Қазақстан Республикасы Ақпарат және коммуникациялар министрінің 2017 жылғы 6 ақпандағы № 45, Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті төрағасының 2017 жылғы 7 ақпандағы № 4 н/қ және Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігі төрағасының 2017 жылғы 3 ақпандағы № 29 "Мемлекеттік органдардың азаматтармен өзара іс-қимылын бағалау әдістемесін бекіту туралы" бірлескен бұйрығына өзгеріс енгізу туралы

Күшін жойған

Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігі Төрағасының 2017 жылғы 23 қарашадағы № 229, Қазақстан Республикасы Ақпарат және коммуникациялар министрінің 2017 жылғы 24 қарашадағы № 414, Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті Төрағасының 2017 жылғы 24 қарашадағы № 93 н/қ бірлескен бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2017 жылғы 28 желтоқсанда № 16160 болып тіркелді. Күші жойылды - Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының 2020 жылғы 3 наурыздағы № 43, Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті Төрағасының орынбасарының 2020 жылғы 3 наурыздағы № 37 және Қазақстан Республикасының Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің 2020 жылғы 5 наурыздағы № 86/НҚ бірлескен бұйрығымен

Ескерту. Күші жойылды – ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының 03.03.2020 № 43, ҚР Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті Төрағасының орынбасарының 03.03.2020 № 37 және ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің 05.03.2020 № 86/НҚ (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі) бірлескен бұйрығымен.

БҰЙЫРАМЫЗ:

1. Қазақстан Республикасы Ақпарат және коммуникациялар министрінің 2017 жылғы 6 ақпандағы № 45, Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті төрағасының 2017 жылғы 7 ақпандағы № 4 н/қ және Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігі

төрағасының 2017 жылғы 3 ақпандағы № 29 "Мемлекеттік органдардың азаматтармен өзара іс-қимылын бағалау әдістемесін бекіту туралы" бірлескен бұйрығына (Нормативтік құқықтық кесімдерді мемлекеттік тіркеудің тізілімінде № 14795 тіркелген, Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерінің Эталондық бақылау банкінде 2017 жылғы 14 наурызда орналастырылған) келесі өзгеріс енгізілсін:

көрсетілген бұйрықпен бекітілген Мемлекеттік органдардың азаматтармен өзара іс-қимылын бағалау әдістемесі осы бірлескен бұйрықтың қосымшасына сәйкес жаңа редакцияда жазылсын.

2. Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігінің Мемлекеттік қызметтер көрсету департаменті заңнамамен белгіленген тәртіпте:

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

2) осы бірлескен бұйрықтың мемлекеттік тіркелгеннен күннен бастап күнтізбелік он күн ішінде Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерінің Эталондық бақылау банкінде орналастыру үшін "Республикалық құқықтық ақпарат орталығы" шаруашылық жүргізу құқығындағы республикалық мемлекеттік кәсіпорнына жіберуді;

3) осы бірлескен бұйрық мемлекеттік тіркелгеннен кейін күнтізбелік он күн ішінде оның көшірмесін мерзімді баспа басылымдарына ресми жариялауға жіберуді;

4) осы бірлескен бұйрықты Қазақстан Республикасы Ақпарат және коммуникациялар министрлігінің, Қазақстан Республикасының Бас прокуратурасы Құқықтық статистика және арнайы есеп жөніндегі комитетінің, Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігінің интернет-ресурстарында орналастыруды;

5) осы бұйрықты мемлекеттік тіркегеннен кейін он жұмыс күні ішінде Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігінің Заң департаментіне осы тармақтың 1), 2), 3) және 4) тармақшаларында көзделген іс-шаралардың орындалуы туралы мәліметтерді беруді қамтамасыз етсін.

3. Осы бұйрықтың орындалуын бақылау жетекшілік ететін Қазақстан Республикасының ақпарат және коммуникациялар вице-министріне, жетекшілік ететін Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есеп жөніндегі комитеті төрағасының орынбасарына, жетекшілік ететін Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызмет істер және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігі төрағасының орынбасарына жүктелсін.

4. Осы бірлескен бұйрық алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі.

Қазақстан Республикасының
Ақпарат және коммуникациялар
министрі
_______________ Д. Абаев

Қазақстан Республикасы
Мемлекеттік қызмет істері және
сыбайлас жемқорлыққа қарсы
іс-қимыл агенттігінің төрағасы
______________ Қ. Қожамжаров

Қазақстан Республикасының
Бас прокуратурасы Құқықтық
статистика және арнайы есепке
алу жөніндегі комитетінің
төрағасы
______________ Б. Мусин

"КЕЛІСІЛГЕН"
Қазақстан Республикасының
Ұлттық экономика министрі
___________ Т. Сүлейменов
2017 жылғы 13 желтоқсан

Қазақстан Республикасы
Ақпарат және коммуникациялар
министрінің 2017 жылғы
24 қарашадағы № 414
Қазақстан Республикасы
Бас прокуратурасының
Құқықтық статистика және
арнайы есепке алу жөніндегі
комитеті төрағасының 2017
жылғы 24 қарашадағы № 93 н/қ
Қазақстан Республикасының
Мемлекеттік қызмет істері және
сыбайлас жемқорлыққа қарсы
іс-қимыл агенттігі төрағасының
2017 жылғы 23 қарашадағы
№ 229 бірлескен бұйрығымен
бекітілген

Қазақстан Республикасы
Ақпарат және коммуникациялар
министрінің 2017 жылғы
6 ақпандағы № 45
Қазақстан Республикасы
Бас прокуратурасының
Құқықтық статистика және
арнайы есепке алу жөніндегі
комитеті төрағасының 2017
жылғы 7 ақпандағы № 4 н/қ
Қазақстан Республикасының
Мемлекеттік қызмет істері

және сыбайлас жемқорлыққа
қарсы іс-қимыл агенттігі
төрағасының 2017 жылғы 3
ақпандағы № 29 бірлескен
бұйрығымен бекітілген

Мемлекеттік органдардың азаматтармен өзара іс-қимылын бағалау әдістемесі

1-тарау. Жалпы ережелер

1. Осы Мемлекеттік органдардың азаматтармен өзара іс-қимылын бағалау әдістемесі (бұдан әрі – Әдістеме) 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 жүйесін (бұдан әрі – Бағалау жүйесі) жүзеге асыру мақсатында әзірленген.

2. Осы Әдістемеде келесі негізігі ұғымдарды пайдаланады:

1) арыз – адамның өз құқықтары мен бостандықтарын немесе басқа адамдардың құқықтары мен бостандықтарын іске асыруда жәрдем көрсету туралы өтінішхаты не заңдардың және өзге де нормативтік құқықтық актілердің бұзылуы, өтініштерді қарайтын субъектілердің, лауазымды тұлғалардың жұмысындағы кемшіліктер туралы хабарлама не олардың қызметін сынау;

2) арыздар мен шағымдарды қарау мерзімі – арыздар мен шағымдарды Қазақстан Республикасының заңнамаларында белгіленген мерзімде қарау;

3) ашық бюджет интернет-порталын толтыру – мемлекеттік органдардың ашық бюджеттер интернет-порталында бюджеттік есептілікті, шоғырландырылған қаржылық есептілікті, мемлекеттік аудит және қаржылық бақылау нәтижелерін орналастыру, сондай-ақ бюджеттік бағдарламалардың жобаларын және бюджеттік бағдарламаларды көпшілік талқылау үшін бюджеттік бағдарламаларды іске асыру туралы есептерді орналастыру процесі Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің міндетін атқарушысының 2015 жылғы 30 желтоқсандағы № 1271 бұйрығымен бекітілген (Нормативтік-құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 12803 тіркелген) Ашық бюджеттер интернет-порталында ақпаратты орналастыру қағидаларына сәйкес);

4) ашық деректер интернет-порталын толтыру – ашық деректер тізбесін бекіту және мемлекеттік органның ашық деректер жинақтарын орналастыру процесі электрондық ақпараттық ресурстарды мемлекеттік органдармен ашық деректер интернет-порталында орналастырылатын ашық деректерге жатқызу критерийлеріне, сондай-ақ Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму

министрінің міндетін атқарушысының 2016 жылғы 26 қаңтардағы № 86 бұйрығымен бекітілген (Нормативтік-құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 13231 тіркелген) оларды ұсыну нысаны мен қағидаларына сәйкес;

5) ашық-диалог интернет-порталын толтыру– мемлекеттік органның азаматтардың сұранымдар жіберу және оларға мемлекеттік органдардың бірінші басшыларынан жауап алу мүмкіндігін беретін бұқаралық талқылау өткізу процесі;

6) ашық нормативтік құқықтық актілер (бұдан әрі – НҚА) интернет-порталын толтыру – мемлекеттік органның нормативтік құқықтық актілердің интернет-порталына заң жобалары тұжырымдамаларының жобалары мен нормативтік құқықтық актілердің жобаларын орналастыру және оларды көпшілік талқылау процесі (Қазақстан Республикасы Ақпарат және коммуникациялар министрінің 2016 жылғы 30 маусымдағы № 22 бұйрығымен бекітілген (Нормативтік-құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 13974 тіркелген) ашық НҚА интернет-порталында заң жобалар тұжырымдамаларын және нормативтік құқықтық актілер жобаларын орналастыру және бұқаралық талқылау қағидаларына сәйкес;

7) ашық үкімет интернет-порталдарындағы ақпараттың толықтығы мен өзектілігі – орналастырылған ақпараттың ағымдағы уақыт сәтіне сәйкес келуі, сондай-ақ ашық деректер, ашық бюджет, ашық НҚА, ашық диалог интернет-порталдарында сапалы және нақты ақпаратты орналастыру;

8) жоғары тұрған органдарда мыналар жатады – Қазақстан Республикасы Президентінің Әкімшілігі, Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің Кеңсесі, төмен тұрған органдардың жоғары тұрған органдарға бағыныштылығымен, бақылау құқығына ие бірыңғай орталықтандырылған жүйені құрайтын бақылаушы және құқық қорғау органдары;

9) интернет-ресурстың мобильды нұсқасы – бұл мемлекеттік органның интернет-ресурсы сияқты домені бар, мобильды құрылғылар үшін арнайы әзірленген, арнайы дизайны, мобильды браузерлерде қарауға арналған контенті мен пайдаланушылық интерфейсі оңтайландырылған мемлекеттік органның интернет-ресурсының қысқаша нұсқасы;

10) мемлекеттік көрсетілетін қызмет – көрсетілетін қызметті алушылардың өтініші бойынша жеке тәртіппен жүзеге асырылатын және олардың құқықтарын, бостандықтары мен заңды мүдделерін іске асыруға, оларға тиісті материалдық немесе материалдық емес игіліктер беруге бағытталған жекелеген мемлекеттік функцияларды іске асыру нысандарының бірі;

11) мемлекеттік көрсетілетін қызмет регламенті – мемлекетті көрсетілетін қызмет стандартын сақтау жөніндегі талаптарды белгілейтін және көрсетілетін қызметті берушілер қызметінің тәртібін, оның ішінде мемлекеттік қызметтер

көрсету процесінде өзге де көрсетілетін қызметті берушілермен, "Азаматтарға арналған үкімет" мемлекеттік корпорациясы" КЕАҚ өзара іс-қимыл жасау (бұдан әрі – Мемлекеттік корпорация), сондай-ақ ақпараттық жүйелерді пайдалану тәртібін айқындайтын нормативтік құқықтық акт;

12) мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандарты – мемлекеттік қызмет көрсетуге қойылатын талаптарды белгілейтін, сондай-ақ мемлекеттік қызмет көрсету процесінің, нысанының сипаттамаларын, мазмұнын және нәтижесін қамтитын нормативтік құқықтық акт;

13) мемлекеттік қызмет көрсету процесін автоматтандыру – электрондық нысанда мемлекеттік қызмет көрсетуді қамтамасыз ету үшін көрсетілетін қызметті берушінің әкімшілік процестерін түрлендіру рәсімі;

14) мемлекеттік қызмет көрсету процесін оңтайландыру – мемлекеттік қызмет көрсету процесін оңайлатуға, мемлекеттік қызмет көрсету мерзімін, көрсетілетін қызметті алушылар ұсынатын құжаттардың тізбесін, сондай-ақ оны көрсету процесінің буындарын қысқартуға, оның ішінде автоматтандыру арқылы қысқартуға бағытталған іс-шара;

15) мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімі – мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сыныпталған тізбесі;

16) "электрондық үкіметтің" веб-порталы – нормативтік құқықтық базаны қоса алғанда, бүкіл шоғырландырылған үкіметтік ақпаратқа және электрондық нысанда мемлекеттік және өзге де көрсетілетін қызметтерге қол жеткізудің " бірыңғай терезесі" болатын ақпараттық жүйе;

17) мемлекеттік органның ресми интернет-ресурсын қолдау – мемлекеттік органдардың интернет-ресурстарының ақпаратпен толысуын қамтамасыз ету (Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің міндетін атқарушысының 2016 жылғы 28 қаңтардағы № 116 бұйрығымен бекітілген (Нормативтік-құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 13262 тіркелген) мемлекеттік органдардың интернет-ресурстарын ақпараттық толтыру қағидаларына және олардың мазмұнына қойылатын талаптарға сәйкес);

18) мемлекеттік қызметті көрсетуден негізсіз бас тарту – Қазақстан Республикасының заңдарымен және мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартымен белгіленбеген жағдайларда және негіздемелер бойынша бас тарту.

19) шағым – адамның өзінің немесе басқа адамдардың бұзылған құқықтарын, бостандықтарын немесе заңды мүдделерін қалпына келтіру немесе қорғау туралы , мемлекеттік органдардың, жергілікті өзін-өзі басқару органдарының, мемлекет жүз пайыз қатысатын не мемлекеттік тапсырыс және (немесе) мемлекеттік сатып алу шарттарына сәйкес тауарларды (жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді) ұсынатын заңды тұлғалардың, өздеріне тауарлар (жұмыстар, көрсетілетін қызметтер) жеткізуге (орындауға, көрсетуге) шарт жасасқан жеке және заңды

тұлғалардың өтініштері бойынша ірі кәсіпкерлік субъектілерінің, олардың лауазымды адамдарының заңсыз іс-әрекеттерін немесе әрекетсіздігін жою, сондай-ақ олардың заңсыз шешімдерінің күшін жою туралы талабы.

3. Әдістеме 1) халыққа сапалы мемлекеттік қызметтерді көрсету, 2) мемлекеттік органның ашық болу деңгейі, 3) жеке және заңды тұлғалардың шағымдары мен арыздарын қарау бойынша шаралардың тиімділігін айқындау үшін көзделген.

4. Мемлекеттік органның азаматтармен өзара іс-қимылын бағалау Қазақстан Республикасы Президенті Әкімшілігімен бекітілетін Мемлекеттік органдар қызметінің тиімділігін жыл сайынғы бағалау жүргізу кестесіне сәйкес (бұдан әрі – Кесте) жүзеге асырылады.

5. Мемлекеттік органдардың азаматтармен өзара іс-қимылын бағалау келесі бағыттар бойынша жүргізіледі:

1) мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасы;

2) мемлекеттік органдардың ашықтығы;

3) жеке және заңды тұлғалардың шағымдары мен арыздарын қарау сапасы.

6. Мемлекеттік органдардың азаматтармен өзара іс-қимылын бағалау келесі мемлекеттік органдармен (бұдан әрі – бағалауға уәкілетті мемлекеттік органдар) жүзеге асырылады:

Қазақстан Республикасы Президентінің Әкімшілігімен – Қазақстан Республикасы мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігінің (бұдан әрі – Агенттік) "Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасы" бағыты бойынша қызметінің тиімділігін бағалау;

Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің Кеңсесімен – Қазақстан Республикасы Ақпарат және коммуникациялар министрлігінің (бұдан әрі – Министрлік) мемлекеттік қызметтерді электрондық форматта көрсету және " Мемлекеттік органның ашықтығы" бағыты бойынша қызметінің тиімділігін бағалау;

Агенттікпен – орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдардың " Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасы" бағыты бойынша қызметінің тиімділігін бағалау;

"Электрондық үкіметтің" сервистік интеграторымен (бұдан әрі – сервистік интегратор) – орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдардың мемлекеттік қызметтерді электрондық үлгіде көрсету және "Мемлекеттік органның ашықтығы" бағыты бойынша қызметінің тиімділігін бағалау.

Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитетімен (бұдан әрі – Комитет) – орталық

мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдардың "жеке және заңды тұлғалардың шағымдары мен арыздарын қарау сапасы" бағыты бойынша қызметінің тиімділігін бағалау.

7. Тиісті бағыттар бойынша бағалау қорытындыларына сәйкес мемлекеттік органдардың азаматтармен өзара іс-қимыл тиімділігінің жалпы бағасы қалыптастырылады.

8. Бағалауға уәкілетті мемлекеттік органдар бағаланатын мемлекеттік органдардың есептік ақпараттарының нақтылығына қайта тексеруді өткізеді.

9. Бағалау жүргізу үшін бағалауға уәкілетті органдарға бағаланатын мемлекеттік органдар берген ақпараттың дәйектілігі бағаланатын мемлекеттік органдармен қамтамасыз етіледі.

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

11. Қайта тексеру шеңберінде бағалауға уәкілетті органдарға құпиялық белгісі, сондай-ақ "Қызмет бабында пайдалану үшін" деген таңбасы бар құжаттарды қоспағанда, растайтын құжаттардың электрондық көшірмелерін алуға болады.

12. Бағаланатын мемлекеттік орган бағалауға уәкілетті органдарға дұрыс емес есептік ақпарат ұсынған жағдайда, осы бағыты бойынша мемлекеттік органның қорытынды бағасынан айыппұл балл шегеріледі.

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

14. Аталған дұрыс емес деректер осы Әдістеменің 1-қосымшасындағы нысан бойынша бағаланатын мемлекеттік органдардың есептік ақпаратындағы мәліметтерді қайта қарау қорытындысы бойынша салыстырып тексеру актісінде тіркеледі.

15. Мемлекеттік органның дұрыс емес есептік ақпаратты ұсынғаны үшін әрбір тіркелген дерекке 0,2 айыппұл баллын шегеру көзделген.

Дұрыс емес ақпаратты ұсынғаны үшін мемлекеттік органның қорытынды бағасынан шегерілетін айыппұл баллының сомасы 5 баллдан аспайды.

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

17. Мемлекеттік органдар қызметінің тиімділігін бағалау нәтижелері туралы қорытындының "Қорытындылар мен ұсынымдар" тарауына – Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын бұзу туралы анықталған ақпарат, сондай-ақ мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын арттыру және бағаланатын мемлекеттік органдардың жұмысында бар кемшіліктерді жою бойынша

ұсынымдарды әзірлеу мақсатында Әдістеменің ескерілген өлшемшарттарынан тыс мемлекеттік қызметтерді көрсету саласында мемлекеттік органдар қызметін талдау нәтижелері енгізіле алады.

18. 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 50 баллдан аз жинаған мемлекеттік органның қызметі тиімсіз деп танылады.

2-тарау. "Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасы" бағыты бойынша бағалау

§1-параграф. Жалпы ережелер.

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

20. Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасын бағалау бағаланатын мемлекеттік органдармен Агенттікке мемлекеттік органдардың мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасына мемлекеттік бақылау (бұдан әрі – Мемлекеттік бақылау) шеңберінде ұсынылатын ақпаратты талдау нәтижелері бойынша жүзеге асырылады.

21. Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасын бағалау мынадай өлшемдер бойынша жүргізіледі:

1) мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасына қанағаттандырылуы;
2) мемлекеттік қызметтерді көрсету мерзімдерінің сақталу;
3) мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасын қамтамасыз ету;
4) мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасына ішкі бақылау;
5) мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімін кеңейту;
6) композитті мемлекеттік қызметтер;
7) мемлекеттік қызметтерді оңтайландыру.

22. Орталық мемлекеттік органдармен, олардың ведомстволарымен, ведомстволардың аумақтық бөлімшелерімен, ведомстволық бағынышты ұйымдармен және олардың филиалдарымен (бұдан әрі – орталық мемлекеттік органдар), сондай-ақ облыстардың, республикалық маңызы бар қаланың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың, қаладағы аудан әкімдерінің, аудандық маңызы бар қалалардың, кенттердің, ауылдардың,

ауылдық округтардың жергілікті атқарушы органдарымен (бұдан әрі – жергілікті атқарушы органдар) ұсынылатын мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасын бағалау критерийлері осы Әдістеменің 2 қосымшаға сәйкес салмақтық мәнге ие.

23. Сервистік интеграторымен бағаланатын мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау "Мемлекеттік қызметтерді оңтайландыру" және " Композитті мемлекеттік қызметтер" өлшемдерін қоспағанда өлшемдер бойынша мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау өлшемдерін Агенттікпен жүргізіледі.

24. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалауға орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдармен көрсетілетін қызметтер жатады.

Орталық мемлекеттік органдармен ұсынылатын мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасын бағалау нәтижелері туралы қорытындылар осы Әдістеменің 3 қосымшаға сәйкес нысан бойынша ұсынылады.

Жергілікті атқарушы органдармен ұсынылатын мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасын бағалау нәтижелері туралы қорытындылар осы Әдістеменің 4 қосымшаға сәйкес нысан бойынша ұсынылады.

Орталық мемлекеттік органдармен ұсынылатын "Мемлекеттік қызметтерді оңтайландыру", сондай-ақ "Композитті мемлекеттік қызметтер" өлшемдері бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасын бағалау нәтижелері туралы қорытындылар сервистік интегратормен Агенттікке осы Әдістеменің 5-қосымшаға сәйкес нысан бойынша ұсынылады.

Сервистік интеграторoccurrence мен ұсынылатын "Композитті мемлекеттік қызметтер" және "Мемлекеттік қызметтерді оңтайландыру" өлшемдері бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасын бағалау Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің Кеңсесімен жүзеге асырылады.

25. Агенттіктің мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасын бағалауды жүргізуге арналған ақпарат Агенттікпен қағаз және электрондық тасығыштарда Кестеге сәйкес Қазақстан Республикасы Президентінің Әкімшілігіне ұсынылады.

Министрліктің "Композитті мемлекеттік қызметтер" және "Мемлекеттік қызметтерді оңтайландыру" өлшемдері бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасын бағалауды жүргізуге арналған ақпарат Министрлікпен қағаз және электрондық тасығыштарда Кестеге сәйкес Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің Кеңсесіне ұсынылады.

§2-параграф. "Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасына қанағаттандырылуы" өлшемі бойынша бағалау

26. "Қызмет алушылардың мемлекеттік қызметтердің көрсетуді сапасына қанағаттандырылуы" өлшемі бойынша қоғамдық мониторингілеу нәтижелері негізінде халықтың ұсынылатын мемлекеттік қызметтердің сапасына қанағаттандырылу деңгейі және оларды көрсету кезінде айқындалған әкімшілік тосқауылдарды жою бойынша қабылданып жатқан шаралар бағаланады.

27. "Қызмет алушылардың мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасына қанағаттандырылуы" өлшемі бойынша бағалау "Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасына қанағаттандырылу деңгейі" және "Қызмет алушылардың қанағаттандырылуын арттыру шаралары" көрсеткіштері бойынша жүргізіледі.

28. Бағалау мынадай формула бойынша есептеледі:

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

$$K1 = P1 + P2$$

2) жергілікті атқарушы органдар бойынша:

$$M1 = P1 + P2$$

К1 – бұл өлшемі бойынша орталық мемлекеттік органның бағасы;

М1 – бұл өлшемі бойынша жергілікті атқарушы органның бағасы;

P1 – "Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасына қанағаттандырылу деңгейі" көрсеткіші;

Р2 – "Қызмет алушылардың қанағаттандырылуын арттыру шаралары" көрсеткіші.

29. "Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасына қанағаттандырылуының деңгейі" өлшемі бойынша бағалау Агенттіктің мемлекеттік әлеуметтік тапсырысы бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасына жүргізілетін қоғамдық мониторингі қорытындылары бойынша алынған ақпараттың негізінде жүргізіледі.

30. "Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасына қанағаттандырылуының деңгейі" өлшемі бойынша орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдардың бағалауы мынадай формула бойынша есептеледі:

$$P1 = \frac{U1 + U2 + \cdots Un}{n}$$

Р1 – бұл өлшемі бойынша орталық мемлекеттік немесе жергілікті атқарушы органның бағасы;

n – осы өлшем бойынша бағалауға жататын мемлекеттік көрсетілетін қызметтер түрлерінің саны;

U1, O1 – мемлекеттік қызметке қызмет алушылардың осы Әдістеменің 6-қосымшасына сәйкес мемлекеттік қызметті көрсету сапасына қанағаттандырылу деңгейіне байланысты берілетін балл.

31. Егер бағаланатын мемлекеттік органның мемлекеттік көрсетілетін қызмет түрлері Агенттіктің мемлекеттік әлеуметтік тапсырысы бойынша мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсетудің сапасына жүргізген қоғамдық мониторингінде болмаған жағдайда, мемлекеттік органға осы өлшемі бойынша қызметтері қоғамдық мониторингке жатқызылған мемлекеттік органдар нәтижелерінің орташа мәні беріледі.

32. "Қызмет алушылардың қанағаттандырылуын арттыру шаралары" көрсеткіші бойынша бағалау бағаланатын мемлекеттік органдармен Агенттікке мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасына мемлекеттік бақылау шеңберінде ұсынылатын қызмет алушылардың пікірін ескере отырып, жүзеге асырылатын қызметтерді көрсету кезінде әкімшілік тосқауылдарды айқындау мақсатында мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасына мониторинг жүргізу бойынша ұсынатыне ақпараты негізінде жүргізіледі.

Қызметтерді көрсету кезінде қызмет алушылардың пікірін ескере отырып, жүзеге асырылатын әкімшілік тосқауылдарды айқындау мақсатында мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасын мониторингілеу жұмыстарының нәтижелері болған жағдайда мемлекеттік орган қызметінің тиімділігін жалпы бағалауға қосымша 5 балл беріледі.

§3-параграф."Мемлекеттік қызметтерді көрсету мерзімдерінің сақталу" өлшемі бойынша бағалау

33. "Мемлекеттік қызметтердің көрсету мерзімдерінің сақталу" өлшемі бойынша мемлекеттік органмен мемлекеттік қызметтерді көрсету мерзімінің бұзылуына жол бермеу бойынша қабылданып жатқан шараларының тиімділігі бағаланады.

34. "Мемлекеттік қызметтерді көрсету мерзімдерінің сақталу" өлшемі бойынша бағалау мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын мемлекеттік бақылау шеңберінде мемлекеттік органдармен Агенттікке ұсынылатын ақпарат негізінде жүргізіледі.

35. Министрлік Агенттікке жыл сайын 15 ақпанға дейін "Мониторинг" Ақпараттық жүйесінен (бұдан әрі – "Мониторинг" АЖ-сі) мемлекеттік

қызметтерді көрсетудің мерзімдері бұзушылықтарының саны туралы мемлекеттік қызметтер және мемлекеттік органдардың кесінінде ақпарат ұсынады.

36. "Мониторинг" АЖ-не қосылған мемлекеттік көрсетілетін қызметтер бойынша мәліметтер және "Мониторинг" АЖ-не қосылмаған мемлекеттік көрсетілетін қызметтер бойынша мемлекеттік органдармен ұсынылған мәліметтер, сондай-ақ мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы заңнаманың сақталуы бойынша бағаланатын мемлекеттік органдарда жүргізілген тексеріс қорытындылары бағалау кезінде ескеріледі.

Аталған өлшемдері бойынша мемлекеттік қызметтердің көрсетілу мерзімінде болған бұзушылықтар туралы айқындалған қарама-қайшылықтар кезінде бағаланатын мемлекеттік органдармен ұсынылған деректер, "Мониторинг" АЖ-дан алынған ақпарат және тексеру нәтижелері:

бағаланатын мемлекеттік органда мемлекеттік қызметтерді көрсету саласында заңнаманы сақтау бойынша бақылау шараларын өткізген жағдайда – тексеру нәтижелері;

бағаланатын мемлекеттік органда өткізілген бақылау шаралары болмаған жағдайда – "Мониторинг" АЖ-дан алынған мемлекеттік қызметтерді көрсетуде мерзімінің бұзылуы туралы мәліметтер.

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

37. Өлшем бойынша бағалауды есептеу кезінде бекітілген мемлекеттік қызметтердің стандарттарына сәйкес бір жұмыс күні ішінде көрсетілетін мемлекеттік қызметтерлер түрлері бойынша статистикалық ақпарат ескерілмейді.

38. Бағалау мынадай формула бойынша есептеледі:

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

$$K2 = Z1 + d$$

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

2) жергілікті атқарушы органдар бойынша:

$$M2 = R1 + d$$

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

K2 – бұл өлшемі бойынша орталық мемлекеттік органның бағасы;

M2 – бұл өлшемі бойынша жергілікті атқарушы органның бағасы;

Z1 – орталық мемлекеттік орган бағасының көрсеткіші;

R1 – жергілікті атқарушы орган бағасының көрсеткіші;

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

m – алынған нәтижелерді үлестік мәнге келтіруге арналған коэффициент (осы өлшем бойынша жергілікті атқарушы органдардың коэффициенті 23-қе тең);

a – мемлекеттік органның (ведомстволық бағынысты ұйымның) белгіленген мерзімдерді бұза отырып көрсеткен мемлекеттік қызмет көрсетулерінің саны (электрондық мемлекеттік қызметтерді есептегенде);

b – мемлекеттік органның (ведомстволық бағынысты ұйымның) көрсеткен мемлекеттік қызмет көрсетулерінің жалпы саны (электрондық мемлекеттік қызметтрді есептегенде);

d – белгіленген мерзімдері бұзылып көрсетілген мемлекеттік қызметтердің санын кеміту пайызына сәйкес берілетін қосымша балл;

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

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

39. Мемлекеттік қызметтерді көрсету мерзімі бұзылуының өткен бағаланатын кезеңмен салыстырғанда оң серпіні болған жағдайда, мемлекеттік органның жалпы бағасына осы Әдістеменің 7-қосымшасына сәйкес қосымша баллдар қосылады.

40. "Электрондық үкімет" шлюзінде немесе "Мониторинг" АЖ-да мерзімі бұзылып көрсетілген мемлекеттік қызметтер бойынша салыстыру актісімен расталған техникалық ақаулар жағдайларын қоспағанда, мемлекеттік орган " Мониторинг" АЖ-ға ақпаратты уақтылы ұсынбағаны үшін әр тіркелген факт бойынша 0,02 айыппұл баллы алып тасталады.

Дұрыс емес ақпаратты ұсынғаны үшін мемлекеттік органның қорытынды бағасынан шегерілетін айыппұл баллының сомасы 5 баллдан аспайды.

§4-параграф."Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасын қамтамасыз ету" өлшемі бойынша бағалау

41. "Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасын қамтамасыз ету" өлшемі бойынша мемлекеттік органмен мемлекеттік қызметтерді көрсету саласында

заңнама талаптарын сақтау бойынша қабылданып жатқан шаралар тиімділігі бағаланады.

42. "Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасын қамтамасыз ету" өлшемі бойынша бағалау "Мемлекеттік қызметтерді көрсетуден негізсіз бас тарту", " Құжаттардың толық емес жиынтығымен мемлекеттік қызметтерді көрсету", " Мемлекеттік қызметтер стандартымен ескерілмеген құжаттарды талап ету", " Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің бизнес-процестерінің бұзылуы", " Мемлекеттік қызметтерге шағымдану" көрсеткіштері бойынша жүргізіледі.

43. "Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасын қамтамасыз ету" өлшемі бойынша бағалау мемлекеттік органдармен Агенттікке мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасына мемлекеттік бақылау шеңберінде жүзеге асырылады.

44. Аталған өлшем бойынша мемлекеттік қызметтердің көрсетілу мерзімінде болған бұзушылықтар туралы айқындалған қарама-қайшылықтар кезінде бағаланатын мемлекеттік органдармен ұсынылған деректер және тексеру нәтижелері арасында ең алдымен:

бағаланатын мемлекеттік органда мемлекеттік қызметтерді көрсету саласында заңнаманы сақтау бойынша бақылау шараларын өткізген жағдайда – тексеру нәтижелері;

бағаланатын мемлекеттік органда өткізілген бақылау шаралары болмаған жағдайда – мемлекеттік көрсетілетін қызметтер саласындағы заңнаманың бұзылуы туралы мемлекеттік органнын мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын ішкі мемлекеттік бақылаудың қорытындылары бойынша аңықталған мәліметтері.

45. Бағалау мынадай формула бойынша есептеледі:

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

$$К3 = Т1+Т2 + Т3 + Т4 + Т5$$

2) жергілікті атқарышу органдар бойынша:

$$М3 = Т1+Т2 + Т3 + Т4 + Т5$$

К3 – бұл өлшемі бойынша орталық мемлекеттік органның бағасы;

М3 – бұл өлшемі бойынша жергілікті атқарушы органның бағасы;

Т1 – "Мемлекеттік қызметтерді көрсетуден негізсіз бас тарту" көрсеткіші;

Т2 – "Құжаттардың толық емес жиынтығымен мемлекеттік қызметтерді көрсету" көрсеткіші;

Т3 – "Мемлекеттік қызметтер стандартымен ескерілмеген құжаттарды талап ету" көрсеткіші;

Т4 – "Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің бизнес-процестерінің бұзылуы" көрсеткіші;

Т5 – "Мемлекеттік қызметтерге шағымдану" көрсеткіші;

46. "Мемлекеттік қызметтерді көрсетуден негізсіз бас тарту" көрсеткіші бойынша бағалау мынадай формула бойынша есептеледі:

$$T1 = (1 - (\frac{a}{b} * 10000)) * k$$

T1 – осы көрсеткіш бойынша орталық мемлекеттік немесе жергілікті атқарушы органның бағасы;

k – алынған нәтижелерді салмақтық мәнге келтіру коэффициенті (коэффициент 3-ке тең);

a – мемлекеттік органның (ведомстволық бағынысты ұйымның) мемлекеттік қызметтерді көрсетуден негізсіз бас тартудың саны;

b – мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты ұйыммен) көрсетілген мемлекеттік қызметтердің жалпы саны;

10 000 – көрсетілген 10 000 қызмет көрсетуде негізсіз бас тартудың орташа мәнін анықтауға арналған коэффициент.

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

47. "Құжаттардың толық емес жиынтығымен мемлекеттік қызметтерді көрсету" көрсеткіші бойынша бағалау мынадай формула бойынша есептеледі:

$$T2 = (1 - (\frac{c}{d} * 10000)) * k$$

T2 – осы көрсеткіш бойынша орталық мемлекеттік немесе жергілікті атқарушы органның бағасы;

k – алынған нәтижелерді салмақтық мәнге келтіру коэффициенті (коэффициент 3-ке тең);

c – мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты ұйыммен) мемлекеттік көрсетілетін қызметтермен көзделген тізбесіне сәйкес құжаттардың толық емес жиынтығымен мемлекеттік қызметтерді көрсетудың саны;

d – көрсетілген мемлекеттік қызметтердің жалпы саны;

10 000 – көрсетілген 10 000 қызмет көрсетуде құжаттардың толық емес жиынтығымен мемлекеттік қызметтерді көрсетудың орташа мәнін анықтауға арналған коэффициент;

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

48. "Мемлекеттік қызметтер стандартымен ескерілмеген құжаттарды талап ету" көрсеткіші бойынша бағалау мынадай формула бойынша есептеледі:

$$T3 = (1 - \left(\frac{n}{m} * 10000\right)) * k$$

T3 – осы көрсеткіш бойынша орталық мемлекеттік немесе жергілікті атқарушы органның бағасы;

k – алынған нәтижелерді салмақтық мәнге келтіру коэффициенті (коэффициент 3-ке тең);

n – мемлекеттік қызметтер стандартымен ескерілмеген құжаттарды талап етудың саны;

m – мемлекеттік органдармен (ведомстволық бағынысты ұйыммен) көрсетілген мемлекеттік қызметтердің жалпы саны;

10 000 – көрсетілген 10 000 қызмет көрсетуде мемлекеттік қызметтер стандартымен ескерілмеген құжаттарды талап етудың орташа мәнін анықтауға арналған коэффициент.

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

49. "Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің бизнес-процестерінің бұзылуы" көрсеткіші бойынша бағалау мынадай формула бойынша есептеледі:

$$T4 = (1 - \left(\frac{g}{h} * 10000\right)) * k$$

T4 – осы көрсеткіш бойынша орталық мемлекеттік немесе жергілікті атқарушы органның бағасы;

k – алынған нәтижелерді салмақтық мәнге келтіру коэффициенті (коэффициент 3-ке тең);

g – мемлекеттік көрсетілген қызметтердің бизнес-процестері бекітілген регламенттермен сәйкес бұзылуының саны;

h – мемлекеттік органдармен (ведомстволық бағынысты ұйыммен) көрсетілген мемлекеттік қызметтердің жалпы саны;

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

50. "Мемлекеттік қызметтерге шағымдану" көрсеткіші бойынша бағалау мынадай формула бойынша есептеледі:

$$T5 = \left(1 - \left(\frac{e}{f} * 1000\right)\right) * k$$

T5 – осы көрсеткіш бойынша орталық мемлекеттік/жергілікті атқарушы органның бағасы;

k – алынған нәтижелерді салмақтық мәнге келтіру коэффициенті (коэффициент 5-ке тең);

e – жеке және заңды тұлғалардың мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты ұйымның) көрсетілген мемлекеттік қызметтер бойынша негіздей шағымдардың саны;

f – мемлекеттік органнан (ведомстволық бағынысты ұйымнан) мемлекеттік қызмет алғанжеке және заңды тұлғалардың жалпы саны;

1 000 – көрсетілген 1 000 қызмет көрсетуде шағымдардың орташа мәнін анықтауға арналған коэффициент.

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

Бағалау кезінде жеке және заңды тұлғалардың мемлекеттік қызметтерді көрсететін мемлекеттік органдардың іс-қимылына, мемлекеттік қызметтерді ұсыну процестерінің материалдық-техникалық және өзге қамтылуына, оның ішінде келіп түскен шағымдары Министрліктің "Азаматтарға арналған үкімет" мемлекеттік корпорация" коммерциялық емес акционерлік қоғамы (бұдан әрі – Мемлекеттік корпорация) арқылы; "электрондық үкімет" порталы арқылы; сондай-ақ Комитеттен есептік кезеңде алынған мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасына шағымдар бойынша "Бірыңғай шағымдарды есепке алу" автоматтандырылған ақпараттық жүйесінің мәліметтері ескеріледі.

§5-параграф."Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасына ішкі бақылау " өлшемі бойынша бағалау

51. "Мемлекеттік қызметтердің сапасына ішкі бақылау жүргізу" өлшемі бойынша мемлекеттік органмен мемлекеттік қызметтердің сапасына ішкі бақылау жүргізу жүйесін құру бойынша қабылданып жатқан шаралар тиімділігі бағаланады.

52. "Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына ішкі бақылау" өлшемі бойынша бағалау мемлекеттік органдармен Агенттікке мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасына мемлекеттік бақылау шеңберінде жүзеге асырылады.

53. Мемлекеттік органды (ведомстволық бағынышты ұйымды) бағалау кезінде:

мемлекеттік органда мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасына тиісті жауапты құрылымдық бөлімшенің болуы;

мемлекеттік органда мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің ұсынылу сапасына бекітілген тексеру жоспарларының болуы;

мемлекеттік бағаланатын органда бекітілге тексеру жоспарларының орындалу сапасы;

мемлекеттік бағаланатын органда айқындалған бұзушылықтарды жою бойынша шаралар;

мемлекеттік бағаланатын органмен мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын ішкі мемлекеттік бақылау шеңберінде айқындалған заңнаманың бұзушылықтарды қабылдау.

Мемлекеттік органның мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің көрсетілу сапасына ішкі бақылау жүйесін құру бойынша мемлекеттік орган қызметінің тиімділігіне байланысты осы Әдістемеге 8-қосымшаға сәйкес тиісті баллдар беріледі.

§6-параграф. "Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімін кеңейту" өлшемі бойынша бағалау

54. "Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімін кеңейту" өлшемі бойынша Тізілімге мемлекеттік қызметтердің жаңа түрлерін қосу бойынша жүргізілген жұмыс бағаланады. Өлшем мемлекеттік органдарды жүзеге асырылатын фугкциялар арасында жаңа мемлекеттік қызметтерді анықтауды ынталандыруға бағытталған.

55. "Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімін кеңейту" өлшемі бойынша бағалау орталық мемлекеттік органдарда ғана жүргізіледі.

Бағалау Агенттікке ұсынылатын ақпарат және есептік кезеңде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына мемлекеттік бақылау шеңберінде Тізілімге жаңа мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің қосылуын талдау негізінде жүргізіледі.

56. Ұлттық экономика министрлігі және Министрлік жыл сайын 1 ақпанға дейін Агенттікке мемлекеттік органдар бөлінісінде "мемлекеттік көрсетілетін қызмет" анықтамасына жататын, мемлекеттік органдардың функцияларын анықтайтын ақпарат ұсынады.

57. Тізілімге енгізілген мемлекеттік қызметтердің жаңа түрлерінің болуы, сондай-ақ мемлекеттік қызметтерді көрсету саласында уәкілетті органның Тізілімге енгізілуі тиіс мемлекеттік қызметтердің қосымша түрлерінің болмауы туралы қорытынды ұсынған жағдайда орталық мемлекеттік орган қызметінің тиімділігін жалпы бағалауға қосымша 5 балл беріледі.

§7-параграф. "Композитті мемлекеттік көрсетілетін қызметтер" өлшемі бойынша бағалау

58. "Композиттік мемлекеттік көрсетілетін қызметтер" өлшемі бойынша мемлекеттік қызметтердің жаңа түрлерін бір өтініш негізінде электрондық үлгіде көрсетілетін Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізбесіне қосу бойынша жүргізілген жұмыс бағаланады. Өлшем мемлекеттік органдарды бір өтініш негізінде көрсетілетін мемлекеттік қызметтерді біріктіруді ынталандыруға бағытталған.

59. "Композитті мемлекеттік көрсетілетін қызметтер" өлшемі бойынша бағалау есептік кезеңде мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің композициясы бойынша талдау негізінде жүргізіледі.

Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің міндетін атқарушысының 2015 жылғы 19 наурыздағы № 296 бұйрығымен (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 11001 тіркелген) бекітілген Бір өтініштің негізінде электрондық нысанда көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің тізбесіне мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің жаңа түрлерін енгізу кезінде бұл өлшеміне 3 балл қосылады.

§8-параграф. "Мемлекеттік қызметтерді оңтайландыру" өлшемі бойынша бағалау

60. "Мемлекеттік қызметтерді оңтайландыру" өлшеміне сәйкес ұсынылатын мемлекеттік қызметтерді автоматтандыру дәрежесі, сондай-ақ оларды электронды түрде немесе Мемлекеттік корпорация арқылы алу мүмкіндіктері бағаланады. Бұдан басқа, мемлекеттік органдардың жұмысы, сонымен қатар мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарының құжаттарының сұратылатын саны мен мерзімін қысқарту арқылы бағаланады.

61. "Мемлекеттік қызметтерді оңтайландыру" өлшемі бойынша бағалау тек орталық мемлекеттік органдарда "Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді оңтайландыру стандарттарының үлесі" және "Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді автоматтандыру дәрежесі" көрсеткіштер бойынша жүргізіледі.

62. Бағалау мынадай формула бойынша есептеледі:

$$K7 = T+V$$

K7 – аталған өлшем бойынша орталық мемлекеттік органның бағасы;

T – "мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді оңтайландыру стандарттарының үлесі" көрсеткіші;

V – "мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді автоматтандыру дәрежесі" көрсеткіші.

63. "Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді оңтайландыру стандарттарының үлесі" көрсеткіші бойынша бағалау мемлекеттік қызмет көрсету үдерістерін оңтайландыру жөніндегі жұмыс жоспарын ақпараттандыру саласындағы уәкілетті мемлекеттік органмен бірлесе отырып, мемлекеттік органдармен бекітілген және мемлекеттік қызмет көрсету процестерін талдау және құжаттардың уақытын және санын қысқарту үшін резервтерді анықтау негізінде бағаланады.

64. "Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді оңтайландыру стандарттарының үлесі" көрсеткіші бойынша бағалау мынадай формула бойынша есептелінеді:

$$T = \frac{c}{n} * m$$

T – осы өлшем бойынша мемлекеттік органды бағалау;

c – мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің өзгертілген стандарттарының саны , оның ішінде, жергілікті атқарушы органдармен есептік кезеңде оңтайландыру бөлігінде мемлекеттік көрсетілетін қызметер стандарттары;

n – оңтайландырылуы тиіс мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарының жалпы саны.

m – алынған нәтижелерді үлестік мәнге келтіруге арналған коэффициент (осы өлшем бойынша коэффициенті 5-ке тең);

65. "Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді автоматтандыру дәрежесі" бойынша бағалау Тізілімде көрсетілген бекітілген мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттарына талдау жасау арқылы бағаланады.

Есептік кезең аяқталғаннан кейін Реестрде қамтылған мемлекеттік қызметтер критерийлерді есептеуге кірмейді.

66. "Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді автоматтандыру дәрежесі" бойынша бағалау мынадай формула арқылы есептелінеді:

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

V – осы өлшем бойынша мемлекеттік органды бағалау;

a – мемлекеттік көрсетілетін қызметке берілетін қорытынды балл;

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

67. 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 10-қосымшасына сәйкес мемлекеттік көрсетілетін қызметке берілетін балл;

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

Егер орталық мемлекеттік орган Мемлекеттік корпорация арқылы мемлекеттік қызметтерді көрсетудің мүмкін еместігі туралы есептік кезеңдегі Мемлекеттік корпорация арқылы көрсетуге жататын қызметтерді іріктеу бойынша ведомствоаралық комиссияның шешімін ұсынған жағдайда, мемлекеттік қызмет Мемлекеттік корпорация арқылы көрсетіледі деп ескеріледі және оған осы Әдістеменің 9-қосымшасына сәйкес тиісті балл беріледі. Ұсынылған шешім 2 күнтізбелік есепті кезеңінде қолданылады.

Егер орталық мемлекеттік орган Министрліктің мемлекеттік корпорация арқылы мемлекеттік қызметтерді көрсетудің мүмкін еместігі туралы есептік кезеңдегі Мемлекеттік корпорация арқылы көрсетуге жататын қызметтерді іріктеу бойынша ведомствоаралық комиссияның шешімін ұсынған жағдайда, мемлекеттік органға берілетін (b) баллы 0,8-ге тен коэффициентке (d) көбейтіледі .

§9-параграф.Мемлекеттік органдардың "Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасы" бағыты бойынша қорытынды бағасы

68. Мемлекеттік органдардың "мемлекеттік қызметтер көрсету сапасы" бағытының қорытынды бағасы барлық өлшемдер бойынша алынған нәтижелерді қосу арқылы анықталады:

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

$$U = K1 + K2 + K3 + K4 + K5 + K6 + K7$$

2) жергілікті атқарушы органдар бойынша:

$$T = M1 + M2 + M3 + M4$$

U – мемлекеттік қызметтер көрсету бойынша орталық мемлекеттік органның қорытынды бағасы;

Т – мемлекеттік қызметтер көрсету бойынша жергілікті атқарушы органның қорытынды бағасы;

К – орталық мемлекеттік органның бағалау өлшемдері;

М – жергілікті атқарушы органның бағалау өлшемдері.

3-тарау. "Мемлекеттік органдардың ашықтығы" бағыты бойынша бағалау

§1-параграф. Жалпы ережелер

69. Мемлекеттік органның ашықтығы "электронды үкіметтің" сервистік интеграторымен жүргізіледі.

70. Мемлекеттік органдардың ашықтығы бағыты бойынша бағалау келесі көрсеткіштер бойынша жүзеге асырылады:

1) ашық үкіметтің интернет-дарындағы ақпараттың толық әрі өзекті болуы;

2) мемлекеттік органның ресми интернет-ресурсын қолдау.

71. Балл осы Әдістеменің 10-қосымшасына сәйкес нысан бойынша " Азаматтармен өзара байланыс" блогының "мемлекеттік органның ашықтығы" бағыты бойынша мемлекеттік орган қызметінің тиімділігіне бағам беру үшін өлшемдері бойынша қойылады

72. Мемлекеттік органның ашықтығы бағыты бойынша қорытындысы осы Әдістеменің 11-қосымшасына сәйкес дайындалады.

73. Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің Кеңсесі Министрліктің " Мемлекеттік органның ашықтығы" бағыты бойынша қорытындысын " электронды үкіметтің" сервистік интеграторына жолдайды.

§2-параграф. "Ашық үкіметінің интернет-порталдарын толтыру" өлшемі бойынша бағалау

74. "Ашық үкіметінің интернет-порталындағы ақпараттың толықтығы мен өзектілігі" өлшемі бойынша баға беру төмендегі индикаторлар бойынша ақпараттың толықтығы мен өзектілігіне бағаланады:

1) интернет-порталындағы ақпараттың толықтығы мен өзектілігі ашық мәлімет;

2) интернет-порталындағы ақпараттың толықтығы мен өзектілігі ашық бюджет;

3) интернет-порталындағы ақпараттың толықтығы мен өзектілігі ашық нормативтік құқықтық актілер;

4) интернет-порталындағы ақпараттың толықтығы мен өзектілігі ашық диалог .

"Ашық үкіметінің интернет-порталындағы ақпараттың толықтығы мен өзектілігі" өлшемдері бойынша мемлекеттік орталық органдар осы Әдістеменің 13-қосымшасының 1-кестесіне сәкес бағаланады.

"Ашық үкіметінің интернет-порталындағы ақпараттың толықтығы мен өзектілігі" өлшемдері бойынша жергілікті атқарушы органдар осы Әдістеменің 13-қосымшасына 2-кестесіне сәкес бағаланады.

75. "Ашық үкіметінің интернет-порталындағы ақпараттың толықтығы мен өзектілігі" өлшемдері бойынша баға беру интернет порталындағы тілдік нұсқаларға яғни мемлекеттік және орыс тілдерін талдау жолымен жүзеге асырылады.

76. Осы өлшем бойынша максималды белігіс 11-қосымшаға сәйкес 80 балл құрайды.

77. Бағалау осы Әдістеменің 14-қосымшаға сәйкес нысан бойынша ұсынылған ақпараттың талдау нәтижелері негізінде жүзеге асырылады.

78. "Ашық үкімет интернет-порталдарын толтыру" өлшемі бойынша бағалау индикаторларды қосу арқылы жүргізіледі және келесі формула бойынша есептеледі:

$$A = A_1 + A_2 + A_3 + A_4,$$

– "ашық үкіметінің интернет-порталындағы ақпараттың толықтығы мен өзектілігі" өлшемі бойынша балл;

A_1

– "ашық үкіметінің интернет-порталындағы ақпараттың толықтығы мен өзектілігі" индикаторы бойынша балл;

A_2

– "ашық бюджет интернет-порталындағы ақпараттың толықтығы мен өзектілігі" индикаторы бойынша балл;

A_3
– "ашық нормативтік құқықтық актілер интернет-порталындағы ақпараттың толықтығы мен өзектілігі" индикаторы бойынша балл;

A_4
– "ашық диалог интернет-порталындағы ақпараттың толықтығы мен өзектілігі" индикаторы бойынша балл.

79. "Интернет-порталындағы ақпараттың толықтығы мен өзектілігі ашық мәлімет" индикаторы бойынша баға беру мәні осы Әдістеменің 12-қосымшасының 1 және 2 кестесіне сәйкес сәйкес тілдік нұсқа бойынша балдарды қосу арқылы және шыққан нәтижесін орталық мемлекеттік органдар бойынша 14,4 баллға тең болатын максималды индикатор мәніне бөліп анықтайды (жергілікті атқарушы органдар 15,4 балл), қорытындысын 20 көбейту қажет

Бұл ретте кемшіліктер анықталған жағдайда әр айқындалған кемшілік үшін параметрдің салмақтық мәнінен 0,1 айыппұл баллы, алайда параметрдің салмақтық мәнінің 75 пайызынан аспайтын мөлшерде шегеріледі. Мысалы, мемлекеттік орган ашық деректердің 10 жиынтығын бекітіп, 7-уін ғана орналастырылған болса, параметрдің салмақтық мәнінен 0,3 балл шегеріледі.

"Ашық деректердің бекітілген тізбесі" параметрі ғана ерекшеленеді, өйткені аталған параметр бойынша бекітілген тізбе болмаған жағдайда 0 балл беріледі.

80. "Ашық бюджет интернет-порталындағы ақпараттың толықтығы мен өзектілігі" индикаторы бойынша баға беру мәні осы Әдістеменің 12-қосымшасының 1 және 2 кестесіне сәйкес тілдік нұсқа бойынша балдарды қосу арқылы және шыққан нәтижесін орталық мемлекеттік органдар бойынша 17,8 баллға тең болатын максималды индикатор мәніне бөліп анықтайды (жергілікті атқарушы органдар 14,8 балл), қорытындысын 20 көбейту қажет;

Бұл ретте кемшіліктерді анықтаған жағдайда әр айқындалған кемшілік үшін параметрдің салмақтық мәнінен 0,1 айыппұл баллы, алайда параметрдің салмақтық мәнінің 75 пайызынан аспайтын мөлшерде шегеріледі. Мысалы, мемлекеттік органмен қаржы қызметінің нәтижелері туралы 7 шоғырландырылған есептіліктің 5-уі орналастырылса, 0,2 балл алып тасталады.

81. "Ашық нормативтік құқықтық актілер интернет-порталындағы ақпараттың толықтығы мен өзектілігі" индикаторы бойынша балл осы Әдістеменің 13-қосымшасының 1 және 2 кестесіне сәйкес көрсетілген тілдік нұсқа бойынша балдарды қосу арқылы және шыққан нәтижесін орталық мемлекеттік органдар бойынша 8,8 балға тең болатын максималды индикатор мәніне бөліп анықтайды (жергілікті атқарушы органдар 10,8 балл), қорытындысын 20 көбейту қажет.

Бұл ретте кемшіліктерді анықтаған жағдайда әр айқындалған кемшілік үшін параметрдің салмақтық мәнінен 0,1 айыппұл баллы, алайда параметрдің салмақтық мәнінің 75 пайызынан аспайтын мөлшерде шегеріледі. Мысалы, мемлекеттік орган 11 заң жобасының 7-ін орналастырса, 0,4 балл шегеріледі.

Жоспар бойынша заң жобаларын және/немесе нормативтік құқықтық актілерді әзірлеу ескерілмеген жағдайда, сондай-ақ пайдаланушылардың ұсынымдары мен пікірлері болмаған жағдайда мемлекеттік органға тиісті параметрдің салмақтық мәнінің ең жоғары баллы беріледі.

82. "Ашық диалог интернет-порталындағы ақпараттың толықтығы мен өзектілігі" индикаторы бойынша осы Әдістеменің 12-қосымшасының 1 және 2 кестесіне сәйкес көрсетілген тілдік нұсқа бойынша балдарды қосу арқылы және шыққан нәтижесін орталық мемлекеттік органдар бойынша 9 баллға тең болатын максималды индикатор мәніне бөліп анықтайды (жергілікті атқарушы органдар 9 балл), қорытындысын 20 көбейту қажет.

83. "Мемлекеттік органдардың басшыларының ресми блог-платформасындағы жауап алынған сұрақтардың үлесі" параметрі бойынша бағалау келесі түрде жүргізіледі: блог-платформада халықтың сұрақтарына 100% жауап орналастырылған болса, мемлекеттік органға 2 балл беріледі. Егер 70%-тен жоғары 100%-ден төмен орналастырылған жауаптар болса, бағалау 1 балды құрайды. 70%-дан төмен орналастырылған жауаптар болған жағдайда, бағалау 0 балды құрайды.

§3-параграф. "Мемлекеттік органның ресми интернет-ресурсын қолдау" өлшемі бойынша бағалау

84. "Мемлекеттік органның ресми интернет-ресурсын қолдау" өлшемі бойынша баға беру Қазақстан Республикасының Инвестициялар және даму министрінің 2016 жылғы 28 қаңтардағы № 116 бұйрығымен бекітілген мемлекеттік органдардың интернет-ресурстарын ақпараттық ақпараттық толтыру және оларды күтіп ұстау ережелеріне сәйкес төмендегі индикаторлар бойынша жүргізіледі (Нормативтік актілерді мемлекеттік тіркеу тізбесінде № 13262 тіркелген):

1) интернет-ресурстың қолжетімділігі;

2) ақпараттық толықтығы мен өзектілігі;

3) интернет-ресурстың мобилді нұсқасын бағалау.

85. "Мемлекеттік органның ресми интернет-ресурсын қолдау" өлшемі бойынша бағалау 10-қосымшаға сәйкес индикаторлар бойынша балл сомасымен белгіленеді.

86. интернет-ресурстың қолжетімділігі мен ақпараттық толықтығы мен өзектілігі ақпараттық толықтығы мен өзектілігі индикаторлары бойынша баға беру орталық мемлекеттік органдарының интернет-ресурстарына, сондай-ақ олардың ведомсчтволары мен жергілікті атқарушы органдарының интернет-ресурстарына жатады, олар gov.kz. доменді атпен қызмет етеді, ведомстволардың Интернет-ресурстары былай іске асырылуы мүмкін:

1) жеке интернет ресурс;

2) төртінші деңей домені;

3) орталық мемлекеттік органнның негізгі интернет-ресурсындағы бөлім.

87. Интернет-ресурсының қолжетімділігі деп тұтынушылардың, олармен бірге мүмкіндігі шектеулі адамдардың пайдалану қарапайымдылығы мен ыңғайлылығы деңейі, сондай-ақ түрлі нысанда ақпарат алу: гипермәтінді және көшіру үшін файл нұсқасында.

88. "Ресурсының қолжетімділігі" индикаторы бойынша баға беру интернет-ресурстарды мониторингілеу жолымен жүзеге асырылады, жарты жылдық негізде төртінші тоқсан қорытындылары бойынша осы Әдістеменің 14-қосымшасына сәйкес баға берілетін кезеңде жүзеге асырылады.

89. Интернет-ресурсының қолжетімділігі индикаторы бойынша баға беру мәні осы Әдістеменің 15-қосымшасында көрсетілген параметрлер бойынша балдардың қосындысымен анықталады және алынған қорытындыны 10 балға тең индикатордың максималды мәніне бөлінеді, одан кейін қорытындыны 5-ке көбейтеді.

90. "Ақпараттық толықтығы мен өзектілігі" индикаторы бойынша баға беру осы Әдістемде көрсетілген 16-қосымша параметрлері бойынша жасалады. Ақпараттың өзектілігі деп уақыттың ағымдағы сәтіне сәйкес деңгейі танылады.

91. "Ақпараттық толықтығы мен өзектілігі" параметрлері бойынша баға беру интернет-ресурстарды мемлекеттік және орыс тілдерінде интернет-ресурстарының тілдік нұсқаларын талдау жолымен жүзеге асырылады, жарты жылдық негізде төртінші тоқсан қорытындылары бойынша осы Әдістеменің 15-қосымшасына сәйкес баға берілетін кезеңде жүзеге асырылады.

92. "Ақпараттық толықтығы мен өзектілігі" индикаторы бойынша баға беру мәні интернет-ресурстарды мемлекеттік және орыс тілдерінде интернет-ресурстарының тілдік нұсқалары бойынша балдарды қосу жолымен анықталады, осы Әдістеменің 15-қосымшасына сәйкес және алынған қорытындыны 100 балға тең индикатордың максималды мәніне бөлінеді, одан кейін қорытындыны 10-ке көбейтеді.

93. "Ақпараттың толықтығы мен өзектілігі" параметрі бойынша баға беру барысында сондай-ақ осы Әдістемнің 15-қосымшасында көрсетілген интернет-ресурстарының сапасына әсер ететін өлшемдер де ескеріледі.

94. Кемшіліктер анықталған жағдайда 0,1 айыппұл балы алынып тасталады, ол әр анықталған кемшілікке параметрінің салмақты мәнінен, бірақ параметр салмағы мәнінен елу пайыздан кем емес алынады.

95. "Интернет-ресурсы нұсқасының мобилді нұсқасына баға беру" индикаторы бойынша бағалау мемлекеттік және орыс тілдерінде интернет-ресурстарының тілдік нұсқаларын талдау бойынша жолымен жүзеге асырылады, осы Әдістеменің 16-қосымшасына сәйкес баға берілетін кезеңде жүзеге асырылады.

96. Интернет-ресурсының мобилді нұсқасы автоматты түрде іске қосылған жағдайда интернет-ресурсына кірерде мобилдік құрылғы арқылы 5 тең максималды коэффициент беріледі, интернет-ресурстың негізгі нұсқасы қосылған кезде мобилді құрал арқылы интернет-ресурсына кірерде сілтеме бойынша мобилді нұсқаға көшу қажеттіліг барысында 3-ке тең коэффициенті беріледі.

Мобилді құрал арқылы кіру барысында интернет-ресурсының негізгі нұсқасы қосылса, және мобилді нұсқаға сілтеме жоқ болса, бұл параметр бойынша баға берілместен 0 деген балл беріледі.

97. "Интернет-ресурсы нұсқасының мобилді нұсқасына баға беру" параметрлері бойынша баға беру интернет-ресурстарды мемлекеттік және орыс тілдерінде интернет-ресурстарының тілдік нұсқаларының балдарын қосу жолымен Әдістеменің 16-қосымшасына сәйкес жүзеге асырылады, және алынған қорытындыны көрсеткіштің максималды мәніне бөліп, ол 50 балға тең, кейіннен осы Әдістеменің 72-тармағына сәйкес белгіленген коэффициентке қорытындыны көбейтеді.

98. "Интернет-ресурсы нұсқасының мобилді нұсқасына баға беру" параметрлері бойынша баға беру барысында осы Әдістеменің 16-қосымшасында көрсетілген интернет-ресурстарының мобилді нұсқалары сапасына әсер ететін өлешемдер де ескеріледі.

Кемшіліктер анықталған жағдайда 0,1 айыппұл балы алынып тасталады, ол әр анықталған кемшілікке параметрінің салмақты мәнінен, бірақ параметр салмағы мәнінен елу пайыздан кем емес алынады.

99. Мобилді нұсқада интернет-ресурстың негізгі нұсқасына сілетеме жасаған интернет-ресурсы болмауына байланысты 1 айыппұл балы алынып тасталады.Интернет-ресурстың мобилді нұсқасы жоқ болған жағдайда айыппұл балы алынбайды.

§4-параграф. "Мемлекеттік органдардың ашықтығы" бағыты бойынша қорытынды бағалау

100. "Мемлекеттік органның ашықтығы" бағыты бойынша мемлекеттік органдардың қорытынды бағалауы барлық критерий бойынша алынған нәтижелерді қосу арқылы анықталады:

1) орталық мемлекеттік органдар үшін:

$$D = B1 + B2$$

2) жергілікті атқарушы органдар үшін:

$$F = C1 + C2$$

D – "Мемлекеттік органның ашықтығы" бағыты бойынша орталық мемлекеттік органдардың қорытынды бағасы;

F – "Мемлекеттік органның ашықтығы" бағыты бойынша жергілікті атқарушы органдардың қорытынды бағасы";

B1/C1 – "Ашық үкімет интернет-порталдарындағы ақпараттың толықтығы мен өзектілігі" бағалау өлшемдері;

B2/C2 – "Мемлекеттік органның ресми интернет-ресурсын қолдау" бағалау өлшемдері.

4-тарау. "Жеке және заңды тұлғалардың шағымдары мен арыздарын қарау сапасы" бағыты бойынша бағалау

§1-параграф. Жалпы ережелер

101. "Жеке және заңды тұлғалардың шағымдары мен арыздарын қарау сапасы " бағыты бойынша бағалау Комитетпен жүзеге асырылады.

102. "Жеке және заңды тұлғалардың шағымдары мен арыздарын қарау сапасы " бағыты бойынша бағалау Комитетпен есептік кезеңде бағаланатын мемлекеттік органдарға келіп түскен және қаралған жеке және заңды тұлғалардың шағымдары мен арыздары бойынша жүргізіледі.

103. Жеке және заңды тұлғалардың шағымдары мен арыздарын қарау бойынша жұмысын бағалау үшін мемлекеттік органдардың ақпараттық жүйелерінен алынған "Өтініштерді бірыңғай есепке алу" автоматтандырылған ақпараттық жүйесінің мәліметтері, Қазақстан Республикасы Бас Прокурорының 2015 жылғы 18 желтоқсандағы № 147 бұйрығымен бекітілген "Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін есепке алу қағидалары" (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 12893 болып тіркелді) "Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау туралы" № 1-ОЛ нысанды статистикалық

есептің деректері, "Бірыңғай біріздендірілген статистикалық жүйе" автоматтандырылған ақпараттық жүйесінің мәліметтері, заңды күшіне енген соттың шешімдері, сонымен қатар 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 4-тармағының 2-тармақшасына сәйкес бағаланатын мемлекеттік органдарда жүргізілетін тексерулер нәтижелері ақпараттың дереккөзі болып табылады.

104. Шағымдар мен арыздарды қарау сапасы бойынша мемлекеттік органдар қызметінің тиімділігін бағалау келесі өлшемдер бойынша жүзеге асырылады:

1) шағымдар мен арыздарды қарау мерзімдерін сақтау;

2) сот шешімімен негізделген (сотпен қанағаттандырылған) және жоғарғы тұрған органмен қанағаттандырылған шағымдар мен арыздардың үлесі;

3) қанағаттандырылған шағымдар мен арыздардың үлесі.

105. Орталық мемлекеттік, жергілікті атқарушы органдарға және олардың аумақтық бөлімшелеріне келіп түскен, жеке және заңды тұлғалардың шағымдары мен арыздарын қарау бойынша бағалау сапасының өлшемдері, осы Әдістеменің 17-қосымшасына сәйкес салмақтық мағыналарға ие.

106. Жеке және заңды тұдғалардың шағымдары мен арыздарын қарау бойынша бағалау сапасының нәтижелері туралы қорытындылар, осы Әдістеменің 18-қосымшасына сәйкес нысан бойынша әзірленеді.

§2-параграф. "Шағымдар мен арыздарды қарау мерзімдерін сақтау" өлшемі бойынша бағалау

107. "Шағымдар мен арыздарды қарау мерзімдерін сақтау" өлшемі бойынша бағалау жеке және заңды тұлғалардың шағымдары мен арыздарын уақытылы қаралуы аңықтау үшін жүзеге асырылады.

108. Бағалау келесі формула бойынша есептеледі:

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

$$R1 = k * (1 - \left(\frac{f}{p} * 100\right))$$

2) жергілікті атқарушы органдар бойынша:

$$M1 = m * \left(1 - \left(\frac{f}{p} * 100\right)\right)$$

R1 – "Шағымдар мен арыздарды қарау мерзімдерін сақтау" өлшемі бойынша орталық мемлекеттік органның бағасы;

M1 – "Шағымдар мен арыздарды қарау мерзімдерін сақтау" өлшемі бойынша жергілікті атқарушы органның бағасы;

k – алынған нәтижелерді үлестік мәнге келтіруге арналған коэффициент (осы өлшем бойынша орталық мемлекеттік органдардың коэффициенті 40-қа тең);

m – алынған нәтижелерді үлестік мәнге келтіруге арналған коэффициент (осы өлшем бойынша жергілікті атқарушы органдардың коэффициенті 40-қа тең);

f – бағаланатын мемлекеттік органмен мерзімдері бұзылып қаралған жеке және заңды тұлғалардың шағымдар мен арыздардың саны;

p – бағаланатын мемлекеттік органмен қаралған жеке және заңды тұлғалардың шағымдар мен арыздардың жалпы саны;

100 – қаралған 100 шағымдар мен арыздардың мерзімін бұзудың орташа мәнін анықтау үшін коэффициент.

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

§3-параграф. "Сот шешімімен негізделген (сотпен қанағаттандырылған) және жоғарғы тұрған органмен қанағаттандырылған шағымдар мен арыздардың үлесі" өлшемі бойынша бағалау

109. "Сот шешімімен негізделген (сотпен қанағаттандырылған) және жоғарғы тұрған органмен қанағаттандырылған шағымдар мен арыздардың үлесі" өлшемі бойынша бағалау,келіп түскен жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін сапалы қарау бөлігінде мемлекеттік органдардың тиімділігін анықтау үшін жүргізіледі.

110. Бағалау келесі формула бойынша есептеледі:

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

$$R2 = k * \left(1 - \left(\frac{a + c}{b} * 10\right)\right)$$

егер мемлекеттік органның қаралған шағымдары мен өтініштердің саны 10-нан 999-ға дейін жағдайда, 10 коэффициенті қолданылады;

$$R2 = k * \left(1 - \left(\frac{a + c}{b} * 100\right)\right)$$

егер мемлекеттік органның қаралған шағымдары мен өтініштердің саны 1000-нан 4999-ға дейін жағдайда, 100 коэффициенті қолданылады;

$$R2 = k * \left(1 - \left(\frac{a + c}{b} * 1000\right)\right)$$

егер мемлекеттік органның қаралған шағымдары мен өтініштердің саны 5000-нан астам жағдайда, 1000 коэффициенті қолданылады;

2) жергілікті атқарушы органдар бойынша:

$$M2 = k * \left(1 - \left(\frac{a + c}{b} * 10\right)\right)$$

егер мемлекеттік органның қаралған шағымдары мен өтініштердің саны 10-нан 999-ға дейін жағдайда, 10 коэффициенті қолданылады;

$$M2 = k * \left(1 - \left(\frac{a + c}{b} * 100\right)\right)$$

егер мемлекеттік органның қаралған шағымдары мен өтініштердің саны 1000-нан 4999-ға дейін жағдайда, 100 коэффициенті қолданылады;

$$M2 = k * \left(1 - \left(\frac{a + c}{b} * 1000\right)\right)$$

егер мемлекеттік органның қаралған шағымдары мен өтініштердің саны 5000-нан астам жағдайда, 1000 коэффициенті қолданылады;

R2 – "Сот шешімімен негізделген (сотпен қанағаттандырылған) және жоғарғы тұрған органмен қанағаттандырылған шағымдар мен арыздардың үлесі" өлшемі бойынша орталық мемлекеттік органның бағасы;

M2 – "Сот шешімімен негізделген (сотпен қанағаттандырылған) және жоғарғы тұрған органмен қанағаттандырылған шағымдар мен арыздардың үлесі" өлшемі бойынша жергілікті атқарушы органның бағасы;

k – алынған нәтижелерді үлестік мәнге келтіруге арналған коэффициент (өлшем бойынша орталық мемлекеттік органның коэффициенті 40-қа тең);

m – алынған нәтижелерді үлестік мәнге келтіруге арналған коэффициент (осы өлшем бойынша жергілікті атқару органның коэффициенті 40-қа тең);

a – соттың шешімімен негізделген жеке және заңды тұлғалардың шағымдары мен арыздарының саны;

b – сотпен қаралған жеке және заңды тұлғалардың шағымдары мен арыздарының жалпы саны.

c – ведомстволық бағынысты органдармен бас тарттылғандардың ішінен жоғары тұрған органмен қанағаттандырылған жеке және заңды тұлғалардың шағымдары мен арыздарының саны.

§4-параграф. "Қанағаттандырылған шағымдар мен арыздардың үлесі" өлшемі бойынша бағалау

111. "Қанағаттандырылған шағымдар мен арыздардың үлесі" өлшемі бойынша бағалау келіп түскен жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қанағаттандыру бөлігінде мемлекеттік органдардың тиімділігі анықтау үшін жүргізіледі.

112. Бағалау келесі формула бойынша есептеледі:

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

$$3 = k * \left(\frac{s}{d}\right) + p * \left(\frac{c}{d}\right)$$

2) жергілікті атқарушы органдар бойынша:

$$M3 = m * \left(\frac{s}{d}\right) + p * \left(\frac{c}{d}\right)$$

R3 – "қанағаттандырылған жеке және заңды тұлғалардың шағымдары мен арыздарының үлесі" өлшемі бойынша орталық мемлекеттік органның бағасы;

M3 – "қанағаттандырылған жеке және заңды тұлғалардың шағымдары мен арыздарының үлесі" өлшемі бойынша жергілікті атқарушы органның бағасы;

k – алынған нәтижелерді үлестік мәнге келтіруге арналған коэффициент (осы өлшем бойынша орталық мемлекеттік органдардың коэффициенті 20-ға тең);

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

p – алынған нәтижелерді үлестік мәнге келтіруге арналған түсініктеме беру бойынша коэффициент (осы өлшем бойынша бағаланатын мемлекеттік органдардың коэффициенті 5-ке тең);

s –қанағаттандырылған жеке және заңды тұлғалардың шағымдар мен өтініштердің саны;

d – қаралған жеке және заңды тұлғалардың шағымдары мен өтініштердің жалпы саны;

c – түсініктеме берілген жеке және заңды тұлғалардың шағымдар мен өтініштердің саны.

§5-параграф. "Жеке және заңды тұлғалардың шағымдар мен арыздарын қарау сапасы" бағыты бойынша қорытынды бағалау

113. "Жеке және заңды тұлғалардың шағымдары мен арыздарын қарау сапасы " бағыты бойынша мемлекеттік органдардың қорытынды бағасы барлық өлшемдер бойынша алынған нәтижелерді қосу арқылы анықталады:

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

$$H = R1 + R2 + R3$$

2) жергілікті атқарушы органдар бойынша:

$$Y = M1 + M2 + M3$$

H – жеке және заңды тұлғалардың шағымдары мен арыздарын қарау сапасы бойынша орталық мемлекеттік органның қорытынды бағасы;

Y – жеке және заңды тұлғалардың шағымдары мен арыздарын қарау сапасы бойынша жергілікті атқарушы органның қорытынды бағасы;

R1/R2/R3 – орталық мемлекеттік органның бағалау өлшемдері;

M1/M2/M3 – жергілікті атқарушы органның бағалау өлшемдері.

5-тарау. Мемлекеттік органның азаматтармен іс-қимыл тиімділігінің жалпы бағасы

114. Мемлекеттік органның азаматтармен іс-қимылы тиімділінің жалпы бағасы бағалау бағыттары бойынша алынған нәтижелерді қосу арқылы анықталады:

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

$$O = 0.5 * U + 0.3 * D + 0.2 * H$$

2) жергілікті атқарушы органдар бойынша:

$$A = 0.5 * T + 0.3 * F + 0.2 * Y$$

O – "Мемлекеттік органдардың азаматтармен өзара іс-қимыл" блогы бойынша орталық мемлекеттік органның жалпы бағасы;

A – "Мемлекеттік органдардың азаматтармен өзара іс-қимыл" блогы бойынша жергілікті атқарушы органның жалпы бағасы;

U – "Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасы" бағыты бойынша орталық мемлекеттік органның бағасы;

T – "Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасы" бағыты бойынша жергілікті атқарушы органның бағасы;

D – "Мемлекеттік органдардың ашықтығы" бағыты бойынша орталық мемлекеттік органның бағасы;

F – "Мемлекеттік органдардың ашықтығы" бағыты бойынша жергілікті атқарушы органның бағасы;

H – "Жеке және заңды тұлғалардың шағымдары мен арыздарын қарау сапасы " бағыты бойынша орталық мемлекеттік органның бағасы;

Y – "Жеке және заңды тұлғалардың шағымдары мен арыздарын қарау сапасы " бағыты бойынша жергілікті атқарушы органның бағасы.

6-тарау. Қорытынды ережелер

115. Бағалау нәтижелері туралы қорытындыны алған күннен бастап бағаланатын мемлекеттік орган бағалау нәтижелерімен келіспеген жағдайда, бес жұмыс күні ішінде бағалауға Агенттікке, сервистік интеграторге немесе Комитетке дәлелді құжаттармен бірге қарсылықтарын жолдайды.

116. Белгіленген мерзім өткеннен кейін бағаланатын мемлекеттік органдардың қарсылықтары қабылданбайды.

117. Бағалау нәтижелеріне қарсылықтар болмаған жағдайда, бағаланатын мемлекеттік орган қорытындыны алған күннен бастап бес жұмыс күні ішінде Агенттікке, сервистік интеграторге немесе Комитетке тиісті хабарлама жолдайды .

118. Қарсылықтарды қарастыру үшін Агенттікте, сервистік интеграторда немесе Комитетте арнайы комиссия құрылады, бағалауды өткізбеген 5-тен төмен емес өкілдер.

119. Арнайы комиссиялар он бес күнтізбелік күннің ішінде бағаланатын мемлекеттік органдардан шағымдарды қабылдау немесе қабылдамау туралы ұжымдық шешім қабылдайды.

120. "Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасы" бағыты бойынша Агенттіктің тиімділігін бағалау нәтижелеріне шағымдану рәсімдері өткізілгеннен кейін Қазақстан Республикасы Президентінің Әкімшілігімен бағалау нәтижелері туралы қорытынды Агенттікке жолданады.

121. "Мемлекеттік органдардың ашықтығы" бағыты бойынша Агентіктің тиімділігін бағалау нәтижелеріне шағымдану рәсімдері өткізілгеннен кейін Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің Кеңсесімен бағалау нәтижелері туралы қорытынды Агенттікке жолданады.

122. "Мемлекеттік органдардың ашықтығы" бағыты бойынша мемлекеттік органдар тиімділігін бағалау нәтижелеріне шағымдану рәсімдері өткізілгеннен кейін сервистік интеграторымен бағалау нәтижелері туралы қорытынды Агенттікке бағаланатын мемлекеттік органның қарсылықтарын қарау жөніндегі арнайы комиссия отырысы күнінен кейін бес жұмыс күндік мерзімнен кешіктірілмей жолданады.

123. "Жеке және заңды тұлғалардың өтініштері мен шағымдарын қарау сапасы" бағыты бойынша тиімділікті бағалау нәтижелеріне шағымдану рәсімін өткізгеннен кейін Комитет тиімділікті бағалау нәтижелері туралы қорытындыны Агенттікке бағаланатын мемлекеттік органның шағымдарын қарау бойынша арнайы комиссия мәжілісінен кейін бес жұмыс күннен кешіктірмей енгізеді.

124. "Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасы" бағыты бойынша мемлекеттік органдар тиімділігін бағалау нәтижелеріне шағымдану рәсімдері өткізілгеннен кейін Агенттікпен "мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасы" бағытынын бағалау нәтижелері туралы қорытынды "Мемлекеттік органның азаматтармен іс-қимылы" блогы бойынша бағаланатын мемлекеттік органның бағалау нәтижелері туралы қорытындыны әзірлеу үшін қолданылады.

125. "Мемлекеттік органның азаматтармен іс-қимылы" блогы бойынша бағаланатын мемлекеттік органның бағалау нәтижелері туралы қорытынды Агенттікпен осы Әдістеменің 19-қосымшасына сәйкес әзірленеді және мемлекеттік жоспарлау жөніндегі уәкілетті органға жолданады.

Мемлекеттік органдардың
азаматтармен өзара іс-қимылын
бағалау әдістемесіне
1-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	Сенімде емес ақпаратты ұсынуы	
БАРЛЫҒЫ:		

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

1)____

2)____

3)____

Алынып тастау: ______ баллды құрады.

ҚОРЫТЫНДЫ АЛЫП ТАСТАУ: ______ баллды құрады.

Уәкілетті органның өкілі, лауызымы ______________________________________

(мерзімі) (қолы) (қолдың мағынасын ашу)

Бағаланушы мемлекеттік органның өкілі, лауызымы ______________________________

(мерзімі) (қолы) (қолдың мағынасын ашу)

Мемлекеттік органдардың
азаматтармен өзара іс-қимылын
бағалау әдістемесіне
2-қосымша

Орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдармен көрсетілетін мемлекеттік көрсетілетін қызметтердіңсапасын бағалау үшін өлшемдері

№ п\п	Өлшемнің атауы	Үлесі
Орталық мемлекеттік органдар:		
1	Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қанағаттандырылуы	20
2	Мемлекеттік қызметтер көрсету мерзімдерінің сақталу	20
3	Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасын қамтамасыз ету	17
4	Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасына ішкі бақылау	10
5	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімін кеңейту	5

	Композитт3 мемлекеттік қызметтер	3
6	Мемлекеттік қызметтерді оңтайландыру	25
Жергілікті атқарушы органдар:		
1	Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қанағаттандырылуы	40
2	Мемлекеттік қызметтер көрсету мерзімдерінің сақталу	33
3	Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасын қамтамасыз ету	17
4	Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасына ішкі бақылау	10

Мемлекеттік органдардың
азаматтармен өзара іс-қимылын
бағалау әдістемесіне
3-қосымша
Нысан

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау нәтижелері туралы қорытынды

____
(орталық мемлекеттік органның атауы)
____
(есеп кезеңі)

№	Бағалау өлшемдері	Баға
1	Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қанағаттандырылуы	
2	Мемлекеттік қызметтер көрсету мерзімдерінің сақталу	
3	Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасын қамтамасыз ету	
4	Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасына ішкі бақылау	
5	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімін кеңейту	
6	Композитті мемлекетті қызметтер	
7	Мемлекеттік қызметтерді оңтайландыру	
	Өлшемдер бойынша жалпы баға	
	Айыппұл баллдары	
	Шегерілген айыппұл баллдарын есептегендегі қорытынды баға	

Орталық мемлекеттік органның қызметінің бағалау өлшемдері бойынша тиімділігін талдау:

1. "Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қанағаттандырылуы" өлшемі бойынша;
2. "Мемлекеттік қызметтер көрсету мерзімдерінің сақталу" өлшемі бойынша;
3. "Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасын қамтамасыз ету" өлшемі бойынша;
4. "Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасына ішкі бақылау" өлшемі бойынша;
5. "Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімін кеңейту" өлшемі бойынша;
6. "Композитті мемлекетті қызметтер" өлшемі бойынша;

7. "Мемлекеттік қызметтерді оңтайландыру" өлшемі бойынша.

Қорытындылар мен ұсыныстар:

Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігі Төрағасының орынбасары	___________ (қолы)	________________________ (қолдың мағынасын ашу)
Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігінің мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалауға және бақылауға жауапты құрылымдық бөлімшенің басшысы	___________ (қолы)	________________________ (қолдың мағынасын ашу) "____" _________ 20__ ж.

Мемлекеттік органдардың
азаматтармен өзара іс-қимылын
бағалау әдістемесіне
4-қосымша

Нысан

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау нәтижелері туралы қорытынды

____

(жергілікті атқарушы органның атауы)

____

(есеп кезеңі)

№	Бағалау өлшемдері	Баға
1	Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қанағаттандырылуы	
2	Мемлекеттік қызметтер көрсету мерзімдерінің сақталу	
3	Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасын қамтамасыз ету	
4	Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасына ішкі бақылау	
	Өлшемдер бойынша жалпы баға	
	Айыппұл баллдары	
	Шегерілген айыппұл баллдарын есептегендегі қорытынды баға	

Жергілікті атқарушы органның қызметінің бағалау өлшемдері бойынша тиімділігін талдау:

1. "Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қанағаттандырылуы" өлшемі бойынша;

2. "Мемлекеттік қызметтер көрсету мерзімдерінің сақталу" өлшемі бойынша;

3. "Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасын қамтамасыз ету" өлшемі бойынша;

4. "Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасына ішкі бақылау" өлшемі бойынша.

Қорытындылар мен ұсыныстар:

Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігі Төрағасының орынбасары	___________ (қолы)	________________________ (қолдың мағынасын ашу)
Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігінің мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалауға және бақылауға жауапты құрылымдық бөлімшенің басшысы	___________ (қолы)	________________________ (қолдың мағынасын ашу) "____" __________ 20__ ж.

Мемлекеттік органдардың
азаматтармен өзара іс-қимылын
бағалау әдістемесіне
5-қосымша

Нысан

"Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің оңтайландыру" және " Композитті мемлекеттік қызметтер" өлшемдері бойынша мемлекеттік қызметтер электрондық форматта көрсету сапасын бағалау нәтижелері туралы қорытынды

____
(орталық мемлекеттік органның атауы)

____
(есеп кезеңі)

№	Бағалау өлшемдері	Баға
1	Мемлекеттік қызметтерді оңтайландыру	
2	Композитті мемлекеттік қызметтер	

Орталық мемлекеттік органның қызметінің бағалау өлшемі/көрсеткіші бойынша тиімділігін талдау:

1. "Мемлекеттік қызметтерді оңтайландыру" өлшемі бойынша;
2. "Композитті мемлекеттік қызметтер" өлшемі бойынша.

Қорытындылар мен ұсыныстар:

Мемлекеттік органның басшысы	__________ (қолы)	________________________ (қолдың мағынасын ашу)
Бағалауға уәкілетті органның тиісті құрылымдық бөлімшенің басшысы	__________ (қолы)	________________________ (қолдың мағынасын ашу) "___" _________20___ж.

Мемлекеттік органдардың
азаматтармен өзара іс-қимылын
бағалау әдістемесіне
6-қосымша

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қанағаттандырылу деңгейі

№	Орталық мемлекеттік органдармен ұсынылатын мемлекеттік қызметтердің сапасын қанағаттандырылу деңгейі	Үлесі
1.	Сапасына қанағаттандырылу 4,8 баллдан қоса 5 баллға қоса дейін	20
2.	Сапасына қанағаттандырылу 4,6 баллдан қоса 4,79 баллға қоса дейін	16
3.	Сапасына қанағаттандырылу 4,4 баллдан қоса 4,59 баллға қоса дейін	12
4.	Сапасына қанағаттандырылу 4,2 баллдан қоса 4,39 баллға қоса дейін	8
5.	Сапасына қанағаттандырылу 4 баллдан қоса 4,19 баллға қоса дейін	4
6.	Сапасына қанағаттандырылу 4 баллдан төмен	0
	Жергілікті атқарушы органдармен ұсынылатын мемлекеттік қызметтердің сапасын қанағаттандырылу деңгейі	
1.	Сапасына қанағаттандырылу 4,9 баллдан қоса 5 баллға қоса дейін	35
2.	Сапасына қанағаттандырылу 4,75 баллдан қоса 4,89 баллға қоса дейін	30
3.	Сапасына қанағаттандырылу 4,6 баллдан қоса 4,74 баллға қоса дейін	25
4.	Сапасына қанағаттандырылу 4,45 баллдан қоса 4,59 баллға қоса дейін	20
5.	Сапасына қанағаттандырылу 4,3 баллдан қоса 4,44 баллға қоса дейін	15
6.	Сапасына қанағаттандырылу 4,15 баллдан қоса 4,29 баллға қоса дейін	10
7.	Сапасына қанағаттандырылу 4 баллдан қоса 4,14 баллға қоса дейін	5
8.	Сапасына қанағаттандырылу 4 баллдан төмен	0

Мемлекеттік органдардың
азаматтармен өзара іс-қимылын
бағалау әдістемесіне
7-қосымша

Қосымша балл мемлекеттік қызметтерді көрсету мерзімдерін бұзу санының азаю үлесіне байланысты беріледі:

мерзім бұзылуларының азаю үлесі 20 пайыздан аз болса, қосымша балл (d) орталық мемлекеттік және сәйкесінше жергілікті атқарушы органдар үшін 1 және 2 баллға тең;

мерзім бұзылуларының азаю үлесі 20-дан 39,99 пайызға дейін болса, қосымша балл (d) орталық мемлекеттік және сәйкесінше жергілікті атқарушы органдар үшін 2 және 4 баллға тең;

мерзім бұзылуларының азаю үлесі 40-тан 59,99 пайызға дейін болса, қосымша балл (d) орталық мемлекеттік және сәйкесінше жергілікті атқарушы органдар үшін 3 және 6 баллға тең;

мерзім бұзылуларының азаю үлесі 60-тан 79,99 пайызға дейін болса, қосымша балл (d) орталық мемлекеттік және сәйкесінше жергілікті атқарушы органдар үшін 4 және 8 баллға тең;

мерзім бұзылуларының азаю үлесі 80-нен 100 пайызға дейін болса, қосымша балл (d) орталық мемлекеттік органдар үшін 5 баллға тең және жергілікті атқарушы және 10 баллға тең.

Мемлекеттік органдардың

азаматтармен өзара іс-қимылын
бағалау әдістемесіне
8-қосымша

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына ішкі бақылау

"Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына ішкі бақылау" критерийі бойынша қорытынды балл келесі параметрлердің жалпы сомасы болып табылады :

мемлекеттік органда мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасына жауапты жеке құрылымдық бөлімше болған жағдайда мемлекеттік органға 1 балл беріледі ;

мемлекеттік органда мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасының бекітілген тексеру жоспарларының болуы кезінде мемлекеттік органға 1 балл беріледі;

бекітілген тексеру жоспарларынан бақылау іс-шараларының 90%-дан астамын орындау кезінде мемлекеттік органға 2,5 балл беріледі;

бекітілген тексеру жоспарларынан бақылау іс-шараларының 75%-дан астамы, алайда 89,99%-дан кемі орындалған жағдайда мемлекеттік органға 1,5 балл беріледі;

бекітілген тексеру жоспарларынан бақылау іс-шараларының 60%-дан астамы, алайда 74,99%-дан кемі орындалған жағдайда мемлекеттік органға 0,5 балл беріледі;

өткізілген бақылау іс-шараларының қорытындылары бойынша Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігінің 90%-дан астам ұсынымдарын орындаған жағдайда мемлекеттік органға 2,5 балл беріледі;

өткізілген бақылау іс-шараларының қорытындылары бойынша Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігінің ұсынымдарын 80%-дан астамы, алайда 89,99%-дан кемі орындаған жағдайда мемлекеттік органға 1,5 балл беріледі;

өткізілген бақылау іс-шараларының қорытындылары бойынша Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігінің ұсынымдарын 70%-дан астам, алайда 79,99%-дан кемі орындаған жағдайда мемлекеттік органға 0,5 балл беріледі.

Егер бекітілген тексерулердің жоспарлары бойынша бақылау іс-шаралар шеңберіндемемлекеттік қызмет көрсету мерзімін анықталған бұзушылықтарының үлесі мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты ұйыммен) белгіленген мерзімдерін бұзып мемлекеттік қызметінің көрсетілген жалпы санынан50%-дан астам болған жағдайда мемлекеттік органға 3 балл беріледі;

Егер бекітілген тексерулердің жоспарлары бойынша бақылау іс-шаралар шеңберінде мемлекеттік қызмет көрсету мерзімін анықталған бұзушылықтарының үлесі мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты ұйыммен) белгіленген мерзімдерін бұзып мемлекеттік қызметінің көрсетілген жалпы санынан 30%-дан астамы, алайда 49,99%-дан кемі болған жағдайда мемлекеттік органға 2 балл беріледі;

Егер бекітілген тексерулердің жоспарлары бойынша бақылау іс-шаралар шеңберінде мемлекеттік қызмет көрсету мерзімін анықталған бұзушылықтарының үлесі мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты ұйыммен) белгіленген мерзімдерін бұзып мемлекеттік қызметінің көрсетілген жалпы санынан 20%-дан кемі болған жағдайда мемлекеттік органға 1балл беріледі.

Мемлекеттік органдардың
азаматтармен өзара іс-қимылын
бағалау әдістемесіне
9-қосымша

Мемлекеттік қызметтерді көрсету

№	Мемлекеттік қызметтерді көрсету тәсілі	Үлесі
1.	"Электронды үкімет" порталы, сонымен қатар Мемлекеттік корпорациясы арқылы көрсетілетін электронды мемлекеттік қызмет, оның ішінде қағаз түрінде	20
2.	Тек "Электронды үкімет" порталы арқылы көрсетілетін электронды мемлекеттік қызметтер (Мемлекеттік корпорациясы арқылы көрсетілмейді)	15
3.	"Электронды үкімет" порталы арқылы көрсетілетін электронды мемлекеттік қызметтер (Мемлекеттік корпорациясы арқылы көрсетілмейді) мемлекеттік органдарда балама негізінде қағаз түрінде көрсетілетін мемлекеттік қызмет	10
4.	Тек Мемлекеттік корпорациясы арқылы қағаз түрінде көрсетілетін мемлекеттік қызмет	8
5.	Балама негізінде қағаз түрінде көрсетілетін мемлекеттік қызмет (мемлекеттік органдарда және Мемлекеттік корпорациясы арқылы)	5
6.	Тек мемлекеттік органдарда балама негізінде қағаз түрінде көрсетілетін мемлекеттік қызмет	0

Мемлекеттік органдардың
азаматтармен өзара іс-қимылын
бағалау әдістемесіне
10-қосымша

Мемлекеттік органдардың ашықтығын бағалау көрсеткіштері мен индикаторлары

№ п\п	Критерий және индикатордың атауы	Үлесі
1	Ашық үкіметтің интернет-дарындағы ақпараттың толық әрі өзекті болуы	80
1.1	Интернет-порталындағы ақпараттың толықтығы мен өзектілігі ашық мәлімет	20
1.2	Интернет-порталындағы ақпараттың толықтығы мен өзектілігі ашық бюджет	20

1.3	Интернет-порталындағы ақпараттың толықтығы мен өзектілігі ашық нормативтік құқықтық актілер	20
1.4	Интернет-порталындағы ақпараттың толықтығы мен өзектілігі ашық диалог	20
2	Мемлекеттік органның ресми интернет-ресурсын қолдау	20
2.1	Интернет-ресурстың қолжетімділігі	5
2.2	Ақпараттық толықтығы мен өзектілігі	10
2.3	Интернет-ресурстың мобилді нұсқасын бағалау	5

Мемлекеттік органдардың
азаматтармен өзара іс-қимылын
бағалау әдістемесіне
11-қосымша

Нысан

Мемлекеттік органның ашықтығын бағалау нәтижелері туралы қорытынды

____
(орталық мемлекеттік органның/
жергілікті атқарушы органның атауы)

____
(есептік кезең)

№	Бағалау өлшемі	Баға
1	Ашық үкіметтің интернет-дарындағы ақпараттың толық әрі өзекті болуы	
2	Мемлекеттік органның ресми интернет-ресурсын қолдау	
	Өлшемдер бойынша жалпы баға	
	Айыппұл балдарды шегеру	
	Айыппұл балдарды шегеру есебімен қорытынды баға	

Орталық мемлекеттік/ жергілікті атқарушы орган қызметінің тиімділігіне бағалау өлшемдері бойынша талдау:

1. "Ашық үкіметтің интернет-дарындағы ақпараттың толық әрі өзекті болуы" өлшемі бойынша;

2. "Мемлекеттік органның ресми интернет-ресурсын қолдау" өлшемі бойынша.

Қорытынды мен ұсынымдар:

Мемлекеттік органның басшысы	___________ (қолы)	________________________ (қолдың мағынасын ашу)
Бағалауға уәкілетті органның тиісті құрылымдық бөлімшенің басшысы	___________ (қолы)	________________________ (қолдың мағынасын ашу)

"___" _________20___ж.

Мемлекеттік органдардың
азаматтармен өзара іс-қимылын

бағалау әдістемесіне
12-қосымша

Ашық үкіметінің интернет-порталдарын толтыру" өлшемі бойынша бағалау

1-Кесте. "Ашық үкіметтің интернет-порталында орталық мемлекеттік органдармен орналыстырған ақпараттың толық әрі өзекті болуы" өлшемі бойынша бағалау

№ р/с	Ашық үкіметтің интернет порталының индикатор атауы	Ашық үкіметтің интернет-порталдарында орналастырылатын өлшемдердің сипаттамасы		Өлшемдер бар болғандағы берілетін баллдар	
				қазақ тілінде	орыс тілінде
1.	Ашық деректер интернет-порталын толтыру	Ашық деректердің бекітілген тізімі		1	1
		Порталда жарияланған мемлекеттік органдардың деректер жиынтығының саны		2	2
		Өзекті қылу мерзіміне сәйкес деректерді жариялау		2,2	2,2
		Порталды сапалы толтыру	Деректерді толтыру дұрыстығы (нақтылығы, дәлдігі және толықтығы)	2	2
2.	Ашық бюджет интернет-порталын толтыру	Порталға шоғырландырылған қаржы есебін орналастыру	Шоғырландырылған бухгалтерлік баланс	0,5	0,5
			Қаржы қызметінің нәтижелері туралы шоғырландырылған есеп	0,5	0,5
			Ақшаның қозғалысы туралы шоғырландырылған есеп	0,5	0,5
			Таза активтер/капиталдың өзгерістері туралы шоғырландырылған есеп	0,5	0,5
			Шоғырландырылған қаржы есебіне түсініктеме хат	0,5	0,5
		Порталда бюджет есебін он бес жұмыс күні ішінде оның қалыптасу мерзімінің аяқталуына дейін орналастыру	Стратегиялық жоспарды іске асыру есебі	1	1
			Бюджеттік бағдарламаларды іске асыру туралы есеп	1	1
		Порталда мемлекеттік аудит пен қаржылық бақылау нәтижелері туралы ақпаратты мемлекеттік аудит пен қаржылық бақылау органдарынан алған соң он бес жұмыс күні ішінде орналастыру		2	2
		Порталда ағымдағы қаржы жылының 15 мамырынан	Формаларды толтыру дұрыстығы (дәлдігі, нақтылығы, толықтығы және орналастыру мерзімі	1	1

		кешіктірмей бюджеттік бағдарламалар жобасын орналастыру	Тұтынушылардың пікірлері мен ұсыныстарын қарау және олардың мониторингі	1	1
		Бюджеттік бағдарлама жобаларын көпшілік талқылауың басталу туралы хабарландыруны жариялау		0,4	0,4
3.	Ашық нормативтік құқықтық актілер интернет-порталын толтыру	заң жобалары тұжырымдамаларының орналастыру		1	1
		Нормативтік құқықтық актілердің жобаларын орналастыру		1	1
		Формаларды толтыру дұрыстығы (дәлдігі, нақтылығы, толықтығы және орналастыру мерзімі)		1	1
		Тұтынушылардың пікірлері мен ұсыныстарын қарау және олардың мониторингі		1	1
		Заң жобаларын және нормативтік құқықтық актілердің жобаларын көпшілік талқылауың басталу туралы (мемлекеттік органдардың ресми интернет-ресурстарында) хабарландыруны жариялау		0,4	0,4
4.	Ашық диалог интернет-порталын толтыру	Бірінші басшының блогы		2	2
		Қазақстан Республикасының "Ақпаратқа қол жеткізу туралы" және "Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы" заңдарына сәйкес мемлекеттік органдар басшыларының ресми блог-платформасында жауаптар алынған сұрақтардың үлесі		2	2
		Кері байланыс: сұрақтар, интернет-конференциялар		0,5	0,5
	Барлығы			25	

2-Кесте. "Ашық үкіметтің интернет-порталында жергілікті атқарушы органдармен орналыстырған ақпараттың толық әрі өзекті болуы" критериі бойынша бағалау

№ п/п	Ашық үкіметтің интернет порталының индикатор атауы	Ашық үкіметтің интернет-порталдарында орналастырылатын өлшемдердің сипаттамасы		Өлшемдер бар болғандағы берілетін баллдар	
				қазақ тілінде	орыс тілінде
1.	Ашық деректер интернет-порталын толтыру	Ашық деректердің бекітілген тізімі		1,5	1,5
		Порталда жарияланған мемлекеттік органдардың деректер жиынтығының саны		2	2
		Өзекті қылу мерзіміне сәйкес деректерді жариялау		2	2
		Порталды сапалы толтыру	Деректерді толтыру дұрыстығы (нақтылығы, дәлдігі және толықтығы)	2,2	2,2
		Порталда бюджет есебін он бес жұмыс күні ішінде оның қалыптасу мерзімінің аяқталуына дейін орналастыру	Бюджеттік бағдарламаларды іске асыру туралы есеп	2	2
		Порталда мемлекеттік аудит пен қаржылық бақылау нәтижелері туралы ақпаратты мемлекеттік аудит пен қаржылық бақылау органдарынан алған соң он бес жұмыс күні ішінде орналастыру		2	2
			Формаларды толтыру дұрыстығы		

2.	Ашық бюджет интернет-порталын толтыру	Порталда ағымдағы қаржы жылының 15 мамырынан кешіктірмей бюджеттік бағдарламалар жобасын орналастыру және өткен қаржы жылының 1 сәуірінен кешіктірмей бюджеттік бағдарламаларды жүзеге асыру есебін орналастыру	(дәлдігі, нақтылығы, толықтығы және орналастыру мерзімі)	2	2
			Тұтынушылардың пікірлері мен ұсыныстарын қарау және олардың мониторингі	1	1
		Бюджеттік бағдарлама жобаларын көпшілік талқылауың басталу туралы хабарландыруны жариялау		0,4	0,4
3.	Ашық нормативтік құқықтық актілер интернет-порталын толтыру	Нормативтік құқықтық актілердің жобаларын орналастыру		2	2
		Формаларды толтыру дұрыстығы (дәлдігі, нақтылығы, толықтығы және орналастыру мерзімі)		2	2
		Тұтынушылардың пікірлері мен ұсыныстарын қарау және олардың мониторингі		1	1
		Заң жобаларын және нормативтік құқықтық актілердің жобаларын көпшілік талқылауың басталу туралы (мемлекеттік органдардың ресми интернет-ресурстарында) хабарландыруны жариялау		0,4	0,4
4.	Ашық диалог интернет-порталын толтыру	Бірінші басшының блогы		2	2
		Қазақстан Республикасының "Ақпаратқа қол жеткізу туралы" және "Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы" заңдарына сәйкес мемлекеттік органдар басшыларының ресми блог-платформасында жауаптар алынған сұрақтардың үлесі		2	2
		Кері байланыс: сұрақтар, интернет-конференциялар		0,5	0,5
	Барлығы		25		

Мемлекеттік органдардың
азаматтармен өзара іс-қимылын
бағалау әдістемесіне
13-қосымша

Ашық үкімет бойынша есеп

____

(орталық мемлекеттік органның/
жергілікті атқарушы органның атауы)

1-кесте. "Ашық үкіметтің интернет-порталдарында орталық мемлекеттік органдармен орналыстырған ақпараттың толықтығы мен өзектілігі" өлшемі бойынша есептік ақпарат

№ р/с	Ашық үкіметтің интернет порталының индикатор атауы	Ашық үкіметтің интернет-порталдарында орналастырылатын өлшемдердің сипаттамасы			Ашық деректердің бекітілген тізімі
Порталда жарияланған мемлекеттік органдардың деректер жиынтығының саны					

Өзекті қылу мерзіміне сәйкес деректерді жариялау				1.	Ашық деректер интернет-порталын толтыру
Порталды сапалы толтыру	Деректерді толтыру дұрыстығы (нақтылығы, дәлдігі және толықтығы)				
2.	Ашық бюджет интернет-порталын толтыру	Порталға шоғырландырылған қаржы есебін орналастыру	Шоғырландырылған бухгалтерлік баланс		
			Қаржы қызметінің нәтижелері туралы шоғырландырылған есеп		
			Ақшаның қозғалысы туралы шоғырландырылған есеп		
			Таза активтер/ капиталдың өзгерістері туралы шоғырландырылған есеп		
			Шоғырландырылған қаржы есебіне түсініктеме хат		
		Порталда бюджет есебін он бес жұмыс күні ішінде оның қалыптасу мерзімінің аяқталуына дейін орналастыру	Стратегиялық жоспарды іске асыру есебі		
			Бюджеттік бағдарламаларды іске асыру туралы есеп		
		Порталда мемлекеттік аудит пен қаржылық бақылау нәтижелері туралы ақпаратты мемлекеттік аудит пен қаржылық бақылау органдарынан алған соң он бес жұмыс күні ішінде орналастыру			
		Порталда ағымдағы қаржы жылының 15 мамырынан кешіктірмей бюджеттік бағдарламалар жобасын орналастыру	Формаларды толтыру дұрыстығы (дәлдігі, нақтылығы, толықтығы және орналастыру мерзімі		
			Тұтынушылардың пікірлері мен ұсыныстарын қарау және олардың мониторингі		

		Бюджеттік бағдарлама жобаларын көпшілік талқылауың басталу туралы хабарландыруны жариялау
3.	Ашық нормативтік құқықтық актілер интернет-порталын толтыру	Заң жобалары тұжырымдамаларының жобаларын орналастыру
		Нормативтік құқықтық актілердің жобаларын орналастыру
		Формаларды толтыру дұрыстығы (дәлдігі, нақтылығы, толықтығы және орналастыру мерзімі)
		Тұтынушылардың пікірлері мен ұсыныстарын қарау және олардың мониторингі
		Заң жобалары тұжырымдамаларының жобалары мен нормативтік құқықтық актілердің жобаларын орналастырудың растайтын құжаттар
4.	Ашық диалог интернет-порталын толтыру	Бірінші басшының блогы
		Қазақстан Республикасының "Ақпаратқа қол жеткізу туралы" және "Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы" заңдарына сәйкес мемлекеттік органдар басшыларының ресми блог-платформасында жауаптар алынған сұрақтардың үлесі
		Кері байланыс: сұрақтар, интернет-конференциялар

2-кесте. "Ашық үкіметтің интернет-порталдарында жергілікті атқарушы органдармен орналыстырған ақпараттың толықтығы мен өзектілігі" өлшемі бойынша есептік ақпарат"

№ п/п	Ашық үкіметтің интернет порталының индикатор атауы	Ашық үкіметтің интернет-порталдарында орналастырылатын өлшемдердің сипаттамасы		1.	Ашық деректер интернет-порталын толтыру	Ашық деректердің бекітілген тізімі
Порталда жарияланған мемлекеттік органдардың деректер жиынтығының саны						
Өзекті қылу мерзіміне сәйкес деректерді жариялау						
Порталды сапалы толтыру	Деректерді толтыру дұрыстығы (нақтылығы, дәлдігі және толықтығы)					
		Порталда бюджет есебін он бес жұмыс күні ішінде оның қалыптасу мерзімінің	Бюджеттік бағдарламаларды			

		аяқталуына дейін орналастыру	іске асыру туралы есеп
		Порталда мемлекеттік аудит пен қаржылық бақылау нәтижелері туралы ақпаратты мемлекеттік аудит пен қаржылық бақылау органдарынан алған соң он бес жұмыс күні ішінде орналастыру	
2.	Ашық бюджет интернет-порталын толтыру	Порталда ағымдағы қаржы жылының 15 мамырынан кешіктірмей бюджеттік бағдарламалар жобасын орналастыру және өткен қаржы жылының 1 сәуірінен кешіктірмей бюджеттік бағдарламаларды жүзеге асыру есебін орналастыру	Формаларды толтыру дұрыстығы (дәлдігі, нақтылығы, толықтығы және орналастыру мерзімі)
			Тұтынушылардың пікірлері мен ұсыныстарын қарау және олардың мониторингі
		Бюджеттік бағдарлама жобаларын көпшілік талқылауың басталу туралы хабарландыруны жариялау	
3.	Ашық нормативтік құқықтық актілер интернет-порталын толтыру	Нормативтік құқықтық актілердің жобаларын орналастыру	
		Формаларды толтыру дұрыстығы (дәлдігі, нақтылығы, толықтығы және орналастыру мерзімі)	
		Тұтынушылардың пікірлері мен ұсыныстарын қарау және олардың мониторингі	
		Нормативтік құқықтық актілердің жобаларын орналастырудың растайтын құжаттар	
4.	Ашық диалог интернет-порталын толтыру	Бірінші басшының блогы	
		Қазақстан Республикасының " Ақпаратқа қол жеткізу туралы" және " Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы" заңдарына сәйкес мемлекеттік органдар басшыларының ресми блог-платформасында жауаптар алынған сұрақтардың үлесі	
		Кері байланыс: сұрақтар, интернет-конференциялар	

Мемлекеттік органдардың
азаматтармен өзара іс-қимылын
бағалау әдістемесіне
14-қосымша

"Ресурсының қолжетімділігі" индикаторы бойынша бағалау

№ п/п	Параметрлердің атауы, ішіндегі индикаторлардың сипаттамасы	Максималды балл	Баллдарды бөлу тәртібі
1	Интернет желісіндегі интернет- ресурстың қолжетімділігі 1 балл		
1.1	Мемлекеттік органның қабылданған толық және қысқаша атауы бойынша google, yandex, mail.ru іздеу жүйелерінде интернет-ресурстың қолжетімділігі	1	1-10 ұстанымы – 1 балл; 11-20 – 0,5 балл; 21 және одан әрі – 0 балл. Әрбір іздеу жүйесіндегі ұстанымына алынған балы сомаланады және осы көрсеткіш бойынша арифметикалық орташа балл алынады
2	Интернет-ресурстағы ақпаратқа қолжетімділігі 2 балл		
2.1	Firefox, Internet Explorer, Google Chrome, Opera, Safari браузерлер, сондай-ақ Android, Windows Phone, iOS браузерлердің негізгі мобилді түптұғырнамасы үшін интернет-ресурс құрылымы мен дұрыс ақпаратын көрсету	0,25	Аталған браузерлерден, сондай-ақ браузерлер мобилді тұғырнамасында интернет-ресурстың дұрыс көрсетілмегені үшін 0,03 балл
2.2	Навигациялық қолжетімділігі (интернет-ресурсқа шығуы 3 тен аспауымен, навигацияның мәзірін пайдалана отырып, бастапқы бетінен бастап, кез келген құжат немесе ақпарат қолжетімді болуы тиіс);	0,3	Материалдарына сілтемесінің саны 3 бөлімдерін іріктеу жолымен белгіленеді. Xenu Link Sleuth бағдарламасының көмегімен интернет-ресурсы тексеріледі. егер, 50 және одан да аса % материалдары навигациялық қолжетімділігі ең жоғары дәрежесімен орналастырылған жағдайда, ең жоғарғы балл қойылады (бастапқы бетінен бастап, сілтемелеріне шығуы 5-тен аспайтындай болуы,). Қалған барлық жағдайларында 0 балл қойылады
			Көрсетілгендерінен қандай да бір индикаторлары болмаса, 0,15 балл

2.3	Интернет-ресурстың әрбір парағында негізгі навигациялық мәзірі, бастапқы парағына сілтемесі, сайт картасы, іздеу түрлері бар болуы	0,45	шегеріледі. Сайт картасында орналастырылған, сілтемелері жұмыс істемейтін әрбір фактісі үшін, 01 балл шегеріледі, бірақ баллын шегеру сомасы параметрінің салмақты мәні 50% аспауы тиіс
2.4	Интернет-ресурстың иерархиялық құрылымында пайдаланушының тұрған жерін көрсететін, навигациялық тізбегінің бар болуы	1	
2.5	Ақпаратты іздеуге қолжетімділігі: 1) іздеу жолында 20 дан кем емес символдарды енгізу; 2) интернет-ресурста орнатылған, барлық мәтіндік ақпарат бойынша мәтіндік іздеудің бар болуы; 3) интернет-ресурс бойынша кеңейтілген іздеу функцияларының бар болуы; 4) жеке парағында іздеудің нәтижелерін шығару (бұл ретте іздеу сұрау салу іздеу жолында қалуы тиіс)	1	Келтірілген қандай да бір индикаторлары болмаса, 0,25 балл шегеріледі
2.6	Ақпарат форматына қолжетімділігі: 1) ақпаратты әр-түрлі форматтарда орналастыру: мәтіннің еркін фрагментін іздеу және көшірмелеу мүмкіндігі сақталғаннан кейін, өткізетін және пайдаланушының техникалық құралдарында оны сақталу мүмкіндігін қамтамасыз ететін, гипермәтіндік және мәтінде оқылатын нысанда. Бұл ретте мәтінінің коды UTF-8 форматында; мәтіні rtf, txt, HTML,XML форматтарында; мұрағаттық файлдары- zip форматында болуы тиіс. 2) жүктеу үшін қолжетімді форматтарын және көлемдерін, құжаттарын көрсету; 3) арнайы бағдарламалық қамтамасыз етуді орнатпай-ақ, интернет-ресурста орналастырылған, ақпаратқа қолжеткізуді қамтамасыз ету; 4) авторландырусыз, интернет-ресурста орналастырылған, ақпаратқа қолжеткізуді қамтамасыз ету.	1	Кейбірінің келтірілген талаптарға сәйкес келмейтіндігі фактісі анықталған жағдайда, 0,25 балл шегеріледі
2.7	Көлемді құжаттар бойынша навигациясы: 1) түсінігі бойынша бөлігінде ақпаратты мәні бар үлкен блогтарға бөлу; 2) құжаттың нормативтік құқықтық актілер мәтінінде кіші сілтемелерінің (якорлерін) әр-түрлі бөлімдерінің болуы.	0,4	Кейбірінің келтірілген талаптарға сәйкес келмейтіндігі фактісі анықталған жағдайда, 0,2 балл шегеріледі
2.8	Ақпаратты орналастырылған күні мен уақытын, сондай-ақ ақпаратты соңғы өзгертудің күні мен уақытын көрсету.	0,4	Әрбір талаптарына сәйкес келмегендігі бойынша фактілері анықталған жағдайда, әрқайсысына 0,2 балды шегеру жүргізіледі
	Гипермәтіндік сілтемелеріне қолжетімділік 1) активтік емес сілтемелері және пайдаланылмайтын беттерінде сілтемемелері жоқ; 2) басқа тілдік нұсқасының сілтемесі бойынша тиісті парағына өту мүмкіндігі (интернет-ресурстың тілін өзгерту		Келтірілген талаптардың кейбіріне сәйкес еместігі

2.9	кезінде қаралатын сол парағы ашылуы тиіс); 3) сыртқы интернет-ресурсқа гиперсілтемені орналастыру кезінде веб-шолушының және жаңа терезесінде (салымында) сыртқы интернет-ресурстың тиісті беті ашылуы және бұл туралы пайдаланушыны хабарлау	0,6	фактісі анықталғанда 0,2 балды шегеру жүргізіледі
2.10	графикалық "тақырыпша": Графикалық "тақырыпшада" көлемі 100х100 px-ден аспайтын, Қазақстан Республикасының Мемлекеттік Елтаңбасын суреті болуы	0,5	Қандай болса да параметрдің сақталмауын аңықтау үшін 0,13 балл шегеріледі.
2.11	Интернет-ресурса интернет-ресурстың (тіректің болмауы) басты парағына тікелей қолжеткізуді қамтамасыз ету	0,1	
3	Мүмкіндігі шектеулі адамдар үшін ақпараттың қолжетімділігі – 1,6 балл		
3.1	Мағыналы жүктемені артатын мәтіндік емес медиа веб-контент үшін балламалы мәтіннің бар болуы;	0,4	
3.2	Үш секундтан аса жарқылдақты қамтитын жылжымалы, қозғалмалы- жыпылықтайтын, айналатын веб-контентті автоматты нысанда тоқтату бойынша тетігінің бар болуы;	0,2	
3.3	Интерфейстің белсенді құраушын бір уақытта бөлумен пернатақтаның көмегімен веб-контенттің барлық функционалдығын басқару мүмкіндігінің бар болуы;	0,2	
3.4	Веб-беттің басына қайтып келуге пайдаланушыға мүмкіндік беретін "Жоғарға" сілтемесінің бар болуы мәтіндік ақпарат үлкен көлемі интернет-ресурстың веб-бетіне орналасқан кезде веб-беттің негізгі қамтылуына өту сілтемелерінің әрбір веб-бетте бар болуы;	0,2	
3.5	Пайдаланушының ақпаратын енгізген кезде анықталған қате туралы мәтіндік хабарламаның бар болуы (формаларды толтырған кезде);	0,2	
3.6	4,5:1 кем емес фонға қатынасы бойынша мәтіннің мәтін кереғарлығы деңгейін сақтау;	0,2	
3.7	Горизанталды айналдыруға бармай-ақ веб контентті немесе интернет-ресурстың функционалдығын (титрді және мәтіннің көрсетілуін болдырмай-ақ) жоғалтпай-ақ 200% дейін шрифтің көлемін өзгерту мүмкіндігі;	0,2	
4	Интерактивтік байланыс құралдарының бар болуы 1,4 балл		
4.1	Сұраныстарды жолдау үшін кері байланыс формасының бар болуы ("сұрақ-жауап" нысанының болуы)	0,1	
4.2	Интерактивтік сауалнамасына нысанының бар болуы	0,2	
4.3	Анонстарды, және жаңалықтарды, мемлекеттік сатып алу конкурстарын өткізу туралы хабарламаларды беру үшін RSS –арнасының бар болуы	0,3	Осы талабына сәйкес келмейтін фактісі анықталғаны үшін 0,15 балл көлемінде шегеру жүргізіледі
4.4	Мемлекеттік органның интернет-ресурсына жеке және заңды тұлғалардан келіп түскен, сұрауларын талдау негізінде (FAQ) және оған жауаптары қалыптастырылған, "Жиі сұралатын сұраныстар" бөлімінің бар болуы	0,3	

4.5	Ағылшын тіліндегі нұсқасының бар болуы	0,3	Көтермелеу бал қосылады: - 100% ақпараттық материалдар аудармасы бар болса (Ақпараттық материалдар деп НҚА басқа, барлық ақпараттық материалдарымен түсіндіріледі) 0,5 балл; - басты бетінде интерфейсінің аудармасы бар болса, интернет-ресурстың барлық беттерінің интерфейстері және жаңалық хабарламаларын қосқанда – 0, 25 балл; - бас парағында ғана интерфейстің аудармасының бар болуы – 0 балл
4.6	Пайдаланушылардың кіруін есептеуіштің бар болуы	0,2	
	БАРЛЫҒЫ	10	

Мемлекеттік органдардың
азаматтармен өзара іс-қимылын
бағалау әдістемесіне
15-қосымша

Мемлекеттік органдардың интернет-ресурстары үшін "Ақпараттың толықтығы мен өзектілігі" параметрі бойынша бағалау

1-кесте. Орталық мемлекеттік органдардың және олардың комитеттерінің интернет-ресурстары үшін "Ақпараттың толықтығы мен өзектілігі" параметрі бойынша бағалау

№ п/п	Интернет-ресурс бөлімінің атауы	Мемлекеттік органдардың интернет-ресурстарында орналасатын индикаторларды сипаттау	Индикаторлар бар болған кезде қойылатын балл	
			Қазақ тілінде	Орыс тілінде
1.1.	Қазақстан Республикасының мемлекеттік рәміздері	Мемлекеттік Ту; Мемлекеттік Елтаңба; Мемлекеттік Әнұран.	1	1
		1) Пошталық мекенжайы;		
		2) Электрондық пошта адресі;		
		3) Анықтамалық қызметтердің телефондары;		

		4) Мемлекеттік органның ережесі Өкілеттілікті, міндеттерді және функцияларды анықтайтын заңдардың, нормативтік актілердің тізбесі;		
1.2	Мемлекеттік орган туралы жалпы ақпарат	5) Басшыларының Т.А.Ә.А. (бар болса) телефондардың нөмірлерін және электрондық пошта адрестерін көрсетумен, мемлекеттік органның ұйымдастырушылық иерархиясын көрсететін, графикалық схема түріндегі орталық аппараттың құрылымы;	4	4
		6) Басшыларының Т.А.Ә.А. (бар болса), телефондардың нөмірлерін және электрондық почта адрестерін интернет-ресурсына сілтемесі көрсетумен мемлекеттік органдардың құрылымдық бөлімшелері мен ведомствалық ұйымдардың тізбесі (олар бар болса)		
		7) Басшыларының Т.А.Ә.А. (бар болса), телефондардың нөмірлерін және электрондық почта адрестерін интернет-ресурсына сілтемесі көрсетумен аумақтық бөлімшелердің тізбесі (олар бар болса)		
1.3	Мемлекеттік қызметтің имиджі	1) Мемлекет Басшысының жыл сайынғы Жолдауы (не ресми интернет-ресурсқа сілтемесі;	4	4
		2) Мемлекет Басшысының жыл сайынғы Жолдауын іске асыру жөніндегі іс-шаралар жоспарлары;		
		3) Мемлекет Басшысының жыл сайынғы Жолдауын іске асыру жөніндегі іс-шаралар Жоспарын іске асыру барысы туралы ақпарат (өз құзыреті шегінде);		
		4) Мемлекеттік органдар басшыларының дербес блогы (веб-күнделік) (не (http://www.blogs.e.gov.kz/) ашық диалог порталында ОМО басшысының блогына сілтемесі);		
		5) Қазақстан Республикасы мемлекеттік қызметшілерінің ар-намыс кодексі, мемлекеттік қызметшілердің қызметтік этикасының ережелері туралы мемлекеттік қызмет позитивті имиджін қалыптастыру және нығайту туралы ақпарат;		
		6) Сыбайлас жемқорлық іс-қимылына қарсы қабылданатын шаралар туралы ақпарат		
1.4	Нормативтік шығармашылық қызмет	1) Мемлекеттік органмен қабылданған нормативтік құқықтық актілер*;	4	4
		2) Ақпарат иеленуші әзірлейтін нормативтік құқықтық актілер жобаларының мәтіндерін, сондай-ақ түсіндірме жазбаларды, салыстырма кестелерді, ғылыми сараптамалардың қорытындыларын және жеке кәсіпкерлік субъектілерінің сараптама қорытындыларын*;		
		3) Кадрлық және қаржылық мәселелерді, ведомствоішілік жұмысты ұйымдастыру мәселелерін реттейтін құқықтық актілерді қоспағанда, құқықтық актілерді		
		4) Заң жобаларды талқылау функционалының бар болуы;		
		1) Мемлекеттік органның стратегиялық жоспары;		
		2) Стратегиялық жоспарды орындау туралы есептер;		
		3) Орындаушысы мемлекеттік орган болып табылатын мемлекеттік бағдарламалар (салалық бағдарламалар, аумақты дамыту бағдарламалары);		

1.5	Мемлекеттік органның ағымдағы қызметі туралы ақпарат	4) Мемлекеттік бағдарламаларды (құзыреті шегінде) салалық бағдарламаларды, аумақты дамыту бағдарламаларын орындау туралы есептер*;	5,5	5,5
		5) Мемлекеттік органның құзыретіне жататын бөлігінде саланы дамытудың жағдайы мен серпінін сипаттайтын статистикалық деректер мен көрсеткіштер* және Ұлттық мұрағат қоры құжаттарының құрамы бойынша статистикалық деректерінің жиынтығы (каталогы) (Қазақстан Республикасы Мәдениет және спорт министрлігі)		
		6) Мемлекеттік органның қызметі туралы талдау баяндамалары және ақпараттық сипаттағы шолулар;		
		7) Халықаралық шарттарды, ведомствоаралық шарттарды және халықаралық ынтымақтастық бағдарламаларын (қызметіне мемлекеттік орган қатысатын халықаралық ұйымдардың тізбесі; мемлекеттік органның басшысымен жасасқан (қол қойылған) халықаралық шарттар мен келісудердің тізбесі және мәтіндері) іске асыруда мемлекеттік органның қатысуы туралы мәлімет);		
		8) Жұмыс тобы (бар болса) болып табылатын мемлекеттік орган консультативтік-кеңесші органдар қызметінің тиімділігін бағалаудың нәтижелері (кеңестері, комиссиялар);		
		9) Мемлекеттік саясатты іске асыру бойынша ОМО қызметінің тиімділігін бағалаудың нәтижелері;		
		10) Мемлекеттік орган қызметі мәселелері бойынша халықаралық ұйымдардың қорытындысы, сараптамалық бағалау, ұсынымдары және басқа да материалдары;		
		11) Алқалық органдардың (бар болса) стенограммалары және (немесе) ашық мәжілістерінің хаттамалары;		
1.6	Бюджетті орындау * *	1) Мемлекеттік органның бір жылға жұмыс істеуіне бөлінген бюджет қаражатының жалпы сомасы туралы ақпарат;	2	2
		2) Бюджеттің орындалуы туралы ақпарат*		
		3) Шоғырландырылған қаржылық есептілікті;		
		4) Мемлекеттік аудит және қаржылық бақылау нәтижелерін		
1.7.	Конкурстар, тендерлер өткізу	1) Мемлекеттік сатып алуларды реттейтін нормативтік құқықтық актілер (немесе ресми Интернет-ресурстағы НҚА сілтемесі);	2,7	2,7
		2) Мемлекеттік сатып алулардың жылдық жоспары;		
		3) Мемлекеттік органмен жүргізілген ашық конкурстар, аукциондар, тендерлер, сондай-ақ бағынысты ұйымдармен оларды өткізудің шарттары, оларға жеке және заңды тұлғалардың қатысу тәртібі; конкурстық комиссия отырысының хаттамалары, қабылданған шешімге қарсылығы, шағымы, конкурстың нәтижесін қосқанда;		
		4) Электрондық нысанда конкурс өткізілген жағдайда – мемлекеттік органмен өткізілетін, конкурс туралы порталда орналасқан хабарландырулардың электрондық мемлекеттік сатып алулардыі тиісті беттерінде сілтемелердің болуы;		

		5) Шетелдік мемлекетпен, халықаралық немесе шетелдік ұйыммен және (немесе) қормен (бар болса) берілген алынған және пайдаланылған гранттар туралы ақпараты		
1.8.	Жұмыс тәртібі	1) Мемлекеттік органмен жүзеге асырылатын рұқсат беру әрекеттерінің тізбесін көрсетумен мемлекеттік орган функциясын бақылау – қадағалау туралы ақпарат;	7	7
		2) Мемлекеттік органмен рұқсат беруді жүзеге асырудың тәртібі;		
		3) Заңмен және басқадай нормативтік актілермен сәйкес қарауға мемлекеттік органмен қабылданған мәлімдемеленген құжаттардың нысандары, оларды көшірмелеу немесе қағазға басып шығару мүмкіндігімен;		
		4) Мемлекеттік органмен тексерулерді жүргізудің кестесі (бар болған кезде)*;		
		5) Мемлекеттік органмен, олардың өкілеттігі шегінде, оның аумақтық органдарымен жүргізілген тексерулердің нәтижелері туралы ақпарат*;		
		6) Бизнесті мемлекеттік қолдау шаралары (кәсіпкерлік мәселелері бойынша мемлекеттік орган жанында құрылған Сараптамалық кеңес қызметі туралы мәліметтері, кәсіпкерлікті қолдауда қабылданаған нормативтік құқықтық актілер туралы ақпарат (өз құзыреті шегінде);		
		7) "Бизнестің жол картасы 2020" бағдарламасын іске асыру туралы (өз құзыреті шегінде)*		
1.9	Мемлекеттік қызметтерді, оның ішінде электрондық форматта көрсету	1) "Мемлекеттік қызмет" бөлімінің бар болуы;	6	6
		2) Мемлекеттік қызметті көрсету мәселелері бойынша мемлекеттік органның қызметі туралы жыл сайынғы есебі *;		
		3) Мемлекеттік қызметтің паспорты;		
		4) Мемлекеттік қызметтердің бекітілген стандарттардың бар болуы;		
		5) Мемлекеттік қызметтердің регламенттердің бар болуы;		
		6) Ақпарат иеленуші әзірлейтін мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарының және регламенттеріннің жобаларын, сондай-ақ олардың жария талқылануы аяқталғаны туралы есептерді		
		7) Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын қоғамдық бағалау нәтижелерін		
		8) Мемлекеттік қызметтің нәтижелерін шағымдау реті туралы ақпарат		
1.10	Мемлекеттік органдарды кадрмен қамтамасыз ету	1) Мемлекеттік қызметке азаматтардың түсу тәртібін реттейтін НҚА (немесе ресми интернет-ресурста НҚА сілтемесі);	2	2
		2) Әкімшілік мемлекеттік қызметтің бос лауазымдарына орналасуға жарияланған конкурстар туралы ақпарат		
		3) Мемлекеттік қызметтегі бос орын үшін кандидаттарға біліктілік талаптар;		
		4) Бос орындарға орналасу мәселелері жөніндегі консультация беруге уәкілетті тұлғалардың Т.А.Ә.А. (бар болса) телефон нөмірлері, электрондық пошта адрестері		

1.11	Халықпен жұмыс	1) Азаматтарды қабылдау және олардың өтініштерін мемлекеттік органда қараудың тәртібін реттейтін нормативтік құқықтық актілерге сілтемесі (не ресми интернет-ресурста НҚА сілтемесі);	6	6
		2) Азаматтарды қабылдау кестесі және азаматтарды қабылдау және олардың өтініштерін қарау мәселелері жөніндегі ақпаратты алу мүмкіндігі олар арқылы берілетін уәкілетті тұлғалардың байланыс телефондары;		
		3) Түскен өтініштер және оларды қараудың нәтижелері туралы ақпаратты қоса алғанда азаматтар мен ұйымдардың өтініштерін шолулар;		
		4) Жауапты тұлғалардың байланыс деректерін көрсетумен, өтініштерді қарау нәтижелері бойынша қабылданған шешімдерді шағынудың тәртібі;		
		5) Сілтемесіне өтуін орналастырумен "электрондық үкімет" порталы арқылы электрондық өтініштерін беру мүмкіндігі туралы ақпарат;		
		6) Халыққа сауалнамалары туралы деректері, ақпаратты алу үшін сауалнамалды жинақтау және талдау		
1.12	Ақпараттық қолдау	1) Жаңалықтардың өзекті тізбегі (жаңалықтар мұрағатын құрумен);	4,8	4,8
		2) Мемлекеттік орган ресми оқиғаларының күнтізбесі;		
		3) Мемлекеттік органның, оның ведомствоға бағынысты және/немесе аумақтық бөлімшелері саласының бірі қалмастан бәріне түгел қатысты тікелей ақпараттық сипаттағы басқадай материалдар және мемлекеттік орган бірінші басшыларының ресми мәлімдемелерінің және сөз сөйлеулерінің мәтіндері;		
		4) Мемлекеттік орган жүргізуіндегі жалпы пайдалану, тізілімдер, тіркелімдер ақпараттық жүйелерінің тізбесі. Сілтемесіне өтуін орналастырумен, оларды пайдалану тәртібі туралы және ақпараттық жүйелердің мақсаты туралы қысқаша ақпарат;		
		5) Пайдалы сілтемелер (үкімет интернет-ресурстары, "электрондық үкімет" веб-порталы, заңнама деректер қоры);		
		6) Бастапқы бетінде рұқсат беру және мемлекеттік қызмет көрсетуде, заңнамадағы өзгерту бөлігінде интернет-ресурстағы соңғы жаңартулар туралы пайдаланушыларына хабардар ететін, айдардың бар болуы;		
		7) Әдістемелік және консультациялық қолдау (мемлекеттің органның құзыреті шегінде);		
		8) белгіленген ақпаратты иеленуші, бұқаралық ақпараттық құралдары туралы мәліметтері;		
1.13	*Қазақстан Республикасының "жасыл экономикаға" көшуі бойынша тұжырымдамасы аясында мемлекеттік орган қызметі	1) "Жасыл экономикаға"" көшу мәселелері бойынша Қазақстан Республикасының заңнамалық актілері (не ресми интернет-ресурста НҚА сілтемесі).	2	2
		2) "Жасыл экономикаға" Қазақстан Республикасының көшуі бойынша шараларды іске асыруы жөніндегі мемлекеттік орган қызметі туралы ақпарат (өз құзыреті шегінде).*		

	Итого		50	50

* Мәтінде оқылатын нысандағы мәліметтер жұлдызшамен белгіленген,сондай ақ негіздемелері бойынша МО үшін пайдаланылады

Ескертпе:

Егер, мемлекеттік орган "Жол картасы -2020", "Жасыл экономикаға" Қазақстан Республикасының көшуі мәселелері бойынша ҚазақстанРеспубликасының заңнамалық актісінің" және т.б. мемлекеттікбағдарламалардың орындаушысы болып табылмасаинтернет-ресурсында 1.6 тармақ "Ұлттық банкті қоспағанда"" Бюджеттің орындалуы" қысқаша хабарламасы орналастырылады.

Сол немесе басқадай кемшіліктерді анықталған кезде, бөлімніңсалмақты мәнінен төменде атап өтілген кемшіліктерді анықтағанкезде, әрбір анықталған кемшіліктер үшін 0,1 балл мөлшеріндешегеру жүргізіледі, бірақ бөлімнің салмақты мәнінен 50 (елуден) астам емес, интернет-ресурстың әрбір тілдік нұсқасы 50 балл ғатең:

1	Ақпараттық толықтыру жеткіліксіз
	- ұсынылған ақпарат толық емес (мәтіні тақырыбына сәйкес келмейді, ақпаратты алынған көздері көрсетілмеген)
	- интернет-ресурста өзектілендірілмеген нормативтік-құқықтық актілері орналасуының бар болуы (күші жойылған немесе құжаттың редакциясы ескірген)
	- ақпараттық материалдары уақтылы өзектілендірілмеген
	- мемлекеттік және орыс тілдеріндегі мәтіндерінің бірдейдестірілмеуі
	- материалда сілтемеленген, заңнамалық және нормативтік құқықтық актілер мәтіндеріне өту мүмкіндігін бермеуі

2-кесте. Жергілікті атқарушы органдардың интернет-ресурстары үшін " Ақпараттың толықтығы мен өзектілігі" параметрі бойынша бағалау

№ п/п	Интернет-ресурс бөлімінің атауы	Мемлекеттік органдардың интернет-ресурстарында орналасатын индикаторларды сипаттау	Индикаторлар бар болған кезде қойылатын балл	
			Қазақ тілінде	Орыс тілінде
1.1.	Қазақстан Республикасының мемлекеттік рәміздері	Мемлекеттік Ту; Мемлекеттік Елтаңба; Мемлекеттік Әнұран .	1	1
		1) Пошталық мекенжайы;		
		2) Электрондық пошта адресі;		
		3) Анықтамалық қызметтердің телефондары;		
		4) Мемлекеттік органның ережесі; Өкілеттілікті, міндеттерді және функцияларды анықтайтын заңдардың, нормативтік актілердің тізбесі;		
		5) Басшыларының Т.А.Ә.А. (бар болса) телефондардың нөмірлерін және электрондық пошта адрестерін көрсетумен,		

1.2	Мемлекеттік орган туралы жалпы ақпарат	мемлекеттік органның ұйымдастырушылық иерархиясын көрсететін, графикалық схема түріндегі орталық аппараттың құрылымы;	3,6	3,6
		6) Басшыларының, Т.А.Ә.А. (бар болса), телефондардың нөмірлерін және электрондық пошта адрестерін көрсетумен ведомствоға бағынышты және мемлекеттік органның құрылымдық бөлімшелердің тізбесі (олар болған кезде)		
1.3	Мемлекеттік қызметтің имиджі	1) Мемлекет Басшысының жыл сайынғы Жолдауы (немесе ресми интернет-ресурсқа сілтемесі);	3	3
		2) Мемлекет Басшысының жыл сайынғы Жолдауын іске асыру жөніндегі іс-шаралар жоспарлары;		
		3) Мемлекет Басшысының жыл сайынғы Жолдауын іске асыру жөніндегі іс-шаралар Жоспарын іске асыру барысы туралы ақпарат (өз құзыреті шегінде);		
		4) Мемлекеттік органдар басшыларының дербес блогы (веб-күнделік) (немесе (http://www.blogs.e.gov.kz/) ашық диалог порталында ЖАО басшысының блогына сілтемесі);		
		5) Қазақстан Республикасы мемлекеттік қызметшілерінің ар-намыс кодексі, мемлекеттік қызметшілердің қызметтік этикасының ережелері туралы мемлекеттік қызмет позитивті имиджін қалыптастыру және нығайту туралы ақпарат;		
		6) Сыбайлас жемқорлық іс-қимылына қарсы қабылданатын шаралар туралы ақпарат		
1.4	Нормативтік шығармашылық қызмет	1) Мемлекеттік органмен қабылданған нормативтік құқықтық актілер*;	2	2
		2) Ақпарат иеленуші әзірлейтін нормативтік құқықтық актілер жобаларының мәтіндерін, сондай-ақ түсіндірме жазбаларды, салыстырма кестелерді, ғылыми сараптамалардың қорытындыларын және жеке кәсіпкерлік субъектілерінің сараптама қорытындыларын*;		
		3) Кадрлық және қаржылық мәселелерді, ведомствоішілік жұмысты ұйымдастыру мәселелерін реттейтін құқықтық актілерді қоспағанда, құқықтық актілерді		
		4) Заң жобаларды талқылау функционалының бар болуы;		
		1) Мемлекеттік орган қызметінің жоспарлары мен көрсеткіштері (Аумақтық даму бағдарламасы);		
		2) Өңірлік даму бағдарламасын орындау туралы есебі		
		3) Мемлекеттік бағдарламалар (салалық бағдарламалар)		
		4) Мемлекеттік бағдарламаларды салалық бағдарламаларды, орындау туралы есептер (құзыреті шегінде)		
		5) Салалар бойынша өңірді әлеуметтк-экономикалық дамыту қорытындылары (салалар бойынша жағдайы мен серпінін сипаттайтын статистикалық деректер мен көрсеткіштер)*;		
		6) Жергілікті атқарушы органдар қызметі туралы Әкімнің есептері		

1.5	Мемлекеттік органның ағымдағы қызметі туралы ақпарат	7) Жұмыс тобы (бар болса) болып табылатын мемлекеттік орган консультативтік-кеңесші органдар қызметінің тиімділігін бағалаудың нәтижелері (кеңестері, комиссиялар) ;	6	6
		8) жергілікті атқарушы органның қызметі туралы ақпараттық сипаттағы шолулар және аналитикалық баяндамалар;		
		9) Мемлекеттік саясатты іске асыру бойынша ЖАО қызметінің тиімділігін бағалаудың нәтижелері;		
		10) Мемлекеттік орган қызметі мәселелері бойынша халықаралық ұйымдардың қорытындысы, сараптамалық бағалау, ұсынымдары және басқа да материалдары (бар болса);		
		11) Алқалық органдардың (бар болса) стенограммалары және (немесе) ашық мәжілістерінің хаттамалары;		
1.6	Бюджетті орындау *	1) Жергілікті атқарушы органның жұмыс істеуіне бөлінген бюджет қаражатының жалпы сомасы туралы бір жылға арналған ақпараты	1,5	1,5
		2) Әлеуметтік маңызды жобаларға (мектептер, ауруханалар, балла-бақшалар және т.б.) бөлінген бюджеттік қаражаттарды пайдалану, оның ішінде оларды игеру туралы ақпарат		
		3) қаржылық бақылау мен мемлекеттік аудиттің қорытындысы		
1.7	Конкурстар, тендерлер өткізу	1) Мемлекеттік сатып алуларды реттейтін нормативтік құқықтық актілер;	2,4	2,4
		2) Мемлекеттік сатып алулардың жылдық жоспары;		
		3) Мемлекеттік органмен жүргізілген ашық конкурстар, аукциондар, тендерлер, сондай-ақ бағынысты ұйымдармен оларды өткізудің шарттары, оларға жеке және заңды тұлғалардың қатысу тәртібі; конкурстық комиссия отырысының хаттамалары, қабылданған шешімге қарсылығы, шағымы, конкурстың нәтижесін қосқанда		
		4) Электрондық нысанда конкурс өткізілген жағдайда – мемлекеттік органмен өткізілетін, конкурс туралы порталда орналасқан хабарландырулардың электрондық мемлекеттік сатып алулардың тиісті беттерінде сілтемелердің болуы		
		5) Шетелдік мемлекетпен, халықаралық немесе шетелдік ұйыммен және (немесе) қормен (бар болса) берілген алынған және пайдаланылған гранттар туралы ақпараты		
		1) Кәсіпкерлікті алғашқы бастаушыға көмек (жеке бизнесті ұйымдастырудың барлық кезеңдерінде кәсіпкерге көмек беретін ақпаратты талдау);		
		2) Шағын және орта бизнесті макроқаржыландыру, субсидирлеу туралы ақпарат (субсидияны алу шарттарын, талап етілетін құжаттарын көрсетумен, кәсіпкерлерге берілетін субсидиялар тізбесі; Субсидияны беретін, мемлекеттік органдардың байланыс телефондарын және мекенжайларын көрсетумен, оны алу процесін сипаттау);		

1.8	Кәсіпкерлікті қызметті мемлекеттік қолдау	3) Мамандандырылған ұйымдардың байланыс деректерін көрсетумен ауыл шаруашылығы өнімдерін сатып алу, өндіру, қайта өңдеу және іске асыру тәртібі туралы ақпарат;	5	5
		4) Кәсіпкерлік мәселелері бойынша консультациялық кеңес беру (сұрақ қою мүмкіндігін беру және оған жауабын алу немесе пайдаланушылармен жиі қойылатын сұрақтарды орналастыру);		
		5) "Бизнестің жол картасы 2020" бағдарламасын іске асыру туралы ақпарат (өз құзыретінің шегінде)		
1.9	Мемлекеттік қызметтерді, оның ішінде электрондық форматта көрсету	1) "Мемлекеттік қызмет" бөлімінің бар болуы;	6	6
		2) Мемлекеттік қызметті көрсету мәселелері бойынша мемлекеттік органның қызметі туралы жыл сайынғы есебі;*		
		3) Мемлекеттік қызметтердің стандарттарының бар болуы;		
		4) Электрондық мемлекеттік қызметтердің регламенттердің бар болуы;		
		5) Мемлекеттік қызметтің паспорты		
		6) Ақпарат иеленуші әзірлейтін мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарының және регламенттерінңің жобаларын, сондай-ақ олардың жария талқылануы аяқталғаны туралы есептерді		
		7) Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын қоғамдық бағалау нәтижелерін		
		8) Мемлекеттік қызметтің нәтижелерін шағымдау реті туралы ақпарат		
1.10	Мемлекеттік органдарды кадрмен қамтамасыз ету	1) Мемлекеттік қызметке азаматтардың түсу тәртібін реттейтін, нормативтік құқықтық актілер (не ресми интернет-ресурста НҚА сілтемесі);	2	2
		2) Әкімшілік мемлекеттік қызметтің бос лауазымдарына орналасуға жарияланған конкурстар туралы ақпарат		
		3) Мемлекеттік қызметтегі бос орындардарға орналасуға кандидаттарға біліктілік талаптар;		
		4)Бос орындарға орналасу мәселелері жөніндегі консультация беруге уәкілетті тұлғалардың Т.А.Ә.А. (бар болса), телефон нөмірлері, электрондық пошта адрестері.		
		1) Мемлекеттік органда азаматтарды қабылдау және олардың өтініштерін мемлекеттік органда қараудың тәртібін реттейтін нормативтік құқықтық актілер (не ресми Интернет-ресурта НҚА сілтемесі);		
		2) Азаматтарды қабылдау кестесі мен азаматтарды қабылдау және олардың өтініштерін қарау мәселелері жөніндегі уәкілетті тұлғалардан ақпаратты алу мүмкіндігі олар арқылы берілетін азаматтарға байланыс телефондары		
		3) Азаматтар мен ұйымдардың өтініштерін шолулар (келіп түскен өтініштері және оларды қарау нәтижелері туралы кеңірек ақпараты);		

		4)Жауапты тұлғалардың байланыс деректерін көрсетумен,		
1.11	Халықпен жұмыс		3	3

		өтініштер қарау нәтижелері бойынша қабылданған шешімдерді шағым жасаудың тәртібі;		
		5) Сілтемесіне өтуін орналастырумен, "электрондық үкімет" порталы арқылы электрондық өтініштерін беру мүмкіндігі туралы ақпарат;		
		6) Халыққа сауалнамалары туралы деректері, ақпаратты алу үшін сауалнамалды жинақтау және талдау		
1.12	Ақпараттық қолдау	1) Жаңалықтардың өзекті тізбегі (жаңалықтар мұрағатын құрумен);	4	4
		2) Мемлекеттік орган ресми оқиғаларының күнтізбесі;		
		3) Жергілікті атқарушы орган жүргізілуіндегі жалпы пайдаланудың, деректер қорының, тізілімдердің, тіркелімдердің ақпараттық жүйелер тізбесі; Ақпараттық жүйелердің арналуы, мақсаты, және өтуге сілтемесін орналастырумен оларды пайдалану тәртібі туралы қысқаша ақпарат		
		4) Пайдалы сілтемелері (үкіметтік интернет-ресурстары, " электрондық үкімет" веб-порталы, заңнамалар деректер қоры)		
1.13	Өңірлер туралы анықтамалық ақпарат	1) Өңірдің әлеуметтік-экономикалық паспорты;	4	4
		2) Өңірдің өнеркәсібі. Өңірдің өнеркәсіптік кәсіпорындарының тізбесі мен байланыс деректерін көрсетумен, өнеркәсібінің жағдайы туралы ағымдағы ақпараты;		
		3)Ауыл шаруашылығы мен ветеринария. Өңірдің өнеркәсіптік кәсіпорындарының тізбесі мен байланыс деректерін көрсетумен, саласының жағдайы туралы ағымдағы ақпараты;		
		4) Инфрақұрылымы (көлік, байланыс, тұрғын үй және ТКШ) . ағымдағы жағдайы, байланыс деректері туралы ақпарат;		
		5) Денсаулық сақтау (мекемелер, медициналық қызмет көрсету, санитарлық-эпидемиологиялық қадағалау желісі);		
		6)Білім беру (мекемелер желісі, ауыл халқы үшін жеңілдіктер);		
		7) Мәдениет, дін, спорт және туризм. Ағымдағы жағдайы, байланыс деректері туралы ақпарат;		
		8) Өңірдің Инвестициялық мүмкіншіліктері (инвесторлық қолдау туралы ақпарат, инвестирлеуде керек жобалары туралы ақпаратымен инвесторларға арналған ақпараты.		
1.14	Халықты әлеуметтік қорғау	1)Жұмысқа орналастыру (мемлекеттік қолдау шаралары, бос лауазымдық орындар туралы хабарлама);	3	3
		әлеуметтік көмек (азаматтардың жеке санаттарына, атаулы әлеуметтік көмек);		
		тұрғын-үй көмегі;		
		ҰОС қатысқандарды, мүгедектер, баллаларды әлеуметтік қорғау;		

		3) уәкілетті органның балланыс деректері мен мемлекеттік қолдауды көрсетумен, халықтың көші-қоңы туралы мәліметтері;		
1.15	Қазақстан Республикасының "жасыл экономикаға" көшуі бойынша тұжырымдамасы аясында жергілікті атқарушы орган қызметі	1) "Жасыл экономикаға" көшу мәселелері бойынша Қазақстан Республикасының заңнамалық актілері (не ресми интернет-ресурста НҚА сілтемесі);.		
		2) "Жасыл экономикаға" Қазақстан Республикасының көшуі бойынша шараларды іске асыруы жөніндегі жергілікті атқарушы орган қызметі туралы ақпарат (өз құзыреті шегінде)		
	БАРЛЫҒЫ		50	

*Мәтінде оқылатын түрде орналастырылуы тиіс, мәліметтері жұлдызшамен белгіленген.

Ескертпе:

Сол немесе басқадай кемшіліктерді анықталған жерде бөлімнің салмақты мәнінен төменде атап өтілген кемшіліктерді анықтаған кезде, әрбір анықталған кемшіліктер үшін 0,1 балл мөлшерінде шегеру жүргізіледі, бірақ бөлімнің салмақты мәнінен 50 (елуден) астам емес, интернет-ресурстың әрбір тілдік нұсқаына 50 балл ға тең:

1	Ақпараттық толықтыру жеткіліксіздігі
	- ұсынылған ақпараты жеткіліксіз (мәтіндері тақырыбына сай емес, ақпарат алу көзі көрсетілмеген)
	- интернет-ресурста өзектілендірілмеген нормативтік-құқықтық актілері орналасуының бар болуы (күші жойылған немесе құжаттың редакциясының ескіргені)
	- ақпараттық материалдарды уақтылы өзектілендіру
	- мемлекеттік және орыс тілдеріндегі мәтіндердің бірдейлестірілмеуі
	- материалда сілтемеленген, заңнамалық және нормативтік құқықтық актілер мәтіндеріне өту мүмкіндігінің болмауы

Мемлекеттік органдардың
азаматтармен өзара іс-қимылын
бағалау әдістемесіне
16-қосымша

Мемлекеттік органның интернет-ресурсының мобилді нұсқасын бағалау

1-кесте. Орталық мемлекеттік органның интернет-ресурсының мобилді нұсқасын бағалау

№ р/с	Интернет-ресурс бөлімінің атауы	Мемлекеттік органдардың интернет-ресурстарында орналасатын индикаторларды сипаттау	Индикаторлар бар болған кезде қойылатын балл	
			Қазақ тілінде	Орыс тілінде
		1) Пошталық мекенжайы; 2) Электрондық пошта адресі;		

1.1	Мемлекеттік орган туралы жалпы ақпарат	3) Анықтамалық қызметтердің телефондары; 4) (Басшыларының Т.А.Ә.А. (бар болса), телефондардың нөмірлерін және электрондық пошта адрестері орталық аппарат басшыларының байланыс деректері; 5) мемлекеттік органның бөлімшерінің тізбесі, олардың басшыларының, Т.А.Ә.А. (бар болса), телефондардың нөмірлерін және электрондық пошта адрестері интернет-ресурстарына сілтемелерін (олар болған кезде). 6) Аумақтық бөлімшелерінің тізбесі, олардың басшыларының, Т.А.Ә.А. (бар болса), телефондардың нөмірлерін және электрондық пошта адрестері интернет-ресурстарына сілтемелерін (олар болған кезде).	6	6
1.2	Мемлекеттік қызметтерді, оның ішінде электрондық форматта көрсету	1) "Мемлекеттік қызмет" бөлімінің бар болуы 2) Мемлекеттік органмен көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің тізбесі Мемлекеттік қызметті алу туралы жадынамасы мынадай ақпараттан тұрады: 3.1. мемлекеттік қызметті алудың нысаны; 3.2. жұмыс кестесі (egov порталы арқылы мемлекеттік ккрсетілетін қызметті алу кезінде, egov порталында сілтемені орналастыру, оның ішінде AppStore немесе PlayMarket-те egov мобилді қосымшасын көшірмелеу үшін); 3.3. қажетті құжаттар; 3.4. қызметтердің бағасы және төлем тәртібі; 3.5. мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі; 3.6. мемлекеттік қызмет көрсетудің нәтижелері	10	10
1.3	Мемлекеттік органдарды кадрмен қамтамасыз ету	1) Мемлекеттік органдағы бос лауазымдық орындар туралы мәлімет; 2) Мемлекеттік қызметтегі бос орындардарға орналасуға кандидаттарға біліктілік талаптар; 3) Бос орындарға орналасу мәселелері жөніндегі консультация беруге уәкілетті тұлғалардың Т.А.Ә.А. (бар болса) телефон нөмірлері, электрондық пошта адрестері.	3	3
1.4	Халықпен жұмыс	1) Азаматтарды қабылдау кестесі және уәкілетті өкілінің телефоны; 2) Азаматтарды қабылдау және олардың өтініштерін қарау мәселелері жөніндегі уәкілетті тұлғалардан ақпаратты алу мүмкіндігі олар арқылы берілетін азаматтарға байланыс телефондары; 3) Жауапты тұлғалардың байланыс деректерін көрсетумен, өтініштер қарау нәтижелері бойынша қабылданған шешімдерді шағым жасаудың тәртібі; 4) Кері байланыс түрі (пайдаланушыларылармен ақпаратты жолдау нысанымен "Сұрақ-жауап", сауалнамалар мен дауыс беру , жиі қойылатын сұрақтарға жауап, интернет-қабылдау және басқалары); 5) оның ішінде AppStore немесе PlayMarket-те egov мобилді қосымшасын көшірмелеу үшін egov порталында сілтемені орналастырумен, электрондық үкімет порталы арқылы электрондық өтініштерін беру мүмкіндігі туралы ақпарат	3	3
1.5	Ақпараттық қолдау	1) Жаңалықтардың өзекті тізбегі (жаңалықтар мұрағатын құрумен);	1	1

1.7	Халықты әлеуметтік қорғау	Жұмысқа орналасуға (Мемлекеттік қолдау, бос орындар туралы хабарландыру)	1	1
	Барлығы		25	25

Сол немесе басқадай кемшіліктерді анықталған жерде бөлімнің салмақты мәнінен төменде атап өтілген кемшіліктерді анықтаған кезде, әрбір анықталған кемшіліктер үшін 0,1 балл мөлшерінде шегеру жүргізіледі, бірақ бөлімнің салмақты мәнінен 50 (елуден) астам емес:

1	Ақпараттық толықтыру жеткіліксіздігі
	- ұсынылған ақпараты жеткіліксіз
	- ақпараттық материалдарды уақытылы өзектіленбеген
	- мемлекеттік және орыс тілдеріндегі мәтіндердің бірдейлестірілмеуі

2-кесте. Жергілікті атқарушы органның интернет-ресурсының мобилді нұсқасын бағалау

№ р/с	Интернет-ресурс бөлімінің атауы	Описание индикаторов, размещаемых на интернет-ресурсах государственных органов	Индикаторлар бар болған кезде тағайындалатын балл	
			Қазақ тілінде	Орыс тілінде
1.1	Мемлекеттік орган туралы жалпы ақпарат	1) Пошталық мекенжайы; 2) Электрондық пошта адресі; 3) Анықтамалық қызметтердің телефондары; 4) (Басшыларының Т.А.Ә.А. (бар болса), телефондардың нөмірлерін және электрондық пошта адрестері орталық аппарат басшыларының байланыс деректері; 5) Басшыларының, Т.А.Ә.А. (бар болса), телефондардың нөмірлерін және электрондық пошта адрестері интернет-ресурстарына сілтемелерін (олар болған кезде) көрсетумен аумақтық бөлімшелердің тізбесі	5	5
1.2	Кәсіпкерлікті қызметті мемлекеттік қолдау	1) Кәсіпкерлікті алғашқы бастаушыға көмек (жеке бизнесті ұйымдастырудың барлық кезеңдерінде кәсіпкерге көмек беретін ақпарат); 2) Шағын және орта бизнесті макроқаржыландыру, субсидирлеу туралы ақпарат (субсидияны алу шарттарын, талап етілетін құжаттарын көрсетумен, кәсіпкерлерге берілетін субсидиялар тізбесі; Субсидияны беретін, мемлекеттік органдардың байланыс телефондарын және мекенжайларын көрсетумен, оны алу процесін сипаттау); 3) Мамандандырылған ұйымдардың байланыс деректерін көрсетумен ауыл шаруашылығы өнімдерін сатып алу, өндіру, қайта өңдеу және іске асыру тәртібі туралы ақпарат; 4) Кәсіпкерлік мәселелері бойынша консультациялық кеңес беру (сұрақ қою мүмкіндігін беру және оған жауабын алу немесе пайдаланушылармен жиі қойылатын сұрақтарды орналастыру	2	2
	Мемлекеттік қызметтерді,	1) "Мемлекеттік қызмет" бөлімінің бар болуы 2) Мемлекеттік органмен көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің тізбесі; 3) Мемлекеттік қызметті алу туралы жадынамасы мынадай ақпараттан тұрады:		

1.3	оның ішінде электрондық форматта көрсету	3.1 мемлекеттік қызметті алудың нысаны; 3.2 жұмыс кестесі (egov порталы арқылы мемлекеттік ккрсетілетін қызметті алу кезінде, egov порталында сілтемені орналастыру, оның ішінде AppStore немесе PlayMarket-те egov мобилді қосымшасын көшірмелеу үшін); 3.3 қажетті құжаттар; 3.4 қызметтердің бағасы және төлем тәртібі; 3.5 мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі; 3.6 мемлекеттік қызмет көрсетудің нәтижелері.	10	10
1.4	Мемлекеттік органдарды кадрмен қамтамасыз ету	1) Мемлекеттік органдағы бос лауазымдық орындар туралы мәлімет; 2) Мемлекеттік қызметтегі бос орындардарға орналасуға кандидаттарға біліктілік талаптар; 3) Бос орындарға орналасу мәселелері жөніндегі консультация беруге уәкілетті тұлғалардың Т.А.Ә.А. (бар болса) телефон нөмірлері, электрондық пошта адрестері.	3	3
1.5	Халықпен жұмыс	1) Азаматтарды қабылдау кестесі; 2)Азаматтарды қабылдау және олардың өтініштерін қарау мәселелері жөніндегі уәкілетті тұлғалардан ақпаратты алу мүмкіндігі олар арқылы берілетін азаматтарға байланыс телефондары; 3) Жауапты тұлғалардың байланыс деректерін көрсетумен, өтініштер қарау нәтижелері бойынша қабылданған шешімдерді шағым жасаудың тәртібі; 4) Кері байланыс түрі (пайдаланушыларылармен ақпаратты жолдау нысанымен "Сұрақ-жауап", сауалнамалар мен дауыс беру, жиі қойылатын сұрақтарға жауап, интернет-қабылдау және басқалары); 5) оның ішінде AppStore немесе PlayMarket-те egov мобилді қосымшасын көшірмелеу үшін egov порталында сілтемені орналастырумен, электрондық үкімет порталы арқылы электрондық өтініштерін беру мүмкіндігі туралы ақпарат.	3	3
1.6	Ақпараттық қолдау	1) Жаңалықтардың өзекті тізбегі (жаңалықтар мұрағатын құрумен).	1	1
1.7	Халықты әлеуметтік қорғау	1) Жұмысқа орналастыру (мемлекеттік қолдау шаралары, бос лауазымдық орындар туралы хабарлама).	1	1
	БАРЛЫҒЫ		25	25

Сол немесе басқадай кемшіліктерді анықталған жерде бөлімніңсалмақты мәнінен төменде атап өтілген кемшіліктерді анықтағанкезде, әрбір анықталған кемшіліктер үшін 0,1 балл мөлшеріндешегеру жүргізіледі, бірақ бөлімнің салмақты мәнінен 50 (елуден)астам емес:

1	Ақпараттық толықтыру жеткіліксіздігі
	- ұсынылған ақпараты жеткіліксіз
	- ақпараттық материалдарды уақтылы жаңғырту
	- мемлекеттік және орыс тілдеріндегі мәтіндердің бірдейлестірілмеуі

Мемлекеттік органдардың
азаматтармен өзара іс-қимылын
бағалау әдістемесіне
17-қосымша

Жеке және заңды тұлғалардың шағымдары мен өтініштерін қарау бойынша бағалау өлшемдері

	Өлшемнің атауы	Үлесі
1	Шағымдар мен арыздарды қарау мерзімдерін сақтау	40 баллов
2	Сот шешімімен негізделген (сотпен қанағаттандырылған) және жоғарғы тұрған органмен қанағаттандырылған шағымдар мен арыздардың үлесі	40 баллов
3	Қанағаттандырылған шағымдар мен арыздардың үлесі	20 баллов
	Барлығы	100 баллов

Мемлекеттік органдардың
азаматтармен өзара іс-қимылын
бағалау әдістемесіне
18-қосымша
Нысан

"Жеке және заңды тұлғалардың шағымдары мен арыздарын қарау сапасы" бағыты бойынша бағалау нәтижелері туралы қорытынды

____

(орталық мемлекеттік/
жергілікті атқарушы органның атауы)

____

(есептік кезең

№ т/т	Бағалау өлшемдері	Баллдар
1	Шағымдар мен арыздарды қарау мерзімдерін сақтау	
2	Сот шешімімен негізделген (сотпен қанағаттандырылған) және жоғарғы тұрған органмен қанағаттандырылған шағымдар мен арыздардың үлесі)	
3	Қанағаттандырылған шағымдар мен арыздардың үлесі	
Жалпы баға:		

Бағалау өлшемдері бойынша орталық мемлекеттік / жергілікті атқарушы органның қызметі тиімділігінің талдауы:

1. Шағымдар мен арыздарды қарау мерзімдерін сақтау;
2. Сот шешімімен негізделген (сотпен қанағаттандырылған) және жоғарғы тұрған органмен қанағаттандырылған шағымдар мен арыздардың үлесі;
3. Қанағаттандырылған шағымдар мен арыздардың үлесі.

Қорытындылар мен ұсыныстар.

____
____

Уәкілетті
органның басшысы ____________ _______________________________
____
(қолы) (қолдың мағынасын ашу)
"____" ______________ 20 ___ ж.

Мемлекеттік органдардың
азаматтармен өзара іс-қимылын
бағалау әдістемесіне
19-қосымша
Нысан

Мемлекеттік органның азаматтармен өзара іс-қимылы бағалау нәтижелері туралы қорытынды

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

№	Бағалау бағыттары	Баға
1	Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасы	
2	Мемлекеттік органдардың ашықтығы	
3	Жеке және заңды тұлғалардың шағымдары мен арыздарын қарау сапасы	
	Жалпы баға	

Бағалау бағыттары бойынша орталық мемлекеттік /жергілікті атқарушы органның қызметі тиімділігінің талдауы:

1. "Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасы" бағыты бойынша;
2. "Мемлекеттік органдардың ашықтығы";
3. "Жеке және заңды тұлғалардың шағымдары мен арыздарын қарау сапасы" бағыты бойынша.

Қорытындылар мен ұсыныстар:

Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігі Төрағасының орынбасары	___________ (қолы)	______________________ (қолдың мағынасын ашу)
ҚазақстанРеспубликасы Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігінің мемлекеттік	___________ (қолы)	______________________ (қолдың мағынасын ашу)

көрсетілетін қызметтердің сапасын
бағалауға және бақылауға жауапты
құрылымдық бөлімшенің басшысы

"____" __________ 20__ ж.

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