

О внесении изменений и дополнений в приказ Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы от 4 мая 2013 года № 06-7/63 "Об утверждении правил контроля за качеством оказания государственных услуг"

Утративший силу

Приказ Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы от 26 июля 2013 года № 06-7/106. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 28 августа 2013 года № 8679. 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).

П Р И К А З Ы В А Ю :

1. Внести в приказ Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы от 4 мая 2013 года № 06-7/63 «Об утверждении правил контроля за качеством оказания государственных услуг» (зарегистрированный в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 8484, опубликованный в газете «Казахстанская правда» от 12 июня 2013 года № 198-199 (27472-27473)), следующие изменения и дополнения:

в Правилах контроля за качеством оказания государственных услуг, утвержденных указанным приказом:

пункт 6 изложить в следующей редакции:

«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.»;
дополнить пунктом 25-1 следующего содержания:

«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.»;

пункт 26 изложить в следующей редакции:

«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 услугополучателей;
- 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.»;

дополнить приложениями 1, 2 в редакции согласно приложениям 1, 2 к настоящему приказу.

2. Отделу инспекции и контроля Агентства (Жапаков К.А.):

- 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-ресурсе Агентства.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя Председателя Агентства Ахметжанова С.К.

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

Председатель

А. Байменов

« С О Г Л А С О В А Н »

Председатель Агентства

Республики Казахстан

п о с т а т и с т и к е

----- А. Смаилов

1 августа 2013 года

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

п е р и о д е .

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.

П р и л о ж е н и е 1

к приказу Председателя

Агентства

Республики

Казахстан

по делам государственной службы
от 26 июля 2013 года № 06-7/106
П р и л о ж е н и е 1
к Правилам контроля за качеством
оказания государственных услуг
Форма

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

Отчетный период 20 г.

Индекс: 1-МК

Периодичность: месячная

Представляют: центральные государственные органы

Куда представляется форма: Агентство Республики Казахстан по делам государственной службы и его территориальные департаменты по областям, городам Астане и Алматы

Срок представления – один раз в месяц, не позднее 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

12	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 СМ И 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 центрального государственного 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 центрального государственного органа по внутреннему контролю за качеством предоставляемых государственных услуг (далее – форма отчета) и носят рекомендательный характер.

2. Форма отчета разработана в соответствии с 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 центральным аппаратом центрального государственного органа с учетом центрального государственного органа, его ведомств, подведомственных организаций, а также территориальными подразделениями центрального государственного органа и его ведомств 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 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.

Приложение 2

к приказу Председателя
Агентства Республики Казахстан
по делам государственной службы
от 26 июля 2013 года № 06-7/106

Приложение 2

к Правилам контроля за качеством
оказания государственных услуг

Форма

**Отчет о работе
местного исполнительного органа
по внутреннему контролю**

за качеством предоставляемых государственных услуг

Отчетный период 20__ г.

Индекс: 2-мк

Периодичность: месячная

Представляют: акиматы областей, городов Астаны и Алматы

Куда представляется форма: Агентство Республики Казахстан по делам государственной службы и его территориальные департаменты по областям, городам Астане и Алматы

Срок представления – один раз в месяц, не позднее 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

	служебном соответствии												
	понижение в должности												
	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 СМ И 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

© 2012. РГП на ПХВ «Институт законодательства и правовой информации Республики Казахстан»
Министерства юстиции Республики Казахстан