

## Мемлекеттік органның жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимылын операциялық бағалау әдістемесін бекіту туралы

### *Күшін жойған*

Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының 2020 жылғы 5 наурыздағы № 44, Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті Төрағасы орынбасарының 2020 жылғы 10 наурыздағы № 40, Қазақстан Республикасының Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің 2020 жылғы 10 наурыздағы № 87/НҚ және Қазақстан Республикасы Ақпарат және қоғамдық даму министрінің 2020 жылғы 11 наурыздағы № 82 бірлескен бұйрығы . Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2020 жылғы 30 наурызда № 20188 болып тіркелді. Күші жойылды - Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының 2021 жылғы 19 сәуірдегі № 66, Қазақстан Республикасының Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің 2021 жылғы 19 сәуірдегі № 138/НҚ, Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті Төрағасының 2021 жылғы 20 сәуірдегі № 4 және Қазақстан Республикасы Ақпарат және қоғамдық даму министрінің 2021 жылғы 20 сәуірдегі № 133 бірлескен бұйрығымен

Ескерту. Күші жойылды – ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының 19.04.2021 № 66, ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің 19.04.2021 № 138/НҚ, ҚР Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті Төрағасының 20.04.2021 № 4 және ҚР Ақпарат және қоғамдық даму министрінің 20.04.2021 № 133 бірлескен бұйрығымен (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі).

"Орталық мемлекеттік органдар мен облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың жергілікті атқарушы органдары қызметінің тиімділігін жыл сайынғы бағалау жүйесі туралы" Қазақстан Республикасы Президентінің 2010 жылғы 19 наурыздағы № 954 Жарлығымен бекітілген Орталық мемлекеттік органдар мен облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың жергілікті атқарушы органдары қызметінің тиімділігін жыл сайынғы бағалау жүйесінің 34-тармағына сәйкес, БҰЙЫРАМЫЗ:

1. Қоса беріліп отырған Мемлекеттік органның жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимылын операциялық бағалау әдістемесі бекітілсін.

2. Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігінің Мемлекеттік қызметтер көрсету департаменті заңнамамен белгіленген тәртіпте:

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

2) осы бірлескен бұйрықты Қазақстан Республикасы Ақпарат және қоғамдық даму министрлігінің, Қазақстан Республикасының Бас прокуратурасы Құқықтық статистика және арнайы есеп жөніндегі комитетінің, Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігінің, Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігінің интернет-ресурстарында орналастыруды қамтамасыз етсін.

3. Осы бірлескен бұйрықтың орындалуын бақылау жетекшілік ететін Қазақстан Республикасының ақпарат және қоғамдық даму вице-министріне, Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есеп жөніндегі комитеті төрағасының жетекшілік ететін орынбасарына, Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызмет істер агенттігі төрағасының жетекшілік ететін орынбасарына, жетекшілік ететін Қазақстан Республикасының цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі вице-министріне жүктелсін.

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

Қазақстан Республикасының Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі Төраға орынбасары Б. Абишев	Қазақстан Республикасының Ақпарат және қоғамдық даму министрі Д. Абаев
Қазақстан Республикасының Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрі А. Жумағалиев	Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігінің төрағасы А. Жаилғанова

Қазақстан Республикасы  
Ақпарат және қоғамдық даму  
министрінің 2020 жылғы  
11 наурыздағы № 82  
Қазақстан Республикасы  
Бас прокуратурасының  
Құқықтық статистика және  
арнайы есепке алу  
жөніндегі комитеті  
төрағасының 2020 жылғы  
10 наурыздағы № 40  
Қазақстан Республикасының  
Мемлекеттік қызмет істері  
агенттігі төрағасының  
2020 жылғы 5 наурыздағы № 44

## **Мемлекеттік органның жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимылын операциялық бағалау әдістемесі**

### **1-тарау. Жалпы ережелер**

1. Осы Мемлекеттік органның жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимылын операциялық бағалау әдістемесі (бұдан әрі - Әдістеме) Қазақстан Республикасы Президентінің 2010 жылғы 19 наурыздағы № 954 Жарлығымен бекітілген Орталық мемлекеттік органдар мен облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың жергілікті атқарушы органдары қызметінің тиімділігін жыл сайынғы бағалау жүйесін (бұдан әрі - Бағалау жүйесі) жүзеге асыру мақсатында әзірленген.

2. Осы Әдістемеде келесі негізгі 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) ашық бюджеттер интернет-порталы - 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 ақпарат орналастыру қағидаларына сәйкес мемлекеттік органдардың бюджеттік ақпаратты, шоғырландырылған қаржы есептілігін, мемлекеттік аудит және қаржылық бақылау нәтижелерін, сондай-ақ өткен қаржылық жылдың бюджеттік бағдарламаларын іске асыру туралы есептерді бұқаралық талқылау үшін орналастыруды қамтамасыз ететін "электрондық үкімет" веб-порталының құрамдасы.

3) ашық деректердің интернет-порталы - Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің міндетін атқарушысының 2016 жылғы 26 қаңтардағы № 86 бұйрығымен бекітілген (Нормативтік-құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 13231 тіркелген) Мемлекеттік органдар ашық деректердің интернет-порталына орналастыратын электрондық ақпараттық

ресурстарды ашық деректерге жатқызу өлшемшарттарына, сондай-ақ оларды беру мен форматын бекіту туралы қағидаларына сәйкес ашық деректер бойынша сипаттаушы және сілтемелік ақпараттың орталықтандырылып сақталуын қамтамасыз ететін "электрондық үкімет" веб-порталының құрамдасы;

4) ашық нормативтік құқықтық актілердің интернет-порталы - Қазақстан Республикасы Ақпарат және коммуникация министрінің 2016 жылғы 30 маусымдағы № 22 бұйрығымен бекітілген Ашық нормативтік құқықтық актілердің интернет-порталына заң жобалары тұжырымдамаларының жо

5) ары мен нормативтік құқықтық актілердің жобаларын орналастыру және оларды көпшілік талқылауы қағидаларына (нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 13974 болып тіркелген) сәйкес заң жобалары тұжырымдамаларының және нормативтік құқықтық актілердің жобаларын орналастыруды қамтамасыз ететін "электрондық үкімет" веб-порталының құрамдасы;

6) "ашық диалог" интернет-порталы - мемлекеттік органның бірінші басшысының блог-алаңына келіп түскен өтініштерге жауаптарды орналастыруды , сондай-ақ интернет-конференциялар мен пікіртерімдердің өткізілуін қамтамасыз ететін "электрондық үкімет" веб-порталының құрамдасы;

7) мемлекеттік көрсетілетін қызмет - көрсетілетін қызметті алушылардың өтініш жасауы бойынша немесе өтініш жасауынсыз 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;

8) мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандарты - мемлекеттік қызмет көрсету ерекшеліктері ескеріле отырып, қызмет көрсету процесінің сипаттамаларын, нысанын, мазмұны мен нәтижесін, сондай-ақ өзге де мәліметтерді қамтитын мемлекеттік қызмет көрсетуге қойылатын негізгі талаптар тізбесі;

9) 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;

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

11) мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімі - мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сыныпталған тізбесі;

12) "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;

13) мемлекеттік қызметті көрсетуден негізсіз бас тарту - Қазақстан Республикасының заңдарымен және мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартымен белгіленбеген жағдайларда және негіздемелер бойынша бас тарту;

14) 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;

15) қайта жасалған өтініш - бір тұлғадан бір мәселе бойынша кемінде екі рет келіп түскен:

осының алдындағы өтініш бойынша қабылданған шешімге шағым жасалған; егер бұрын жіберілген өтініш келіп түскен уақыттан бастап белгіленген қарау мерзімі өтіп кетсе, алайда арыз беруші жауап алмаған болса, оның уақтылы қаралмағаны туралы хабарланған;

осының алдындағы өтінішті қарау және ол бойынша шешім қабылдау кезінде жіберілген басқа да кемшіліктер көрсетілген өтініш.

### 3. Әдістеме:

- 1) халыққа сапалы мемлекеттік қызметтерді көрсету;
- 2) мемлекеттік органның ашық болу деңгейін қамтамасыз ету;
- 3) шағымдар мен арыздарды сапалы қарау бойынша мемлекеттік органдармен есептік жылда қабылданған шаралардың тиімділігін айқындау үшін көзделген.

4. Мемлекеттік органның жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимылын операциялық бағалау Қазақстан Республикасы Президенті Әкімшілігімен бекітілетін Мемлекеттік органдар қызметінің тиімділігін жыл сайынғы бағалау жүргізу кестесіне сәйкес (бұдан әрі - Кесте) келесі бағыттар бойынша жүзеге асырылады:

- 1) мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасы;
- 2) мемлекеттік органның ашықтығы;
- 3) шағымдар мен арыздарды қарау сапасы.

5. Мемлекеттік органдардың жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимылын операциялық бағалау келесі бағалауға уәкілетті органдармен (бұдан әрі - бағалауға уәкілетті органдар) жүзеге асырылады:

Қазақстан Республикасы Президентінің Әкімшілігі - Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының (бұдан әрі - Бас Прокуратура) "Мемлекеттік органдардың жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимылы" блогы бойынша, Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызмет істері агенттігінің (бұдан әрі - Агенттік) "Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасы" бағыты бойынша қызметінің тиімділігін операциялық бағалау.

Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің Кеңесімен - Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, қорғаныс және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігінің (бұдан әрі - Министрлік) мемлекеттік қызметтерді электрондық форматта көрсету және оларды автоматтандыру бойынша қызметінің тиімділігін операциялық бағалау, Қазақстан Республикасы Ақпарат және қоғамдық даму министрлігінің (бұдан әрі - Ақпарат және қоғамдық даму министрлігі) "Мемлекеттік органның ашықтығы" бағыты бойынша қызметінің тиімділігін операциялық бағалау;

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

Ақпарат және қоғамдық даму министрлігі - орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдардың "Мемлекеттік органның ашықтығы" бағыты бойынша қызметінің тиімділігін операциялық бағалау;

Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитетімен (бұдан әрі - Комитет) - орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдардың "Шағымдар мен арыздарды қарау сапасы" бағыты бойынша қызметінің тиімділігін операциялық бағалау.

6. Электрондық форматта мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына операциялық бағалау жүргізуді сүйемелдеуді "электрондық үкіметтің" архитектурасын және "электрондық әкімдіктің" үлгілік архитектурасын дамытуды әдістемелік қамтамасыз ету жөніндегі функциялар жүктелген, Қазақстан Республикасының Үкіметі айқындайтын заңды тұлға (бұдан әрі - сервистік интегратор) жүзеге асырады.

7. Тиісті бағыттар бойынша операциялық бағалау қорытындыларына сәйкес мемлекеттік органдардың жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимыл тиімділігінің жалпы операциялық бағалау қалыптастырылады.

**2-тарау. Мәліметтің көздері, оның нақтылығы және бағалауға уәкілетті органдармен есептік ақпаратты қайта тексеру**

8. Агенттікке ұсынылатын мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын мемлекеттік операциялық бақылау (бұдан әрі - мемлекеттік бақылау) шеңберінде бағаланатын мемлекеттік органдардың есептік ақпараты, Агенттіктің мемлекеттік әлеуметтік тапсырысы бойынша жүргізілетін мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының қоғамдық мониторингінің нәтижелері (бұдан әрі - мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының қоғамдық мониторингі), мемлекеттік қызметтерді көрсету сатысы туралы "Мониторинг" ақпараттық жүйесінен (бұдан әрі - "Мониторинг" АЖ) мемлекеттік қызметтер көрсету мерзімдерін бұзу саны туралы мәліметтер, мемлекеттік органдардың ақпараттық жүйелерінен алынған "Өтініштерді біріңғай есепке алу" автоматтандырылған ақпараттық жүйесінің мәліметтері, мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі Ведомствоаралық комиссия (бұдан әрі - Ведомствоаралық комиссия) шешімдері, сондай-ақ Бағалау жүйесінің 7-тармағының 2) тармақшасына сәйкес бағаланатын мемлекеттік органдарда жүргізілген тексеру нәтижелері "Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасы" бағыты бойынша операциялық бағалау жүргізу үшін ақпарат көздері болып табылады.

9. "Шағымдар мен арыздарды қарау сапасы" бағыты бойынша операциялық бағалауды жүргізу үшін ақпарат мемлекеттік органдардың ақпараттық жүйелерінен алынған "Өтініштерді біріңғай 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, "Біріңғай біріздендірілген статистикалық жүйе" автоматтандырылған ақпараттық жүйесінің мәліметтері, заңды күшіне енген соттың шешімдері, сонымен қатар Бағалау жүйесінің 7-тармағының 2-тармақшасына сәйкес бағаланатын мемлекеттік органдарда жүргізілетін тексерулер нәтижелері табылады.

10. "Ашық үкіметтің" интернет-порталдарынан ақпаратты түсіру және бағаланатын мемлекеттік органдардың есептік деректері "Мемлекеттік органның ашықтығы" бағыты бойынша операциялық бағалау жүргізу үшін ақпарат көзі болып табылады.

11. Бағаланатын мемлекеттік органдар операциялық бағалау жүргізу үшін бағалауға уәкілетті органдарға берген ақпараттың дұрыстығын бағаланатын мемлекеттік органдар қамтамасыз етеді.

**§ 1-параграф. Есептік мәліметтерде орналасқан деректерді қайта тексеру**

12. Бағалауға уәкілетті органдар бағаланатын мемлекеттік органдардың есептік ақпараттарындағы мәліметтердің нақтылығына қайта тексеруді өткізеді ( бұдан әрі - есептік ақпаратты қайта тексеру).

13. Ұсынылған есептік ақпаратты қайта тексеруге жататын мемлекеттік органдардың тізбесі Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрінің 2015 жылғы 26 қаңтардағы № 42 бұйрығымен бекітілген Тәуекелдерді басқару жүйесі негізінде есептік ақпарат қайта тексеруге жататын мемлекеттік органдарды айқындау әдістемесіне (нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 10349 болып тіркелді) сәйкес айқындалады.

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

15. Есептік ақпаратқа қайта тексеру жүргізу мерзімдері Кестеге сәйкес белгіленеді.

16. Қайта тексеру шеңберінде бағалауға уәкілетті органдарға құпиялық белгісі, сондай-ақ "Қызмет бабында пайдалану үшін" деген таңбасы бар құжаттарды қоспағанда, қажеттілік жағдайда растайтын құжаттардың электрондық көшірмелерін сұратады.

## **§ 2-параграф. Есептік ақпараттың нақтылығы**

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

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

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

20. Мемлекеттік органның дұрыс емес есептік ақпаратты ұсынғаны үшін әрбір тіркелген дерекке бағыттың жалпы бағасынан 0,2 айыппұл балын шегеру көзделген.

Дұрыс емес ақпаратты ұсынғаны үшін мемлекеттік органның қорытынды бағасынан шегерілетін айыппұл балының сомасы 5 балдан аспайды.

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



### **3-тарау. "Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасы" бағыты бойынша операциялық бағалау**

#### **§ 1-параграф. Жалпы ережелер.**

22. Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасын операциялық бағалау мынадай өлшемдер бойынша жүргізіледі:

1) қызмет алушылардың мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасына қанағаттандырылуы;

2) мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасын қамтамасыз ету;

3) мемлекеттік қызметтерді автоматтандыру.

23. 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 операциялық бағалау критерийлері осы Әдістеменің 2-қосымшаға сәйкес көрсетілген.

24. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау "Қызмет алушылардың мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасына қанағаттандырылуы" және "Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасын қамтамасыз ету" өлшемдері бойынша Агенттікпен жүргізіледі, "Мемлекеттік қызметтерді автоматтандыру" өлшемі бойынша Министрлікпен жүргізіледі.

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

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

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

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

"Мемлекеттік қызметтерді автоматтандыру" өлшемі бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасын операциялық бағалау нәтижелері туралы қорытындылар Министрлікпен Агенттікке осы Әдістеменің 5-қосымшаға сәйкес нысан бойынша ұсынылады.

27. Агенттіктің, Бас Прокуратураның және Қазақстан Республикасы Жоғарғы Сотының жанындағы соттардың қызметін қамтамасыз ету департаменті (Қазақстан Республикасы Жоғарғы Соты аппараты) (бұдан әрі - Жоғарғы Сот аппараты) мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасын операциялық бағалауды жүргізуге арналған ақпарат Агенттікпен, Бас Прокуратурамен және Жоғарғы Сот аппаратымен қағаз және электрондық тасығыштарда Кестеге сәйкес Қазақстан Республикасы Президентінің Әкімшілігіне ұсынылады.

Министрліктің "Мемлекеттік қызметтерді автоматтандыру" өлшемі бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасын операциялық бағалауды жүргізуге арналған ақпарат Министрлікпен қағаз және электрондық тасығыштарда Кестеге сәйкес Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің Кеңесіне ұсынылады.

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

28. "Қызмет алушылардың мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасына қанағаттандырылуы" өлшемі бойынша мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қоғамдық мониторингілеу нәтижелері негізінде халықтың ұсынылатын мемлекеттік қызметтердің сапасына қанағаттандырылу деңгейі мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына түскен дәлелді арыздарды ескере отырып, халыққа мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын қанағаттандырылуы деңгейі бағаланады.

29. "Қызмет алушылардың мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасына қанағаттандырылуы" өлшемі бойынша операциялық бағалау "Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасына қанағаттандырылу деңгейі" және "Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына шағымдану" көрсеткіштері бойынша жүргізіледі.

30. Бағалау мынадай формула бойынша есептеледі:

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

$$K1 = P1 + P2$$

2) жергілікті атқарушы органдар бойынша:

$$M1 = P1 + P2$$

мұнда:

K1 - бұл өлшемі бойынша орталық мемлекеттік органның операциялық бағалауы;

M1 - бұл өлшемі бойынша жергілікті атқарушы органның операциялық бағалауы;

P1 - "Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасына қанағаттандырылу деңгейі" көрсеткішінің мәні;

P2 - "Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына шағымдану" көрсеткішінің мәні.

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

Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасына қоғамдық мониторингі қорытындылары бойынша алынған ақпаратта бағаланатын мемлекеттік орган кескінінде және "Азаматтарға арналған үкімет" Мемлекеттік корпорация" КЕАҚ (бұдан әрі - Мемлекеттік корпорация) арқылы көрсетілген қызмет алушылардың қанағаттандырылуы деңгейін көрсеткіштерімен қамтамасыз ету қажет.

32. "Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасына қанағаттандырылуының деңгейі" өлшемі бойынша орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдардың операциялық бағалауы мынадай формула бойынша есептеледі:

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

мұнда:

P1 - бұл өлшемі бойынша орталық мемлекеттік немесе жергілікті атқарушы органның операциялық бағалауы;

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

Un - мемлекеттік қызметке қызмет алушылардың осы Әдістеменің 6-қосымшасына сәйкес мемлекеттік қызметті көрсету сапасына қанағаттандырылу деңгейіне байланысты берілетін балл.

Бағаланатын мемлекеттік органның мемлекеттік қызметтер түрлері мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының қоғамдық мониторингінде болмаған жағдайда, мемлекеттік органға осы көрсеткіш бойынша қызметтері қоғамдық

мониторингке ұшыраған мемлекеттік органдар нәтижелерінің орташа мәні қойылады.

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қоғамдық мониторингке ұшыраған мемлекеттік органдар қызметтері бойынша нәтижелерінің орташа мәні "Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасына қанағаттандырылу деңгейі" көрсеткіші бойынша мемлекеттік органдары қорытындысының орташа арифметикалық мәнін шегеру арқылы анықталады.

33. "Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына шағымдану" көрсеткіші бойынша операциялық бағалау мемлекеттік бақылау шеңберінде Агенттікке орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдар ұсынылатын ақпарат негізінде жүзеге асырылады.

34. "Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына шағымдану" көрсеткіші бойынша операциялық бағалау мынадай формула бойынша есептеледі:

$$P2 = \left(1 - \left(\frac{i}{b1} * 10000\right)\right) * k$$

мұнда:

P2 - бұл өлшемі бойынша орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органның операциялық бағалауы;

k - алынған нәтижелерді үлестік мәнге келтіруге арналған коэффициент (осы өлшем бойынша орталық мемлекеттік органдардың коэффициенті 10-ға, жергілікті атқарушы органдар үшін - 10-ға тең);

i - мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты ұйыммен) ұсынылған мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына Агенттікке және орталық мемлекеттік органға (жергілікті атқарушы органға) түскен дәлелді шағымдардың саны;

b1 - мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты ұйыммен) көрсетілген мемлекеттік қызметтердің жалпы саны;

10 000 - көрсетілген 10 000 қызмет көрсетуде шағымдардың орташа мәнін анықтауға арналған коэффициент.

Операциялық бағалау кезінде орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдардың мемлекеттік қызметтерді көрсететін қызметкерлерінің іс-қимылына, мемлекеттік қызметтерді ұсыну процестерінің материалдық-техникалық және өзге қамтылуына, оның ішінде Мемлекеттік корпорация арқылы келіп түскен шағымдарына; "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.

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

### **§ 3-параграф. "Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасын қамтамасыз ету" өлшемі бойынша операциялық бағалау**

35. "Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасын қамтамасыз ету" өлшемі мемлекеттік қызметтерді көрсетуді уақытылы қамтамасыз ету және мемлекеттік органмен мемлекеттік қызметтерді көрсету саласында заңнама талаптарын сақтау бойынша қабылданып жатқан шаралар тиімділігі бағаланады.

36. "Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасын қамтамасыз ету" өлшемі бойынша операциялық бағалау "Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу мерзімдерін сақтау", "Мемлекеттік қызметтерді көрсетуден негізсіз бас тарту", "Құжаттардың толық емес жиынтығымен мемлекеттік қызметтерді көрсету" және "Мемлекеттік қызметтер стандартымен ескерілмеген құжаттарды талап ету" көрсеткіштері бойынша жүргізіледі.

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

38. 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 органның мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын ішкі мемлекеттік бақылаудың қорытындылары бойынша анықталған мәліметтері.

39. "Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасын қамтамасыз ету" өлшемі бойынша операциялық бағалау есептеу кезінде бекітілген мемлекеттік

қызметтердің стандарттарына сәйкес бір жұмыс күні ішінде көрсетілетін мемлекеттік қызметкерлер түрлері бойынша статистикалық ақпарат ескерілмейді

40. Операциялық бағалау мынадай формула бойынша есептеледі:

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

$$K2 = T1+T2 + T3 + T4$$

2) жергілікті атқарылу органдар бойынша:

$$M2 = T1+T2 + T3 + T4$$

мұнда:

K2 - бұл өлшемі бойынша орталық мемлекеттік органның операциялық бағалауы;

M2 - бұл өлшемі бойынша жергілікті атқарушы органның операциялық бағалауы;

T1 - "Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу мерзімдерін сақтау" көрсеткішінің мәні;

T2 - "Мемлекеттік қызметтерді көрсетуден негізсіз бас тарту" көрсеткішінің мәні;

T3 - "Құжаттардың толық емес жиынтығымен мемлекеттік қызметтерді көрсету" көрсеткішінің мәні;

T4 - "Мемлекеттік қызметтер стандартымен ескерілмеген құжаттарды талап ету" көрсеткішінің мәні.

41. Министрлік Агенттікке жыл сайын бағаланатын жылдың кейінгі 15 ақпанына дейін "Мониторинг" АЖ мемлекеттік қызметтерді көрсетудің мерзімдері бұзушылықтарының саны туралы мемлекеттік қызметтер және мемлекеттік органдардың кесінінде ақпарат ұсынады.

42. "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 Қазақстан Республикасы заңнамасының сақталуы бойынша бағаланатын мемлекеттік органдарда жүргізілген тексеріс қорытындылары операциялық бағалау кезінде ескеріледі.

Аталған өлшем 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 ақпараттың дереккөзі келесі қолданылады:

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.

Ақпараттандыру саласындағы уәкілетті органның тиісті құжатымен расталған техникалық жағдайларға байланысты ақпараттық жүйе істен шыққан жағдайда осы кезеңде бекітілген мерзімдерді бұзуымен көрсетілген мемлекеттік қызмет көрсетулер осы өлшемді есептеу кезінде ескерілмейді.

43. Операциялық бағалау мынадай формула бойынша есептеледі:

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

мұнда:

T1 - бұл өлшемі бойынша орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органның операциялық бағалауы;

k - алынған нәтижелерді үлестік мәнге келтіруге арналған коэффициент (осы өлшем бойынша орталық мемлекеттік органдардың коэффициенті 26-ға, жергілікті атқарушы органдардың коэффициенті - 30 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 қызметтерді есептегенде);

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 операциялық 0 балл операциялық бағалау қойылады.

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

$$T2 = \left(1 - \left(\frac{a}{b1} * 10000\right)\right) * k$$

мұнда:

T2 - осы көрсеткіш бойынша орталық мемлекеттік немесе жергілікті атқарушы органның операциялық бағалы;

k - алынған нәтижелерді салмақтық мәнге келтіру коэффициенті (орталық мемлекеттік органдарға коэффициент 8-ге, жергілікті атқарушы органдарға коэффициент 10-ға тең);

a - мемлекеттік органның (ведомстволық бағынысты ұйымның) мемлекеттік қызметтерді Қазақстан Республикасының заңында және мемлекеттік көрсетілетін қызметінің стандартында белгіленбеген жағдайлар және негіздер бойынша көрсетуден бас тартудың саны;

b1 - 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 операциялық бағалауы қойылады.

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

$$T3 = \left(1 - \left(\frac{c}{b1} * 10000\right)\right) * k$$

мұнда:

T3 - осы көрсеткіш бойынша орталық мемлекеттік немесе жергілікті атқарушы органның операциялық бағалауы;

k - алынған нәтижелерді салмақтық мәнге келтіру коэффициенті (орталық мемлекеттік органдарға коэффициент 8-ге, жергілікті атқарушы органдарға коэффициент 10-ға тең);



c - мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты ұйыммен) мемлекеттік көрсетілетін стандартымен көзделген тізбесіне сәйкес құжаттардың толық емес жиынтығымен мемлекеттік қызметтерді көрсетудің саны;

b1 - мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты ұйыммен) көрсетілген мемлекеттік қызметтердің жалпы саны;

10 000 - көрсетілген 10 000 қызмет көрсетуде құжаттардың толық емес жиынтығымен мемлекеттік қызметтерді көрсетудің орташа бұзушылық мәнін анықтауға арналған коэффициент;

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

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

$$T4 = (1 - \left(\frac{e}{b1} * 10000\right)) * k$$

мұнда:

T4 - осы көрсеткіш бойынша орталық мемлекеттік немесе жергілікті атқарушы органның операциялық бағалауы;

k - алынған нәтижелерді салмақтық мәнге келтіру коэффициенті (орталық мемлекеттік органдарға коэффициент 8-ге, жергілікті атқарушы органдарға коэффициент 10-ға тең);

e - бекітілген мемлекеттік қызметтер стандартымен ескерілмеген құжаттарды талап ету кезіндегі мемлекеттік қызметтер саны;

b1 - мемлекеттік органдармен (ведомстволық бағынысты ұйыммен) көрсетілген мемлекеттік қызметтердің жалпы саны;

10 000 - көрсетілген 10 000 қызмет көрсетуде қосымша құжаттарды талап етудің орташа мәнін анықтауға арналған коэффициент.

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

#### **§ 4-параграф. "Мемлекеттік қызметтерді автоматтандыру" өлшемі бойынша операциялық бағалау**

47. "Мемлекеттік қызметтерді автоматтандыру" өлшемі бойынша электрондық нысанда мемлекеттік қызметті көрсетуді қамтамасыз ету үшін

көрсетілетін қызметті берушінің әкімшілік үдерістерін қайта құру рәсімі және электрондық нысанда мемлекеттік қызметтерді алуға халықты ынталандыру жөніндегі орталық мемлекеттік орган жұмысының тиімділігі бағаланады.

48. "Мемлекеттік қызметтерді автоматтандыру" өлшемі бойынша операциялық бағалау "Мемлекеттік қызметтерді электрондық нысанға көшіру" және "Мемлекеттік қызметтерді автоматтандырудың тиімділігі" көрсеткіштері бойынша жүргізіледі.

49. Өлшемі бойынша операциялық бағалау келесі формула бойынша есептеледі:

$$K3 = T + V - P + B$$

мұнда:

K3 - осы өлшемшарт бойынша орталық мемлекеттік органды операциялық бағалау;

T - "Мемлекеттік қызметтерді электрондық нысанға көшіру" көрсеткішінің мәні;

V - "Мемлекеттік қызметтерді автоматтандырудың тиімділігі" көрсеткішінің мәні;

P - "Автоматтандырылған мемлекеттік қызметтердің қолжетімділігінің ұзақтығы" айыпшұл көрсеткішінің мәні;

B - "Есепті кезеңде мемлекеттік қызметтерді автоматтандыру" ынталандырушы көрсеткішінің мәні.

50. "Мемлекеттік қызметтерді электрондық нысанға көшіру" көрсеткіші бойынша бағалау бағаланатын кезеңде қолданыста болған Тізілімді және Орталық мемлекеттік органдарда ведомствоаралық комиссияның шешімдерін талдау негізінде жүргізіледі.

51. "Мемлекеттік қызметтерді электрондық нысанға көшіру" көрсеткіші бойынша операциялық бағалау келесі формула бойынша есептеледі:

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

мұнда:

T - осы көрсеткіш бойынша мемлекеттік органды бағалау;

c - "электрондық үкімет" веб-порталы арқылы қолжетімді мемлекеттік қызметтер түрлерінің саны;

n - "электрондық үкімет" веб-порталы арқылы көрсетуге жатпайтын қызметтерді қоспағанда, мемлекеттік қызметтер түрлерінің жалпы саны;

m - алынған нәтижелерді үлестік мәнге келтіру үшін коэффициент (осы көрсеткіш бойынша коэффициент 10-ға тең).

52. "Мемлекеттік қызметтерді автоматтандырудың тиімділігі" көрсеткіші электрондық нысанда мемлекеттік қызметтерді алуға халықты ынталандыру бойынша орталық мемлекеттік орган жұмысының тиімділігін бағалайды. Көрсеткіш бойынша бағалау мемлекеттік бақылау шеңберінде Министрлікпен және орталық мемлекеттік органдармен Агенттікке ұсынатын ақпаратты талдау жолымен жүргізіледі.

53. "Мемлекеттік қызметтерді электрондық нысанға көшіру" көрсеткіші бойынша операциялық бағалау келесі формула бойынша есептеледі:

$$V = \frac{d}{z} * w$$

мұнда:

V - осы көрсеткіш бойынша мемлекеттік органды операциялық бағалау;

d - электрондық нысанда көрсетілген мемлекеттік қызметтердің көлемі;

z - көрсетілген мемлекеттік қызметтердің жалпы көлемі;

w - алынған нәтижелерді салмақтық мәнге келтіруге арналған коэффициент (осы көрсеткіш бойынша коэффициент 10 - ға тең);

54. "Есепті кезеңде мемлекеттік қызметтерді автоматтандыру" ынталандыру көрсеткіші бойынша операциялық бағалау келесі формула бойынша есептеледі:

$$B = c * w$$

мұнда:

B - осы көрсеткіш бойынша мемлекеттік органды операциялық бағалауы;

c - есепті кезең ішінде электрондық нұсқаға көшірілген мемлекеттік қызметтердің саны;

w - алынған нәтижелерді салмақтық мәнге келтіруге арналған коэффициент (осы көрсеткіш бойынша коэффициент 1-ге тең).

Осы көрсеткіштің ең жоғарғы балдық мәні 5 балды құрайды.

Егер барлық мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді электрондық нысанға көшірген жағдайда орталық мемлекеттік органға ең жоғары 5 балл қойылады.

55. "Автоматтандырылған мемлекеттік қызметтердің қолжетімділігінің ұзақтығы" айыппұл көрсеткіші бойынша операциялық бағалау келесі формула бойынша есептеледі:

$$P = t * w$$

мұнда:

P - осы көрсеткіш бойынша мемлекеттік органды операциялық бағалау;

t - бағаланатын мемлекеттік органның электрондық нысанда көрсетілетін, сағаттарда өлшенетін мемлекеттік қызметтері қолжетімді болмаған уақыт кезеңінің ұзақтығы;

w - алынған нәтижелерді салмақтық мәнге келтіруге арналған коэффициент (осы көрсеткіш бойынша коэффициент 0,2-ге тең).

Мемлекеттік қызметтер басқа мемлекеттік органның кінәсінен қол жетімсіз болған жағдайда, онда айыппұл балы бос тұрып қалуға кінәлі мемлекеттік органнан алынады.

Осы көрсеткіштің ең жоғарғы балдық мәні 5 балды құрайды.

### **§ 5-параграф. Мемлекеттік органдардың "Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасы" бағыты бойынша қорытынды операциялық бағалау**

56. Мемлекеттік органдардың "Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасы" бағытының қорытынды операциялық бағалау барлық өлшемдер бойынша алынған нәтижелерді қосу арқылы анықталады:

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

$$U = K1 + K2 + K3$$

2) жергілікті атқарушы органдар бойынша:

$$T = M1 + M2$$

мұнда:

U - мемлекеттік қызметтер көрсету бойынша орталық мемлекеттік органның қорытынды операциялық бағалау;

T - мемлекеттік қызметтер көрсету бойынша жергілікті атқарушы органның қорытынды операциялық бағалау;

К - орталық мемлекеттік органның операциялық бағалау өлшемдері;

М - жергілікті атқарушы органның операциялық бағалау өлшемдері.

#### **4-тарау. "Мемлекеттік органның ашықтығы" бағыты бойынша операциялық бағалау**

##### **§ 1-параграф. Жалпы ережелер**

57. "Мемлекеттік органның ашықтығы" бағыты бойынша операциялық бағалау келесі көрсеткіштер бойынша жүзеге асырылады:

- 1) ашық деректер;
- 2) ашық бюджет;
- 3) ашық нормативтік құқықтық актілер;
- 4) ашық диалог;
- 5) ведомстволық бағынысты ұйымдардың ашықтығы.

58. Балл осы Әдістеменің 7-қосымшасына сәйкес нысан бойынша "Мемлекеттік органның ашықтығы" бағыты бойынша орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдар қызметінің тиімділігіне операциялық бағалау беру үшін өлшемдері бойынша қойылады.

59. Орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдарының "Мемлекеттік органның ашықтығы" бағыты бойынша қызметінің тиімділігін операциялық бағалау нәтижелері туралы қорытындыларды осы Әдістеменің 8-қосымшасына сәйкес нысан бойынша қалыптастырады.

##### **§ 2-параграф. "Ашық деректер" өлшемі бойынша операциялық бағалау**

60. "Ашық деректер" өлшемі бойынша операциялық бағалау бағаланатын мемлекеттік органдарды бекітілген Тізбелер шеңберінде және ақпараттың пайдаланушылардың сұрау салулары бойынша ашық деректер жиынтықтарын жариялауға, сондай-ақ АТ-қоғамдастықтар, кәсіпкерлік, академиялық және зерттеу ұйымдары, сондай-ақ бұқаралық ақпарат құралдары мен коммерциялық емес ұйымдар арасында ашық деректерде қажеттілікті талдауға ынталандыруға бағытталған.

61. "Ашық деректер" өлшемі бойынша операциялық бағалау осы Әдістемеге 9-қосымшаның 1-кестесіне сәйкес орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдардың есептік деректерін талдау нәтижелері негізінде жүзеге асырылады.

62. Орталық мемлекеттік органдардың және жергілікті атқарушы органдардың "Ашық деректер" өлшем бойынша операциялық бағалау осы Әдістемеге 10-қосымшаның 1-кестесінде көрсетілген тілдік нұсқалар бойынша балдарды қосу арқылы анықталады.

Осы Әдістемеге 9-қосымшаның 1-кестесінің 3-тармағында көрсетілген ашық деректерге халықтың қажеттілігін анықтауға бағытталған іс-шаралардың жиынтығы іске асырылған және қосымша деректер жиынтығын жариялауға сұраныс болмаған жағдайда "Сұраулар негізінде қосымша жарияланған ашық деректер жиынтықтарының саны" индикаторы бойынша ең жоғары балл беріледі.

63. "Ашық деректер" өлшемі бойынша ең жоғары мән осы Әдістемеге 7-қосымшаға сәйкес 25 балды құрайды.

### **§ 3-параграф. "Ашық бюджет" өлшемі бойынша операциялық бағалау**

64. "Ашық бюджет" өлшемі бойынша операциялық бағалау бағаланатын мемлекеттік органдарды бюджет ақпаратын жариялауға және келіп түсетін пікірлер мен ұсыныстармен тиімді жұмыс жасауға ынталандыруға бағытталған.

65. Орталық мемлекеттік органдарды операциялық бағалау осы Әдістемеге 9-қосымшаның 2-кестесіне сәйкес орталық мемлекеттік органдардың есептік деректерін талдау нәтижелері негізінде жүзеге асырылады.

66. Жергілікті атқарушы органдарды операциялық бағалау осы Әдістемеге 9-қосымшаның 3-кестесіне сәйкес жергілікті мемлекеттік органдардың есептік деректерін талдау нәтижелері негізінде жүзеге асырылады.

67. Орталық мемлекеттік органдарды "Ашық бюджет" өлшемі бойынша балдық операциялық бағалау осы Әдістемеге 10-қосымшаның 2-кестесінде көрсетілген тілдік нұсқалар бойынша балдарды қосу арқылы анықталады.

68. Жергілікті атқарушы органдарды "Ашық бюджет" өлшемі бойынша балдық операциялық бағалау осы Әдістемеге 10-қосымшаның 3-кестесінде көрсетілген тілдік нұсқалар бойынша балдарды қосу арқылы анықталады.

Осы Әдістемеге 10-қосымшаның 2-кестесінің 3 және 9-индикаторлары мен 3-кестесінің 1 және 5-индикаторлары үшін осындай бюджеттік бағдарламалар (бюджеттік бағдарламаларды іске асыру туралы есептер) бойынша бюджеттік бағдарламалар жобаларын немесе бюджеттік бағдарламаларды іске асыру туралы есептерді жария талқылаудың басталғаны туралы хабарламалар болмаған жағдайда 0 балл беріледі.

Егер мемлекеттік органның бюджеті бойынша ақпарат құпия болып табылса немесе "Қызмет бабында пайдалану үшін" белгісі болса, мемлекеттік орган бағаланатын индикаторлар бойынша барлық мемлекеттік органдардың алған бағаларының орташа балы беріледі.

Есепті кезеңде мемлекеттік аудит және қаржылық бақылау жүргізілмеген жағдайда мемлекеттік органға осы Әдістемеге 10-қосымшаның 2-кестесінің 4-индикаторы және 3-кестесінің 2-индикаторы бойынша ең жоғары балл беріледі

69. "Ашық бюджет" өлшемі бойынша ең жоғары мән осы Әдістемеге 7-қосымшаға сәйкес 25 балды құрайды.

#### **§ 4-параграф. "Ашық нормативтік құқықтық актілер" өлшемі бойынша операциялық бағалау**

70. "Ашық нормативтік құқықтық актілер" өлшемі бойынша операциялық бағалау бағаланатын мемлекеттік органдарды нормативтік-құқықтық актілер жобаларын және заң жобаларының тұжырымдамаларын жариялауға, сондай-ақ келіп түсетін пікірлермен және ұсыныстармен тиімді жұмыс жасауға ынталандыруға бағытталады.

71. Операциялық бағалау осы Әдістемеге 9-қосымшаның 4-кестесіне сәйкес мемлекеттік органдардың "Ашық нормативтік құқықтық актілер" талдау нәтижелері негізінде жүзеге асырылады.

72. Орталық мемлекеттік органдардың және жергілікті атқарушы органдардың "Ашық нормативтік-құқықтық актілер" өлшемі бойынша балдық операциялық бағалауы осы Әдістемеге 10-қосымшаның 4-кестесінде көрсетілген тілдік нұсқалар бойынша балдарды қосу арқылы анықталады.

73. Жергілікті атқарушы органдардың "Ашық нормативтік-құқықтық актілер" өлшемі бойынша балдық бағалауы осы Әдістемеге 10-қосымшаның 5-кестесінде көрсетілген тілдік нұсқалар бойынша балдарды қосу арқылы анықталады.

Заң жобаларын және/немесе нормативтік құқықтық актілерді әзірлеу жоспары бойынша болмаған, сондай-ақ пайдаланушылардың ұсыныстары мен түсініктемелері болмаған жағдайда мемлекеттік органға тиісті индикатордың салмақты мәнінің ең жоғары балл беріледі.

Бұл ретте, нормативтік құқықтық актілердің жобаларын орналастыру туралы хабардар ету болмаған жағдайда, осы Әдістемеге 10-қосымшаның 4-кестесінің 1 және 2-индикаторлары және 5-кестесінің 1-индикаторы бойынша балдар нөлге теңестіріледі.

74. "Ашық нормативтік-құқықтық актілер" өлшемі бойынша ең жоғары мән осы Әдістемеге 7-қосымшаға сәйкес 25 балды құрайды.

#### **§ 5-параграф. "Ашық диалог" өлшемі бойынша операциялық бағалау**

75. "Ашық диалог" өлшемі бойынша операциялық бағалау бағаланатын мемлекеттік органдарды мемлекеттік органдардың бірінші басшыларының блог-алаңы арқылы жеке және заңды тұлғалармен тиімді әрекет етуге және мемлекеттік органның қадағаланатын саладағы қызметіне қатысты қоғамдық пікірін талдауға ынталандыруға бағытталған.

76. Операциялық бағалау осы Әдістемеге 9-қосымшаның 5-кестесіне сәйкес мемлекеттік органдардың есептік деректерін талдау нәтижелері негізінде жүзеге асырылады.

77. Аталған өлшем бойынша балдық операциялық бағалау осы Әдістемеге 10-қосымшаның 5-кестесінде көрсетілген тілдік нұсқалар бойынша балдарды қосу арқылы анықталады.

Бұл ретте осы Әдістемеге 10-қосымшаның 6-кестесінің 2-индикаторы бойынша жалпы саннан үлесті есептеу жүргізіледі.

78. Аталған өлшем бойынша ең жоғары мән осы Әдістемеге 7-қосымшаға сәйкес 25 балды құрайды.

### **§ 6-параграф. "Ведомстволық бағынысты ұйымдардың ашықтығы" өлшемі бойынша операциялық бағалау**

79. "Ведомстволық бағынысты ұйымдардың ашықтығы" өлшемі бойынша операциялық бағалау бағаланатын мемлекеттік органдарды олардың ашықтығын қамтамасыз ету мақсатында ведомстволық бағынысты ұйымдармен тиімді өзара іс-қимыл жасауға ынталандыруға бағытталған.

80. Орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдардың операциялық бағалауы осы Әдістемеге 9-қосымшаның 6-кестесіне сәйкес мемлекеттік органдардың есептік деректерін талдау нәтижелері негізінде жүзеге асырылады.

81. "Ведомстволық бағынысты ұйымдардың ашықтығы" өлшемі бойынша операциялық бағалау орталық мемлекеттік немесе жергілікті атқарушы органның "Ведомстволық бағынысты ұйымдардың ашықтығы" өлшемі бойынша қорытынды операциялық бағасынан айыппұл балдарын шегеру жолымен жүзеге асырылады.

82. Айыппұл балдары осы Әдістемеге 10-қосымшаның 8, 9, 10-кестелерінде көрсетілген индикаторлар бойынша шегеріледі.

83. "Ведомстволық бағынысты ұйымдардың ашықтығы" өлшемі бойынша айыппұл балының ең жоғарғы мәні осы Әдістемеге 10-қосымшасының 7-кестесіне сәйкес 9 балды құрайды.

### **§ 7-параграф. "Мемлекеттік органның ашықтығы" бағыты бойынша қорытынды операциялық бағалау**

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



$$O = P1 + P2 + P3 + P4 - P5$$

мұнда:

O - "Мемлекеттік органның ашықтығы" бағыты бойынша бағаланатын орталық мемлекеттік немесе жергілікті атқарушы органдардың қорытынды операциялық бағалауы;

P1 - "Ашық деректер" өлшем бойынша балдық операциялық бағалау;

P2 - "Ашық бюджет" өлшем бойынша балдық операциялық бағалау;

P3 - "Ашық нормативтік құқықтық актілер" өлшем бойынша балдық операциялық бағалау;

P4 - "Ашық диалог" өлшем бойынша балдық операциялық бағалау;

P5 - "Ведомстволық бағынысты ұйымдардың ашықтығы" өлшемі бойынша балдық операциялық бағалау.

## **5-тарау. "Шағымдар мен арыздарды қарау сапасы" бағыты бойынша операциялық бағалау**

### **§ 1-параграф. Жалпы ережелер**

85. Мемлекеттік органдардың тиімділігін "Шағымдар мен арыздарды қарау сапасы" бағыты бойынша операциялық бағалау есептік кезеңде бағаланушы мемлекеттік органға түскен және қаралған шағымдар мен арыздар бойынша жүргізіледі.

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

- 1) шағымдар мен арыздарды қарау мерзімдерін сақтау;
- 2) сот шешімімен негізделген (сотпен қанағаттандырылған) шағымдар мен арыздардың үлесі;
- 3) қайта келіп түскен негізі бар шағымдар мен өтініштерді қарау;
- 4) шағымдар мен арыздарды қарау сапасына ішкі бақылау.

87. Орталық мемлекеттік, жергілікті атқарушы органдарға және олардың аумақтық бөлімшелеріне келіп түскен, жеке және заңды тұлғалардың шағымдары мен арыздарын қарау бойынша операциялық бағалау өлшемдері, осы Әдістеменің 11-қосымшасына сәйкес салмақтық мағыналарға ие.

88. "Мемлекеттік органның жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимылы" блогының "Өтініштер мен шағымдарды қарау сапасы" бағыты бойынша

операциялық бағалау нәтижелері туралы қорытынды осы Әдістемеге 12-қосымшаға сәйкес жасалады.

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

89. "Шағымдар мен арыздарды қарау мерзімдерін сақтау" өлшемі бойынша операциялық бағалау шағымдар мен арыздарды уақытылы қаралуы бойынша қабылданған іс-шаралардың тиімділігін жүзеге асырылады.

90. Операциялық бағалау келесі формула бойынша есептеледі:

$$R1 = \left( 1 - \left( \frac{f}{p} * 1000 \right) \right) * k$$

мұнда:

R1 - "Шағымдар мен арыздарды қарау мерзімдерін сақтау" өлшемі бойынша орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдардың операциялық бағалауы;

f - бағаланатын мемлекеттік органмен мерзімдері бұзылып қаралған шағымдар мен арыздардың саны;

p - бағаланатын мемлекеттік органмен қаралған шағымдар мен арыздардың жалпы саны;

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

1000 - қаралған 1000 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) шағымдар мен арыздардың үлесі" өлшемі бойынша операциялық бағалау**

91. "Сот шешімімен негізделген (сотпен қанағаттандырылған) шағымдар мен арыздардың үлесі" өлшемі бойынша операциялық бағалау, келіп түскен шағымдар мен арыздарды сапалы қарау бөлігінде мемлекеттік органдардың тиімділігін анықтау үшін жүргізіледі.

92. Операциялық бағалау келесі формула бойынша есептеледі:

$$R2 = \left(1 - \left(\frac{a}{p} * 10000\right)\right) * k$$

мұнда:

R2 - "Сот шешімімен негізделген (сотпен қанағаттандырылған) шағымдар мен арыздардың үлесі" өлшемі бойынша орталық мемлекеттік немесе жергілікті атқарушы органдардың органның операциялық бағалауы;

a - соттың шешімімен негізделген шағымдар мен арыздардың саны;

p - мемлекеттік органмен қаралған шағымдар мен арыздардың жалпы саны;

k - алынған нәтижелерді үлестік мәнге келтіруге арналған коэффициент (өлшем бойынша орталық мемлекеттік органның коэффициенті 30-ға, жергілікті атқарушы органның коэффициенті 30-ға тең);

10000 - 10000 қарастырылған шағым мен өтінішке шаққанда сот шешімі бойынша негізі бар деп танылған (сотпен қанағаттандырылған) шағымдар мен өтініштердің орташа мәнін анықтауға арналған коэффициент.

93. Мемлекеттік органда шешімдері есептік кезеңде қайта қарастырылған және сот тәртібінде шағымдар мен өтініштер болмаған жағдайда мемлекеттік органға 30 балл беріледі.

Өлшем бойынша алынған нәтижелер минус белгісіне ие мәнді құраса, мемлекеттік органға аталған өлшем бойынша 0 балл беріледі.

#### **§4-параграф. "Қайта келіп түскен негізі бар шағымдар мен өтініштерді қарау" өлшемі бойынша операциялық бағалау**

94. "Қайта келіп түскен негізі бар шағымдар мен өтініштерді қарау" өлшемі бойынша операциялық бағалау есептік кезеңде мемлекеттік органдарда қарастырылған қайта келіп түскен қанағаттандырылған шағымдар мен өтініштерді талдау арқылы жүргізіледі.

95. Операциялық бағалау келесі формула бойынша есептеледі:

$$R3 = \left(1 - \left(\frac{n}{m} * 100\right)\right) * k$$

мұнда:

R3 - "Қайта келіп түскен негізі бар шағымдар мен өтініштерді қарау" өлшемі бойынша орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органның операциялық бағалауы;

n - есептік кезеңде мемлекеттік органда қарастыру қорытындылары бойынша қанағаттандырылған қайта келіп түскен шағымдар мен өтініштердің жалпы саны;

m - есептік кезеңде мемлекеттік органмен қаралған шағымдар мен өтініштердің жалпы саны;

k - алынған нәтижелерді үлестік мәнге келтіруге арналған коэффициент (өлшем бойынша коэффициент 20-ға тең).

100 - мемлекеттік органның есептік кезеңде қарастырылған 100 шағым мен өтінішке шаққандағы қайта қарастырылған кезде негізделген шағымдар мен өтініштердің орташа мәнін анықтауға арналған коэффициент.

Өлшем бойынша алынған нәтижелер минус белгісіне ие мәнді құраса, мемлекеттік органға аталған өлшем бойынша 0 балл беріледі.

### **§ 5-параграф. "Шағымдар мен арыздарды қарау сапасына ішкі бақылау" өлшемі бойынша операциялық бағалау**

96. "Шағымдар мен арыздарды қарау сапасын ішкі бақылау" өлшемі бойынша операциялық бағалау шағымдар мен арыздарды қарауда мерзімінің бұзылуы бойынша мемлекеттік органмен қабылданған шаралардың тиімділігін анықтауға бағытталған.

97. Мемлекеттік органды осы критерий бойынша операциялық бағалау кезінде мерзімді бұза отырып қаралған өтініштердің фактісіне қатысты объективті себептер бойынша (жұмыстан босату) жауапкершілікке тартудың мүмкін еместігін қоспағанда, тәртіптік жауапкершілікке тарту фактілерінің саны ескеріледі.

98. "Шағымдар мен арыздарды қарау сапасына ішкі бақылау" өлшемі бойынша бағалау осы Әдістемеге 13-қосымшаға сәйкес тиісті балдар беріледі.

### **§ 6-параграф. "Шағымдар мен арыздарды қарау сапасы" бағыты бойынша қорытынды операциялық бағалау**

99. "Шағымдарды мен арыздарды қарау сапасы" бағыты бойынша мемлекеттік органдардың қорытынды операциялық бағалауы барлық өлшемдер бойынша алынған нәтижелерді қосу арқылы анықталады:

$$H = R1 + R2 + R3 + R4$$

мұнда:

Н - шағымдар мен арыздардың қарау сапасы бойынша орталық мемлекеттік немесе жергілікті атқарушы органның қорытынды бағасы;

Р - орталық мемлекеттік немесе жергілікті атқарушы органның операциялық бағалау өлшемдері.

## **6-тарау. Мемлекеттік органның жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимыл тиімділігінің жалпы операциялық бағалауы**

100. Мемлекеттік органның жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимылы тиімділігінің жалпы операциялық бағалау бағыттары бойынша алынған нәтижелерді қосу арқылы анықталады:

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

$$O = 0,5 * U + 0,2 * D + 0,3 * H$$

2) жергілікті атқарушы органдар бойынша:

$$A = 0,5 * T + 0,2 * F + 0,3$$

мұнда:

О - "Мемлекеттік органның жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимылы" блогы бойынша орталық мемлекеттік органның жалпы операциялық бағалауы;

А - "Мемлекеттік органның жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимылы" блогы бойынша жергілікті атқарушы органның жалпы операциялық бағалауы;

U - "Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасы" бағыты бойынша орталық мемлекеттік органның операциялық бағалауы;

T - "Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасы" бағыты бойынша жергілікті атқарушы органның операциялық бағалауы;

D - "Мемлекеттік органның ашықтығы" бағыты бойынша орталық мемлекеттік органның операциялық бағалауы;

F - "Мемлекеттік органның ашықтығы" бағыты бойынша жергілікті атқарушы органның операциялық бағалауы.

H - "Шағымдар мен арыздарды қарау сапасы" бағыты бойынша орталық мемлекеттік немесе жергілікті атқарушы органдардың операциялық бағалауы;

101. Мемлекеттік орган қызметінің тиімділігін дәрежесі операциялық бағалау қорытындысына сәйкес анықталады.

Мемлекеттік орган тиімділігінің жоғарғы дәрежесі 90-нан 100 балға дейінгі, орташа дәрежесі - 70-тен 89,99 балға дейінгі, төменгі дәрежесі - 50-ден 69,99 балға дейінгі бағаның көрсеткішіне сәйкес келеді. Бағалау нәтижесі бойынша 50 балдан аз жинаған мемлекеттік органның қызметі тиімсіз деп танылады.

## **7-тарау. Қорытынды ережелер**

102. Операциялық бағалау нәтижелері туралы қорытындыны алған күннен бастап бағаланатын мемлекеттік орган операциялық бағалау нәтижелерімен келіспеген жағдайда, бес жұмыс күні ішінде Агенттікке, Министрлікке, сервистік интеграторге, Ақпарат және қоғамдық даму министрлігіне немесе Комитетке дәлелді құжаттармен бірге осы Әдістеменің 14-қосымшасындағы формаға сәйкес Операциялық бағалау қорытындысы бойынша қайшылықтар кестесін (бұдан әрі - Қайшылықтар кестесі) жолдайды.

103. Комиссияның жұмыс органы мемлекеттік органдардың шағымдану рәсімдерінен кейін бес жұмыс күннен кешіктірмей енгізілген шағымдары бойынша операциялық бағалауға уәкілетті органдардың өкілдерін тарта отырып, тиімділікті бағалаудың жеке нәтижелеріне тексеру өткізуді өз бетінше ұсынуға құқылы.

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

105. Операциялық бағалау нәтижелеріне қарсылықтар болмаған жағдайда, бағаланатын мемлекеттік орган қорытындыны алған күннен бастап бес жұмыс күні ішінде Агенттікке, Министрлікке, сервистік интеграторге, Ақпарат және қоғамдық даму министрлігіне немесе Комитетке тиісті хабарлама жолдайды.

106. Агенттікте, Министрлікте, сервистік интеграторда, Ақпарат және қоғамдық даму министрлігінде немесе Комитетте қарсылықтарды қарау үшін арнайы комиссиялар құрылады, олардың құрамына қарсылықтарды ұсынған бағаланатын мемлекеттік органдардың қызметкерлері, операциялық бағалауға уәкілетті органдардың, қарсылықтарды ұсынған мемлекеттік органдарды бағалауға қатыспаған қызметкерлері, кемінде 5 мүшеден тұратын Комиссияның жұмыс органының өкілдері кіреді.

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

108. Арнайы комиссия отырыстары бойынша Қарсылық кестелері қайта қаралады, Арнайы комиссия төрағасымен қол қойылып бағаланатын мемлекеттік орган мәліметіне жеткізіледі.

Қарсылықтарды қабылдаған жағдайда түзетілген мемлекеттік органдардың қызметінің тиімділігін операциялық бағалау қорытындылары қарсылықтарды ұсынған бағаланатын мемлекеттік органдарға жолданады.

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

110. Бас прокуратураның тиімділігін бағалау нәтижелеріне "Мемлекеттік органның ашықтығы" бағыты бойынша шағымдану рәсімі жүргізілгеннен кейін Қазақстан Республикасы Президентінің Әкімшілігі тиімділікті операциялық бағалау нәтижелері туралы қорытындыны Агенттікке енгізеді.

111. Ақпарат және қоғамдық даму министрлігі тиімділігін бағалау нәтижелеріне "Мемлекеттік органның ашықтығы" бағыты бойынша шағымдану рәсімі жүргізілгеннен кейін Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің Кеңесімен тиімділікті операциялық бағалау нәтижелері туралы қорытындыны Агенттікке енгізеді.

112. "Мемлекеттік органдардың ашықтығы" бағыты бойынша мемлекеттік органдар тиімділігін операциялық бағалау нәтижелеріне шағымдану рәсімдері өткізілгеннен кейін Ақпарат және қоғамдық даму министрлігімен операциялық бағалау нәтижелері туралы қорытынды Агенттікке бағаланатын мемлекеттік органның қарсылықтарын қарау жөніндегі арнайы комиссия отырысы күнінен кейін бес жұмыс күндік мерзімнен кешіктірілмей жолданады.

113. "Шағымдар мен арыздарды қарау сапасы" бағыты бойынша тиімділікті операциялық 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.

114. "Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасы" бағыты бойынша мемлекеттік органдар тиімділігін операциялық бағалау нәтижелеріне шағымдану рәсімдері өткізілгеннен кейін Агенттікпен "Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасы" бағытының операциялық бағалау нәтижелері туралы қорытынды "Мемлекеттік органның жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимылы" блогы бойынша бағаланатын мемлекеттік органның бағалау нәтижелері туралы қорытындыны әзірлеу үшін қолданылады.

115. "Мемлекеттік органның жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимылы" блогы бойынша бағаланатын мемлекеттік органның қызметінің тиімділігін операциялық бағалау нәтижелері туралы қорытынды Агенттікпен осы Әдістеменің 15-қосымшасына сәйкес әзірленеді және мемлекеттік жоспарлау жөніндегі уәкілетті органға жолданады.

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

\_\_\_\_\_

(орталық мемлекеттік органның/жергілікті атқарушы органның атауы)

\_\_\_\_\_

(есептік кезең)

№	Сенімде емес ақпаратты ұсынуы	Алынып тасталатын балдар
1		
2		
3		
...		
БАРЛЫҒЫ:		

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

1) \_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

3) \_\_\_\_\_

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

Уәкілетті органның өкілі, лауазымы \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(мерзімі) (қолы) (қолдың мағынасын ашу)

Бағаланушы мемлекеттік органның өкілі, лауазымы

\_\_\_\_\_

(мерзімі) (қолы) (қолдың мағынасын ашу)



**Орталық мемлекеттік органдармен, олардың ведомстволарымен, аумақтық бөлімшелермен, ведомстволардың аумақтық бөлімшелерімен, ведомстволық бағынышты ұйымдарымен және олардың филиалдарымен, сондай-ақ облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың, қаладағы аудандар әкімдіктерінің, аудандық маңызы бар қалалардың, кенттердің, ауылдардың, ауылдық округтардың жергілікті атқарушы органдарымен ұсынылатын мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасын операциялық бағалау өлшемдері**

№ п/п	Өлшемнің атауы	Үлесі
Орталық мемлекеттік органдар:		
1	Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасына қанағаттандырылуы	25
1.1	Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасына қанағаттандырылу деңгейі	15
1.2	Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына шағымдану	10
2	Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасын қамтамасыз ету	50
2.1	Мемлекеттік қызметтерді көрсету мерзімдерінің сақталуы	26
2.2	Мемлекеттік қызметтерді көрсетуден негізсіз бас тарту	8
2.3	Құжаттар топтамасы толық емес жағдайда мемлекеттік қызметтерді көрсету	8
2.4	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандартымен көзделмеген құжаттарды талап ету	8
3	Мемлекеттік қызметтерді автоматтандыру	25
3.1	Мемлекеттік қызметтерді электрондық нысанға көшіру	10
3.2	Мемлекеттік қызметтерді автоматтандырудың тиімділігі	10
3.3	"Есепті кезеңде мемлекеттік қызметтерді автоматтандыру" ынталандырушы көрсеткіші	5
Жергілікті атқарушы органдар:		
1	Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасына қанағаттандырылуы	40
1.1	Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасына қанағаттандырылу деңгейі	20
1.2	Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына шағымдану	20
2	Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасын қамтамасыз ету	60
2.1	Мемлекеттік қызметтерді көрсету мерзімдерінің сақталуы	30
2.2	Мемлекеттік қызметтерді көрсетуден негізсіз бас тарту	10
2.3	Құжаттар топтамасы толық емес жағдайда мемлекеттік қызметтерді көрсету	10
2.4	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандартымен көзделмеген құжаттарды талап ету	10

Мемлекеттік органдардың  
жеке және заңды тұлғалармен  
өзара іс-қимылын  
операциялық бағалау  
әдістемесіне  
3-қосымша  
Нысан

# Орталық мемлекеттік органдармен ұсынылатын мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасын операциялық бағалау нәтижелері туралы қорытынды

(орталық мемлекеттік органның атауы)

(есеп кезеңі)

№	Бағалау өлшемдері	Балл	Макс. бал
1	Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасына қанағаттандырылуы		25
2	Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасын қамтамасыз ету		50
3	Мемлекеттік қызметтерді автоматтандыру		25
	Өлшемдер бойынша жалпы баға		100
	Айыппұл балдары		5
	Шегерілген айыппұл балдарын есептегендегі қорытынды баға		100

Орталық мемлекеттік органның қызметінің операциялық бағалау өлшемдері бойынша тиімділігін талдау:

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

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

3. "Мемлекеттік қызметтерді автоматтандыру" өлшемі бойынша.

Қорытындылар мен ұсыныстар:

Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының орынбасары

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

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

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

"\_\_" "\_\_"  
\_\_ 20\_\_ ж.

Мемлекеттік органдардың жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимылын операциялық бағалау әдістемесіне 4-қосымша Нысан

# Жергілікті атқарушы органдармен ұсынылатын мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасын операциялық бағалау нәтижелері туралы қорытынды

(жергілікті атқарушы органның атауы)

(есеп кезеңі)

№	Бағалау өлшемдері	Балл	Макс. бал
1	Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасына қанағаттандырылуы		40
2	Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасын қамтамасыз ету		60
	Өлшемдер бойынша жалпы баға		100
	Айыппұл балдары		5
	Шегерілген айыппұл балдарын есептегендегі қорытынды баға		100

Жергілікті атқарушы органның қызметінің бағалау өлшемдері бойынша тиімділігін талдау:

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

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

Қорытындылар мен ұсыныстар:

Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының орынбасары

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

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

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

" " \_\_\_\_\_  
\_ 20 \_ ж.

Мемлекеттік органдардың жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимылын операциялық бағалау әдістемесіне 5-қосымша Нысан

**"Мемлекеттік қызметтерді автоматтандыру" өлшемі бойынша мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын операциялық бағалау нәтижелері туралы қорытынды**

(орталық мемлекеттік органның атауы)

(есеп кезеңі)

№	Өлшемдер	Балл	Макс. бал
1	Мемлекеттік қызметтерді автоматтандыру		25

Орталық мемлекеттік орган қызметінің "Мемлекеттік қызметтерді автоматтандыру" өлшемі бойынша операциялық бағалау тиімділігін талдау.

Қорытындылар мен ұсыныстар:

Мемлекеттік органның басшысы

(колы)

(қолдың мағынасын ашу)

Бағалауға уәкілетті органның тиісті құрылымдық бөлімшенің басшысы

(колы)

(қолдың мағынасын ашу)

"\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ ж.

Мемлекеттік органдардың  
жеке және заңды тұлғалармен  
өзара іс-қимылын  
операциялық бағалау  
әдістемесіне  
6-қосымша  
Нысан

## Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қанағаттандырылу деңгейі

№	Орталық мемлекеттік органдармен ұсынылатын мемлекеттік қызметтердің сапасын қанағаттандырылу деңгейі	Үлесі
1.	Сапасына қанағаттандырылу 4,8 балдан қоса 5 балға қоса дейін	15
2.	Сапасына қанағаттандырылу 4,6 балдан қоса 4,79 балға қоса дейін	12
3.	Сапасына қанағаттандырылу 4,4 балдан қоса 4,59 балға қоса дейін	9
4.	Сапасына қанағаттандырылу 4,2 балдан қоса 4,39 балға қоса дейін	6
5.	Сапасына қанағаттандырылу 4 балдан қоса 4,19 балға қоса дейін	3
6.	Сапасына қанағаттандырылу 4 балдан төмен	0
	Жергілікті атқарушы органдармен ұсынылатын мемлекеттік қызметтердің сапасын қанағаттандырылу деңгейі	
1.	Сапасына қанағаттандырылу 4,8 балдан қоса 5 балға қоса дейін	20
2.	Сапасына қанағаттандырылу 4,6 балдан қоса 4,79 балға қоса дейін	16
3.	Сапасына қанағаттандырылу 4,4 балдан қоса 4,59 балға қоса дейін	12
4.	Сапасына қанағаттандырылу 4,2 балдан қоса 4,39 балға қоса дейін	8
5.	Сапасына қанағаттандырылу 4 балдан қоса 4,19 балға қоса дейін	4
6.	Сапасына қанағаттандырылу 4 балдан төмен	0

Мемлекеттік органдардың  
жеке және заңды тұлғалармен  
өзара іс-қимылын  
операциялық бағалау

## Мемлекеттік органның қызметінің тиімділігін "Мемлекеттік органдардың ашықтығы" бағыты бойынша операциялық бағалау

№ п/п	Бағалау өлшемі	Үлесі
1	Ашық деректер	25
2	Ашық бюджет	25
3	Ашық нормативтік құқықтық актілер	25
4	Ашық диалог	25
5	Ведомстволық бағынысты ұйымдардың ашықтығы	-9

Мемлекеттік органдардың жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимылын операциялық бағалау әдістемесіне 8-қосымша  
Нысан

## "Мемлекеттік органның ашықтығы" бағыты бойынша мемлекеттік органдардың қызметі тиімділігінің операциялық бағалау нәтижелері туралы қорытынды

(орталық мемлекеттік органның/жергілікті атқарушы органның атауы)

(есептік кезең)

№	Операциялық бағалау өлшемі	Балл	Макс. балдар
1	Ашық деректер		25
2	Ашық бюджет		25
3	Ашық нормативтік құқықтық актілер		25
4	Ашық диалог		25
5	Ведомстволық бағынысты ұйымдардың ашықтығы		0
	Өлшемдер бойынша жалпы баға		100
	Айыппұл балдарын шегеру		0
	Айыппұл балдарын шегеруді есепке ала отырып, қорытынды баға		100

Операциялық бағалау өлшемдері бойынша орталық мемлекеттік/жергілікті атқарушы орган қызметінің тиімділігінің талдауы:

- 1) "Ашық деректер" өлшемі бойынша;
- 2) "Ашық бюджет" өлшемі бойынша;
- 2) "Ашық нормативтік құқықтық актілер" өлшемі бойынша;

- 2) "Ашық диалог" өлшемі бойынша;  
 2) "Ведомстволық бағынысты ұйымдардың ашықтығы" өлшемі бойынша.

Қорытынды мен ұсынымдар:

Уәкілетті

органның басшысы \_\_\_\_\_

(қолы) (қолдың мағынасын ашу)

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

Мемлекеттік органдардың  
 жеке және заңды тұлғалармен  
 өзара іс-қимылын  
 операциялық бағалау  
 әдістемесіне  
 9-қосымша  
 Нысан

## "Мемлекеттік органның ашықтығы" бағыты бойынша есеп

(орталық мемлекеттік органның/жергілікті атқарушы органның атауы)

(есепті кезең)

### 1-кесте. "Ашық деректер" өлшемі бойынша орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдардың есептік деректері

№	Индикатордың атауы	Есептік деректер
1	2	3
1	Бекітілген Тізбеге сәйкес деректер жиынтықтарының жарияланымдарының саны	Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган ашық деректер тізбесіндегі тиісті тармақты көрсете және кезеңділігін (ай сайын, тоқсан сайын, жарты жылда бір рет және т.б.) ескере отырып барлық орналастырылған ашық деректер жиынтығына сілтемелер тізімін ұсынады.
2	Сұраулар негізінде қосымша жарияланған ашық деректер жиынтықтарының саны	Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган сұратылған деректердің мазмұнын және бағаланатын мемлекеттік орган қабылдаған шешімді көрсете отырып, "Ашық деректер" порталындағы сұрау салу үшін мамандандырылған нысан арқылы және (немесе) өтініштер түрінде келіп түскен ашық деректер жиынтығын ұсынуға немесе жариялауға сұрау салулар тізімін ұсынады.
3	Халықтың ашық деректерге қажеттілігін анықтауға	Халықтың әртүрлі топтарының ашық деректерге қажеттілігін зерттеу бойынша іске асырылған іс-шаралар тізімі, осы жұмыстың нәтижелері және растайтын құжаттарын ұсынады. Атап айтқанда: 1) жарты жылда кемінде 1 рет "Ашық диалог" интернет-порталы арқылы сауалнама және (немесе) интернет-конференциялар жүргізу;

бағытталған іс-шараларды іске асыру	2) жарты жылда кемінде 1 рет ІТ-компаниялармен кездесулер өткізу немесе ақпараттық жарықтандырумен data-лабтар (хакатондар) өткізу; 3) бірінші басшының блогында халықтың ашық деректерге қажеттілігін анықтау бойынша өткізілетін іс-шаралар туралы жазбаларды орналастыру.
-------------------------------------	---

## 2-кесте. Орталық мемлекеттік органдардың "Ашық бюджет" өлшемі бойынша есептік деректері

№ р/с	Индикатордың атауы	Есептік деректер
1	2	3
1	Шоғырландырылған қаржылық есептілікті орналастыру	Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган орналастырылған құжаттарға сілтемелер тізімін береді.
2	Стратегиялық жоспарды іске асыру туралы есепті қалыптастыру күнінен бастап 15 жұмыс күні ішінде орналастыру	Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган орналастырылған құжатқа сілтеме береді.
3	Бюджеттік бағдарламаларды іске асыру туралы есепті оны қоғамдық кеңестің отырысына ұсынғанға дейін (бар болса), бірақ есепті жылдан кейінгі жылдың 1 сәуірінен кешіктірмей орналастыру	Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган орналастырылған құжаттарға сілтемелер тізімін, сондай-ақ Қоғамдық кеңестің отырысына шығарылған күнін ұсынады (бар болса).
4	Мемлекеттік аудит және қаржылық бақылау органдарынан оларды алғаннан кейін он бес жұмыс күні ішінде мемлекеттік аудит және қаржылық бақылау нәтижелері туралы ақпаратты орналастыру	Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган орналастырылған құжатқа сілтеме, сондай-ақ мемлекеттік аудит және қаржылық бақылау органдарынан нәтижелерді алу күні көрсетілген құжатты ұсынады.
5	Бюджеттік бағдарламалар жобаларын орналастыру	Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган орналастырылған құжаттарға сілтемелер тізімін береді.
6	Азаматтық бюджетті орналастыру	Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган орналастырылған құжаттарға сілтемелер тізімін береді.
7	Пайдаланушылардың ұсыныстары мен түсініктемелерін мониторингілеу және қарау	Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган пайдаланушылардың түсініктемелері мен ұсыныстары келіп түскен бюджеттік бағдарламалардың жобаларына және бюджеттік тағдарламалардың орындалуы туралы есепке сілтемелер тізімін ұсынады.
8	Бюджеттік бағдарламалар жобаларын және бюджеттік бағдарламаларды іске асыру туралы есептерді жария талқылаудың басталуы туралы хабарландыруларды жариялау	Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган БАҚ-та және әлеуметтік желілеріндегі ресми аккаунттардағы жарияландымдарға, ресми интернет-ресурстардағы жарияландымдарға және ақпараттық хаттарға сілтемелер тізімін ұсынады.

## 3-кесте. Жергілікті атқарушы органдардың "Ашық бюджет" өлшемі бойынша есептік деректері

№ р/с	Индикатордың атауы	Есептік деректер

1	2	3
1	Бюджеттік бағдарламаларды іске асыру туралы есепті оны қоғамдық кеңестің отырысына ұсынғанға дейін (бар болса), бірақ есепті жылдан кейінгі жылдың 1 сәуірінен кешіктірмей орналастыру	Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган орналастырылған құжаттарға сілтемелер тізімін, сондай-ақ Қоғамдық кеңестің отырысына шығарылған күнін ұсынады (бар болса).
2	Мемлекеттік аудит және қаржылық бақылау органдарынан оларды алғаннан кейін он бес жұмыс күні ішінде мемлекеттік аудит және қаржылық бақылау нәтижелері туралы ақпаратты орналастыру	Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган орналастырылған құжатқа сілтеме, сондай-ақ мемлекеттік аудит және қаржылық бақылау органдарынан нәтижелерді алу күні көрсетілген құжатты ұсынады.
3	Азаматтық бюджетті орналастыру	Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган орналастырылған құжаттарға сілтемелер тізімін береді.
4	Пайдаланушылардың ұсыныстары мен түсініктемелерін мониторингілеу және қарау	Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган пайдаланушылардың түсініктемелері мен ұсыныстары келіп түскен бюджеттік бағдарламалардың жобаларына және бюджеттік бағдарламалардың орындалуы туралы есепке сілтемелер тізімін ұсынады.
5	Бюджеттік бағдарламалар жобаларын және бюджеттік бағдарламаларды іске асыру туралы есептерді жария талқылаудың басталуы туралы хабарландыруларды жариялау	Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган БАҚ-та және әлеуметтік желілеріндегі ресми аккаунттардағы жарияландымдарға, ресми интернет-ресурстардағы жарияландымдарға және ақпараттық хаттарға сілтемелер тізімін ұсынады.

#### **4-кесте. "Ашық нормативтік құқықтық актілер" өлшемі бойынша орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдардың есептік деректері**

№	Индикатордың атауы	Есептік деректер
1	2	3
1	Заң жобаларының тұжырымдамаларын орналастыру	Осы бөлімде бағаланатын орталық мемлекеттік орган орналастырылған құжаттарға сілтемелер тізімін ұсынады.
2	Нормативтік құқықтық актілердің жобаларын орналастыру	Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган орналастырылған құжаттарға сілтемелер тізімін ұсынады (бар болса).
3	НҚА жобаларына және реттеушілік әсерді талдаудың қорытындыларына пайдаланушылардың ұсыныстары мен түсініктемелерін мониторингілеу және қарау	Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган пайдаланушылардың ұсыныстары мен түсініктемелері келіп түскен НҚА жобаларына және РӘТ-ке сілтемелер тізімін ұсынады.
4	НҚА жобаларын және заң жобаларының тұжырымдамаларын орналастыру туралы хабарландыруларды жариялау	Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган БАҚ-та және әлеуметтік желілеріндегі ресми аккаунттардағы жарияландымдарға, ресми интернет-ресурстардағы жарияландымдарға және ақпараттық хаттарға сілтемелер тізімін ұсынады.

#### **5-кесте. "Ашық диалог" өлшемі бойынша орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдардың есептік деректері**



№ р/ с	Индикатордың атауы	Есептік деректер
1	2	3
1	"Ақпаратқа қол жеткізу туралы" және "Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы" Қазақстан Республикасының заңдарына сәйкес мемлекеттік органдар басшыларының ресми блог-платформасында жауаптар алған мәселелердің үлесі	Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган мемлекеттік органдар бірінші басшыларының ресми блог-платформасы арқылы келіп түскен өтініштердің (порталдағы тіркелген номерді көрсетіп) тізімін ұсынады.
2	Интернет-конференциялар мен сауалнамалар өткізу	Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган қатысушылар санын көрсете отырып, өткізілген сауалнамалар мен интернет-конференцияларға сілтемелердің тізімін ұсынады.
3	Ашық отырыстарды (алқаларды) онлайн трансляциялау режимінде өткізу	Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган онлайн трансляциялау режимінде өткізілген ашық отырыстардың (алқалардың) сілтемелер тізімін ұсынады.
4	Бірінші басшылардың блогтарды жүргізуі ( жазбалардың болуы)	Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган жазбаларға сілтемелер тізімін ұсынады.

**6-кесте. "Ведомстволық бағынысты ұйымдардың ашықтығы" өлшемі бойынша орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдардың есептік деректері**

№ р/ с	Индикатордың атауы	Есептік деректер
1	2	3
1	Интернет-ресурстың толықтырылуы	Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган ведомстволық бағынысты ұйымдардың тізімін, ведомстволық бағынысты ұйымдардың интернет-ресурсына сілтемені, ол болмаған жағдайда мемлекеттік органның ресми интернет-ресурсындағы тиісті бөлімнің сілтемесін ұсынады.
2	Ашық деректер	Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган ведомстволық бағынысты ұйымдардың "Ашық деректер" интернет-порталында жарияланған ашық деректер жиынтықтарының сілтемелер тізімін ұсынады.
3	Ашық диалог	Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган мемлекеттік органдардың басшыларының ресми блог-платформасы арқылы квазимемлекеттік сектор ұйымдарының бірінші басшыларының атына келген өтініштердің (порталдағы тіркелген номері көрсетілген) тізімін ұсынады.

Мемлекеттік органдардың  
жеке және заңды тұлғалармен  
өзара іс-қимылын  
операциялық бағалау  
әдістемесіне  
10-қосымша  
Нысан

## "Ашық үкімет" порталын толтыру өлшемдері бойынша операциялық бағалау

### 1-кесте. Орталық мемлекеттік органдар мен жергілікті атқарушы органдардың "Ашық деректер" өлшемі бойынша операциялық бағалау

№ р/с	Индикатордың атауы	Мемлекеттік тілде	Орыс тілінде
1	2	3	4
1	Бекітілген Тізбеге сәйкес деректер жиынтықтарының жарияланымдарының саны	3,5	3,5
2	Сұраулар негізінде қосымша жарияланған ашық деректер жиынтықтарының саны	1,5	1,5
3	Бекітілген Тізбеге сәйкес деректер жиынтықтарын жариялау мерзімдерін сақтау	3,5	3,5
4	Деректер жиынтығын толтырудың дұрыстығы және толықтығы	3	3
5	Халықтың ашық деректерге қажеттілігін анықтауға бағытталған іс-шараларды іске асыру	1	1
Барлығы		25	

### 2-кесте. "Ашық бюджет" өлшемі бойынша орталық мемлекеттік органдарды операциялық бағалау

№ р/с	Индикатордың атауы	Мемлекеттік тілде	Орыс тілінде
1	2	3	4
1	Шоғырландырылған қаржылық есептілікті орналастыру	1,5	1,5
1.1	Шоғырландырылған бухгалтерлік балансты орналастыру	0,3	0,3
1.2	Қаржы қызметінің нәтижелері туралы шоғырландырылған есепті орналастыру	0,3	0,3
1.3	Ақша қозғалысы туралы шоғырландырылған есепті орналастыру	0,3	0,3
1.4	Таза активтердің/капиталдың өзгерістері туралы шоғырландырылған есепті орналастыру	0,3	0,3
1.5	Шоғырландырылған қаржылық есептілікке түсіндірме жазбаны орналастыру	0,3	0,3
2	Стратегиялық жоспарды іске асыру туралы есепті қалыптастыру күнінен бастап 15 жұмыс күні ішінде орналастыру *	0,5	0,5
3	Бюджеттік бағдарламаларды іске асыру туралы есепті оны қоғамдық кеңестің отырысына ұсынғанға дейін (бар болса), бірақ есепті жылдан кейінгі жылдың 1 сәуірінен кешіктірмей орналастыру *	1	1
4	Мемлекеттік аудит және қаржылық бақылау органдарынан оларды алғаннан кейін он бес жұмыс күні ішінде мемлекеттік аудит және қаржылық бақылау нәтижелері туралы ақпаратты порталда орналастыру	1	1
5	Азаматтық бюджетті орналастыру*	1,5	1,5
6	Кестенің 1-5 тармақтарымен көзделген бюджет материалдарын орналастырудың дұрыстығы және толықтығы	0,5	0,5

7	Кестенің 1-5 тармақтарымен көзделген бюджет материалдарын орналастырудың уақытылығы	0,5	0,5
8	Бюджеттік бағдарламалар жобаларын орналастырудың дұрыстығы және толықтығы*	0,5	0,5
9	Бюджеттік бағдарламалар жобаларын орналастырудың уақытылығы*	0,5	0,5
10	Пайдаланушылардың ұсыныстары мен түсініктемелерін мониторингілеу және қарау*	3	3
11	Бюджеттік бағдарламалар жобаларын және бюджеттік бағдарламаларды іске асыру туралы есептерді жария талқылаудың басталуы туралы хабарландыруларды жариялау*:	2	2
11.1	әлеуметтік желілердегі ресми аккаунттарда және (немесе) БАҚ-та	1	1
11.2	Интернет желісінде	0,5	0,5
11.3	ақпараттық хаттарды жолдау арқылы	0,5	0,5
Барлығы		25	

Ескертпе:

\* - Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкін қоспағанда.

### 3-кесте. "Ашық бюджет" өлшемі бойынша жергілікті атқарушы органдарды операциялық бағалау

№ р/с	Индикатордың атауы	Мемлекеттік тілде	Орыс тілінде
1	2	3	4
1	Бюджеттік бағдарламаларды іске асыру туралы есепті оны қоғамдық кеңестің отырысына ұсынғанға дейін (бар болса), бірақ есепті жылдан кейінгі жылдың 1 сәуірінен кешіктірмей орналастыру	3	3
2	Мемлекеттік аудит және қаржылық бақылау органдарынан оларды алғаннан кейін он бес жұмыс күні ішінде мемлекеттік аудит және қаржылық бақылау нәтижелері туралы ақпаратты порталда орналастыру	2	2
3	Азаматтық бюджетті орналастыру	1,5	1,5
4	Бюджеттік бағдарламалар жобаларын орналастырудың дұрыстығы (дәлдігі, толықтығы)	0,5	0,5
5	Бюджеттік бағдарламалар жобаларын орналастырудың уақытылығы	0,5	0,5
6	Пайдаланушылардың ұсыныстары мен түсініктемелерін мониторингілеу және қарау	3	3
7	Бюджеттік бағдарламалар жобаларын және бюджеттік бағдарламаларды іске асыру туралы есептерді жария талқылаудың басталуы туралы хабарландыруларды жариялау:	2	2
7.1	әлеуметтік желілердегі ресми аккаунттарда және (немес) БАҚ-та	1	1
7.2	Интернет желісінде	0,5	0,5
7.3	ақпараттық хаттарды жолдау арқылы	0,5	0,5
Барлығы		25	

### 4-кесте. "Ашық нормативтік құқықтық актілер" өлшемі бойынша орталық мемлекеттік органдарды операциялық бағалау

№ р/с	Индикатордың атауы	Мемлекеттік тілде	Орыс тілінде
1	2	3	4
1	Заң жобаларының тұжырымдамаларын орналастыру	1	1
2	Нормативтік құқықтық актілердің жобаларын орналастыру	3	3
3	Нысандарды толтырудың дұрыстығы (жолдардың толықтығы, нұсқалық, тілдік орналасу)	2	2
4	Нормативтік құқықтық актілердің жобаларына және реттеушілік әсерді талдаудың қорытындыларына пайдаланушылардың ұсыныстары мен түсініктемелерін мониторингілеу және қарау	5	5
5	Заң жобалары тұжырымдамаларының және және нормативтік құқықтық актілердің жобаларын орналастыру туралы хабарландыруларды жариялау:	1,5	1,5
5.1	әлеуметтік желілердегі ресми аккаунттарда және (немес) БАҚ-та	0,5	0,5
5.2	Интернет желісінде	0,5	0,5
5.3	ақпараттық хаттарды жолдау арқылы	0,5	0,5
Барлығы		25	

### **5-кесте. "Ашық нормативтік құқықтық актілер" өлшемі бойынша операциялық жергілікті атқарушы органдарды бағалау**

№ р/с	Индикатордың атауы	Мемлекеттік тілде	Орыс тілінде
1	2	3	4
1	Нормативтік құқықтық актілердің жобаларын орналастыру	4	4
2	Нысандарды толтырудың дұрыстығы (жолдардың толықтығы, нұсқалық, тілдік орналасу)	2	2
3	Нормативтік құқықтық актілердің жобаларына және реттеушілік әсерді талдаудың қорытындыларына пайдаланушылардың ұсыныстары мен түсініктемелерін мониторингілеу және қарау	5	5
4	Нормативтік құқықтық актілердің жобаларын орналастыру туралы хабарландыруларды жариялау:	1,5	1,5
4.1	әлеуметтік желілердегі ресми аккаунттарда және (немес) БАҚ-та	0,5	0,5
4.2	Интернет желісінде	0,5	0,5
4.3	ақпараттық хаттарды жолдау арқылы	0,5	0,5
Барлығы		25	

### **6-кесте. "Ашық диалог" өлшемі бойынша орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдарды операциялық бағалау**

№ р/с	Индикатордың атауы	Мемлекеттік тілде	Орыс тілінде
1	2	3	4
1	Бірінші басшының блогы	0,5	0,5

2	"Ақпаратқа қол жеткізу туралы" және "Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы" Қазақстан Республикасының заңдарына сәйкес мемлекеттік органдар басшыларының ресми блог-платформасында жауаптар алған мәселелердің үлесі	5	5
3	Интернет-конференциялар мен сауалнамалар өткізу	3	3
4	Бірінші басшылардың блогтарды жүргізуі (жазбалардың болуы)	3	3
5	Ашық отырыстарды (алқаларды) онлайн трансляциялау режимінде өткізу*	1	1
Барлығы		25	

Ескертпе:

\* - Қазақстан Республикасының Қорғаныс министрлігін қоспағанда.

### **7-кесте. "Ведомстволық бағынысты ұйымдардың ашықтығы" өлшемі бойынша орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдарды операциялық бағалау\***

№ р/с	Бағалау өлшемдері	Айыппұл балдары
1	Интернет-ресурстың толықтырылуы	3
2	Ашық деректер	3
3	Ашық диалог	3
Барлығы		9

Ескертпе:

\* - 2019 жылғы 1 қаңтардан 31 желтоқсан аралығында бағалауға ұлттық холдингтер және ұлттық компаниялар жатады.

### **8-кесте. "Интернет-ресурстың толықтырылуы" өлшемі бойынша ведомстволық бағынысты ұйымдарды операциялық бағалау**

№ р/с	Индикатордың атауы	Мемлекеттік тілде	Орыс тілінде
1	"Ақпаратқа қол жеткізу туралы" ҚР Заңының 16-бабына сәйкес ұйымның интернет-ресурсында орналастырылған ақпараттың болмауы"	1,5	1,5
Айыппұл балдарының жиынтығы		3	

### **9-кесте. "Ашық деректер" өлшемі бойынша ведомстволық бағынысты ұйымдарды операциялық бағалау**

№ р/с	Индикатордың атауы	Мемлекеттік тілде	Орыс тілінде
1	2	3	4
1	Бекітілген ашық деректер тізбесіне сәйкес ашық деректер жиынтықтарын орналастырмау	0,5	0,5
2	Бекітілген тізбеде белгіленген мерзімдерге сәйкес жарияланған ашық деректер жиынтықтарын уақтылы өзектендірмеу	0,5	0,5

3	Ашық деректер жиынтықтарын дұрыс толтырмау	0,5	0,5
Айыппұл балдарының жиынтығы		3	

### 10-кесте. "Ашық диалог" өлшемі бойынша ведомстволық бағынысты ұйымдарды операциялық бағалау

№ р/с	Индикатордың атауы	Мемлекеттік тілде	Орыс тілінде
1	2	3	4
1	Бірінші басшының блогының болмауы	0,5	0,5
2	"Ақпаратқа қол жеткізу туралы" және "Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы" Қазақстан Республикасының заңдарына сәйкес мемлекеттік органдар мен квазимемлекеттік сектор ұйымдары басшыларының ресми блог-платформасында жауап алған сұрақтардың үлесі (90% - дан кем)	1	1
Айыппұл балдарының жиынтығы		3	

Мемлекеттік органдардың жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимылын операциялық бағалау әдістемесіне 11-қосымша Нысан

### Орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдарға келіп түскен шағымдар мен өтініштерді қарау сапасын бағалау өлшемдері

	Өлшемнің атауы	Үлесі
1	Шағымдар мен арыздарды қарау мерзімдерін сақтау	40 балл
2	Сот шешімімен негізделген (сотпен қанағаттандырылған) шағымдар мен арыздардың үлесі	30 балл
3	Қайта келіп түскен негізі бар шағымдар мен өтініштерді қарау	20 балл
4	Шағымдар мен арыздарды қарау сапасына ішкі бақылау	10 балл
	Барлығы	100 балл

Мемлекеттік органдардың жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимылын операциялық бағалау әдістемесіне 12-қосымша Нысан

### "Мемлекеттік органдардың жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимылы" блогы бойынша "Шағымдары мен арыздарды қарау сапасы" бағытының бағалау нәтижелері туралы қорытынды

(орталық мемлекеттік/жергілікті атқарушы органның атауы)

(есептік кезең)

№ т/т	Бағалау өлшемдері	Балл	Макс. бал
1	Шағымдар мен арыздарды қарау мерзімдерін сақтау		40
2	Сот шешімімен негізделген (сотпен қанағаттандырылған) шағымдар мен арыздардың үлесі)		30
3	Қайта келіп түскен негізі бар шағымдар мен өтініштерді қарау		20
4	Шағымдар мен арыздарды қарау сапасына ішкі бақылау		10
	Жалпы баға:		100
	Айыппұл балдары		5
	Шегерілген айыппұл балдарын есептегендегі қорытынды баға		100

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

1. "Шағымдар мен арыздарды қарау мерзімдерін сақтау" өлшемі бойынша;
2. "Сот шешімімен негізделген (сотпен қанағаттандырылған) шағымдар мен арыздардың үлесі" өлшемі бойынша;
3. "Қайта келіп түскен негізі бар шағымдар мен өтініштерді қарау" өлшемі бойынша;
4. "Шағымдар мен арыздарды қарау сапасына ішкі бақылау" өлшемі бойынша

Қорытындылар мен ұсыныстар:

Уәкілетті органның басшысы \_\_\_\_\_

(қолы) (қолдың мағынасын ашу)

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

Мемлекеттік органдардың  
жеке және заңды тұлғалармен  
өзара іс-қимылын  
операциялық бағалау  
әдістемесіне  
13-қосымша  
Нысан

## **"Шағымдар мен өтініштерді қарау сапасын ішкі бақылау" өлшемі бойынша операциялық бағалау**

Жеке және заңды тұлғалардың "Шағымдар мен арыздарды қарау сапасын ішкі бақылау" өлшемі бойынша қорытынды балл мынадай үлгеде саналады:

егер тәртіптік жауапкершілікке тарту фактілерінің үлесі мерзімдері бұза отырып қаралған шағымдар мен арыздардың жалпы санынын 90% - нан бастап 100% - ға дейін құраса, онда мемлекеттік органға 10 балл беріледі;

егер тәртіптік жауапкершілікке тарту фактілерінің үлесі мерзімдері бұза отырып қаралған шағымдар мен арыздардың жалпы санынын 80% - нан бастап 89,9% - ға дейін құраса, онда мемлекеттік органға 8 балл беріледі;

егер тәртіптік жауапкершілікке тарту фактілерінің үлесі мерзімдері бұза отырып қаралған шағымдар мен арыздардың жалпы санынын 70% - нан бастап 79,9% - ға дейін құраса, онда мемлекеттік органға 6 балл беріледі;

егер тәртіптік жауапкершілікке тарту фактілерінің үлесі мерзімдері бұза отырып қаралған шағымдар мен арыздардың жалпы санынын 60% - нан бастап 69,9% - ға дейін құраса, онда мемлекеттік органға 4 балл беріледі;

егер тәртіптік жауапкершілікке тарту фактілерінің үлесі мерзімдері бұза отырып қаралған шағымдар мен арыздардың жалпы санынын 50% - нан бастап 59,9% - ға дейін құраса, онда мемлекеттік органға 1 балл беріледі;

егер тәртіптік жауапкершілікке тарту фактілерінің үлесі мерзімдері бұза отырып қаралған шағымдар мен арыздардың жалпы санынын 49,9% - нан кем болса, онда мемлекеттік органға 0 балл беріледі.

Мемлекеттік органдардың  
жеке және заңды тұлғалармен  
өзара іс-қимылын  
операциялық бағалау  
әдістемесіне  
14-қосымша  
Нысан

## **\_\_\_\_\_ бағыты бойынша операциялық бағалау қорытындыларына қайшылықтар кестесі**

\_\_\_\_\_ (бағаланатын мемлекеттік орган)

№	Бағалауға уәкілетті мемлекеттік органның қорытындысы	Бағаланатын мемлекеттік органның қарсылықтары	Ескертпе
1	2	3	4

Шағымдану қорытындысын ескергендегі жалпы балл \_\_\_\_\_ құрады.

Комиссия Төрағасы, лауазымы \_\_\_\_\_

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

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

Бағаланатын мемлекеттік органның өкілі, \_\_\_\_\_  
лауазымы

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



**Мемлекеттік органдардың "Мемлекеттік органның жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-әрекеті" блогы бойынша қызметінің тиімділігін операциялық бағалау нәтижелері туралы қорытынды**

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

\_\_\_\_\_ (есептік кезең)

№	Бағалау бағыттары	Баға
1	Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасы	
2	Мемлекеттік органның ашықтығы	
3	Шағымдар мен арыздарды 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" бағыты бойынша;
3. "Шағымдар мен арыздарды қарау сапасы" бағыты бойынша.

Қорытындылар мен ұсыныстар:

Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері Агенттігі Төрағасының орынбасары \_\_\_\_\_

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

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

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

"\_\_" "\_\_"  
\_\_ 20\_\_ ж.