

## Об утверждении Методики оценки качества оказания государственных услуг

### *Утративший силу*

Совместный приказ Министра по делам государственной службы Республики Казахстан от 9 февраля 2016 года № 27 и Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 9 февраля 2016 года № 172. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 2 марта 2016 года № 13366. Утратил силу совместным приказом Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции от 3 февраля 2017 года № 28 и Министра информации и коммуникаций Республики Казахстан от 16 февраля 2017 года № 52

**Сноска. Утратил силу совместным приказом Председателя Агентства РК по делам государственной службы и противодействию коррупции от 03.02.2017 № 28 и Министра информации и коммуникаций РК от 16.02.2017 № 52 (вводится в действие со дня его первого официального опубликования).**

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

1. Утвердить прилагаемую Методику оценки качества оказания государственных услуг.
2. Признать утратившим силу совместный приказ 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 "Об утверждении Методики оценки качества оказания государственных услуг" (зарегистрированный в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 10039, опубликованный в информационно-правовой системе "Эділет" 26 января 2015 года).
3. Департаменту государственных услуг Министерства по делам государственной службы Республики Казахстан, Комитету связи информатизации и информации Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан обеспечить:

1) в установленном законодательством порядке государственную регистрацию настоящего совместного приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан;

2) в течение десяти календарных дней после государственной регистрации настоящего совместного приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан его направление на официальное опубликование в периодических печатных изданиях и информационно-правовой системе "Әділет";

3) размещение настоящего совместного приказа на интернет-ресурсах Министерства по делам государственной службы Республики Казахстан и Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан и на Интранет-портале государственных органов;

4) в течении десяти календарных дней после государственной регистрации настоящего совместного приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан направление в Республиканское государственное предприятие на праве хозяйственного ведения "Республиканский центр правовой информации" Министерства юстиции Республики Казахстан для размещения в эталонном контрольном банке нормативных правовых актов Республики Казахстан.

4. Контроль за исполнением настоящего совместного приказа возложить на курирующих вице-министров по делам государственной службы Республики Казахстан, по инвестициям и развитию Республики Казахстан.

5. Настоящий совместный приказ вводится в действие со дня его первого официального опубликования.

Министр государственной Республики	по	делам М и н и с т р службы по	и	инвестициям и развитию
_____ Т. Донаков		Казахстан Республики		Казахстан

Приложение к  
совместному приказу  
Министра по делам государственной  
службы Республики Казахстан  
от 9 февраля 2016 года № 27  
и Министра по инвестициям и  
развитию Республики Казахстан  
от 9 февраля 2016 года № 172

## **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. Настоящая Методика используется для оценки качества оказания государственных услуг, оказанных в 2015 году.

4. Оценка качества оказания государственных услуг проводится по государственным услугам, указанным в Реестре государственных услуг, утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 18 сентября 2013 года № 983 (далее – Реестр).

5. Оценка качества оказания государственных услуг осуществляется по результатам анализа информации государственных органов, представляемой оцениваемыми государственными органами в Министерство по делам государственной службы Республики Казахстан (далее – Министерство по делам государственной службы) и Министерство по инвестициям и развитию Республики Казахстан (далее – Министерство по инвестициям и развитию).

6. Оценка качества оказания государственных услуг основывается на принципах:

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

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

- 1) статистические данные государственных органов;
- 2) результаты проверок, проведенных в оцениваемых государственных органах;
- 3) результаты опросов услугополучателей;
- 4) информация неправительственных организаций (общественных объединений) о качестве предоставления государственных услуг, полученная на основании опроса их получателей.

## **2. Проведение оценки качества оказания государственных услуг**

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

1) результативные критерии:

удовлетворенность населения качеством оказанных государственных услуг;  
соблюдение сроков оказания государственных услуг;  
эффективность внутреннего контроля государственного органа за качеством оказываемых государственных услуг;  
соблюдение антикоррупционных ограничений при оказании государственных услуг;

2) процессные критерии:

степень оптимизации и автоматизации государственных услуг.

9. 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.

10. Оценка качества оказания государственных услуг по критериям "удовлетворенность населения качеством оказанных государственных услуг", "соблюдение сроков оказания государственных услуг", "эффективность внутреннего контроля государственного органа за качеством оказываемых государственных услуг" и "соблюдение антикоррупционных ограничений при оказании государственных услуг", предоставляемых центральными государственными органами, их ведомствами, территориальными подразделениями, территориальными подразделениями ведомств, подведомственными организациями и их филиалами (далее – центральные государственные органы), а также местными исполнительными органами областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимов районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов (далее – местные исполнительные органы), осуществляется Министерством по делам государственной службы.

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

Оценка качества оказания государственных услуг, предоставляемых Министерством по делам государственной службы, за исключением оценки качества оказания государственных услуг по критерию "степень оптимизации и автоматизации государственных услуг" и показателю "доля пользователей государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией) через портал "электронного правительства" и центры обслуживания населения", осуществляется Канцелярией Премьер-Министра Республики Казахстан.

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

11. Оценке качества оказания подлежат услуги, предоставляемые центральными государственными органами и местными исполнительными органами.

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

Заключения о результатах оценки качества оказания государственных услуг по критерию "степень оптимизации и автоматизации государственных услуг" и показателю "доля пользователей государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией) через портал "электронного правительства" и центры обслуживания населения", предоставляемых центральными государственными и местными исполнительными органами предоставляются Министерством по инвестициям и развитию в Министерство по делам государственной службы по форме согласно приложению 5 к настоящей Методике.

Заключения о результатах оценки качества оказания государственных услуг, оказываемых Министерством по инвестициям и развитию, по критерию "степень оптимизации и автоматизации государственных услуг" и показателю "доля пользователей государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией) через портал "электронного правительства" и центры обслуживания населения" предоставляются Канцелярией Премьер-Министра Республики Казахстан в Министерство по делам государственной службы.

Заключения о результатах оценки качества оказания государственных услуг предоставляются Министерством по делам государственной службы в Министерство национальной экономики Республики Казахстан.

Заключения о результатах оценки качества оказания государственных услуг, оказываемых Министерством по делам государственной службы, предоставляются Канцелярией Премьер-Министра Республики Казахстан в Министерство по делам государственной службы.

13. Для проведения оценки качества оказания государственных услуг в Министерстве по делам государственной службы создается рабочая группа (далее – Рабочая группа). Состав Рабочей группы утверждается приказом Министра по делам государственной службы Республики Казахстан.

В состав Рабочей группы включаются представители министерств по делам государственной службы, по инвестициям и развитию.

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 проверок Министерства по делам государственной службы и его территориальными подразделениями, а также другими государственными органами.

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

15. Министерства по делам государственной службы, по инвестициям и развитию для проведения оценки качества оказания государственных услуг использует информацию, предоставляемую центральными государственными и местными исполнительными органами в рамках контроля за качеством государственных услуг.

16. Информация по привлеченным к ответственности за совершение коррупционных правонарушений, выявленных по инициативе самого государственного органа среди своих сотрудников, в том числе и подведомственных организаций для проведения оценки качества оказания государственных услуг представляется на бумажных и электронных носителях в Министерство по делам государственной службы согласно Графику проведения оценки эффективности деятельности центральных государственных и местных исполнительных органов областей, города республиканского значения, столицы (далее – График), аппаратом центрального государственного органа (по

привлеченным лицам центрального государственного органа), аппаратами акимов областей, городов Астаны и Алматы (по привлеченным лицам местных исполнительных органов).

Информация для проведения оценки качества оказания государственных услуг, оказываемых Министерством по делам государственной службы, представляется Министерством по делам государственной службы на бумажных и электронных носителях согласно Графику в Канцелярию Премьер-Министра Республики Казахстан.

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

### **3. Оценка эффективности деятельности государственных органов**

#### **Параграф 1. Оценка по критерию**

#### **"Удовлетворенность населения качеством оказанных государственных услуг"**

17. Оценка по критерию "удовлетворенность населения качеством оказанных государственных услуг" проводится по показателям "удовлетворенность услугополучателей государственными услугами, оказываемыми государственными органами" и "уровень доступности государственных услуг".

18. Оценка по критерию "удовлетворенность населения качеством оказанных государственных услуг" проводится на основе информации, полученной по итогам проведенного общественного мониторинга качества оказания государственных услуг по государственному социальному заказу Министерства по делам государственной службы.

19. Оценка рассчитывается по следующей формуле:

1) по центральным государственным органам:

$$K1 = R1 + R2$$

2) по местным исполнительным органам:

$$M1 = R1 + R2$$

K1 – оценка центрального государственного органа по данному критерию;

M1 – оценка местного исполнительного органа по данному критерию;

R1 – значение показателя "удовлетворенность получателей государственными услугами, оказываемыми государственными органами";

R2 – значение показателя "уровень доступности государственных услуг".

20. Оценка по показателю "удовлетворенность получателей государственными услугами, оказываемыми государственными органами" рассчитывается по следующей формуле:

1) по центральным государственным органам:

$$R1 = \frac{P1 + P1 + P1 + \dots}{n}$$

2) по местным исполнительным органам:

$$R1 = \frac{O1 + O1 + O1 + \dots}{n}$$

R1 – оценка центрального государственного или местного исполнительного органа по данному показателю;

n – количество видов государственных услуг, подлежащих оценке по данному показателю;

P1, O1 – балл, присваиваемый государственной услуге согласно приложению 6 к настоящей Методике в зависимости от степени удовлетворенности получателей одним конкретным видом государственной услуги, оказываемой государственным органом (подведомственной организацией).

21. В случае отсутствия видов государственных услуг оцениваемого государственного органа в общественном мониторинге качества оказания государственных услуг по государственному социальному заказу Министерства по делам государственной службы, государственному органу по данному показателю выставляется среднее значение результатов государственных органов по данному критерию, услуги которых подверглись общественному мониторингу

22. Оценка по показателю "уровень доступности государственных услуг" рассчитывается по следующей формуле:

1) по центральным государственным органам:



$$R2 = \frac{Z1 + Z1 + Z1 + \dots}{n}$$

2) по местным исполнительным органам:

$$R2 = \frac{U1 + U1 + U1 + \dots}{n}$$

R2 – оценка центрального государственного или местного исполнительного органа по данному показателю;

n – количество видов государственных услуг, подлежащих оценке по данному показателю;

Z1, U1 – балл, присваиваемый государственной услуге согласно приложению 7 к настоящей Методике в зависимости от уровня доступности конкретного вида государственной услуги, оказываемой государственным органом (подведомственной организацией).

23. В случае отсутствия видов государственных услуг оцениваемого государственного органа в общественном мониторинге качества оказания государственных услуг по государственному социальному заказу Министерства по делам государственной службы, государственному органу по данному показателю выставляется среднее значение результатов государственных органов по данному показателю, услуги которых подверглись общественному мониторингу.

## **Параграф 2. Оценка по критерию**

### **"Соблюдение сроков оказания государственных услуг"**

24. Оценка по критерию "соблюдение сроков оказания государственных услуг" проводится на основе информации, представляемой государственными органами в Министерство по делам государственной службы в рамках контроля за качеством государственных услуг.

25. Министерством по делам государственной службы в целях объективной оценки по данному показателю запрашивается информация из Министерства по инвестициям и развитию по государственным услугам, находящимся в подсистеме Мониторинга интегрированной информационной системы "Центр обслуживания населения" (далее – ИИС "Мониторинг") о количестве нарушений сроков оказания государственных услуг.

При оценке учитываются данные по государственным услугам, подключенным к ИИС "Мониторинг" и данные, представленные государственными органами по государственным услугам, не подключенным к ИИС "Мониторинг".

При выявленных расхождениях по данному показателю между предоставленными данными центральных государственных и местных исполнительных органов и полученной информации из ИИС "Мониторинг" в первую очередь учитываются сведения из ИИС "Мониторинг" о допущенных нарушениях сроков оказания государственных услуг.

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

27. Оценка рассчитывается по следующей формуле:

1) по центральным государственным органам:

$$K2 = Z1 + Z2$$

$$Z1=0, \text{ если } k * \left(1 - \left(\frac{a+c}{b+d} * 10000\right)\right) < -1$$

$$Z1 = k * \left(1 - \left(\frac{a+c}{b+d} * 10000\right)\right)$$

$$Z2 = x * \left(\frac{i}{n} + \frac{q}{f}\right)$$

2) по местным исполнительным органам:

$$M2 = R1 + R2$$

$$R1=0, \text{ если } m * \left(1 - \left(\frac{a+c}{b+d} * 10000\right)\right) < -1$$

$$R1 = m * \left(1 - \left(\frac{a + c}{b + d} * 10000\right)\right)$$

$$R2 = x * \left(\frac{i}{n}\right) + x * \left(\frac{q}{f}\right)$$

K2 – оценка центрального государственного органа по данному критерию;

M2 – оценка местного исполнительного органа по данному критерию;

Z1, Z2 – показатели оценки центрального государственного органа по данному критерию;

R1, R2 – показатели оценки местного исполнительного органа по данному критерию;

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

m – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному критерию по местным исполнительным органам коэффициент равен 25);

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);

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

x – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по центральным государственным органам коэффициент равен (-3), по местным исполнительным органам равен (-5)).

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

$n$  – общее количество оказанных электронных государственных услуг посредством портала "электронного правительства";

$q$  – количество несвоевременно оказанных электронных государственных услуг посредством портала "электронного лицензирования";

$f$  – общее количество оказанных электронных государственных услуг посредством портала "электронного лицензирования".

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

28. В случае отрицательной динамики нарушений сроков оказания государственных услуг по сравнению с прошлым оцениваемым периодом, из общей оценки государственного органа по данному критерию вычитаются штрафные баллы.

За отрицательную динамику нарушений сроков оказания государственных услуг предусматривается вычитание 0,1 штрафных балла за каждый зафиксированный факт. Сумма вычитаемых штрафных баллов за отрицательную динамику нарушений сроков оказания государственных услуг не должна превышать 3 баллов.

### **Параграф 3. Оценка по критерию "Эффективность внутреннего контроля государственного органа за качеством оказываемых государственных услуг"**

29. Оценка по критерию "эффективность внутреннего контроля государственного органа за качеством оказываемых государственных услуг" проводится на основе информации, представляемой государственными органами в Министерство по делам государственной службы в рамках контроля за качеством государственных услуг по принятым мерам государственных органов по профилактике нарушений требований стандартов и регламентов государственных услуг.

30. Оценка рассчитывается по следующей формуле:

1) по центральным государственным органам:

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

2) по местным исполнительным органам:

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

КЗ – оценка центрального государственного органа по данному критерию;

МЗ – 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);

a – количество принятых мер государственным органом по профилактике нарушений требований стандартов и регламентов государственных услуг (дисциплинарного характера по отношению к работникам, 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, истребование документов, не предусмотренных стандартами государственных услуг, оказание государственных услуг при отсутствии полного пакета документов, предусмотренных стандартами государственных услуг, а также нарушения установленных сроков оказания государственных услуг.

В случае отсутствия у оцениваемого государственного органа нарушений стандартов и регламентов государственных услуг, государственному органу ставится максимальный балл, предусмотренный данным критерием.

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

#### **Параграф 4. Оценка по критерию**

#### **"Соблюдение антикоррупционных ограничений при оказании государственных услуг"**

31. Оценка по критерию "соблюдение антикоррупционных ограничений при оказании государственных услуг" проводится по показателям "доля

привлеченных к ответственности за совершение коррупционных правонарушений при оказании государственных услуг" и "доля пользователей государственных услуг, оказываемых через портал "электронного правительства" и центры обслуживания населения".

32. Оценка рассчитывается по следующей формуле:

1) по центральным государственным органам:

$$K4 = R1 + R2$$

2) по местным исполнительным органам:

$$M4 = R1 + R2$$

K4 – оценка центрального государственного органа по данному критерию;

M4 – оценка местного исполнительного органа по данному критерию;

R1 – значение показателя "доля привлеченных к ответственности за совершение коррупционных правонарушений при оказании государственных услуг";

R2 – значение показателя "доля пользователей государственных услуг, оказываемых через портал "электронного правительства" и центры обслуживания населения".

33. Оценка по показателю "доля привлеченных к ответственности за совершение коррупционных правонарушений при оказании государственных услуг" проводится на основе представляемой государственными органами информации по привлеченным к ответственности за совершение коррупционных правонарушений, выявленных по инициативе самого государственного органа среди своих сотрудников, в том числе и подведомственных организаций, по форме согласно приложению 8 к настоящей Методике.

34. В информации указываются сведения о количестве сотрудников, ответственных за оказание государственных услуг, количестве сотрудников, являющихся субъектами коррупционных правонарушений, привлеченных к уголовной, административной и дисциплинарной ответственности за совершение коррупционных правонарушений, выявленных по инициативе самого государственного органа среди своих сотрудников, в том числе и подведомственных организаций.

35. Оценка по показателю "доля привлеченных к ответственности за совершение коррупционных правонарушений при оказании государственных услуг" рассчитывается по следующей формуле:

1) по центральным государственным органам:

$$R1 = k * \left( 1 - \frac{(100*(b-a)+40*(d-c)+20*(f-e)+80*a+30*c+10*e)}{n} \right)$$

2) по местным исполнительным органам:

$$R1 = m * \left( 1 - \frac{(100*(b-a)+40*(d-c)+20*(f-e)+80*a+30*c+10*e)}{n} \right)$$

R1 – оценка центрального государственного или 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 10);

a – количество государственных служащих оцениваемого государственного органа и работников его подведомственных организаций, являющихся субъектами коррупционных правонарушений, привлеченных к уголовной ответственности за совершение коррупционных правонарушений, выявленных по инициативе самого государственного органа и его подведомственных организаций среди своих сотрудников;

b – общее количество государственных служащих оцениваемого государственного органа и работников его подведомственных организаций, являющихся субъектами коррупционных правонарушений, привлеченных к уголовной ответственности за совершение коррупционных правонарушений;

c – количество государственных служащих оцениваемого государственного органа и работников его подведомственных организаций, являющихся субъектами коррупционных правонарушений, привлеченных к административной ответственности за совершение коррупционных правонарушений, выявленных по инициативе самого государственного органа и его подведомственных организаций среди своих сотрудников;

d – общее количество государственных служащих оцениваемого государственного органа и работников его подведомственных организаций, являющихся субъектами коррупционных правонарушений, привлеченных к административной ответственности за совершение коррупционных правонарушений;

e – количество государственных служащих оцениваемого государственного органа и работников его подведомственных организаций, являющихся субъектами коррупционных правонарушений, привлеченных к дисциплинарной ответственности за совершение коррупционных правонарушений, выявленных по инициативе самого государственного органа и его подведомственных организаций среди своих сотрудников;

f – общее количество государственных служащих оцениваемого государственного органа и работников его подведомственных организаций, являющихся субъектами коррупционных правонарушений, привлеченных к дисциплинарной ответственности за совершение коррупционных правонарушений;

n – количество государственных служащих оцениваемого государственного органа и работников его подведомственных организаций, в функциональные обязанности которых входят вопросы оказания государственных услуг.

В случае отсутствия у оцениваемого государственного органа привлеченных к уголовной, административной и дисциплинарной ответственности государственных служащих оцениваемого государственного органа и работников его подведомственных организаций, являющихся субъектами коррупционных правонарушений, за совершение коррупционных правонарушений, то государственному органу ставится максимальный балл, предусмотренный данным показателем.

36. Оценка по показателю "доля пользователей государственных услуг, оказываемых через портал "электронного правительства" и центры обслуживания населения" рассчитывается по следующей формуле:

1) по центральным государственным органам:

$$R2 = \frac{k}{2} * \left( \frac{a}{a+b} \right) + \frac{k}{2} * \left( \frac{c}{c+d} \right)$$

2) по местным исполнительным органам:

$$R2 = \frac{m}{2} * \left( \frac{a}{a+b} \right) + \frac{m}{2} * \left( \frac{c}{c+d} \right)$$

R2 – оценка центрального государственного или местного исполнительного органа по данному показателю;



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

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

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

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

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

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

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

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

## **Параграф 5. Оценка по критерию**

### **"Степень оптимизации и автоматизации государственных услуг"**

38. Оценка по критерию "степень оптимизации и автоматизации государственных услуг" проводится только в центральных государственных органах. Оценка проводится на основе анализа утвержденных стандартов государственных услуг, указанных в Реестре государственных услуг.

39. Оценка рассчитывается по следующей формуле:

$$K5 = \frac{a1 + a2 + \dots + az}{z} * W$$

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

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;

W – доля измененных в отчетном периоде стандартов по государственным услугам;

m – количество измененных стандартов (стандарты по государственным услугам, оказываемым государственным органом (подведомственной организацией), в том числе для государственных услуг, оказываемых местными исполнительными органами, в которых сокращены сроки оказания услуг и/или количество необходимых документов, истребуемых от услугополучателей) в отчетном периоде;

n – общее количество стандартов.

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

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

если  $y = 0$ , то  $a = b * d$

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

y – количество документов, запрашиваемых государственным органом для оказания государственной услуги, получаемых из межведомственных/ведомственных информационных систем;

b – балл, присваиваемый государственной услуге согласно приложению 9 к настоящей Методике;

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

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

В случае, предоставления в отчетном периоде заключения Министерства по инвестициям и развитию о нецелесообразности или невозможности сокращения

сроков оказания по всем услугам и/или количества необходимых документов, истребуемых от услугополучателей, доля измененных в отчетном периоде стандартов по государственным услугам равняется 1.

В случае если центральный государственный орган предоставил в отчетном периоде решение Межведомственной Комиссии по отбору государственных услуг для оказания в центрах обслуживания населения уполномоченного органа в сфере информатизации 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.

В случае, если государственная услуга оказывается в бумажном виде только в государственном органе, но в ходе ее оказания имеются документы, которые получены из межведомственных/ведомственных информационных систем, то расчет итогового балла, присваиваемого государственной услуге, производится путем умножения балла, присваиваемого государственной услуге по порядку оказания государственной услуги согласно приложению 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 или 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.

#### **4. Итоговая оценка государственных органов по оказанию государственных услуг**

40. 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:

$$O1 = PC * (K1 + K2 + K3 + K4 + K5)$$

2) по местным исполнительным органам:

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

О1 – итоговая оценка центрального государственного органа по оказанию государственных услуг;

О2 – итоговая оценка местного исполнительного органа по оказанию государственных услуг;

К – критерии оценки центрального государственного органа;

М – критерии оценки местного исполнительного органа;

РС – поправочный коэффициент для центральных государственных органов;

РМ – поправочный коэффициент для местных исполнительных органов.

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

42. 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.

43. Поправочный коэффициент определяется на основании уровня загруженности оцениваемого государственного органа, измеряемого показателем "индекса нагрузки".

44. 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.

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

46. 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.

47. 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.

48. 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:

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

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

Индекс нагрузки для местных исполнительных органов рассчитывается на основании следующих показателей:

1) 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 Комитета по статистике Министерства национальной экономики Республики Казахстан по итогам прошедшего года;

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

49. Расчет индекса нагрузки осуществляется путем перемножения показателей, указанных в пункте 49 настоящей Методики, приведенных в сопоставимый вид методом линейного масштабирования.

50. 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.

51. Расчет показателя количества оказанных оцениваемым центральным государственным органом государственных услуг в отчетном периоде, приведенный в сопоставимый вид, рассчитывается по следующей формуле:

$$bi = \frac{Ri - Rmin}{Rmax - Rmin}$$

$R_i$  - 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:

$$dm = \frac{Nm - Nmin}{Nmax - Nmin}$$

$N_m$  - 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.

52. Расчет показателя количества видов государственных услуг, оказываемых оцениваемым центральным государственным органом в соответствии с Реестром, приведенный в сопоставимый вид, рассчитывается по следующей формуле:

$$ci = \frac{Ti - Tmin}{Tmax - Tmin}$$

$T_i$  - показатель количества видов государственных услуг, оказываемых оцениваемым центральным государственным органом (i) в соответствии с Реестром;

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

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

Расчет показателя количества видов государственных услуг, оказываемых оцениваемым местным исполнительным органом в соответствии с Реестром, приведенный в сопоставимый вид, рассчитывается по следующей формуле:

$$fm = \frac{Lm - Lmin}{Lmax - Lmin}$$

$L_m$  - 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.

53. 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. Перепроверка данных, содержащихся в отчетной информации оцениваемых государственных органов**

54. Перепроверка достоверности данных, содержащихся в отчетной информации оцениваемых государственных органов (далее – Перепроверка) осуществляется министерствами по делам государственной службы, по инвестициям и развитию в соответствии с пунктом 51 Системы.

55. Перепроверка осуществляется путем анализа подтверждающих документов (ведомственные отчеты, протокола, письма, результаты проверок других государственных органов и другое), а также просмотра информационных систем.

56. Сроки проведения перепроверки определяются Графиком.

## **6. Ответственность оцениваемых государственных органов за представление ненадлежащей отчетной информации**

57. В случае представления оцениваемым государственным органом в Министерство по делам государственной службы в рамках контроля за качеством государственных услуг недостоверной отчетной информации, из итоговой оценки государственного органа по данному направлению вычитаются штрафные баллы.

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

59. Указанные недостоверные факты должны быть зафиксированы в акте сверки по итогам перепроверки данных, содержащихся в отчетной информации оцениваемых государственных органов по форме согласно приложению 10 к настоящей Методике, составляемом по итогам перепроверки данных, содержащихся в отчетной информации оцениваемых государственных органов.



60. За представление государственным органом недостоверной отчетной информации предусматривается вычитание 0,2 штрафных баллов за каждый зафиксированный факт, за несвоевременное представление информации государственным органом в ИИС "Мониторинг", за исключением случаев технических сбоев на шлюзе "электронного правительства" или ИИС "Мониторинг", подтвержденных актом сверки по государственным услугам оказанных с нарушением сроков, 0,02 штрафных баллов за несвоевременное или ошибочное представление информации государственным органом в ИИС "Мониторинг" за каждый зафиксированный факт. Сумма вычитаемых из итоговой оценки государственного органа за представление недостоверной информации штрафных баллов не должна превышать 5 баллов.

61. Сумма вычитаемых штрафных баллов за несвоевременное представление информации государственным органом в ИИС "Мониторинг" рассчитывается по следующей формуле:

$$Z = 0.02 * (L1 - L2) \leq 5$$

$Z$  – итоговая оценка центрального государственного/местного исполнительного органа за предоставление несвоевременной информации в ИИС "Мониторинг";

$L1$  – общее количество нарушений сроков оказания государственных услуг, зафиксированных в ИИС "Мониторинг";

$L2$  – количество заявок, отображенных со статусом нарушенного срока оказания государственной услуги, возникших по техническим причинам на стороне шлюза "электронного правительства" и ИИС "Мониторинг".

62. Информация по выявленным фактам отражается в разделе "Выводы и рекомендации" заключения о результатах оценки эффективности деятельности государственного органа.

## **7. Порядок обжалования результатов оценки**

63. Порядок обжалования результатов оценки осуществляется в соответствии с главой 6 Системы.

64. В случае несогласия с результатами оценки оцениваемый государственный орган в течение пяти рабочих дней со дня получения заключения о результатах оценки качества оказания государственных услуг направляет в министерства по делам государственной службы, по инвестициям и развитию возражения с подтверждающими документами.

В случае отсутствия возражений к результатам оценки оцениваемый государственный орган в течение пяти рабочих дней со дня получения заключения представляет в Министерство по делам государственной службы соответствующее уведомление. По истечении установленного срока возражения оцениваемых государственных органов не принимаются.

65. Для рассмотрения возражений в Министерстве по делам государственной службы формируется Специальная комиссия, в состав которой входят сотрудники министерств по делам государственной службы, по инвестициям и развитию, не участвовавшие в оценке государственных органов, представивших возражения.

Количество и состав специальной комиссии определяется Министерством по делам государственной службы по предложениям Министерства по инвестициям и развитию, и состоит из не менее 5 членов.

66. В течение пяти рабочих дней со дня получения возражений от оцениваемых государственных органов с подтверждающими документами, министерствами по делам государственной службы, по инвестициям и развитию формируются и вносятся на рассмотрение специальной комиссии Таблицы разногласий по результатам оценки (далее – Таблица разногласий) по форме согласно приложению 11 к настоящей Методике.

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

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

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

70. Заключения Министерства по делам государственной службы о принятии либо непринятии возражений являются окончательными и обжалованию не подлежат.

71. Министерством по инвестициям и развитию в Министерство по делам государственной службы ежегодно до 15 февраля предоставляется информация по критерию "соблюдение сроков оказания государственных услуг" из ИИС "Мониторинг" в разрезе государственных услуг и государственных органов.

## **8. Особенности оценки при реорганизации или упразднении оцениваемого государственного органа**

72. В случае реорганизации или упразднения оцениваемого государственного органа в первом полугодии оцениваемого года оценка данного государственного органа осуществляется в рамках оценки государственного органа-правопреемника и учитывается при расчете итогового балла оценки государственного органа-правопреемника.

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

74. 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.

75. Результаты оценки по переданным функциям и полномочиям передаются в качестве рекомендаций в государственный орган-правопреемник.

Приложение 1  
к Методике оценки  
качества оказания  
государственных услуг

## **Критерии и показатели для оценки качества оказания государственных услуг, предоставляемых центральными государственными органами**

№ п/п	Наименование критерия/показателя	Весовое значение
Результативные критерии		
1	Удовлетворенность населения качеством оказанных государственных услуг	30
1.1	Удовлетворенность услугополучателей государственными услугами, оказываемыми государственными органами	15
1.2	Доступность государственных услуг	15

2	Соблюдение сроков оказания государственных услуг	15
3	Эффективность внутреннего контроля государственного органа за качеством оказываемых государственных услуг	10
4	Соблюдение антикоррупционных ограничений при оказании государственных услуг	25
4.1	Доля привлеченных сотрудников к ответственности за совершение коррупционных правонарушений при оказании государственных услуг	10
4.2	Доля пользователей государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией) через портал "электронного правительства" и центры обслуживания населения	15
Процессные критерии		
5	Степень оптимизации и автоматизации государственных услуг	20

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
Результативные критерии		
1	Удовлетворенность населения качеством оказанных государственных услуг	30
1.1	Удовлетворенность услугополучателей государственными услугами, оказываемыми государственными органами	15
1.2	Доступность государственных услуг	15
2	Соблюдение сроков оказания государственных услуг	25
3	Эффективность внутреннего контроля государственного органа за качеством оказываемых государственных услуг	20
4	Соблюдение антикоррупционных ограничений при оказании государственных услуг	25
4.1	Доля привлеченных сотрудников к ответственности за совершение коррупционных правонарушений при оказании государственных услуг	10
4.2	Доля пользователей государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией) через портал "электронного правительства" и центры обслуживания населения	15

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
Результативные критерии		
1	Удовлетворенность населения качеством оказанных государственных услуг	
2	Соблюдение сроков оказания государственных услуг	
3	Эффективность внутреннего контроля государственного органа за качеством оказываемых государственных услуг	
4	Соблюдение антикоррупционных ограничений при оказании государственных услуг	
Процессные критерии		
5	Степень оптимизации и автоматизации государственных услуг	
	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 "удовлетворенность населения качеством оказанных государственных услуг"
2. По критерию "соблюдение сроков оказания государственных услуг"
3. По критерию "эффективность внутреннего контроля государственного органа за качеством оказываемых государственных услуг"
4. По критерию "соблюдение антикоррупционных ограничений при оказании государственных услуг"
5. По критерию "степень оптимизации и автоматизации государственных услуг"

Выводы и рекомендации:

Вице-министр по делам государственной службы Республики Казахстан

\_\_\_\_\_  
(подпись) (расшифровка  
подписи)

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

\_\_\_\_\_  
(подпись) (расшифровка  
подписи)  
"\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20  
\_\_\_г.

Приложение 4  
к Методике оценки

Форма

## Заключение о результатах оценки качества оказания государственных услуг

\_\_\_\_\_

(наименование центрального государственного органа)

\_\_\_\_\_

(отчетный период)

№	Критерии оценки	Оценка
Результативные критерии		
1	Удовлетворенность населения качеством оказанных государственных услуг	
2	Соблюдение сроков оказания государственных услуг	
3	Эффективность внутреннего контроля государственного органа за качеством оказываемых государственных услуг	
4	Соблюдение антикоррупционных ограничений при оказании государственных услуг	
	Общая оценка по критериям	
	Поправочный коэффициент	
	Вычет штрафных баллов	
	Итоговая оценка с учетом поправочного коэффициента и вычета штрафных баллов	

Анализ эффективности деятельности местного исполнительного органа по критериям оценки:

1. По критерию "удовлетворенность населения качеством оказанных государственных услуг"
2. По критерию "соблюдение сроков оказания государственных услуг"
3. По критерию "эффективность внутреннего контроля государственного органа за качеством оказываемых государственных услуг"
4. По критерию "соблюдение антикоррупционных ограничений при оказании государственных услуг"
5. По критерию "степень оптимизации и автоматизации государственных услуг"

Выводы и рекомендации:

Вице-министр по делам государственной службы Республики Казахстан

\_\_\_\_\_  
(подпись) (расшифровка  
подписи)

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

\_\_\_\_\_ (подпись) (расшифровка подписи)

"\_\_" "\_\_\_\_\_" 20\_\_ г.

Приложение 5  
к Методике оценки качества оказания государственных услуг

## Форма

Заключение о результатах оценки качества оказания государственных услуг в электронном формате по критерию "степень оптимизации и автоматизации государственных услуг" и показателю "доля пользователей государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией) через портал "электронного правительства" и центры обслуживания населения"

\_\_\_\_\_  
(наименование центрального государственного органа)

\_\_\_\_\_  
(отчетный период)

№	Критерии/показатели оценки	Оценка
1	Степень оптимизации и автоматизации государственных услуг	
2	Доля пользователей государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией) через портал "электронного правительства" и центры обслуживания населения	
3	Своевременность оказанных услуг, поступивших с портала "электронного правительства"	
4	"Своевременность оказанных услуг, поступивших с портала "электронного лицензирования"	
	Общая оценка	

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

1. По критерию "Степень оптимизации и автоматизации государственных услуг"

2. По показателю "Доля пользователей государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией) через портал "электронного правительства" и центры обслуживания населения"

3. По показателю "Своевременность оказанных услуг, поступивших с портала "электронного правительства"

4. По показателю "Своевременность оказанных услуг, поступивших с портала "электронного лицензирования"

Выводы и рекомендации:

Вице-министр по делам государственной службы Республики  
Казахстан

\_\_\_\_\_ (подпись) (расшифровка подписи)

Председатель Комитета информации, информатизации и связи  
Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан

\_\_\_\_\_ (подпись) (расшифровка подписи)  
" \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Приложение 6  
к Методике оценки  
качества оказания  
государственных услуг

## Удовлетворенность услугополучателей государственными услугами, оказываемыми государственными органами

№	Уровень удовлетворенности услугополучателей государственными услугами, оказываемыми государственными органами	Балл
1.	Удовлетворенность услугополучателей государственными услугами, оказываемыми государственными органами от 9,5 баллов до 10 баллов	15
2.	Удовлетворенность услугополучателей государственными услугами, оказываемыми государственными органами от 9,0 баллов до 9,4 баллов	13
3.	Удовлетворенность услугополучателей государственными услугами, оказываемыми государственными органами от 8,5 баллов до 8,9 баллов	11
4.	Удовлетворенность услугополучателей государственными услугами, оказываемыми государственными органами от 8,0 баллов до 8,4 баллов	9
5.	Удовлетворенность услугополучателей государственными услугами, оказываемыми государственными органами от 7,5 баллов до 7,9 баллов	7
6.	Удовлетворенность услугополучателей государственными услугами, оказываемыми государственными органами от 7,0 баллов до 7,4 баллов	5
7.	Удовлетворенность услугополучателей государственными услугами, оказываемыми государственными органами от 6,5 баллов до 6,9 баллов	3
8.	Удовлетворенность услугополучателей государственными услугами, оказываемыми государственными органами от 6,0 баллов до 6,4 баллов	1
9.	Удовлетворенность услугополучателей государственными услугами, оказываемыми государственными органами ниже 6 баллов	0

Приложение 7  
к Методике оценки  
качества оказания  
государственных услуг

## Доступность государственных услуг

№	Уровень доступности государственных услуг	Балл
1.	Уровень доступности государственных услуг от 9,1 баллов до 10 баллов	15
2.	Уровень доступности государственных услуг от 8,1 баллов до 9,0 баллов	12
3.	Уровень доступности государственных услуг от 7,1 баллов до 8,0 баллов	10
4.	Уровень доступности государственных услуг от 6,1 баллов до 7,0 баллов	7



5.	Уровень доступности государственных услуг от 5,1 баллов до 6,0 баллов	3
6.	Уровень доступности государственных услуг ниже 5,0 баллов	0

Приложение 8  
к Методике оценки  
качества оказания  
государственных услуг

Форма

## Информация по противодействию коррупции при оказании государственных услуг

№ п/п	Количество функциональные обязанности которых входят вопросы оказания государственных услуг	Количество сотрудников привлеченных к уголовной ответственности за совершение коррупционных преступлений, в функциональные обязанности которых входят вопросы оказания государственных услуг	Количество сотрудников привлеченных к административной ответственности за совершение коррупционных правонарушений, в функциональные обязанности которых входят вопросы оказания государственных услуг	Количество сотрудников привлеченных к дисциплинарной ответственности за совершение коррупционных правонарушений, в функциональные обязанности которых входят вопросы оказания государственных услуг

Приложение 9  
к Методике оценки  
качества оказания  
государственных услуг

## Порядок оказания государственных услуг

№	Способ оказания государственной услуги	Балл
1.	Электронная государственная услуга, оказываемая через портал "электронного правительства", а также через центры обслуживания населения	20
2.	Электронная государственная услуга, оказываемая только через портал "электронного правительства" (не оказываемая через центры обслуживания населения)	15
3.	Государственная услуга, оказываемая в бумажном виде только через центры обслуживания населения	10
4.	Государственная услуга, оказываемая в бумажном виде на альтернативной основе (в государственном органе и через центры обслуживания населения)	5
5.	Государственная услуга, оказываемая в бумажном виде, только в государственном органе	0

Приложение 10  
к Методике оценки  
качества оказания  
государственных услуг

Форма

по итогам перепроверки данных, содержащихся в отчетной информации

\_\_\_\_\_  
(наименование центрального государственного органа/местного исполнительного органа)

-----  
(отчетный период)

№	Наименование	Вычитаемые баллы
1	Представление неполной информации	
2	Представление недостоверной информации	
ВСЕГО:		

1. 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.

2. Представлена недостоверная информация. В ходе перепроверки выявлены следующие несоответствия действительности фактов:

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

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

Вычет составляет: \_\_\_\_\_ балла.

ИТОГОВЫЙ ВЫЧЕТ: \_\_\_\_\_ балла.

Представитель Министерства по делам государственной  
службы Республики Казахстан, должность

\_\_\_\_\_  
-- --  
(дата)

\_\_\_\_\_  
-- --  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
-- -- --  
(расшифровка  
подписи)

Представитель оцениваемого государственного органа,  
должность

\_\_\_\_\_  
-- --  
(дата)

\_\_\_\_\_  
-- --  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
-- -- --  
(расшифровка  
подписи)

Приложение 11  
к Методике оценки  
качества оказания  
государственных услуг

Форма

### Таблица разногласий по результатам оценки

\_\_\_\_\_  
(наименование центрального государственного органа)

\_\_\_\_\_  
(отчетный период)

Заключение Министерства по делам государственной	Рекомендация Министерства по делам	Возражение оцениваемого		
--	------------------------------------	-------------------------	--	--

№	службы Республики Казахстан	государственной службы Республики Казахстан	государственного органа	Решение по итогах обжалования	Примечание
1					
2					
3					

Общий балл с учетом итогов обжалования составил \_\_\_\_.

Председатель комиссии \_\_\_\_\_  
(подпись) (расшифровка подписи)

С итогами обжалования ознакомлен: \_\_\_\_\_  
Представитель оцениваемого государственного (подпись) (расшифровка подписи)  
органа " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.