

О внесении изменения в 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 "Об утверждении Методики оценки качества оказания государственных услуг"

Утративший силу

Совместный приказ Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы от 28 ноября 2013 года № 06-7/172 и Министра транспорта и коммуникаций Республики Казахстан от 30 ноября 2013 года № 964 . Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 26 декабря 2013 года № 9031. 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

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.

П Р И К А З Ы В А Е М :

1. Внести в 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 «Об утверждении Методики оценки качества оказания государственных услуг» (зарегистрированный в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 8260), следующее изменение:

Методику оценки качества оказания государственных услуг, утвержденную указанным совместным приказом, изложить в новой редакции согласно приложению к настоящему совместному приказу.

2. Отделу Инспекции и контроля Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы (Жапаков К.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. 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.

4. Настоящий совместный приказ вводится в действие со дня его государственной регистрации и подлежит официальному опубликованию.

Председатель Республики Казахстан государственной _____ Байменов А.М.	Агентства по делам службы	М и н и с т р транспорта и _____ Жумагалиев А.К.	и коммуникаций Республики Казахстан
--	---------------------------------	---	--

П р и л о ж е н и е

к совместному приказу

Председателя Агентства

Республики Казахстан по делам

государственной службы

от 28 ноября 2013 года № 06-7/172

и Министра транспорта и коммуникаций

Республики Казахстан

от 30 ноября 2013 года № 964

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

коммуникаций Республики Казахстан

от 10 января 2013 года № 22

Методика оценки качества

оказания государственных услуг 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 (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 соответствии с приложениями 6-8 и 10-12 к настоящей М е т о д и к е .

В ходе оценки дополнительно могут быть проведены социологические опросы у слугополучателей .

5. Оценка качества оказания государственных услуг основывается на п р и н ц и п а х :

- 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 о р г а н а х ;
- 3) результаты опросов слугополучателей;
- 4) сведения неправительственных организаций (общественных объединений).

2. Порядок проведения оценки

7. Оценка качества оказания государственных услуг осуществляется по следующим критериям:

Процессные критерии:

- 1) расширение Реестра государственных услуг;
- 2) качество стандартов государственных услуг;
- 3) качество регламентов государственных услуг;
- 4) доступность информации об оказании государственных услуг;
- 5) порядок оказания государственных услуг;
- 6) эффективность внутреннего контроля государственного органа за качеством оказываемых государственных услуг;

Результативные критерии:

- 7) соблюдение сроков оказания государственных услуг;
- 8) обжалование результатов оказания государственных услуг;
- 9) 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 «расширение Реестра государственных услуг», «качество стандартов государственных услуг», «качество регламентов государственных услуг», «эффективность внутреннего контроля государственного органа за качеством оказываемых государственных услуг», «обжалование результатов оказания государственных услуг» и показателю «соблюдение сроков оказания государственных услуг», предоставляемых центральными государственными и местными исполнительными органами, осуществляется Агентством.

Оценка качества оказания государственных услуг по критериям «доступность информации об оказании государственных услуг», «порядок оказания 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», 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 «доступность информации об оказании государственных услуг», «порядок оказания 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», 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 М и н и с т е р с т в а .

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 н а с т о я щ е й М е т о д и к е .

Заключения о результатах оценки качества оказания государственных услуг по критериям «доступность информации об оказании государственных услуг», «

порядок оказания 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», 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 «доступность информации об оказании государственных услуг», «порядок оказания 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» 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 (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 К а з а х с т а н .

Информация для проведения оценки качества оказания государственных услуг, оказываемых Министерством по критериям «доступность информации об оказании государственных услуг», «порядок оказания 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» представляется Министерством на бумажных и электронных носителях согласно Графику в Канцелярию Премьер-Министра Республики Казахстан.

3. Оценка эффективности Параграф 1. Оценка по критерию «Расширение Реестра государственных услуг»

14. Оценка по критерию «расширение Реестра государственных услуг» определяется по показателю «наличие государственных услуг, вновь включенных в Реестр», на основе представляемой центральными государственными органами информации по расширению Реестра государственных услуг по форме согласно приложению 6 к настоящей Методике.

В информации указываются сведения о проведенной работе по включению новых видов государственных услуг в Реестр в отчетном периоде, а также проведенный анализ нормативной правовой базы, регулирующей сферу деятельности государственного органа, на предмет выявления новых видов г о с у д а р с т в е н н ы х у с л у г .

При оценке информация центральных государственных органов сопоставляется с данными, полученными по результатам проведенного анализа Министерства экономики и бюджетного планирования Республики Казахстан, Администрации Президента Республики Казахстан и неправительственных организаций по выявлению новых видов государственных услуг.

При оценке также учитывается анализ по обоснованию отсутствия в нормативной правовой базе фактически оказываемых государственных услуг, не

В случае наличия видов государственных услуг, вновь включенных в Реестр, государственному органу присваивается 5 баллов (К1).

Параграф 2. Оценка по критерию

«Качество стандартов государственных услуг»

15. Оценка по критерию «качество стандартов государственных услуг» определяется по показателям:

«доля утвержденных стандартов государственных услуг, в том числе для местных исполнительных органов, включенных в Реестр»;

«доля разработанных проектов стандартов государственных услуг, прошедших научную антикоррупционную экспертизу и направленных на согласование заинтересованные государственные органы, но не утвержденных на конец отчетного периода, в том числе для местных исполнительных органов, по услугам, включенным в Реестр»;

«доля измененных в отчетном периоде стандартов по государственным услугам, оказываемым государственным органом (подведомственной организацией), в которых сокращены сроки оказания услуг и/или количество необходимых документов, истребуемых от услугополучателей»;

«соответствие стандартов государственных услуг к предъявляемым требованиям по публичному обсуждению проектов стандартов государственных услуг согласно законодательству в сфере оказания государственных услуг».

16. Информация по качеству стандартов государственных услуг представляется центральными государственными органами по форме согласно приложению 7 к настоящей Методике.

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;

о разработанных проектах стандартов государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией), в том числе для государственных услуг, оказываемых местными исполнительными органами, прошедших научную антикоррупционную экспертизу и направленных на согласование в заинтересованные государственные органы, но не утвержденных на конец отчетного периода;

о действующих стандартах оказания государственных услуг, в которых в отчетном периоде были сокращены сроки оказания государственных услуг и/или

количество необходимых документов, истребуемых от услугополучателей, а также проведенном анализе нормативной правовой базы, регулирующей сферу деятельности государственного органа;

о публичном обсуждении проектов стандартов государственных услуг с указанием сроков его размещения на веб-портале «электронного правительства» и интернет-ресурсе государственного органа и отчету о завершении публичного обсуждения проекта стандарта государственной услуги.

Оценка производится при условии представления государственными органами сведений о наличии всех вышеуказанных фактов с приложением копий необходимых подтверждающих документов и скрин-шотов веб-портала «электронного правительства» и интернет-ресурса государственного органа о размещении проекта стандарта государственной услуги для его публичного обсуждения.

17. 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.

18. При оценке учитываются результаты мониторинга проектов стандартов государственных услуг на соответствие к требованиям законодательства в сфере оказания государственных услуг, проведенного Министерством.

19. 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.

20. Оценка рассчитывается по следующей формуле:

$$K2=P1+P2+P3+P4$$

K2 – оценка центрального государственного органа по данному критерию;

P1 – значение показателя «доля утвержденных стандартов государственных услуг, в том числе для местных исполнительных органов, включенных в Реестр»;

P2 – значение показателя «доля разработанных проектов стандартов государственных услуг, прошедших антикоррупционную экспертизу и

направленных на согласование в заинтересованные государственные органы, но не утвержденных на конец отчетного периода, в том числе для местных исполнительных органов, по услугам, включенным в Реестр»;

Р3 – значение показателя «доля измененных в отчетном периоде стандартов по государственным услугам, оказываемым государственным органом (подведомственной организацией), в которых сокращены сроки оказания услуг и/или количество необходимых документов, истребуемых от услугополучателей»;

Р4 – значение показателя «соответствие стандартов государственных услуг к предъявляемым требованиям по публичному обсуждению проектов стандартов государственных услуг согласно законодательству в сфере оказания государственных услуг».

21. По показателю «доля утвержденных стандартов оказания государственных услуг, в том числе для местных исполнительных органов, включенных в Реестр» оценка рассчитывается по следующей формуле:

$$P1 = k * \frac{a}{c}$$

Р1 – оценка центрального государственного органа по данному показателю;

к – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному показателю коэффициент равен 6);

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).

22. По показателю «доля разработанных проектов стандартов государственных услуг, прошедших антикоррупционную экспертизу и направленных на согласование в заинтересованные государственные органы, но не утвержденных на конец отчетного периода, в том числе для местных исполнительных органов, по услугам, включенным в Реестр» оценка рассчитывается по следующей формуле:

$$P2 = k * \frac{a}{c}$$

Р2 – оценка центрального государственного органа по данному показателю;

к – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному показателю коэффициент равен 4);

а – количество разработанных проектов стандартов для государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией)

, а также оказываемых местными исполнительными органами, прошедших научную антикоррупционную экспертизу и направленных на согласование в заинтересованные государственные органы, но не утвержденных на конец отчетного периода;

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).

23. По показателю «доля измененных в отчетном периоде стандартов по государственным услугам, оказываемым государственным органом (подведомственной организацией), в которых сокращены сроки оказания услуг и/или количество необходимых документов, истребуемых от услугополучателей», оценка рассчитывается по следующей формуле:

$$P3 = k * \frac{a}{b}$$

P3 – оценка центрального государственного органа по данному показателю;

k – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному критерию коэффициент равен 6);

a – количество стандартов государственных услуг, в том числе оказываемых местными исполнительными органами, в которых сокращены сроки оказания услуг и/или количество необходимых документов, истребуемых от получателей услуг;

b – общее количество утвержденных стандартов по услугам, оказываемым государственным органом (подведомственной организацией), за исключением государственных услуг, по которым имеется заключение Министерства о нецелесообразности или невозможности сокращения сроков оказания услуг и/или количества необходимых документов, истребуемых от получателей услуг.

В случае предоставления заключения Министерства о нецелесообразности или невозможности сокращения сроков оказания по всем услугам и/или количества необходимых документов, истребуемых от услугополучателей, оцениваемому государственному органу присваивается 6 баллов.

24. По показателю «соответствие стандартов государственных услуг к предъявляемым требованиям по публичному обсуждению проектов стандартов государственных услуг согласно законодательству в сфере оказания государственных услуг» оценка рассчитывается по следующей формуле:

$$P4 = k * \frac{a}{b}$$

P4 – оценка центрального государственного органа по данному показателю;

k – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому

значению (по данному показателю коэффициент равен 5);

а – количество стандартов государственных услуг, в том числе оказываемых местными исполнительными органами, соответствующих требованиям законодательства по публичному обсуждению проектов стандартов государственных услуг;

б – общее количество услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией), а также местными исполнительными органами, для которых государственный орган должен утвердить стандарты.

Параграф 3. Оценка по критерию

«Качество регламентов государственных услуг»

25. Оценка по критерию «качество регламентов государственных услуг» определяется по показателям «доля утвержденных регламентов государственных услуг» и «соответствие регламента государственной услуги стандарту государственной услуги» на основе представляемой центральными государственными и местными исполнительными органами информации по качеству регламентов государственных услуг по форме согласно приложению 8 к настоящей Методике.

В информации указываются сведения об утвержденных государственным органом регламентах оказания государственных услуг, а также причинах не утверждения регламентов.

Также, оцениваемые государственные органы предоставляют сведения о процессах оказания государственной услуги, механизмах взаимодействия услугодателей при оказании государственной услуги.

26. Оценка рассчитывается по следующей формуле:

1) по центральным государственным органам:

$$K3=P1+P2$$

2) по местным исполнительным органам:

$$M1=P1+P2$$

$K3$ – оценка центрального государственного органа по данному критерию;

$M1$ – оценка местного исполнительного органа по данному критерию;

$P1$ – значение показателя «доля утвержденных регламентов государственных услуг»;

$P2$ – значение показателя «соответствие регламента государственной услуги стандарту государственной услуги».

27. По показателю «доля утвержденных регламентов государственных услуг» оценка рассчитывается по следующей формуле:

1) по центральным государственным органам:

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

2) по местным исполнительным органам:

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

P1 – оценка государственного органа по данному показателю;

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

m – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному показателю по местным исполнительным органам коэффициент равен 15);

a – количество утвержденных государственным органом регламентов государственных услуг (по состоянию на 18 января 2014 года);

b – количество видов государственных услуг, для которых государственный орган должен разработать регламенты государственных услуг (по состоянию на 18 декабря 2013 года).

При оценке по данному показателю учитывается проведенная работа оцениваемого государственного органа по регламентации государственных услуг в отчетном периоде и до 18 января 2014 года, стандарты которых утверждены в соответствии с пунктом 1 статьи 13 Закона Республики Казахстан от 15 апреля 2013 года «О государственных услугах».

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

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

29. По показателю «соответствие регламента государственной услуги стандарту государственной услуги» оценка рассчитывается по следующей формуле:

1) по центральным государственным органам:

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

2) по местным исполнительным органам:

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

P_2 – оценка государственного органа по данному показателю;
 k – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному показателю по центральным государственным органам
 коэффициент равен 3);
 m – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному показателю по местным исполнительным органам
 коэффициент равен 10);
 a – количество утвержденных государственным органом регламентов государственных услуг (по состоянию на 18 января 2014 года), соответствующих стандарту государственной услуги;
 b – количество видов государственных услуг, для которых государственный орган должен разработать регламенты государственных услуг (по состоянию на 18 декабря 2013 года).

Параграф 4. Оценка по критерию «Доступность информации об оказании государственных услуг»

30. Оценка по критерию «доступность информации об оказании государственных услуг» определяется по показателям «наличие на интернет-ресурсе государственного органа информации об оказании государственных услуг» и «размещение информации об оказании государственных услуг на веб-портале «электронного правительства».

31. Оценка рассчитывается по следующей формуле:

1) по центральным государственным органам:

$$K_4 = P_1 + P_2$$

2) по местным исполнительным органам:

$$M_2 = P_1$$

K_4 – оценка центрального государственного органа по данному критерию;

M_2 – оценка местного исполнительного органа по данному критерию;

P_1 – значение показателя «наличие на интернет-ресурсе государственного органа информации об оказании государственных услуг»;

P_2 – значение показателя «размещение информации об оказании государственных услуг на веб-портале «электронного правительства».

32. Оценка по показателю «наличие на интернет-ресурсе государственного органа информации об оказании государственных услуг» определяется по результатам мониторинга официальных интернет-ресурсов государственных органов на предмет наличия и доступности информации о порядке, процедурах и сроках оказания государственных услуг (как в традиционном, так и в электронном виде), проведенного в 4-ом квартале отчетного периода. В ходе

оценке учитывается наличие следующих сведений:

1) паспорта государственной услуги.

В случае оказания государственной услуги в электронном виде, оценивается наличие подробной информации о способе получения услуги с размещением ссылки перехода на конкретную страницу государственной услуги на портале «электронного правительства».

2) Утвержденных стандартов государственной услуги.

В случае отсутствия утвержденного стандарта государственной услуги, учитывается проект стандарта. При этом, учитывается проект стандарта с наличием функционала обсуждения, с указанием даты начала и окончания обсуждения.

3) Регламентов электронных государственных услуг.

4) Информации о порядке обжалования результата оказания государственной услуги с указанием контактных сведений, графика работы государственного органа, с указанием телефона Единого контактного центра по вопросам «электронного правительства».

Размещение на интернет-ресурсе государственного органа вышеперечисленных документов (стандарты государственных услуг и регламенты электронных государственных услуг) должны соответствовать следующим требованиям:

все стандарты, регламенты электронных государственных услуг или ссылки на них размещаются в разделе «государственные услуги»;

название ссылки содержит вид документа (стандарт, регламент) и наименование государственной услуги;

формат файла для скачивания документов - .doc;

все стандарты и регламенты имеют реквизиты (номер и дату утверждения, кем утвержден или название утверждающего документа (при наличии)).

При несоблюдении данных требований работа по размещению документов на интернет-ресурсе государственного органа не засчитывается, балл не присваивается.

33. Оценка рассчитывается по следующей формуле:

1) по центральным государственным органам:

$$P1 = k * \left(\frac{0.35 * a + 0.2 * c + 0.15 * f + 0.3 * b}{d} + \frac{0.3 * b}{e} \right)$$

2) по местным исполнительным органам:

$$P1 = m * \left(\frac{0.35 * a + 0.2 * c + 0.15 * f + 0.3 * b}{d} + \frac{0.3 * b}{e} \right)$$

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

k – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному критерию по центральным государственным органам коэффициент равен 3);

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

a – количество государственных услуг, имеющих стандарты оказания государственных услуг;

b – количество государственных услуг, имеющих регламенты оказания электронных государственных услуг;

c – количество паспортов государственных услуг, размещенных на интернет-ресурсе;

f – количество государственных услуг, имеющих информацию о порядке обжалования результата оказания государственной услуги;

d – общее количество видов государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией) согласно Реестру;

e – количество видов государственных услуг, оказываемых государственным органом в электронном виде через портал «электронного правительства».

34. Оценка по показателю «размещение информации об оказании государственных услуг на веб-портале «электронного правительства» и ведомственном портале» проводится только в центральных государственных органах.

Оценка производится путем просмотра и анализа официальных интернет-ресурсов государственных органов, а также портала «электронного правительства» на предмет наличия и доступности информации о порядке, процедурах и сроках оказания государственных услуг в электронном формате, т. е.:

1) предоставление государственным органом разъясняющей информации о порядке оказания государственных услуг для размещения на веб-портале «электронного правительства» ежеквартально, в том числе по запросу Министерства;

2) обеспечение актуальности информации о порядке оказания государственных услуг на ведомственном интернет-ресурсе государственного органа и веб-портале «электронного правительства» с обязательным оповещением Министерства о внесенных изменениях или их отсутствии ежеквартально.

35. Оценка рассчитывается по следующей формуле:

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

P2 – оценка центрального государственного органа по данному показателю;
 k – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению, равный 2;
 a – количество ответов, полученных от центральных государственных органов на запросы Министерства;
 b – общее количество запросов, направленных Министерством в адрес оцениваемых центральных государственных органов.

Параграф 5. Оценка по критерию «Порядок оказания государственных услуг»

36. Оценка по критерию «порядок оказания государственных услуг» проводится только в центральных государственных органах. Оценка проводится на основе анализа утвержденных стандартов государственных услуг, указанных в Реестре государственных услуг.

37. Оценка рассчитывается по следующей формуле:

$$K5 = \frac{a1 + a2 + .. + az}{z}$$

K5 – 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.

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 9 к настоящей Методике;

d – добавочный коэффициент в соответствии со сроком оказания

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

В случае если по государственной услуге, оказываемой традиционным способом, имеется совместный протокол о невозможности перевода государственной услуги в электронный формат, подписанный заместителем руководителя Министерства и оцениваемого государственного органа, то итоговый балл, присваиваемый данной государственной услуге, равен 10.

В случае если центральный государственный орган предоставил 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 согласно приложению 9 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 согласно Приложению 9 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 6. Оценка по критерию «Эффективность внутреннего контроля за качеством оказываемых государственных услуг»

38. 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.

39. Оценка рассчитывается по следующей формуле:

1) по центральным государственным органам:

$$K6 = k * \frac{a}{b}$$

2) по местным исполнительным органам:

$$M3 = m * \frac{a}{b}$$

K6 – оценка центрального государственного органа по данному критерию;

M3 – 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 6);

m – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному критерию по местным исполнительным органам коэффициент равен 15);

a – количество принятых мер государственным органом по профилактике нарушений требований стандартов и регламентов государственных услуг (дисциплинарного характера по отношению к государственным служащим, 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.

Параграф 7. Оценка по критерию

«Соблюдение сроков оказания государственных услуг»

40. Оценка по критерию «соблюдение сроков оказания государственных услуг» рассчитывается по следующим показателям:

«соблюдение сроков оказания государственных услуг»;

«своевременность регистрации заявлений на лицензирование, поступивших с

портала «электронного правительства»;
«своевременность регистрации заявлений на лицензирование, поступивших в б у м а ж н о м в и д е » ;
«своевременность оказания электронных государственных услуг посредством портала «электронного правительства».

41. Оценка по данному критерию проводится на основе представляемой центральными государственными и местными исполнительными органами информации по соблюдению сроков оказания государственных услуг по форме согласно приложению 10 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).

42. Агентством в целях объективной оценки по данному критерию запрашивается информация из Министерств с ИИС «ЦОН» о количестве нарушений сроков оказания государственных услуг.

При выявленных расхождениях по данному критерию между предоставленными данными центральных государственных и местных исполнительных органов и полученной информации из ИИС «ЦОН», в первую очередь учитываются сведения из ИИС «ЦОН» о поступивших нарушениях сроков оказания государственных услуг.

43. Оценка рассчитывается по следующей формуле:

1) по центральным государственным органам:

$$K7 = P1 + P2 + P3 + P4$$

2) по местным исполнительным органам:

$$M4 = P1 + P2 + P3 + P4$$

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

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

$P1$ – значение показателя «соблюдение сроков оказания государственных у с л у г » ;

$P2$ – значение показателя «своевременность регистрации заявлений, поступивших с портала «электронного лицензирования»;

$P3$ – значение показателя «своевременность регистрации заявлений на лицензирование, поступивших в б у м а ж н о м в и д е » ;

$P4$ – значение показателя «своевременность оказания электронных государственных услуг посредством портала «электронного правительства».

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

44. По показателю «соблюдение сроков оказания государственных услуг» оценка рассчитывается по следующей формуле:

1) по центральным государственным органам:

$$P1 = k * (1 - (\frac{a + c}{b + d} * 10000))$$

2) по местным исполнительным органам:

$$P1 = m * (1 - (\frac{a + c}{b + d} * 10000))$$

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

k – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному показателю по центральным государственным органам коэффициент равен 10);

m – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному показателю по местным исполнительным органам коэффициент равен 20);

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.

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

45. По показателю «своевременность регистрации заявлений на лицензирование, поступивших с портала «электронного правительства» оценивается регистрация заявлений в информационной системе «Государственная база данных «е-лицензирование» (далее – ИС ГБД ЕЛ), поступивших с портала «электронного лицензирования», ответственными сотрудниками государственного органа, являющегося лицензиаром в день поступления заявления. При поступлении заявлений в государственный орган в нерабочие дни или после окончания рабочего дня датой регистрации заявления

считается следующий за ним первый рабочий день.

По показателю «своевременность регистрации заявлений на лицензирование, поступивших с портала «электронного правительства» оценка рассчитывается по следующей формуле:

$$P2 = a * \frac{100}{b} * (-0.3), \text{ если } a * \frac{100}{b} < 10$$

$$P2 = -3, \text{ если } a * \frac{100}{b} \geq 10$$

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

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

b – общее количество заявлений, поступивших с портала «электронного лицензирования» за отчетный период.

46. По показателю «Своевременность регистрации заявлений на лицензирование, поступивших в бумажном виде» оценивается регистрация заявлений в ИС ГБД ЕЛ, 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 ИС ГБД ЕЛ 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.

По показателю «своевременность регистрации заявлений на лицензирование, поступивших в бумажном виде» оценка рассчитывается по следующей формуле:

$$P3 = a * \frac{100}{b} * (-0.3), \text{ если } a * \frac{100}{b} < 10$$

$$P3 = -3, \text{ если } a * \frac{100}{b} \geq 10$$

P3 – оценка центрального государственного/местного исполнительного органа по данному показателю;

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

b – оцениваемое количество заявлений.

47. В государственных органах, не являющихся лицензиарами, оценка по

показателям «своевременность регистрации заявлений, поступивших с портала «электронного лицензирования» и «своевременность регистрации заявлений, поступивших в бумажном виде» не производится.

48. По показателю «своевременность оказания электронных государственных услуг посредством портала «электронного правительства» оценивается своевременность оказания электронных государственных услуг посредством портала «электронного правительства» за отчетный период, согласно регламенту электронной государственной услуги.

По показателю своевременность оказания электронных государственных услуг посредством портала «электронного правительства» оценка рассчитывается по следующей формуле:

1) по центральным государственным органам:

$$P4 = k * \frac{0.3 * a + 0.7 * c}{b}$$

2) по местным исполнительным органам:

$$P4 = m * \frac{0.3 * a + 0.7 * c}{b}$$

P4 – оценка центрального государственного/местного исполнительного органа по данному показателю;

k – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению, равный (-4);

m – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению, равный (-10);

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

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

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

Параграф 8. Оценка по критерию

«Обжалование результатов оказания государственных услуг»

49. Обжалование государственных услуг оценивается на основе представляемой центральными государственными и местными исполнительными органами информации по обжалованию государственных услуг по форме согласно приложению 11 к настоящей Методике.

В информации указываются сведения о услугополучателях, получивших государственные услуги, их жалобах на оказанные государственным органом (

подведомственной организацией) услуги через центры обслуживания населения и в самом государственном органе (подведомственной организации), а также срока рассмотрения поступивших жалоб по вопросам оказания государственной услуги и принятых мерах.

При оценке учитываются жалобы, поступившие в центральные государственные и местные исполнительные органы, центры обслуживания населения и Единый контакт-центр по вопросам оказания государственных услуг (далее – Контакт-центр) от услугополучателей на действия (бездействия) работников государственных органов, оказывающих государственные услуги, на материально-техническое и иное обеспечение процессов предоставления государственных услуг, в том числе поступивших на веб-портал «электронного правительства», а также обжалование действий (бездействий) работников государственных органов в судебных инстанциях.

50. Агентством в целях объективной оценки по данному критерию запрашивается информация с Контакт-центра о поступивших жалобах, сроках рассмотрения жалоб, количестве допущенных нарушений установленного законодательством Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг по срокам рассмотрения жалоб центральными государственными органами, местными исполнительными органами, центрами обслуживания населения и услугодателями, количестве жалоб на порядок оказания государственной услуги и несоответствия утвержденному стандарту государственной услуги, количестве жалоб на действия (бездействия) работников центральных государственных органов и местных исполнительных органов.

При выявленных расхождениях по данному критерию между предоставленными данными центральных государственных и местных исполнительных органов и полученной информации из Контакт-центра, в первую очередь учитываются сведения из Контакт-центра о поступивших жалобах.

51. Оценка рассчитывается по следующей формуле:

1) по центральным государственным органам:

$$K8 = k * (1 - (\frac{a}{b} * 100000))$$

2) по местным исполнительным органам:

$$M5 = m * (1 - (\frac{a}{b} * 100000))$$

K8 – оценка центрального государственного органа по данному критерию;

M5 – 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 20);
а – общее количество жалоб услугополучателей по государственным услугам;
b – общее количество услугополучателей;
100 000 – коэффициент для определения среднего значения жалоб на 100 000
оказанных услуг.

52. В случае нарушений оцениваемым государственным органом сроков рассмотрения жалоб по вопросам оказания государственных услуг, предусмотренных законодательством в сфере оказания государственных услуг, из общей оценки оцениваемого государственного органа по данному критерию вычитаются штрафные баллы.

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

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

Параграф 9. Оценка по критерию «Доля пользователей государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией) через портал «электронного правительства» и центры обслуживания населения»

53. 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».

54. 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 12 к настоящей Методике.

55. Оценка рассчитывается по следующей формуле:

1) по центральным государственным органам:

$$K9 = P1 + P2$$

2) по местным исполнительным органам:

$$M6 = P1 + P2$$

K9 – оценка центрального государственного органа по данному критерию;

M6 – 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».

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

1) по центральным государственным органам:

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

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 7);

m – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному критерию по местным исполнительным органам коэффициент равен 7);

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

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

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

1) по центральным государственным органам:

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

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 3);

m – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному критерию по местным исполнительным органам коэффициент равен 3);

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

58. 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:

$$O1 = (K1 + K2 + K3 + K4 + K5 + K6 + K7 + K8 + K9) * PC$$

2) по местным исполнительным органам:

$$O2 = (M1 + M2 + M3 + M4 + M5 + M6) * PM$$

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.

59. В случае если значение полученной итоговой оценки эффективности

превысит 100, итоговая оценка принимается равной 100 баллам.

60. 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.

61. Поправочный коэффициент определяется на основании уровня загруженности оцениваемого государственного органа, измеряемого показателем « и н д е к с а н а г р у з к и » .

62. 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.

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

64. 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.

65. 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.

66. 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 _____ года;

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

67. Расчет индекса нагрузки осуществляется путем перемножения показателей, указанных в пункте 66 настоящей Методики, приведенных в сопоставимый вид методом линейного масштабирования.

68. 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.

69. 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.

70. 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
Р е е с т р о м ;

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.

71. 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 90 баллов, низкая степень – от 50 до 70 баллов. Неэффективной признается деятельность государственного органа, набравшего по результатам оценки менее 50 баллов.

72. 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

73. Оцениваемый государственный орган представляет в Агентство полную и достоверную отчетную информацию согласно приложениям 6-8 и 10-12 к настоящей Методике в сроки, установленные Графиком.

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

75. 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.

76. 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.

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

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

79. Указанные недостоверные факты должны быть зафиксированы в акте сверки по форме согласно приложению 13 к настоящей Методике, составляемом по итогам перепроверки данных, содержащихся в отчетной информации оцениваемых государственных органов.

80. 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.

81. 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

82. В соответствии с пунктом 51 Системы Агентством осуществляется перепроверка данных, содержащихся в отчетной информации оцениваемых государственных органов (далее – перепроверка).

83. Перепроверка проводится на предмет определения достоверности информации по оказанию государственных услуг оцениваемыми государственными органами.

84. Перепроверка осуществляется путем сбора и анализа подтверждающих документов (ведомственные отчеты, протокола, письма, результаты проверок других государственных органов и другое).

85. В рамках перепроверки Агентство запрашивает и получает от оцениваемых государственных органов бумажные и электронные копии подтверждающих документов.

86. Перечень государственных органов, отчетные данные которых требуют дополнительного изучения и ознакомления с подтверждающими материалами и сроки проведения перепроверки, определяются Рабочей группой.

7. Порядок обжалования результатов оценки

87. 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.

88. Обжалование результатов оценки аргументируются и обосновываются с представлением подтверждающих документов. Возражения рассматриваются в случае наличия подтверждающих документов.

89. Обжалования положений нормативных правовых актов в сфере оказания государственных услуг не рассматриваются.

90. 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.

91. Для рассмотрения возражений в Агентстве формируется Специальная комиссия, в состав которой входят сотрудники Агентства и Министерства, не участвовавшие в оценке государственных органов, представивших возражения, а также представители Администрации Президента Республики Казахстан, Канцелярии Премьер-Министра Республики Казахстан и Министерства экономики и бюджетного планирования Республики Казахстан.

Количество и состав Специальной комиссии определяются Агентством по согласованию с вышеназванными государственными органами.

92. В течение пяти рабочих дней со дня получения от оцениваемых государственных органов возражений Агентством формируются и вносятся на рассмотрение Специальной комиссии таблицы разногласий по форме согласно приложению 14 к настоящей Методике.

93. Специальная комиссия проводит заседания по рассмотрению возражений и определению объективности результатов оценки, на которые приглашаются представители оцениваемых государственных органов, представивших возражения.

94. По результатам заседания Специальной комиссии и принятия коллегиального решения об итогах рассмотрения возражений Таблица разногласий дорабатывается и подписывается председателем Специальной комиссии и представителем оцениваемого государственного органа, и доводится до сведения оцениваемого государственного органа.

95. В течение пятнадцати рабочих дней со дня получения возражений от оцениваемых государственных органов Агентство направляет в рабочий орган Экспертной комиссии и оцениваемые государственные органы скорректированные по итогам рассмотрения возражений итоговые заключения о

результатах оценки качества оказания государственных услуг.

96. Министерством в Агентство ежегодно до 15 февраля предоставляется информация по критериям «Обжалование государственных услуг», «Соблюдение сроков оказания государственных услуг» из информационно-интегрированной системы «ЦОН» и Единого контакт-центра по вопросам оказания государственных услуг в разрезе государственных услуг и государственных органов.

8. Реорганизация или упразднение оцениваемого государственного органа

97. 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.

98. 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.

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

100. 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.

П р и л о ж е н и е 1
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 ц е н т р а л ь н ы м и г о с у д а р с т в е н н ы м и о р г а н а м и

--	--	--

№ п/п	Наименование критерия/показателя	Весовое значение
Процессные критерии		
1	Расширение Реестра государственных услуг	5
1.1	Наличие государственных услуг, вновь включенных в Реестр	5
2	Качество стандартов государственных услуг	21
2.1	Доля утвержденных стандартов государственных услуг, в том числе для местных исполнительных органов, включенных в Реестр	6
2.2	Доля разработанных проектов стандартов государственных услуг, прошедших антикоррупционную экспертизу и направленных на согласование в заинтересованные государственные органы, но не утвержденных на конец отчетного периода, в том числе для местных исполнительных органов, по услугам, включенным в Реестр	4
2.3	Доля измененных в отчетном периоде стандартов по государственным услугам, оказываемым государственным органом (подведомственной организацией), в которых сокращены сроки оказания услуг и/или количество необходимых документов, истребуемых от услугополучателей	6
2.4	Соответствие стандартов государственных услуг к предъявляемым требованиям по публичному обсуждению проектов стандартов государственных услуг согласно законодательству в сфере оказания государственных услуг	5
3	Качество регламентов государственных услуг	8
3.1	Доля утвержденных регламентов оказания государственных услуг	5
3.2	Соответствие регламента государственной услуги стандарту государственной услуги	3
4	Доступность информации об оказании государственных услуг	5
4.1	Наличие на интернет-ресурсе государственного органа информации об оказании государственных услуг	3
4.2	Размещение информации об оказании государственных услуг на веб-портале «электронного правительства»	2
5	Порядок оказания государственной услуги	25
6	Эффективность внутреннего контроля государственного органа за качеством оказываемых государственных услуг	6
Результативные критерии		
7	Соблюдение сроков оказания государственных услуг	10
7.1	Соблюдение сроков оказания государственных услуг	10
7.2	Своевременность регистрации заявлений на лицензирование, поступивших с портала «электронного правительства»	-3
7.3	Своевременность регистрации заявлений на лицензирование, поступивших в бумажном виде	-3
7.4	Своевременность оказания электронных государственных услуг посредством портала «электронного правительства»	-5
8	Обжалование государственных услуг	10
9	Доля пользователей государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией) через портал «электронного правительства» и центры обслуживания населения	10
9.1	Доля пользователей государственных услуг, оказываемых через портал «электронного правительства»	7
9.2	Доля пользователей государственных услуг, оказываемых через центры обслуживания населения	3

Приложение 2
к Методике оценки
качества оказания
государственных услуг

**Критерии и показатели
для оценки качества оказания государственных услуг,
предоставляемых местными исполнительными органами**

№ п/п	Наименование критерия/показателя	Весовое значение
Процессные критерии		
1	Качество регламентов государственных услуг	25
1.1	Доля утвержденных регламентов оказания государственных услуг	15
1.2	Соответствие регламента государственной услуги стандарту государственной услуги	10
2	Доступность информации об оказании государственных услуг	10
2.1	Наличие на интернет-ресурсе государственного органа информации об оказании государственных услуг	10
3	Эффективность внутреннего контроля государственного органа за качеством оказываемых государственных услуг	15
Результативные критерии		
4	Соблюдение сроков оказания государственных услуг	20
4.1	Соблюдение сроков оказания государственных услуг	20
4.2	Своевременность регистрации заявлений на лицензирование, поступивших с портала «электронного правительства»	-3
4.3	Своевременность регистрации заявлений на лицензирование, поступивших в бумажном виде	-3
4.4	Своевременность оказания электронных государственных услуг посредством портала «электронного правительства»	-5
5	Обжалование государственных услуг	20
6	Доля пользователей государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией) через портал «электронного правительства» и центры обслуживания населения	10
6.1	Доля пользователей государственных услуг, оказываемых через портал «электронного правительства»	7
6.2	Доля пользователей государственных услуг, оказываемых через центры обслуживания населения	3
	ВСЕГО	100

Приложение 3
к Методике оценки
качества оказания
государственных услуг

Форма

**Заключение о результатах оценки качества оказания
государственных услуг**

(наименование центрального государственного органа)

(отчетный период)

№	Критерии оценки	Оценка
Процессные критерии		
1	Расширение Реестра государственных услуг	
2	Качество стандартов государственных услуг	
3	Качество регламентов государственных услуг	
4	Доступность информации об оказании государственных услуг	
5	Порядок оказания государственных услуг	
6	Эффективность внутреннего контроля государственного органа за качеством оказываемых государственных услуг	
Результативные критерии		
7	Соблюдение сроков оказания государственных услуг	
8	Обжалование государственных услуг	
9	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 «расширение Реестра государственных услуг»:
2. По критерию «качество стандартов государственных услуг»:
3. По критерию «качество регламентов государственных услуг»:
4. По критерию «доступность информации об оказании государственных услуг»:
5. По критерию «порядок оказания государственных услуг»:
6. По критерию «эффективность внутреннего контроля государственного органа за качеством оказываемых государственных услуг»:
7. По критерию «соблюдение сроков оказания государственных услуг»:
8. По критерию «обжалование государственных услуг»:
9. 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 государственной службе	делам	(подпись)	(расшифровка под
Руководитель подразделения Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы ответственного за контроль качества государственных услуг	структурного Республики государственной оценки и оказания	(подпись)	(расшифровка под
		« ____ » _____ 20__ г.	

П р и л о ж е н и е 4
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

Заключение о результатах оценки качества оказания государственных услуг

(наименование местного исполнительного органа)

(отчетный период)

№	Критерии оценки	Оценка
Процессные критерии		
1	Качество регламентов государственных услуг	
2	Доступность информации об оказании государственных услуг	
3	Эффективность внутреннего контроля государственного органа за качеством оказываемых государственных услуг	
Результативные критерии		
4	Соблюдение сроков оказания государственных услуг	
5	Обжалование государственных услуг	
6	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 «качество регламентов государственных услуг»:
2. По критерию «доступность информации об оказании государственных услуг»:
3. По критерию «эффективность внутреннего контроля государственного органа за качеством оказываемых государственных услуг»:
4. По критерию «соблюдение сроков оказания государственных услуг»:
5. По критерию «обжалование государственных услуг»:
6. По критерию «доля пользователей государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией) через портал «электронного правительства» и центры обслуживания населения»:

Выводы и рекомендации:

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

П р и л о ж е н и е 5
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

Заключение о результатах оценки качества оказания государственных услуг в электронном формате

по критериям: «доступность информации об оказании государственных услуг», «порядок оказания 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	Доступность информации об оказании государственных услуг	
2	Порядок оказания государственных услуг	
3	Доля пользователей государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией) через портал «электронного правительства» и центры обслуживания населения	
6	Своевременность регистрации заявлений, поступивших с портала «электронного правительства»	
7	Своевременность регистрации заявлений на лицензирование, поступивших в бумажном виде	
8	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 «Доступность информации об оказании государственных услуг»:

2. По критерию «Порядок оказания государственных услуг»:

3. По критерию «Доля пользователей государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией) через портал «электронного правительства» и центры обслуживания населения»:

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

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

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

Выводы и рекомендации:

Вице-министр транспорта и коммуникаций Республики Казахстан	_____
Председатель Комитета по контролю автоматизации государственных услуг и координации деятельности	(подпись) (расшифровка подписи)

центров обслуживания населения Министерства транспорта и коммуникаций Республики Казахстан	_____	_____
	(подпись)	(расшифровка под «___» _____ 20__ г.

П р и л о ж е н и е 6
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

Информация по расширению Реестра государственных услуг

(наименование центрального государственного органа)

(отчетный период)

№ п/п	Наименование государственной услуги (услуги, указанные в Реестре государственных услуг)	Государственная услуга вновь включена в Реестр государственных услуг (да/нет) <i>Дата, № и вид акта, которым услуга включена в Реестр государственных услуг</i>	Государственная услуга оказываем аппаратом, ведомством или подведомственной организацией центрального государственного органа нет) <i>(название ведомства, подведомственной организации)</i>
1	2	3	4
	ВСЕГО:		

1. Сведения о государственных услугах, включенных в Реестр государственных услуг, переданных в конкурентную среду или объединенных идентичных государственных услуг за отчетный период:

2. Дополнительные сведения *(анализ нормативной правовой базы об отсутствии дополнительных видов государственных услуг, подлежащих включению в Реестр, результаты проведенного анализа Министерством экономики и бюджетного планирования Республики Казахстан, Администрацией Президента Республики Казахстан и неправительственными организациями по выявлению новых видов государственных услуг):*

Руководитель государственного органа	_____	_____
	(подпись)	(расшифровка подписи)
Руководитель структурного подразделения государственного органа ответственного за развитие государственных услуг	_____	_____
	(подпись)	(расшифровка под «___» _____ 20__ г.

П р и л о ж е н и е 7
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

Информация по качеству стандартов государственных услуг

(наименование центрального государственного органа)

(отчетный период)

Таблица 1

№ п/п	Наименование государственной услуги, по которой должен быть утвержден стандарт (все услуги, указанные в Реестре государственных услуг, оказываемые центральным государственным органом и его подведомственными организациями, а также услуги, оказываемые местными исполнительными органами, для которых центральный исполнительный орган должен утвердить стандарты)	Дата, № и вид акта, которым утвержден стандарт услуги	Сокращены ли в отчетном периоде сроки оказания услуги/количество истребуемых документов (да/нет, на сколько)	Дата размещения проекта стандарта государственной услуги для его публичного обсуждения на веб-портале электронного правительства» и с в о е м интернет-ресурсе	Дата размещения отчета о завершении публичного обсуждения стандарта государственной у « на веб-портал электронного правительства» и « интернет-ресурсе
1	2	3	4	5	6
	ВСЕГО:				

Таблица 2

№ п/п	Наименование государственной услуги (услуги, указанные в Реестре государственных услуг, по которым разработаны проекты стандартов оказания государственных услуг прошедшие антикоррупционную экспертизу, но не утвержденных на конец отчетного периода)	Дата, №, документа, которым разработан стандарт услуги прошел научн. антикоррупционную экспертизу и направлено на согласование в заинтересованные государственные органы, но не утвержденных на конец отчетного периода
1	2	3
	ВСЕГО:	

1. Сведения о не утвержденных в отчетном периоде стандартах оказания государственных услуг (количество и виды неутвержденных стандартов, причины неутверждения стандартов, по каким видам государственных услуг, в том числе услуг, оказываемых местными исполнительными органами, государственным органом разрабатывались стандарты в отчетном периоде, вносились ли проекты стандартов на рассмотрение в уполномоченные органы, причины отказа в утверждении

либо рассмотрении, итоги данной работы и др.):

2. Дополнительные сведения:

Руководитель органа	государственного	_____	_____
		(подпись)	(расшифровка подписи)
Руководитель подразделения органа	структурного государственного ответственного за развитие	_____	_____
государственных услуг		(подпись)	(расшифровка под
		« ____ »	20 ____ г.

П р и л о ж е н и е 8
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

Информация по качеству регламентов государственных услуг

(наименование центрального государственного/местного исполнительного
органа)

(отчетный период)

№ п/п	Наименование государственной услуги, по которой государственный орган должен утвердить регламент (все услуги, указанные в Реестре государственных услуг, оказываемые государственным органом и его подведомственными организациями)	Дата, № и вид акта, которым утвержден регламент оказания услуги	Срок оказания государственной услуги в соответствии со стандартом	Количество предоставляемых документов в соответствии со стандартом	Срок оказания государственной услуги в соответствии с регламентом	Количество предоставляе документов соответствии регламентом
1	2	3	5	6	7	8
	ВСЕГО:					

1. Сведения о не утвержденных в отчетном периоде регламентах оказания государственных услуг (количество и виды неутвержденных регламентов, причины неутверждения регламентов, по каким видам государственных услуг разрабатывались государственным органом регламенты в отчетном периоде, вносились ли регламенты на рассмотрение в уполномоченные органы, причины отказа в утверждении либо рассмотрении, итоги данной работы и др.):

2. Дополнительные сведения:

--	--

Руководитель органа	государственного	_____	_____
		(подпись)	(расшифровка подписи)
Руководитель подразделения органа ответственного государственных услуг	структурного государственного за развитие	_____	_____
		(подпись)	(расшифровка под
		«___» _____	20__ г.

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

Порядок оказания государственных услуг

№	Способ оказания государственной услуги	Балл
1.	Электронная государственная услуга, оказываемая через портал «электронного правительства», а также через центры обслуживания населения	25
2.	Электронная государственная услуга, оказываемая только через портал «электронного правительства» (не оказываемая через центры обслуживания населения)	20
3.	Государственная услуга, оказываемая традиционным способом только через центры обслуживания населения	15
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

П р и л о ж е н и е 10
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

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	Общее количество государственных услуг, оказанных государственным органом (подведомственной организацией) через центры обслуживания населения	Количество государственных услуг, оказанных в государственном органе (подведомственной организации) с	Общее количество государственных услуг, оказанных государственным органом

		нарушением установленных сроков		нарушением установленных сроков	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 органа	государственного	_____	_____
		(подпись)	(расшифровка подписи)
Руководитель подразделения органа ответственного за государственных услуг	структурного государственного за развитие	_____	_____
		(подпись)	(расшифровка под
		«__» _____ 20__г.	

П р и л о ж е н и е 1 1
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

Информация по обжалованию 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)	Общее количество лиц, получивших государственные услуги	Общее количество поступив жалоб
1	2	3	4
	ВСЕГО:		

1. Сведения о поступивших жалобах *(основные проблемные вопросы в жалобах, принимаемые меры, итоги рассмотрений жалоб и др.)*:

2. Дополнительные сведения:

--	--

Руководитель органа	государственного	_____	_____
		(подпись)	(расшифровка подписи)
Руководитель подразделения органа ответственного за развитие государственных услуг	структурного государственного	_____	_____
		(подпись)	(расшифровка под
		«___» _____	20__ г.

П р и л о ж е н и е 1 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

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 ЦОН согласно Реестру государственных услуг	Общее количество обращений в бумажной , поступивших в государственный орган
1	2	3

П р и л о ж е н и е 1 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

А К Т С В Е Р К И

по итогам перепроверки данных, содержащихся в отчетной информации

(наименование центрального государственного органа/местного
исполнительного органа)

(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: «___»

2 0 1

г о д а .

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

П р и л о ж е н и е 1 4
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

Таблица разногласий по результатам оценки

(наименование центрального государственного органа)

(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
Представитель	оцениваемого	расшифровка
государственного органа		«____»_____20__г.
		подп

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