

Об утверждении Методики оценки качества оказания государственных услуг

Совместный приказ Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы от 9 января 2013 года № 06-7/2 и и.о. Министра транспорта и коммуникаций Республики Казахстан от 10 января 2013 года № 22. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 14 января 2013 года № 8260. Утратил силу совместным приказом Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции от 27 ноября 2014 года № 38 и Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 25 ноября 2014 года № 181, за исключением пункта 3

Сноска. Утратил силу совместным приказом Председателя Агентства РК по делам государственной службы и противодействию коррупции от 27.11.2014 № 38 и Министра по инвестициям и развитию РК от 25.11.2014 № 181, за исключением пункта 3.

В соответствии с пунктом 40 Системы ежегодной оценки эффективности деятельности центральных государственных и местных исполнительных органов областей, города республиканского значения, столицы, утвержденной Указом Президента Республики Казахстан от 19 марта 2010 года № 954 «О Системе ежегодной оценки эффективности деятельности центральных государственных и местных исполнительных органов областей, города республиканского значения, столицы», **ПРИКАЗЫВАЕМ:**

1. Утвердить прилагаемую Методику оценки качества оказания государственных услуг.
2. Отделу Инспекции и контроля Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы (Ади Г.А.), Департаменту государственной политики в области информационных технологий Министерства транспорта и коммуникаций Республики Казахстан (Елеусизова К.Б.):
 - 1) обеспечить в установленном законодательством порядке государственную регистрацию настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан и официальное опубликование в средствах массовой информации;
 - 2) довести настоящий приказ до сведения центральных государственных и местных исполнительных органов;
 - 3) обеспечить размещение настоящего приказа на интернет-ресурсах Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и Министерства транспорта и коммуникаций Республики Казахстан и на Интранет-портале государственных органов.

3. Признать утратившими силу:

- 1) совместный приказ Министра связи и информации Республики Казахстан от 13 января 2012 года № 21 и Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы от 13 января 2012 года № 02-01-02/6 «Об утверждении Методики оценки качества оказания государственных услуг» (зарегистрированный в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 7385);

- 2) совместный приказ Министра транспорта и коммуникаций Республики Казахстан от 10 мая 2012 года № 244 и Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы от 8 мая 2012 года № 02-01-02/58 «О внесении изменений в совместный приказ Председателя Агентства Республики Казахстан по делам

государственной службы от 13 января 2012 года № 02-01-02/6 и Министра связи и информации Республики Казахстан от 13 января 2012 года № 21 «Об утверждении Методики оценки качества оказания государственных услуг» (зарегистрированный в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 7654).

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы Ахметжанова С.К., вице-министра транспорта и коммуникаций Республики Казахстан Сарсенова С.С.

5. Настоящий приказ вводится в действие со дня его государственной регистрации в Министерстве юстиции Республики Казахстан и подлежит официальному опубликованию.

Председатель Агентства И.о. Министра
Республики Казахстан по делам государственной службы транспорта и коммуникаций
_____ Байменов А.М. Республики _____ Склир Р.В. Казахстан

У т в е р ж д е н а
совместным приказом
Председателя Агентства
Республики Казахстан
по делам государственной службы
от 9 января 2013 года № 06-7/2
и исполняющего обязанности
Министра транспорта и Республики Казахстан
коммуникаций от 10 января 2013 года № 22
Методика
оценки качества оказания государственных услуг Сноска. Методика в редакции совместного приказа Председателя
Агентства РК по делам государственной службы от 18.02.2014 № 04-2-4/33 и Министра транспорта и коммуникаций РК
от 24.02.2014 № 149. 1. Общие положения 1. Настоящая Методика оценки качества оказания государственных услуг (далее – Методика) разработана в целях реализации Указа Президента Республики Казахстан от 19 марта 2010 года № 954
«О системе ежегодной оценки деятельности центральных государственных и местных исполнительных органов областей, города республиканского значения, столицы» (далее – Система).

2. Методика определяет эффективность мер по обеспечению государственными органами физических и юридических лиц доступными и качественными государственными услугами, в том числе в электронном формате.

3. Оценка качества оказания государственных услуг проводится по государственным услугам, указанным в Реестре государственных услуг, утвержденным постановлением Правительства Республики Казахстан от 18 сентября 2013 года № 983 «Об утверждении реестра государственных услуг» (далее – Реестр).

4. Оценка качества оказания государственных услуг осуществляется по результатам анализа информации государственных органов, представляемой в Агентство Республики Казахстан по делам государственной службы (далее – Агентство) и Министерство транспорта и коммуникаций Республики Казахстан (далее – Министерство).

В ходе оценки дополнительно могут быть проведены социологические опросы услугополучателей.

5. Оценка качества оказания государственных услуг основывается на принципах:
- 1) законности;
 - 2) объективности;
 - 3) беспристрастности;
 - 4) соблюдения конфиденциальности;
 - 5) прозрачности;
 - 6) всесторонности;
 - 7) достоверности.

6. Источниками информации для проведения оценки качества оказания государственных услуг являются:

- 1) статистические данные государственных органов;
- 2) результаты проверок, проведенных в оцениваемых государственных органах;
- 3) результаты опросов услугополучателей;

4) сведения неправительственных организаций (общественных объединений). 2. Проведение оценки качества оказания государственных услуг 7. Оценка качества оказания государственных услуг осуществляется по следующим

к р и т е р и я м :

1) Процессные критерии:

количество новых государственных услуг, включенных в Реестр;
утверждение стандартов государственных услуг;
утверждение регламентов государственных услуг;
степень оптимизации и автоматизации государственных услуг;
эффективность внутреннего контроля государственного органа за качеством оказываемых государственных услуг;

2) Результативные критерии:

соблюдение сроков оказания государственных услуг;
доля пользователей государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией)
) через портал «электронного правительства» и центры обслуживания населения.

8. По каждому критерию определяются показатели, в соответствии с которыми выставляются баллы.

Критерии и показатели для оценки качества оказания государственных услуг, предоставляемых центральными государственными и местными исполнительными органами, имеют весовые значения, согласно приложениям 1 и 2 к настоящей Методике.

9. Оценка качества оказания государственных услуг по критериям «количество новых государственных услуг, включенных в Реестр», «утверждение стандартов государственных услуг», «утверждение регламентов государственных услуг», «эффективность внутреннего контроля государственного органа за качеством оказываемых государственных услуг», «соблюдение сроков оказания государственных услуг», предоставляемых центральными государственными и местными исполнительными органами, осуществляется Агентством.

Оценка качества оказания государственных услуг по критериям «степень оптимизации и автоматизации государственных услуг» и «доля пользователей государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией) через портал «электронного правительства» и центры обслуживания населения», предоставляемых центральными государственными и местными исполнительными органами, осуществляется Министерством.

Оценка качества оказания государственных услуг, предоставляемых Агентством, осуществляется Администрацией Президента Республики Казахстан.

Оценка качества оказания государственных услуг по критериям «степень оптимизации и автоматизации государственных услуг», «доля пользователей государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией) через портал «электронного правительства» и центры обслуживания населения», предоставляемых Министерством, осуществляется Канцелярией Премьер-Министра Республики Казахстан.

Оценке качества оказания подлежат услуги, предоставляемые центральными государственными органами, их ведомствами, территориальными подразделениями, территориальными подразделениями ведомств, подведомственными организациями и их территориальными подразделениями, а также местными исполнительными органами, включая областные, районные, городские и сельские исполнительные органы.

10. Для проведения оценки качества оказания государственных услуг в Агентстве создается рабочая группа (далее – Рабочая группа). Состав Рабочей группы утверждается приказом Агентства.

В состав Рабочей группы включаются представители Агентства и Министерства.

Рабочая группа проводит анализ сведений, полученных из различных источников, на предмет их достоверности, путем сопоставления представленных государственными органами данных и данных, полученных по результатам проведенных другими государственными органами проверок.

11. Оценка качества оказания государственных услуг осуществляется ежегодно по итогам отчетного (календарного) года.

12. Заключение о результатах оценки качества оказания государственных услуг, предоставляемых центральными государственными и местными исполнительными органами, готовится по форме согласно приложениям 3 и 4 к настоящей Методике.

Заключения о результатах оценки качества оказания государственных услуг по критериям «степень оптимизации и автоматизации государственных услуг», «доля пользователей государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией) через портал «электронного правительства» и центры обслуживания населения», предоставляемых центральными государственными и местными исполнительными органами предоставляются Министерством в Агентство по форме согласно приложению 5 к настоящей Методике.

Заключения о результатах оценки качества оказания государственных услуг, оказываемых Министерством, по критериям «степень оптимизации и автоматизации государственных услуг», «доля пользователей государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией) через портал «электронного правительства» и

центры обслуживания населения» предоставляются Канцелярией Премьер-Министра Республики Казахстан в Агентство.

Заключения о результатах оценки качества оказания государственных услуг предоставляются Агентством в Министерство экономики и бюджетного планирования Республики Казахстан.

Заключения о результатах оценки качества оказания государственных услуг, оказываемых Агентством, предоставляются Администрацией Президента Республики Казахстан в Министерство экономики и бюджетного планирования Республики Казахстан.

13. Информация для проведения оценки качества оказания государственных услуг представляется на бумажных и электронных носителях в Агентство и Министерство согласно Графику проведения оценки эффективности деятельности центральных государственных и местных исполнительных органов областей, города республиканского значения, столицы (далее – График), аппаратом центрального государственного органа (по услугам, оказываемым центральным государственным органом, его ведомствами, территориальными подразделениями центрального государственного органа и его ведомств и подведомственными организациями), аппаратами акимов областей, городов Астаны и Алматы (по услугам, оказываемым областными, районными, городскими и сельскими исполнительными органами).

Информация для проведения оценки качества оказания государственных услуг Агентства, представляется Агентством на бумажных и электронных носителях согласно Графику в Администрацию Президента Республики Казахстан.

Информация для проведения оценки качества оказания государственных услуг, оказываемых Министерством по критериям «степень оптимизации и автоматизации государственных услуг» и «доля пользователей государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией) через портал «электронного правительства» и центры обслуживания населения» представляется Министерством на бумажных и электронных носителях согласно Графику в Канцелярию Премьер-Министра Республики Казахстан.

П а р а г р а ф 1 . О ц е н к а п о к р и т е р и ю «Количество новых государственных услуг,

включенных в Реестр» 14. Оценка по критерию «количество новых государственных услуг, включенных в Реестр» проводится на основе представляемой Министерством экономики и бюджетного планирования Республики Казахстан ежегодно до 15 февраля в Агентство информации по включению центральными государственными органами новых государственных услуг в Реестр в отчетном периоде в разрезе государственных услуг и государственных органов.

В предоставляемой информации указываются сведения о проведенной работе центральных государственных органов по включению новых видов государственных услуг в Реестр.

В случае наличия видов государственных услуг, вновь включенных в Реестр, государственному органу присваивается 10 баллов (K1).

П а р а г р а ф 2 . О ц е н к а п о к р и т е р и ю «Утверждение стандартов государственных услуг» 15. Оценка по критерию «утверждение стандартов государственных услуг» проводится на основании информации, предоставляемой ежегодно до 18 февраля Министерством юстиции Республики Казахстан в разрезе государственных услуг и государственных органов.

В предоставляемой информации указываются сведения об утвержденных стандартах государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией), в том числе для государственных услуг, оказываемых местными исполнительными органами, а также о причинах не утверждения стандартов.

16. Государственные органы, обеспечивающие разработку стандартов для государственных услуг, оказываемых местными исполнительными органами, определяются в соответствии с Реестром.

При оценке учитываются стандарты, разрабатываемые для государственных услуг, включенных в Реестр (на конец отчетного периода).

При этом, при оценке учитывается проведенная работа оцениваемого государственного органа по стандартизации государственных услуг, включенных в Реестр до 30 сентября 2013 года.

17. В случае нарушений сроков по стандартизации государственной услуги, предусмотренных законодательством в сфере оказания государственных услуг, из общей оценки государственного органа по данному критерию вычитаются штрафные баллы.

За нарушение сроков по стандартизации государственных услуг предусматривается вычитание 0,2 штрафных балла за каждый зафиксированный факт. Сумма вычитаемых штрафных баллов за нарушение сроков по стандартизации государственных услуг не должна превышать 3 баллов.

$$K2 = k * \frac{a}{c}$$

18. Оценка рассчитывается по следующей формуле: K2 – оценка центрального государственного органа по данному критерию;

k – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному критерию коэффициент равен 15);

а – количество утвержденных стандартов для государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией), в том числе для государственных услуг, оказываемых местными исполнительными органами;

с – общее количество видов государственных услуг, для которых государственный орган в соответствии с Реестром должен разработать стандарты государственных услуг, в том числе для услуг, оказываемых местными исполнительными органами (по состоянию на конец отчетного периода). Параграф 3. Оценка по критерию «Утверждение регламентов государственных услуг» 19. Оценка по критерию «утверждение регламентов государственных услуг» проводится на основе информации, предоставляемой ежегодно до 18 марта Министерством юстиции Республики Казахстан по утверждению центральными государственными и местными исполнительными органами регламентов государственных услуг в разрезе государственных услуг и государственных органов.

В информации указываются сведения об утвержденных государственными органами регламентов государственных услуг, а также причинах не утверждения регламентов. 20. Оценка рассчитывается по следующей формуле:

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

1) по центральным государственным органам:

$$M1 = m * \frac{a}{b}$$

2) по местным исполнительным органам:

$K3$ – оценка центрального государственного органа по данному критерию;
 $M1$ – оценка местного исполнительного органа по данному критерию;
 k – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному критерию по центральным государственным органам коэффициент равен 10);
 m – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному критерию по местным исполнительным органам коэффициент равен 25);
 a – количество утвержденных государственным органом регламентов государственных услуг в соответствии с законодательством о государственных услугах;
 b – количество видов государственных услуг, для которых государственный орган должен разработать регламенты государственных услуг в соответствии с законодательством о государственных услугах.

При оценке по данному показателю учитывается проведенная работа оцениваемых государственных органов по утверждению регламентов государственных услуг, стандарты которых утверждены в соответствии с пунктом 1 статьи 13 Закона Республики Казахстан от 15 апреля 2013 года «О государственных услугах».

21. В случае нарушений сроков по утверждению регламента государственной услуги, предусмотренных законодательством в сфере оказания государственных услуг, из общей оценки государственного органа по данному критерию вычитаются штрафные баллы.

За нарушение сроков по утверждению регламентов государственных услуг предусматривается вычитание 0,3 штрафных баллов за каждый зафиксированный факт. Сумма вычитаемых штрафных баллов за нарушение сроков по регламентации государственных услуг не должна превышать 5 баллов. Параграф 4. Оценка по критерию «Степень оптимизации и автоматизации государственных услуг» 22. Оценка по критерию «степень оптимизации и автоматизации государственных услуг» проводится только в центральных государственных органах. Оценка проводится на основе анализа утвержденных стандартов государственных услуг, указанных в Реестре государственных услуг.

$$K4 = \frac{a1 + a2 + .. + az}{z} * W$$

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

23. Оценка рассчитывается по следующей формуле: $K4$ – оценка центрального государственного органа по данному критерию;

a – итоговый балл, присваиваемый государственной услуге;
 z – общее количество видов государственных услуг, оказываемых государственным органом в соответствии с Реестром;

W – доля измененных в отчетном периоде стандартов по государственным услугам;
 m – количество измененных стандартов (стандарты по государственным услугам, оказываемым государственным

органом (подведомственной организацией), в том числе для государственных услуг, оказываемых местными исполнительными органами, в которых сокращены сроки оказания услуг и/или количество необходимых документов, истребуемых от услугополучателей) в отчетном периоде; п – общее количество стандартов.

Расчет итогового балла, присваиваемого государственной услуге, производится по следующей формуле:

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

если $y = 0$, то $a = b * d$

x – количество документов, запрашиваемых государственным органом для оказания государственной услуги, которые получены из межведомственных/ведомственных информационных систем;

y – количество документов, запрашиваемых государственным органом для оказания государственной услуги, которые могут быть получены из межведомственных/ведомственных информационных систем;

b – балл, присваиваемый государственной услуге согласно приложению 6 к настоящей Методике;

d – добавочный коэффициент в соответствии со сроком оказания государственной услуги.

Если на момент проведения оценки стандарт оказания государственной услуги не утвержден, итоговый балл, присваиваемый государственной услуге, равен 0.

В случае предоставления в отчетном периоде заключения Министерства о нецелесообразности или невозможности сокращения сроков оказания по всем услугам и/или количества необходимых документов, истребуемых от услугополучателей, доля измененных в отчетном периоде стандартов по государственным услугам равняется 1.

В случае если центральный государственный орган предоставил в отчетном периоде решение Межведомственной Комиссии о невозможности оказания государственной услуги в центрах обслуживания населения, работающих по принципу «одного окна», государственная услуга учитывается как оказываемая через центры обслуживания населения и ей присваивается соответствующий балл.

Если в отчетном периоде центральным государственным органом проведена работа по включению государственной услуги в Перечень, то к баллу, присваиваемому государственной услуге по порядку оказания государственной услуги согласно приложению 6 к настоящей Методике, присваиваются дополнительные 3 балла.

В случае если государственная услуга оказывается традиционным способом только в государственном органе, но в ходе ее оказания имеются документы, которые получены из межведомственных /ведомственных информационных систем, то расчет итогового балла, присваиваемого государственной услуге, производится путем умножения балла, присваиваемого государственной услуге по порядку оказания государственной услуги согласно приложению 6 к настоящей Методике (b) на добавочный коэффициент в соответствии со сроком оказания государственной услуги (d).

Добавочный коэффициент присваивается в зависимости от сроков оказания государственной услуги, указанных в стандарте:

если срок оказания государственной услуги составляет менее и равен 5 рабочим дням, то добавочный коэффициент (d) равен 1;

если срок оказания государственной услуги составляет свыше 5 рабочих дней, то добавочный коэффициент (d) равен 0,8.

Параграф 5. Оценка по критерию «Эффективность внутреннего контроля за качеством оказываемых государственных услуг»

24. Оценка по критерию «эффективность внутреннего контроля государственного органа за качеством оказываемых государственных услуг» проводится на основе информации по принятым мерам государственных органов по профилактике нарушений требований стандартов и регламентов государственных услуг, предоставляемой государственными органами в Агентство в рамках контроля за качеством государственных услуг.

25. Оценка рассчитывается по следующей формуле:

$$K5 = k * \frac{a}{b}$$

1) по центральным государственным органам:

2) по местным исполнительным органам:

$$M2 = m * \frac{a}{b}$$

$K5$ – оценка центрального государственного органа по данному критерию;

$M2$ – оценка местного исполнительного органа по данному критерию;

k – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному критерию по центральным государственным органам коэффициент равен 10);
 m – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному критерию по местным исполнительным органам коэффициент равен 25);
 a – количество принятых мер государственным органом по профилактике нарушений требований стандартов и регламентов государственных услуг (дисциплинарного характера по отношению к сотрудникам, в функциональные обязанности которых входят вопросы оказания государственных услуг, по результатам нарушения стандартов и регламентов государственных услуг);
 b – общее количество нарушений стандартов и регламентов государственных услуг.

Под нарушениями стандартов и регламентов государственных услуг понимаются обоснованные жалобы услугополучателей на качество оказания государственных услуг и нарушения установленных сроков оказания государственных услуг.

В случае привлечения сотрудника, в функциональные обязанности которого входят вопросы оказания государственных услуг, к дисциплинарной ответственности за неоднократные нарушения стандартов и регламентов государственных услуг, оцениваемый государственный орган представляет подтверждающие документы и материалы.

П а р а г р а ф 6 . О ц е н к а п о к р и т е р и ю «Соблюдение сроков оказания государственных услуг» 26. Оценка по критерию «соблюдение сроков оказания государственных услуг» проводится на основе представляемой центральными государственными и местными исполнительными органами информации по соблюдению сроков оказания государственных услуг по форме согласно приложению 7 к настоящей Методике.

В информации указываются сведения об оказанных государственных услугах и фактах нарушений установленных сроков, в том числе по услугам, оказанным через центры обслуживания населения и в государственном органе (подведомственной организации).

27. Агентством в целях объективной оценки по данному критерию запрашивается информация из Министерства с Информационной системы мониторинга оказания государственных услуг о стадии оказания государственной услуги (далее – ИИС «ЦОН») о количестве нарушений сроков оказания государственных услуг.

Министерство проверяет сведения из государственной базы данных «Е-лицензирование» (далее – ГБД «Е-лицензирование») и веб-портала «электронного правительства».

При выявленных расхождениях по данному критерию между предоставленными данными центральных государственных и местных исполнительных органов и полученной информации из ИИС «ЦОН», ГБД «Е-лицензирование» и веб-портала «электронного правительства» в первую очередь учитываются сведения из ИИС «ЦОН», ГБД «Е-лицензирование» и веб-портала «электронного правительства» о допущенных нарушениях сроков оказания государственных услуг.

28. В случае сбоя информационной системы по техническим причинам, подтвержденного соответствующим документом, государственные услуги, оказанные в этот период, не учитываются при расчете данного критерия.

29. Оценка рассчитывается по следующей формуле:

1) по центральным государственным органам: $K6 = P1 + P2$

$$P1 = \left(\frac{e}{f} * 100 \right) * (-0.3), \text{ если } k * \left(1 - \left(\frac{a+c}{b+d} * 10000 \right) \right) < -1$$

$$P1 = k * \left(1 - \left(\frac{a+c}{b+d} * 10000 \right) \right) + \left(\frac{e}{f} * 100 \right) * (-0.3), \text{ если } \frac{e}{f} * 100 < 10$$

$$P1 = k * \left(1 - \left(\frac{a+c}{b+d} * 10000 \right) \right) - 3, \text{ если } \frac{e}{f} * 100 \geq 10$$

$$P2 = x * \frac{0.3*i+0.7*q}{n} + \left(\frac{s}{l} * 100 \right) * (-0.3), \text{ если } \frac{s}{l} * 100 < 10$$

$$P2 = x * \frac{0.3*i+0.7*q}{n} - 3, \text{ если } \frac{s}{l} * 100 \geq 10$$

2) по местным исполнительным органам: $M3 = P1 + P2$

$$P1 = \left(\frac{e}{f} * 100 \right) * (-0.3), \text{ если } k * \left(1 - \left(\frac{a+c}{b+d} * 10000 \right) \right) < -1$$

$$P1 = k * \left(1 - \left(\frac{a+c}{b+d} * 10000 \right) \right) + \left(\frac{e}{f} * 100 \right) * (-0.3), \text{ если } \frac{e}{f} * 100 < 10$$

$$P1 = k * \left(1 - \left(\frac{a+c}{b+d} * 10000 \right) \right) - 3, \text{ если } \frac{e}{f} * 100 \geq 10$$

$$P2 = x * \frac{0.3*i+0.7*q}{n} + \left(\frac{s}{l} * 100 \right) * (-0.3), \text{ если } \frac{s}{l} * 100 < 10$$

$$P2 = x * \frac{0.3*i+0.7*q}{n} - 3, \text{ если } \frac{s}{l} * 100 \geq 10$$

К6 – оценка центрального государственного по данному

к р и т е р и ю ;

M3 – оценка местного исполнительного органа по данному критерию;

P1, P2 – составляющие оценки центрального государственного /местного исполнительного органа по данному критерию ;

k – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному показателю по центральным государственным органам коэффициент равен 15);

m – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному показателю по местным исполнительным органам коэффициент равен 30);

a – количество государственных услуг, оказанных государственным органом (подведомственной организацией) через центры обслуживания населения с нарушением установленных сроков;

b – общее количество государственных услуг, оказанных государственным органом (подведомственной организацией) через центры обслуживания населения;

c – количество государственных услуг, оказанных в государственном органе (подведомственной организации) с нарушением установленных сроков;

d – общее количество государственных услуг, оказанных в государственном органе (подведомственной организации);

10000 – коэффициент для определения среднего значения нарушений сроков на 10 000 оказанных услуг.

e – количество заявлений, зарегистрированные не в день поступления заявлений в бумажном виде за отчетный период ;

f – оцениваемое количество заявлений ;

x – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по центральным государственным органам коэффициент равен (-4), по местным исполнительным органам равен (-10)).

s – количество заявлений, зарегистрированные не в день подачи заявлений с портала «электронного лицензирования» за отчетный период ;

l – общее количество заявлений, поступивших с портала «электронного лицензирования» за отчетный период;

i – количество несвоевременно оказанных электронных государственных услуг посредством портала «электронного правительства» ;

q – количество электронных заявок, оставшихся не обработанными (имеющих статус «без ответа»);

n – общее количество оказанных электронных государственных услуг посредством портала «электронного правительства» .

Если полученный результат по показателю составил значение со знаком минус, государственному органу по данному показателю ставится оценка 0 .

30. По критерию «соблюдение сроков оказания государственных услуг» оценивается регистрация заявлений в ГБД «Е-лицензирование», поступивших в бумажном виде, ответственными сотрудниками государственного органа, являющегося лицензиаром, в день поступления заявления. По данному показателю оценке подлежат случайно выбранные 25 заявлений из журнала регистрации, поступившие в бумажном виде за отчетный период с момента ввода в эксплуатацию ГБД «Е-лицензирование» в государственном органе, по каждому виду лицензии (далее – количество оцениваемых заявлений). В случае если в государственный орган поступило менее 25 заявлений на лицензирование за отчетный период, то оцениваются все заявления. При отсутствии журнала регистрации рассматривается любой документ учета заявлений на лицензирование, поступивших в бумажном виде, либо сведения из Единой системы электронного документооборота.

Параграф 7. Оценка по критерию «Доля пользователей государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией) через портал «электронного правительства» и центры обслуживания населения»

31. Оценка по критерию «доля пользователей государственных услуг, оказываемых через портал «электронного правительства» и центры обслуживания населения» проводится по показателям «доля пользователей государственных услуг, оказываемых через портал «электронного правительства» и «доля пользователей государственных услуг, оказываемых через центры обслуживания населения».

32. Оценка проводится на основе представляемой центральными государственными и местными исполнительными органами информации по количеству обращений за государственными услугами, оказываемыми через портал «электронного правительства» и центры обслуживания населения по форме согласно приложению 8 к настоящей М е т о д и к е .

33. Оценка рассчитывается по следующей формуле:

1) по центральным государственным органам: $K7 = P1 + P2$ 2) по местным исполнительным органам: $M4 = P1 + P2$

$K7$ – оценка центрального государственного органа по данному критерию;

$M4$ – оценка местного исполнительного органа по данному критерию;

$P1$ – значение показателя «доля пользователей государственных услуг, оказываемых через портал «электронного правительства» ;

$P2$ – значение показателя «доля пользователей государственных услуг, оказываемых через центры обслуживания населения» .

34. Оценка по показателю «доля пользователей государственных услуг, оказываемых через портал «электронного правительства» рассчитывается по следующей формуле:

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

1) по центральным государственным органам:

2) по местным исполнительным органам:

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

$P1$ – оценка центрального государственного/местного исполнительного органа по данному показателю ;

k – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному критерию по центральным государственным органам коэффициент равен 5);

m – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному критерию по местным исполнительным органам коэффициент равен 10);

a – количество электронных обращений за государственными услугами, оказываемыми через портал «электронного правительства» ;

b – количество обращений в бумажной форме за государственными услугами, оказываемыми через портал «электронного правительства» .

В случае если оказание государственной услуги в электронном виде технически реализовано в отчетном периоде, однако стандарт государственной услуги утвержден только в 4 квартале отчетного периода, то при расчете значения данного критерия статистика обращений по данной государственной услуге не учитывается.

В случае если государственная услуга переведена в электронный формат и реализована в пилотном режиме, то при расчете значения по данному критерию, статистика обращений по данной государственной услуге не учитывается.

35. Оценка по показателю «доля пользователей государственных услуг, оказываемых через центры обслуживания населения» рассчитывается по следующей формуле:

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

1) по центральным государственным органам:

2) по местным исполнительным органам:

$$P2 = m * \frac{a}{a + b}$$

$P2$ – оценка центрального государственного/ местного исполнительного органа по данному критерию ;

k – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному критерию по центральным государственным органам коэффициент равен 5);

m – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному критерию по местным исполнительным органам коэффициент равен 10);

a – количество обращений за государственными услугами, оказываемыми на альтернативной основе в центрах обслуживания населения ;

b – количество обращений в бумажной форме за государственными услугами, оказываемыми на альтернативной основе поступивших в непосредственно оцениваемый государственный орган.

Министерство проверяет представленную государственными органами информацию путем анализа предоставляемых ими электронных услуг.

4. Итоговая оценка государственных органов по оказанию государственных услуг

36. Итоговая оценка государственных органов определяется путем сложения полученных результатов расчетов по всем критериям и умножением полученного значения на поправочный коэффициент :

1) по центральным государственным органам: $O1 = (K1 + K2 + K3 + K4 + K5 + K6 + K7) * PC$ 2) по местным исполнительным органам: $O2 = (M1 + M2 + M3 + M4) * PM$ $O1$ – итоговая оценка центрального государственного органа по оказанию государственных услуг;

$O2$ – итоговая оценка местного исполнительного органа по оказанию государственных услуг;

K – критерии оценки центрального государственного органа;

M – критерии оценки местного исполнительного органа;

PC – поправочный коэффициент для центральных государственных органов;

PM – поправочный коэффициент для местных исполнительных органов.

37. В случае если значение полученной итоговой оценки эффективности превысит 100, итоговая оценка принимается равной 100 баллам .

38. Поправочный коэффициент – показатель, рассчитываемый с целью корректировки итоговой оценки государственного органа, имеющего повышенную нагрузку по оказанию государственных услуг в сравнении с другими оцениваемыми государственными органами .

39. Поправочный коэффициент определяется на основании уровня загруженности оцениваемого государственного органа, измеряемого показателем «индекса нагрузки» .

40. Для государственных органов, индекс нагрузки которых равен или превышает средний уровень, поправочный коэффициент принимает значения в интервале от 1,01 до 1,10 (с равномерным шагом) – равномерно распределяется между данными государственными органами от наименее загруженных к наиболее. Максимальная величина поправочного коэффициента, применяемая к государственному органу с наибольшим индексом нагрузки, составляет 1,10.

41. Для государственных органов, индекс нагрузки которых ниже среднего уровня, поправочный коэффициент принимается равным 1 .

42. Средний уровень нагрузки определяется отдельно для центральных государственных и местных исполнительных органов и рассчитывается как среднее арифметическое индексов нагрузки оцениваемых центральных государственных органов/местных исполнительных органов .

43. Поправочный коэффициент рассчитывается отдельно для каждого оцениваемого государственного органа. Определение максимального и минимального значений поправочных коэффициентов государственных органов производится отдельно для центральных государственных и местных исполнительных органов .

44. Индекс нагрузки – составной показатель, определяющий уровень нагрузки на государственный орган по оказанию государственных услуг .

Индекс нагрузки для центральных государственных органов рассчитывается на основании следующих показателей:

количество оказанных оцениваемым центральным государственным органом государственных услуг в отчетном периоде ;

количество видов государственных услуг, оказываемых оцениваемым центральным государственным органом в соответствии с Реестром.

Индекс нагрузки для местных исполнительных органов рассчитывается на основании следующих показателей: количество оказанных оцениваемым местным исполнительным органом государственных услуг на душу населения в отчетном периоде, который рассчитывается путем деления общего количества оказанных оцениваемым местным исполнительным органом услуг в отчетном периоде на среднегодовую численность населения области, города республиканского значения, столицы. Среднегодовая численность населения является официальным показателем, публикуемым на веб-сайте Агентства Республики Казахстан по статистике по итогам прошедшего года;

количество видов государственных услуг, оказываемых оцениваемым местным исполнительным органом в соответствии с Реестром.

45. Расчет индекса нагрузки осуществляется путем перемножения показателей, указанных в пункте 44 настоящей Методики, приведенных в сопоставимый вид методом линейного масштабирования.

46. Расчет индекса нагрузки для отдельного центрального государственного органа осуществляется по следующей формуле: $SK_i = b_i * c_i$ SK_i - индекс нагрузки отдельного центрального государственного органа (i);

b_i - показатель количества оказанных оцениваемым центральным государственным органом (i) государственных услуг в отчетном периоде, приведенный в сопоставимый вид; c_i - показатель количества видов государственных услуг, оказываемых оцениваемым центральным государственным органом (i) в соответствии с Реестром, приведенный в сопоставимый вид.

Расчет индекса нагрузки для отдельного местного исполнительного органа осуществляется по следующей формуле: $SM_m = d_m * f_m$ SM_m - индекс нагрузки отдельного местного исполнительного органа (m);

d_m - показатель количества оказанных оцениваемым местным исполнительным органом (m) государственных услуг на душу населения в отчетном периоде, приведенный в сопоставимый вид; f_m - показатель количества видов государственных услуг, оказываемых оцениваемым местным исполнительным органом (m) в соответствии с Реестром, приведенный в сопоставимый вид.

47. Расчет показателя количества оказанных оцениваемым центральным государственным органом государственных услуг в отчетном периоде, приведенный в сопоставимый вид, рассчитывается по следующей формуле: $b_i = (R_i - R_{min}) / (R_{max} - R_{min})$ R_i - показатель количества оказанных оцениваемым центральным государственным органом (i) государственных услуг в отчетном периоде;

R_{min} - минимальное значение показателя количества оказанных всеми оцениваемыми центральными государственными органами государственных услуг в отчетном периоде; R_{max} - максимальное значение показателя количества оказанных всеми оцениваемыми центральными государственными органами государственных услуг в отчетном периоде;

Расчет показателя количества оказанных оцениваемым местным исполнительным органом государственных услуг на душу населения в отчетном периоде, приведенный в сопоставимый вид, рассчитывается по следующей формуле: $d_m = (N_m - N_{min}) / (N_{max} - N_{min})$ N_m - показатель количества оказанных оцениваемым местным исполнительным органом (m) государственных услуг на душу населения в отчетном периоде;

N_{min} - минимальное значение показателя количества оказанных всеми оцениваемыми местными исполнительными органами государственных услуг на душу населения в отчетном периоде; N_{max} - максимальное значение показателя количества оказанных всеми оцениваемыми местными исполнительными органами государственных услуг на душу населения в отчетном периоде.

48. Расчет показателя количества видов государственных услуг, оказываемых оцениваемым центральным государственным органом в соответствии с Реестром, приведенный в сопоставимый вид, рассчитывается по следующей формуле: $c_i = (T_i - T_{min}) / (T_{max} - T_{min})$ T_i - показатель количества видов государственных услуг, оказываемых оцениваемым центральным государственным органом (i) в соответствии с Реестром;

T_{min} - минимальное значение показателя количества видов государственных услуг, оказываемых всеми оцениваемыми центральными государственными органами в соответствии с Реестром; T_{max} - максимальное значение показателя количества видов государственных услуг, оказываемых всеми оцениваемыми центральными государственными органами в соответствии с Реестром.

Расчет показателя количества видов государственных услуг, оказываемых оцениваемым местным исполнительным

органом в соответствии с Реестром, приведенный в сопоставимый вид, рассчитывается по следующей формуле: $f_m = (L_m - L_{\min}) / (L_{\max} - L_{\min})$ L_m - показатель количества видов государственных услуг, оказываемых оцениваемым местным исполнительным органом (m) в соответствии с Реестром; L_{\min} - минимальное значение показателя количества видов государственных услуг, оказываемых всеми оцениваемыми местными исполнительными органами в соответствии с Реестром; L_{\max} - максимальное значение показателя количества видов государственных услуг, оказываемых всеми оцениваемыми местными исполнительными органами в соответствии с Реестром.

49. В соответствии с полученным результатом оценки определяется степень эффективности деятельности государственного органа. Высокая степень эффективности государственного органа соответствует показателю оценки от 90 до 100 баллов, средняя степень – от 70 до 89,99 баллов, низкая степень – от 50 до 69,99 баллов. Неэффективной признается деятельность государственного органа, набравшего по результатам оценки менее 49,99 баллов.

50. Заключение о результатах оценки качества оказания государственных услуг содержит: наименование оцениваемого государственного органа; таблицу оценок по всем критериям; анализ эффективности деятельности государственного органа по критериям; выводы и рекомендации. 5. Ответственность оцениваемых государственных органов за представление ненадлежащей отчетной информации 51. Оцениваемый государственный орган представляет в Агентство и Министерство полную и достоверную отчетную информацию согласно приложениям 7 и 8 к настоящей Методике в сроки, установленные Графиком.

52. В случае представления несвоевременной, неполной или недостоверной отчетной информации, из итоговой оценки государственного органа по данному направлению вычитаются штрафные баллы.

53. Несвоевременной признается отчетная информация, представленная в Агентство или Министерство позже срока, предусмотренного Графиком.

За представление государственным органом несвоевременной отчетной информации предусматривается вычитание 1, 5 штрафных балла.

54. Неполной признается отчетная информация, в которой не заполнены или отсутствуют элементы (приложения, разделы, главы, таблицы, значения показателей и другие), предусмотренные установленными требованиями к структуре отчетной информации согласно приложениям к Методике.

55. За представление государственным органом неполной отчетной информации предусматривается вычитание 2 штрафных баллов из итоговой оценки государственного органа.

56. Недостоверной признается отчетная информация, в ходе перепроверки которой выявлены несоответствующие действительности факты.

57. Указанные недостоверные факты должны быть зафиксированы в акте сверки по итогам перепроверки данных, содержащихся в отчетной информации по форме согласно приложению 9 к настоящей Методике, составляемому по итогам перепроверки данных, содержащихся в отчетной информации оцениваемых государственных органов.

58. За представление государственным органом недостоверной отчетной информации предусматривается вычитание 0,2 штрафных балла за каждый зафиксированный факт. Сумма вычитаемых из итоговой оценки государственного органа за представление недостоверной информации штрафных баллов не должна превышать 5 баллов.

59. Информация по выявленным фактам отражается в разделе «Выводы и рекомендации» заключения о результатах оценки эффективности деятельности государственного органа. 6. Перепроверка данных, содержащихся в отчетной информации оцениваемых государственных органов

60. Перепроверка достоверности данных, содержащихся в отчетной информации оцениваемых государственных органов (далее – перепроверка) осуществляется Агентством и Министерством в соответствии с пунктом 5.1 Системы.

61. Перепроверка осуществляется непосредственно в оцениваемом государственном органе путем анализа подтверждающих документов (ведомственные отчеты, протокола, письма, результаты проверок других государственных органов и другое), а также просмотра информационных систем.

62. Сроки проведения перепроверки определяются Графиком. 7. Порядок обжалования результатов оценки 63. Порядок обжалования результатов оценки осуществляется в соответствии с главой 6 Системы.

64. Со дня получения заключения о результатах оценки качества оказания государственных услуг оцениваемый государственный орган в случае несогласия с результатами оценки в течение пяти рабочих дней направляет в Агентство и Министерство возражения с подтверждающими документами.

В случае отсутствия возражений к результатам оценки оцениваемый государственный орган в течение пяти рабочих

дней со дня получения заключения представляет в Агентство соответствующее уведомление. По истечении установленного срока возражения оцениваемых государственных органов не принимаются.

65. Для рассмотрения возражений в Агентстве формируется Специальная комиссия, в состав которой входят сотрудники Агентства и Министерства, не участвовавшие в оценке государственных органов, представивших возражения. Количество и состав специальной комиссии определяется Агентством самостоятельно, но не менее 5 человек.

66. В течение пяти рабочих дней со дня получения возражений от оцениваемых государственных органов с подтверждающими документами, Агентством и Министерством формируются и вносятся на рассмотрение специальной комиссии Таблицы разногласий по результатам оценки (далее – Таблица разногласий) по форме согласно приложению 10 к настоящей Методике.

67. Специальная комиссия проводит заседания по рассмотрению возражений и определению объективности результатов оценки, на которые приглашаются представители оцениваемых государственных органов, подавших возражения, заинтересованных отраслевых центральных государственных органов, а также сотрудники, участвовавшие в оценке государственных органов.

68. По результатам заседаний Специальной комиссии Таблицы разногласий дорабатываются, подписываются председателем Специальной комиссии и доводятся до сведения оцениваемого государственного органа.

69. В течение пятнадцати календарных дней со дня получения возражений от оцениваемых государственных органов Агентство направляет в рабочий орган Экспертной комиссии и оцениваемые государственные органы, обоснованные заключения о принятии либо непринятии возражений. В случае принятия возражений, скорректированные заключения о результатах оценки эффективности деятельности государственных органов одновременно направляются в оцениваемые государственные органы, представивших возражения.

70. Заключения Агентства о принятии либо непринятии возражений являются окончательными и обжалованию не подлежат.

71. Министерством в Агентство ежегодно до 15 февраля предоставляется информация по критерию «соблюдение сроков оказания государственных услуг» из ИИС «ЦОН» в разрезе государственных услуг и государственных органов. 8. Реорганизация или упразднение оцениваемого государственного органа 72. В случае реорганизации или упразднения оцениваемого государственного органа в первом полугодии оцениваемого года оценка данного государственного органа осуществляется в рамках оценки государственного органа-правопреемника и учитывается при расчете итогового балла оценки государственного органа-правопреемника.

73. В случае реорганизации или упразднения оцениваемого государственного органа во втором полугодии оцениваемого года оценка его деятельности не осуществляется, а результаты анализа деятельности данного государственного органа учитываются при разработке рекомендаций и предложений, данных по итогам оценки государственному органу-правопреемнику.

74. Оценка деятельности государственного органа, реорганизованного или упраздненного во втором полугодии года, следующего за отчетным, не включается в итоговый балл государственного органа-правопреемника.

75. При реорганизации или упразднении оцениваемого государственного органа в период с начала года, следующего за оцениваемым периодом, до установленных графиком оценки сроков представления государственными органами отчетных данных оценка данного государственного органа осуществляется с учетом результатов за оцениваемый период.

Результаты оценки по переданным функциям и полномочиям передаются в качестве рекомендаций в государственный орган-правопреемник. Приложение 1 к Методике оценки качества оказания государственных услуг Критерии и показатели для оценки качества оказания государственных услуг, предоставляемых центральными государственными органами

№ п/п	Наименование критерия/показателя	Весовое значение
Процессные критерии		
1	Количество новых государственных услуг, включенных в Реестр	10
2	Утверждение стандартов государственных услуг	15
3	Утверждение регламентов государственных услуг	10

4	Степень оптимизации и автоматизации государственных услуг	30
5	Эффективность внутреннего контроля государственного органа за качеством оказываемых государственных услуг	10
Результативные критерии		
6	Соблюдение сроков оказания государственных услуг	15
7	Доля пользователей государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией) через портал «электронного правительства» и центры обслуживания населения	10
7.1	Доля пользователей государственных услуг, оказываемых через портал «электронного правительства»	5
7.2	Доля пользователей государственных услуг, оказываемых через центры обслуживания населения	5

П р и л о ж е н и е 2
к М е т о д и к е о ц е н к и
к а ч е с т в а о к а з а н и я
г о с у д а р с т в е н н ы х у с л у г **К р и т е р и и и п о к а з а т е л и**
д л я о ц е н к и к а ч е с т в а о к а з а н и я г о с у д а р с т в е н н ы х у с л у г,
п р е д о с т а в л я е м ы х м е с т н ы м и и с п о л н и т е л ь н ы м и о р г а н а м и

№ п/п	Наименование критерия/показателя	Весовое значение
Процессные критерии		
1	Утверждение регламентов государственных услуг	25
2	Эффективность внутреннего контроля государственного органа за качеством оказываемых государственных услуг	25
Результативные критерии		
3	Соблюдение сроков оказания государственных услуг	30
4	Доля пользователей государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией) через портал «электронного правительства» и центры обслуживания населения	20
4.1	Доля пользователей государственных услуг, оказываемых через портал «электронного правительства»	10
4.2	Доля пользователей государственных услуг, оказываемых через центры обслуживания населения	10

П р и л о ж е н и е 3
к М е т о д и к е о ц е н к и
к а ч е с т в а о к а з а н и я
г о с у д а р с т в е н н ы х у с л у г **Ф о р м а** **З а к л ю ч е н и е о р е з у л ь т а т а х о ц е н к и**
к а ч е с т в а о к а з а н и я г о с у д а р с т в е н н ы х у с л у г

(наименование центрального государственного органа) _____

(отчетный период)

№	Критерии оценки	Оценка
Процессные критерии		
1	Количество новых государственных услуг, включенных в Реестр	
2	Утверждение стандартов государственных услуг	

3	Утверждение регламентов государственных услуг	
4	Степень оптимизации и автоматизации государственных услуг	
5	Эффективность внутреннего контроля государственного органа за качеством оказываемых государственных услуг	
Результативные критерии		
6	Соблюдение сроков оказания государственных услуг	
7	Доля пользователей государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией) через портал «электронного правительства» и центры обслуживания населения	
	Общая оценка по критериям	
	Поправочный коэффициент	
	Вычет штрафных баллов	
	Итоговая оценка с учетом поправочного коэффициента и вычета штрафных баллов	

Анализ эффективности деятельности центрального государственного органа по критериям оценки:

включенных в Реестр:

- По критерию «количество новых государственных услуг»:
- По критерию «утверждение стандартов государственных услуг»:
- По критерию «утверждение регламентов государственных услуг»:
- По критерию «степень оптимизации и автоматизации государственных услуг»:
- По критерию «эффективность внутреннего контроля государственного органа за качеством оказываемых государственных услуг»:
- По критерию «соблюдение сроков оказания государственных услуг»:
- По критерию «доля пользователей государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией) через портал «электронного правительства» и центры обслуживания населения»:

Выводы и рекомендации:
 Заместитель Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы _____

(подпись) _____
 (расшифровка подписи)

Руководитель структурного подразделения Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы ответственного за оценку и контроль качества оказания государственных услуг _____

(подпись) _____
 (расшифровка подписи)
 «__» _____ 20__ г.

Приложение 4
 к Методике оценки качества оказания государственных услуг
 Форма Заключения о результатах оценки качества оказания государственных услуг

(наименование местного исполнительного органа) _____

(отчетный период)

№	Критерии оценки	Оценка
Процессные критерии		
1	Утверждение регламентов государственных услуг	

2	Эффективность внутреннего контроля государственного органа за качеством оказываемых государственных услуг	
Результативные критерии		
3	Соблюдение сроков оказания государственных услуг	
4	Доля пользователей государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией) через портал «электронного правительства» и центры обслуживания населения;	
	Общая оценка по критериям	
	Поправочный коэффициент	
	Вычет штрафных баллов	
	Итоговая оценка с учетом поправочного коэффициента и вычета штрафных баллов	

Анализ эффективности деятельности центрального государственного органа по критериям оценки:

1. По критерию «утверждение регламентов государственных услуг»:
2. По критерию «эффективность внутреннего контроля государственного органа за качеством оказываемых государственных услуг»:
3. По критерию «соблюдение сроков оказания государственных услуг»:
4. По критерию «доля пользователей государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией) через портал «электронного правительства» и центры обслуживания населения»:

Выводы и рекомендации:

Заместитель Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы _____ (подпись) _____ (расшифровка подписи)

Руководитель структурного подразделения Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы ответственного за оценку и контроль качества оказания государственных услуг _____ (подпись) _____ (расшифровка подписи) «_» _____ 20__ г.

Приложение 5
к Методике оценки качества оказания государственных услуг

Форма Заключения о результатах оценки качества оказания государственных услуг в электронном формате по критериям: «степень оптимизации и автоматизации государственных услуг», «доля пользователей государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией) через портал «электронного правительства» и центры обслуживания населения» и показателям «своевременность регистрации заявлений, поступивших с портала «электронного правительства», «своевременность регистрации заявлений на лицензирование, поступивших в бумажном виде» и «своевременность оказания электронных государственных услуг посредством портала «электронного правительства»

(наименование центрального государственного / местного исполнительного органа) _____

(отчетный период)

№	Критерии/показатели оценки	Оценка
---	----------------------------	--------

1	Степень оптимизации и автоматизации государственных услуг	
2	Доля пользователей государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией) через портал «электронного правительства» и центры обслуживания населения	
3	Своевременность регистрации заявлений, поступивших с портала «электронного правительства»	
4	Своевременность регистрации заявлений на лицензирование, поступивших в бумажном виде	
5	Своевременность оказания электронных государственных услуг посредством портала «электронного правительства»	
	Общая оценка	

Анализ эффективности деятельности центрального государственного / местного исполнительного органа по показателям оценки:

1. По критерию «Степень оптимизации и автоматизации государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией) через портал «электронного правительства» и центры обслуживания населения»:

2. По критерию «Доля пользователей государственных услуг, поступивших с портала «электронного правительства»:

3. По показателю «Своевременность регистрации заявлений, поступивших с портала «электронного правительства»:

4. По показателю «Своевременность регистрации заявлений на лицензирование, поступивших в бумажном виде»:

5. По показателю «Своевременность оказания электронных государственных услуг посредством портала «электронного правительства»:

Выводы и рекомендации:

Вице-министр транспорта и коммуникаций Республики Казахстан _____

(подпись)

_____ (расшифровка подписи)

Председатель Комитета по контролю автоматизации государственных услуг и координации деятельности центров обслуживания населения Министерства транспорта и коммуникаций Республики Казахстан _____

(подпись)

_____ (расшифровка подписи)
«_» _____ 20__ г.

Приложение 6
к Методике оценки качества оказания государственных услуг
Порядок оказания государственных услуг

№	Способ оказания государственной услуги	Балл
1.	Электронная государственная услуга, оказываемая через портал «электронного правительства», а также через центры обслуживания населения	30
2.	Электронная государственная услуга, оказываемая только через портал «электронного правительства» (не оказываемая через центры обслуживания населения)	25
3.	Государственная услуга, оказываемая традиционным способом только через центры обслуживания населения	20
4.	Государственная услуга, оказываемая традиционным способом на альтернативной основе (в государственном органе и через центры обслуживания населения)	10
5.	Государственная услуга, оказываемая традиционным способом, только в государственном органе	0

Приложение 7
к Методике оценки

качества оказания государственных услуг Форма Информация по соблюдению сроков оказания государственных услуг (наименование центрального государственного / местного исполнительного органа)

(отчетный период)

№ п/п	Наименование государственной услуги (все услуги, указанные в Реестре государственных услуг, оказываемые государственным органом и его подведомственными организациями)	Количество государственных услуг, оказанных государственным органом (подведомственной организацией) через центры обслуживания населения с нарушением установленных сроков	Общее количество государственных услуг, оказанных государственным органом (подведомственной организацией) через центры обслуживания населения	Количество государственных услуг, оказанных в государственном органе (подведомственной организации) с нарушением установленных сроков	Общее количество государственных услуг, оказанных в государственном органе (подведомственной организации)
1	2	3	4	5	6
	ВСЕГО:				

1. Сведения о нарушениях сроков оказания государственных услуг (причины нарушений сроков оказания услуг, проблемные вопросы по срокам оказания услуг, принимаемые меры, итоги рассмотрений фактов нарушений и др.): 2. Дополнительные сведения:

Руководитель государственного органа _____ (подпись) _____ (расшифровка подписи)

Руководитель структурного подразделения государственного органа ответственного за развитие государственных услуг _____ (подпись) _____ (расшифровка подписи) «__»_____20__г.

Приложение 8 к Методике оценки качества оказания государственных услуг Форма Информация по количеству обращений в государственный орган за государственными услугами, оказываемыми через портал «электронного правительства» и ЦОН

№ п/п	Наименование государственной услуги, оказываемой через портал «электронного правительства» и центры обслуживания населения, или оказываемой традиционным способом на альтернативной основе (в центре обслуживания населения и государственном органе)	Общее количество обращений в бумажной форме, поступивших в государственный орган
1	2	3

П р и л о ж е н и е **9**
к **М е т о д и к е** **о** **ц е н к и**
к а ч е с т в а **о** **к а з а н и я**
г о с у д а р с т в е н н ы х **у с л у г** **Ф о р м а** **А К Т** **С В Е Р К И**
п о **и т о г а м** **п е р е п р о в е р к и** **д а н н ы х,** **с о д е р ж а щ и х с я**
в **о т ч е т н о й** **и н ф о р м а ц и и**
(наименование **ц е н т р а л ь н о г о** **г о с у д а р с т в е н н о г о** **о р г а н а /**
м е с т н о г о **и с п о л н и т е л ь н о г о** **о р г а н а)** _____

(отчетный период)

№	Наименование	Вычитаемые баллы
1	Несвоевременное представление отчетной информации	
2	Представление неполной информации	
3	Представление недостоверной информации	
ВСЕГО:		

1. Согласно Графику оценки срок представления государственным органом отчетной информации: «___» _____ 201__ года.

Фактическая дата представления отчетной информации: «___» _____ 201__ года.

Вычет составляет: _____ балла. 2. Представлена неполная информация, в том числе отсутствуют следующие элементы (приложения, разделы, таблицы, значения показателей и др.), предусмотренные установленными требованиями к структуре отчетной информации:

- 1) _____
- 2) _____

Вычет составляет: _____ балла. 3. Представлена недостоверная информация. В ходе перепроверки выявлены следующие несоответствия действительности фактов:

- 1) _____
- 2) _____

Вычет составляет: _____ балла. **ИТОГОВЫЙ ВЫЧЕТ:** _____ балла.

Представитель Агентства Республики _____
 Казахстан по делам государственной службы (дата) _____ (подпись) _____ (расшифровка подписи)
 , должность

Представитель оцениваемого государственного органа, должность _____ (дата) _____ (подпись) _____ (расшифровка подписи)

П р и л о ж е н и е **1 0**
к **М е т о д и к е** **о** **ц е н к и**
к а ч е с т в а **о** **к а з а н и я**
г о с у д а р с т в е н н ы х **у с л у г** **Ф о р м а** **Т а б л и ц а** **р а з н о г л а с и й** **п о** **р е з у л ь т а т а м** **о** **ц е н к и**
(наименование **ц е н т р а л ь н о г о** **г о с у д а р с т в е н н о г о** **о р г а н а)** _____

(отчетный период)

№	Заключение Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы	Рекомендация Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы	Возражение оцениваемого государственного органа	Решение по итогам обжалования	Примечание

1					
2					
3					

Общий балл с учетом итогов обжалования составил ____.

Председатель комиссии

(подпись)

(расшифровка подписи)

С итогами обжалования ознакомлен:

(подпись)

(расшифровка подписи)

Представитель оцениваемого государственного органа

«__» _____ 20__ г.