

Об утверждении правил контроля за качеством оказания государственных услуг

Утративший силу

Приказ Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы от 4 мая 2013 года № 06-7/63. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 29 мая 2013 года № 8484. Утратил силу приказом Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции от 28 апреля 2015 года № 146

Сноска. Утратил силу приказом Председателя Агентства РК по делам государственной службы и противодействию коррупции от 28.04.2015 № 146 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней со дня его первого официального опубликования).

В соответствии с подпунктом 3) статьи 7 Закона Республики Казахстан от 15 апреля 2013 года «О государственных услугах», **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить прилагаемые Правила контроля за качеством оказания государственных услуг.

2. Отделу инспекции и контроля Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы (Л. Шекимова) обеспечить:

1) государственную регистрацию настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан;

2) после государственной регистрации настоящего приказа его официальное опубликование в средствах массовой информации и размещение на официальном интернет-ресурсе Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы Ахметжанова С.К.

4. Настоящий приказ вводится в действие со дня его первого официального опубликования, но не ранее 20 мая 2013 года.

Председатель А. Байменов

У т в е р ж д е н ы

приказом Председателя Агентства

Республики Казахстан

по делам государственной службы

от 4 мая 2013 года № 06-7/63

ПРАВИЛА

контроля за качеством оказания государственных услуг

1. Общие положения

1. Настоящие Правила контроля за качеством оказания государственных услуг устанавливают порядок контроля Агентством Республики Казахстан по делам государственной службы (далее - Агентство) и его территориальными подразделениями за качеством оказания государственных услуг центральных государственных органов, местных исполнительных органов областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимов районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов (далее – проверяемые субъекты) по соблюдению законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг.

2. Контроль осуществляется в форме проверки и мониторинга, порядок организации и проведения которых определяются настоящими Правилами.

3. Контроль основывается на принципах:

- 1) законности ;
- 2) объективности ;
- 3) беспристрастности ;
- 4) соблюдения конфиденциальности ;
- 5) прозрачности ;
- 6) всесторонности ;
- 7) достоверности .

4. В процессе проведения контроля и по их результатам Агентство и его территориальные подразделения:

1) запрашивают и получают от проверяемых субъектов и должностных лиц документы (сведения), регулирующие и характеризующие их деятельность на бумажных и электронных носителях либо их копии для приобщения к акту о результатах проверки, а также доступ к автоматизированным базам данных (информационным системам) в соответствии с задачами и предметом проверки;

2) совместно с уполномоченным органом в сфере информатизации, а также с иными государственными органами Республики Казахстан проводят комплексные проверки ;

3) вносят проверяемым субъектам предложения по повышению качества государственных услуг, по привлечению к ответственности должностных лиц за неисполнение или ненадлежащее исполнение требований законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг;

- 4) запрашивают информацию о результатах внутреннего контроля за качеством оказания государственных услуг;
- 5) при проведении контроля используют информацию, представленную некоммерческими организациями по результатам общественного мониторинга.

2. Порядок организации и проведения проверки

5. Основаниями для проведения сотрудниками Агентства и его территориальных подразделений проверки являются:

- 1) поручения Главы государства, Администрации Президента Республики Казахстан, Правительства Республики Казахстан;
- 2) планы проведения проверок, утвержденного Агентством или его территориальным подразделением, в соответствии с Критериями оценки степени риска за качеством оказания государственных услуг, утверждаемых Агентством;
- 3) жалобы и обращения услугополучателей, по вопросам качества оказания государственных услуг;
- 4) поручения руководства Агентства его территориальным подразделениям;
- 5) иная информация о нарушениях качества оказания государственных услуг опубликованная в средствах массовой информации, результаты проверок других государственных органов или других источников.

6. Проверка деятельности услугодателей - центральных государственных органов проводятся сотрудниками Агентства, а территориальных подразделений центральных государственных органов и его ведомств, местных исполнительных органов областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимов районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов – сотрудниками территориальных подразделений Агентства в пределах их компетенции, а также сотрудниками Агентства по поручению руководства Агентства.

Проверка проводится на основании приказа о назначении проверки изданного первыми руководителями Агентства и его территориальных подразделений или лицами исполняющих их обязанности.

Сноска. Пункт 6 в редакции приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 26.07.2013 № 06-7/106.

7. Срок проведения проверки устанавливается с учетом объема предстоящих работ, поставленных задач и не должен превышать тридцать рабочих дней.

8. Планирования проверок осуществляется на основании системы оценки рисков.

Агентством и его территориальными подразделениями формируется план проведения проверок на полугодие.

Агентство в соответствии с пунктом 4 статьи 16 Закона Республики Казахстан «О государственном надзоре и контроле в Республике Казахстан» в срок до 10 декабря года, предшествующего году проведения плановых проверок, и до 10 мая текущего календарного года направляют планы проведения проверок в уполномоченный орган по правовой статистике и специальным учетам для формирования Генеральной прокуратурой Республики Казахстан полугодового сводного плана проведения плановых проверок.

9. Проведению проверки деятельности (по отдельному факту в отдельности или в целом за определенный период) проверяемого субъекта по вопросу качества оказания государственных услуг предшествует изучение нормативных правовых актов, материалов, регулирующих и характеризующих его деятельность.

10. Перед началом проверки сотрудник Агентства или его территориального подразделения (далее - проверяющее лицо) извещает в письменном виде проверяемый субъект о начале проведения плановой проверки не менее чем за тридцать календарных дней до начала самой проверки с указанием сроков и предмета проведения проверки.

При проведении внеплановой проверки, извещает проверяемый субъект о начале проведения внеплановой проверки не менее чем за сутки до начала самой проверки с указанием предмета проведения проверки.

11. Проверяющее лицо (лица), прибывшее для проверки, предъявляет приказ о назначении проверки с отметкой о регистрации в уполномоченном органе по правовой статистике и специальным учетам, служебное удостоверение, при плановой проверке - проверочный лист.

Началом проведения проверки считается дата вручения проверяемому субъекту приказа о назначении и проведении проверки.

12. В случае отказа в ознакомлении с приказом о назначении проверки или воспрепятствования доступу проверяющему лицу (лицам), к материалам, необходимым для проведения проверки, составляется протокол. Протокол подписывается должностным лицом (лицами) Агентства или его территориального подразделения, осуществляющий проверку, и уполномоченным лицом проверяемого субъекта.

В случае отказа уполномоченного лица проверяемого субъекта от подписания протокола, то он дает письменное объяснение о причине отказа либо в протоколе делается отметка об отказе. Отказ от ознакомления с приказом о назначении проверки не является основанием для отмены проверки.

3. Порядок оформления проверки

13. По завершении проверки проверяющим лицом составляется акт о результатах проверки в двух экземплярах.

В акте о результатах проверки указываются:

- 1) дата, время и место составления акта;
- 2) наименование органа проводившего проверку;
- 3) дата и номер акта о назначении проверки, на основании которого проведена проверка;
- 4) фамилия, имя и отчество (при его наличии) и должность лица (лиц), проводившего проверку;
- 5) наименование проверяемого субъекта, фамилия, имя, отчество (при его наличии) и должность представителя (представителей) проверяемого субъекта, присутствовавшего при проведении проверки;
- 6) дата, место и период проведения проверки;
- 7) анализ деятельности проверяемого субъекта;
- 8) сведения о результатах проверки, при наличии – факты о выявленных нарушениях со ссылкой на соответствующие нормативные правовые акты, об их характере;
- 9) анализ причин некачественного оказания государственных услуг, неисполнения требований законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг;
- 10) рекомендации по устранению выявленных нарушений, причин и условий, способствующих их совершению;
- 11) сведения об ознакомлении или об отказе в ознакомлении с актом представителя проверяемого субъекта, а также лиц, присутствовавших при проведении проверки, их подписи или отказ от подписи;
- 12) подпись проверяющего лица (лиц).

14. Завершением срока проверки считается день вручения проверяемому субъекту акта о результатах проверки не позднее срока окончания проверки, указанного в приказе о назначении проверки.

15. При отказе проверяемого субъекта подписывать акт о результатах проверки, проверяющим лицом (лицами) составляется соответствующий протокол, который вместе с одним экземпляром акта передается в канцелярию проверяемого субъекта, с получением на втором экземпляре акта отметки о регистрации представленных материалов в журнале входящей корреспонденции.

При отказе проверяемого субъекта получить акт о результатах проверки, Агентство или его территориальное подразделение направляет в адрес проверяемого субъекта акт о результатах проверки как служебную корреспонденцию через фельдсвязь.

16. Акт с материалами каждой проверки после ее завершения проверяющими

лицами передаются руководству Агентства или его территориального подразделения для принятия решения.

17. Руководством Агентства или его территориального подразделения по результатам рассмотрения акта и материалов проверки принимаются следующие решения :

1) о направлении в адрес руководителя проверяемого субъекта (или его вышестоящего органа) письма с рекомендациями об устранении выявленных нарушений, причин и условий, способствующих их совершению, о внесении соответствующих изменений и дополнений в стандарты и регламенты оказания государственных услуг, а также оптимизацию процессов оказания государственных услуг, привлечению к ответственности виновных должностных лиц и информировании Агентства или его территориального подразделения о результатах рассмотрения к соответствующему сроку;

2) о принятии к сведению информации, содержащейся в акте и представленных материалах.

18. Письмо с рекомендациями об устранении выявленных нарушений, причин и условий, способствующих их совершению, а также привлечению к ответственности виновных должностных лиц в адрес руководителя проверяемого субъекта направляется за подписью руководства Агентства или руководителей его территориальных подразделений, или лиц, их замещающих в течение 5 рабочих дней со дня рассмотрения результатов рассмотрения акта и материалов проверки.

19. Проверяющее лицо (лица) обеспечивает конфиденциальность информации, полученной в результате проведения проверки и составляющую коммерческую, налоговую или иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законами Республики Казахстан.

4. Порядок реализации рекомендаций и устранения причин и условий, способствующих их совершению

20. При наличии возражений или замечаний по акту о результатах проверки со стороны проверяемого субъекта или лица, подписывающего акт, делают об этом оговорку перед своей подписью и в течение трех рабочих дней со дня вручения акта о результатах проверки предоставляют в орган, проводивший проверку свои письменные замечания и (или) возражения.

21. По выявленным в результате проверки нарушениям проверяемый субъект не позднее трех рабочих дней при отсутствии замечаний и (или) возражений предоставляет информацию о комплексных мерах, которые будут приняты им по устранению выявленных нарушений и исполнению рекомендаций органа,

проводившего проверку, которые согласовываются с руководством органа, проводившего проверку.

22. Информация о мерах по устранению выявленных нарушений и исполнению рекомендаций органа, проводившего проверку содержит конкретные действия проверяемого субъекта по их устранению, с указанием ответственных исполнителей и сроков осуществления.

23. Проверяемый субъект в сроки, указанные в письме с рекомендациями об устранении выявленных нарушений, причин и условий, способствующих их совершению, а также привлечению к ответственности виновных должностных лиц представляет в орган, проводивший проверку, информацию по реализации мер, принятых по устранению выявленных нарушений, причин и условий, способствующих их совершению и копии подтверждающих документов о привлечении к ответственности виновных должностных лиц.

24. Если по выявленным в результате проверки нарушениям проверяемый субъект не принял меры по их устранению, проверяющее лицо (лица) в пределах полномочий, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, информирует о подобных фактах органы прокуратуры и иные государственные органы Республики Казахстан, а также обращается с заявлением в судебные органы.

5. Порядок проведения мониторинга качества оказания государственных услуг

25. Мониторинг качества оказания государственных услуг проверяемых субъектов осуществляется Агентством и его территориальными подразделениями путем анализа информации, предоставляемой проверяемыми субъектами в рамках внутреннего контроля ежемесячно до 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом в соответствии с законодательством Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг.

25-1. Центральные государственные органы предоставляют отчет о работе по внутреннему контролю за качеством предоставляемых государственных услуг по форме согласно приложению 1 к настоящим Правилам.

Местные исполнительные органы предоставляют отчет о работе по внутреннему контролю за качеством предоставляемых государственных услуг по форме согласно приложению 2 к настоящим Правилам.

Сноска. Правила дополнены пунктом 25-1 в соответствии с приказом Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 26.07.2013 № 06 - 7 / 106 .

26. В предоставляемом отчете должны содержаться сведения:

- 1) о количестве оказанных государственных услуг;
- 2) о количестве лиц, получивших государственные услуги;
- 3) о количестве государственных услуг, оказанных с нарушением установленных сроков;
- 4) о количестве жалоб лиц на оказанные услуги;
- 5) о количестве нарушений сроков рассмотрения жалоб лиц на услуги;
- 6) об источниках поступления жалоб на качество оказания государственной услуги;
- 7) о количестве проведенных проверок в рамках внутреннего контроля по жалобам получателей услуг;
- 8) о количестве лиц, привлеченных к дисциплинарной ответственности за нарушение требований стандартов и регламентов государственных услуг;
- 9) о количестве наложенных соответствующих дисциплинарных взысканий;
- 10) о мерах, принятых государственным органом (подведомственной организацией) по профилактике нарушений требований стандартов и регламентов государственных услуг;
- 11) о количестве проведенных семинаров-совещаний, «круглых столов», брифингов, конференций по вопросам качества оказания государственных услуг;
- 12) о количестве выступлений сотрудников государственного органа (подведомственной организации) в средствах массовой информации по вопросам оказания государственных услуг.

Сноска. Пункт 26 в редакции приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 26.07.2013 № 06-7/106.

27. Руководством Агентства или его территориального подразделения по результатам мониторинга качества оказания государственных услуг проверяемых субъектов принимаются следующие решения:

- 1) о направлении в адрес руководителя проверяемого субъекта (или его вышестоящего органа) письма с рекомендациями об устранении выявленных по итогам мониторинга нарушений, причин и условий, способствующих их совершению и информировании Агентства или его территориального подразделения о результатах рассмотрения к соответствующему сроку;
- 2) о вынесении результатов мониторинга на заседания общественных советов по взаимодействию и сотрудничеству с физическими лицами, некоммерческими организациями по вопросам оказания государственных услуг при Агентстве или его территориальных подразделениях;
- 3) о принятии к сведению информации, содержащейся в результатах внутреннего контроля за качеством оказания государственных услуг.

6. Заключительные положения

28. Результаты контроля используются при формировании итоговой оценки эффективности деятельности государственных органов по направлению « оказание государственных услуг».

29. Результаты контроля опубликовываются Агентством или его территориальным подразделением, а также проверяемыми субъектами в средствах массовой информации и размещаются на их интернет-ресурсах.

Пояснение по заполнению формы, предназначенной для сбора административных данных

Отчет о работе местного исполнительного органа по внутреннему контролю за качеством предоставляемых государственных услуг

1. Общие положения

1. Настоящие Методические рекомендации определяют единые требования по заполнению формы отчета о работе местного исполнительного органа по внутреннему контролю за качеством предоставляемых государственных услуг (далее – Форма отчета) и носят рекомендательный характер.

2. Форма отчета разработана в соответствии подпунктом 18) пункта 15 Положения об Агентстве Республики Казахстан по делам государственной службы, утвержденного Указом Президента Республики Казахстан от 3 декабря 1999 года № 280. Основной задачей введения данной формы является проведения мониторинга результатов внутреннего контроля за качеством оказания государственных услуг.

3. Форма отчета заполняется и предоставляется акиматом области, городов Астаны и Алматы с учетом местных исполнительных органов области, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимов районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов каждый месяц до 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом.

4. Форма отчета заполняется и предоставляется с нарастающим итогом на основании данных первичного учета, организуемого по вопросам внутреннего контроля за качеством предоставляемых услуг на первое число месяца,

следующего за отчетным периодом.

5. Форму отчета подписывает руководитель государственного органа, а в случае его отсутствия, лицо, исполняющее его обязанности.

2. Пояснение по заполнению формы отчета

6. В пункте 1 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве оказанных государственных услуг, указанных в Реестре государственных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам, утверждаемый постановлением Правительства Республики Казахстан в соответствии с подпунктом 2) статьи 6 Закона Республики Казахстан «О государственных услугах», в самом государственном органе и через центры обслуживания населения в отчетном периоде.

7. В пункте 2 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве лиц, получивших государственные услуги в самом государственном органе и через центры обслуживания населения в отчетном периоде.

При этом обращение услугополучателя за получением государственной услуги следует учитывать и включать в отчет только один раз, независимо от количества повторных его обращений за получением конкретного вида государственной услуги в адрес услугодателя в течение отчетного периода.

8. В пункте 3 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве государственных услуг, оказанных с нарушением установленных в стандартах и регламентах оказания государственных услуг сроков в самом государственном органе и через центры обслуживания населения в отчетном периоде в разрезе государственных услуг.

9. В пункте 4 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве жалоб услугополучателей на качество оказания государственных услуг, оказанных в самом государственном органе и через центры обслуживания населения в отчетном периоде.

10. В пункте 5 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве нарушений сроков рассмотрения жалоб услугополучателей на качество оказания государственных услуг, установленных законодательством Республики Казахстан о государственных услугах, оказанных в самом государственном органе и через центры обслуживания населения в отчетном периоде.

11. В пункте 6 формы отчета указываются количественные данные об источниках поступления жалоб услугополучателей на качество оказания государственной услуги.

12. В пункте 7 формы отчета указываются количественные данные об общем

количестве рассмотренных жалоб услугополучателей в отчетном периоде.

13. В пункте 8 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве проведенных проверок в рамках внутреннего контроля по жалобам услугополучателей на качество оказания государственных услуг, в том числе с участием иных заинтересованных государственных органов в отчетном периоде.

14. В пункте 9 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве неразрешенных жалоб услугополучателей на качество оказания государственных услуг на конец отчетного периода.

15. В пункте 10 формы отчета приводятся количественные данные об общем количестве лиц, привлеченных к дисциплинарной ответственности за нарушение требований стандартов и регламентов оказания государственных услуг, в том числе в разрезе сотрудников местных исполнительных органов области, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимов районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов и подведомственных организаций.

16. В пункте 11 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве наложенных соответствующих дисциплинарных взысканий в отчетном периоде на лиц за нарушение требований стандартов и регламентов оказания государственных услуг, в том числе в разрезе видов дисциплинарных взысканий.

17. В пункте 12 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве мер, принятых местными исполнительными органами по профилактике нарушений требований стандартов и регламентов оказания государственных услуг.

18. В пункте 13 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве проведенных государственным органом семинаров-совещаний, «круглых столов», брифингов, конференций по вопросам повышения качества оказания государственных услуг.

19. В пункте 14 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве выступлений сотрудников государственного органа в средствах массовой информации по вопросам оказания государственных услуг.

Приложение 1

к Правилам контроля за качеством оказания государственных услуг

Форма

**Отчет о работе
центрального государственного органа
по внутреннему контролю
за качеством предоставляемых государственных услуг**

2. Пояснение по заполнению формы отчета

6. В пункте 1 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве оказанных государственных услуг, указанных в Реестре государственных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам, утверждаемый постановлением Правительства Республики Казахстан в соответствии с подпунктом 2) статьи 6 Закона Республики Казахстан «О государственных услугах», в самом государственном органе и через центры обслуживания населения в отчетном периоде.

7. В пункте 2 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве лиц, получивших государственные услуги в самом государственном органе и через центры обслуживания населения в отчетном периоде.

При этом обращение услугополучателя за получением государственной услуги следует учитывать и включать в отчет только один раз, независимо от количества повторных его обращений за получением конкретного вида государственной услуги в адрес услугодателя в течение отчетного периода.

8. В пункте 3 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве государственных услуг, оказанных с нарушением установленных в стандартах и регламентах оказания государственных услуг сроков в самом государственном органе и через центры обслуживания населения в отчетном периоде в разрезе государственных услуг.

9. В пункте 4 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве жалоб услугополучателей на качество оказания государственных услуг, оказанных в самом государственном органе и через центры обслуживания населения в отчетном периоде.

10. В пункте 5 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве нарушений сроков рассмотрения жалоб услугополучателей на качество оказания государственных услуг, установленных законодательством Республики Казахстан о государственных услугах, оказанных в самом государственном органе и через центры обслуживания населения в отчетном периоде.

11. В пункте 6 формы отчета указываются количественные данные об источниках поступления жалоб услугополучателей на качество оказания государственной услуги.

12. В пункте 7 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве рассмотренных жалоб услугополучателей в отчетном периоде.

13. В пункте 8 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве проведенных проверок в рамках внутреннего контроля по жалобам услугополучателей на качество оказания государственных услуг, в том числе с

участием иных заинтересованных государственных органов в отчетном периоде.

14. В пункте 9 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве неразрешенных жалоб услугополучателей на качество оказания государственных услуг на конец отчетного периода.

15. В пункте 10 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве лиц, привлеченных к дисциплинарной ответственности за нарушение требований стандартов и регламентов оказания государственных услуг, в том числе в разрезе сотрудников центрального аппарата центрального государственного органа, его ведомств, территориальных подразделений центрального государственного органа и его ведомств, а также подведомственных организаций.

16. В пункте 11 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве наложенных соответствующих дисциплинарных взысканий в отчетном периоде на лиц за нарушение требований стандартов и регламентов оказания государственных услуг, в том числе в разрезе видов дисциплинарных взысканий.

17. В пункте 12 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве мер, принятых государственным органом по профилактике нарушений требований стандартов и регламентов оказания государственных услуг.

18. В пункте 13 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве проведенных государственным органом семинаров-совещаний, «круглых столов», брифингов, конференций по вопросам повышения качества оказания государственных услуг.

19. В пункте 14 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве выступлений сотрудников государственного органа в средствах массовой информации по вопросам оказания государственных услуг.

П р и л о ж е н и е 2

к Правилам контроля за качеством оказания государственных услуг

Форма

**О т ч е т о р а б о т е
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
п о в н у т р е н н е м у к о н т р о л ю
з а к а ч е с т в о м п р е д о с т а в л я е м ы х г о с у д а р с т в е н н ы х у с л у г**

Сноска. Правила дополнены приложением 2 в соответствии с приказом Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 26.07.2013 № 06-7/106.

Отчетный период 20__ г.

	увольнение с занимаемой должности											
12	Меры, принятые местными исполнительными органами (подведомственной организацией) по профилактике нарушений требований стандартов и регламентов государственных услуг											
13	Проведено семинаров-совещаний, «круглых столов», брифингов, конференций по вопросам качества оказания государственных услуг											
14	Выступление сотрудников государственного органа (подведомственной организации) в СМИ по вопросам оказания государственных услуг - всего:											
	В том числе:											
	на телевидении;											
	на радио;											
	в газетах и других печатных изданиях											

М.П.

Руководитель

Ф.И.О.

подпись

Исполнитель

Ф.И.О.

подпись

**Пояснение по заполнению формы,
предназначенной для сбора административных данных Отчет о работе
местного исполнительного органа
по внутреннему контролю
за качеством предоставляемых государственных услуг**

1. Общие положения

1. Настоящие Методические рекомендации определяют единые требования по заполнению формы отчета о работе местного исполнительного органа по внутреннему контролю за качеством предоставляемых государственных услуг (далее – Форма отчета) и носят рекомендательный характер.

2. Форма отчета разработана в соответствии подпунктом 18) пункта 15 Положения об Агентстве Республики Казахстан по делам государственной службы, утвержденного Указом Президента Республики Казахстан от 3 декабря 1999 года № 280. Основной задачей введения данной формы является проведение мониторинга результатов внутреннего контроля за качеством оказания государственных услуг.

3. Форма отчета заполняется и предоставляется акиматом области, городов Астаны и Алматы с учетом местных исполнительных органов области, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимов районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов каждый месяц до 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом.

4. Форма отчета заполняется и предоставляется с нарастающим итогом на основании данных первичного учета, организуемого по вопросам внутреннего контроля за качеством предоставляемых услуг на первое число месяца, следующего за отчетным периодом.

5. Форму отчета подписывает руководитель государственного органа, а в случае его отсутствия, лицо, исполняющее его обязанности.

2. Пояснение по заполнению формы отчета

6. В пункте 1 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве оказанных государственных услуг, указанных в Реестре государственных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам, утверждаемый постановлением Правительства Республики Казахстан в соответствии с подпунктом 2) статьи 6 Закона Республики Казахстан «О государственных услугах», в самом государственном органе и через центры

обслуживания населения в отчетном периоде.

7. В пункте 2 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве лиц, получивших государственные услуги в самом государственном органе и через центры обслуживания населения в отчетном периоде.

При этом обращение услугополучателя за получением государственной услуги следует учитывать и включать в отчет только один раз, независимо от количества повторных его обращений за получением конкретного вида государственной услуги в адрес услугодателя в течение отчетного периода.

8. В пункте 3 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве государственных услуг, оказанных с нарушением установленных в стандартах и регламентах оказания государственных услуг сроков в самом государственном органе и через центры обслуживания населения в отчетном периоде в разрезе государственных услуг.

9. В пункте 4 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве жалоб услугополучателей на качество оказания государственных услуг, оказанных в самом государственном органе и через центры обслуживания населения в отчетном периоде.

10. В пункте 5 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве нарушений сроков рассмотрения жалоб услугополучателей на качество оказания государственных услуг, установленных законодательством Республики Казахстан о государственных услугах, оказанных в самом государственном органе и через центры обслуживания населения в отчетном периоде.

11. В пункте 6 формы отчета указываются количественные данные об источниках поступления жалоб услугополучателей на качество оказания государственной услуги.

12. В пункте 7 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве рассмотренных жалоб услугополучателей в отчетном периоде.

13. В пункте 8 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве проведенных проверок в рамках внутреннего контроля по жалобам услугополучателей на качество оказания государственных услуг, в том числе с участием иных заинтересованных государственных органов в отчетном периоде.

14. В пункте 9 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве неразрешенных жалоб услугополучателей на качество оказания государственных услуг на конец отчетного периода.

15. В пункте 10 формы отчета приводятся количественные данные об общем количестве лиц, привлеченных к дисциплинарной ответственности за нарушение требований стандартов и регламентов оказания государственных услуг, в том числе в разрезе сотрудников местных исполнительных органов области, городов

республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимов районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов и подведомственных организаций.

16. В пункте 11 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве наложенных соответствующих дисциплинарных взысканий в отчетном периоде на лиц за нарушение требований стандартов и регламентов оказания государственных услуг, в том числе в разрезе видов дисциплинарных взысканий.

17. В пункте 12 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве мер, принятых местными исполнительными органами по профилактике нарушений требований стандартов и регламентов оказания государственных услуг.

18. В пункте 13 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве проведенных государственным органом семинаров-совещаний, «круглых столов», брифингов, конференций по вопросам повышения качества оказания государственных услуг.

19. В пункте 14 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве выступлений сотрудников государственного органа в средствах массовой информации по вопросам оказания государственных услуг.