

Об утверждении критериев оценки степени риска и формы проверочного листа по соблюдению законодательства в сфере оказания государственных услуг

Утративший силу

Совместный приказ Министра по делам государственной службы Республики Казахстан от 11 февраля 2016 года № 32 и Министра национальной экономики Республики Казахстан от 19 февраля 2016 года № 89. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 4 марта 2016 года № 13390. Утратил силу совместным приказом Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции от 9 февраля 2017 года № 32 и Министра национальной экономики Республики Казахстан от 15 февраля 2017 года № 68 (вводится в действие со дня его первого официального опубликования)

Сноска. Утратил силу совместным приказом Председателя Агентства РК по делам государственной службы и противодействию коррупции от 09.02.2017 № 32 и Министра национальной экономики РК от 15.02.2017 № 68 (вводится в действие со дня его первого официального опубликования).

В соответствии с подпунктом 2) пункта 2 статьи 87, пунктом 3 статьи 141 и пунктом 1 статьи 143 Предпринимательского Кодекса Республики Казахстан от 29 октября 2015 года, **ПРИКАЗЫВАЕМ:**

1. Утвердить прилагаемые:

1) критерии оценки степени риска по соблюдению законодательства в сфере оказания государственных услуг согласно приложению 1 к настоящему совместному приказу;

2) форму проверочного листа по соблюдению законодательства в сфере оказания государственных услуг согласно приложению 2 к настоящему совместному приказу.

2. Признать утратившим силу совместный приказ Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции от 30 июня 2015 года № 203 и Министра национальной экономики Республики Казахстан от 8 июля 2015 года № 506 "Об утверждении форм проверочных листов и критериев оценки степени рисков деятельности государственных органов по соблюдению законодательства в сфере оказания государственных услуг, государственной службы, служебной этики и антикоррупционного законодательства в сфере оказания государственных услуг и государственной службы" (зарегистрированный в Реестре государственной

регистрации нормативных правовых актов под № 11852, опубликованный в информационно-правовой системе "Әділет" 24 августа 2015 года).

3. Департаменту государственных услуг Министерства по делам государственной службы 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-ресурсе Министерства по делам государственной службы Республики Казахстан;

4) в течении пяти рабочих 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 вице-министра по делам государственной службы Республики Казахстан, курирующего вопросы контроля и оценки качества оказания государственных услуг.

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 национальной
Казахстан Республики

экономики
Казахстан

_____ Т. Донаков

_____ Е. Досаев

"СОГЛАСОВАН"

Председатель Комитета по правовой
статистике и специальным учетам
Генеральной прокуратуры
Республики Казахстан

_____ С. Айтпаева

" ____ " _____ 2016 года

Критерии оценки степени риска по соблюдению законодательства в сфере оказания государственных услуг

1 Настоящие критерии оценки степени риска по соблюдению законодательства в сфере оказания государственных услуг (далее – Критерии) разработаны в соответствии с Предпринимательским Кодексом Республики Казахстан от 29 октября 2015 года, Законом Республики Казахстан от 15 апреля 2013 года "О государственных услугах", а также Положением о Министерстве по делам государственной службы Республики Казахстан, утвержденным постановлением Правительства Республики Казахстан от 26 декабря 2015 года № 1081 дсп, для решения вопросов отнесения проверяемых субъектов к определенной группе риска.

2. В настоящих Критериях используются следующие понятия:

1) риск – вероятность нарушения прав, свобод и законных интересов услугополучателей при оказании государственных услуг;

2) критерии оценки степени риска – совокупность количественных и качественных показателей, связанных с непосредственной деятельностью проверяемого субъекта, особенностями отраслевого развития и факторами, влияющими на это развитие, позволяющих отнести проверяемых субъектов к различным степеням риска;

3) объективные критерии оценки степени риска (далее – объективные критерии) – критерии оценки степени риска, используемые для отбора проверяемых субъектов в зависимости от степени риска в сфере оказания государственных услуг и не зависящие непосредственно от проверяемого субъекта;

4) субъективные критерии оценки степени риска (далее – субъективные критерии) – критерии оценки степени риска, используемые для отбора проверяемых субъектов в зависимости от результатов деятельности проверяемого субъекта;

5) проверяемые субъекты – центральные государственные органы, местные исполнительные органы областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимы районов в городе, городов

районного значения, поселков, сел, сельских округов, а также физические и юридические лица, оказывающие государственные услуги в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

3. Определение проверяемых субъектов по степеням риска осуществляется путем объективных и субъективных критериев, по оценке степени рисков.

4. По объективным критериям первоначально все проверяемые субъекты относятся к высокой степени риска.

5. В отношении проверяемых субъектов, отнесенных к высокой степени риска проводятся выборочные проверки, внеплановые проверки.

6. Кратность проведения выборочной проверки не может быть более одного раза в год.

7. Субъективные критерии определяются на основании следующих информационных источников:

1) результаты предыдущих проверок. При этом, степень тяжести нарушений (грубое, значительное, незначительное) устанавливается в случае несоблюдения требований законодательства в сфере оказания государственных услуг, отраженных в проверочном листе;

2) наличие подтвержденных жалоб и обращений на качество оказанных государственных услуг, поступивших от физических или юридических лиц;

3) результаты мониторинга отчетности и сведений, представляемых проверяемыми субъектами, а также получаемых из информационных систем государственных органов;

4) анализ официальных интернет-ресурсов государственных органов, средств массовой информации;

5) результаты анализа сведений, отчетных данных, представляемых уполномоченными органами и организациями по запросу, общественного мониторинга качества оказания государственных услуг.

8. Субъективные критерии разработаны на основании требований законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг, перечисленных в проверочном листе, которые разделены на три степени: грубые, значительные и незначительные.

Распределение нарушений требований законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг на грубые, значительные и незначительные степени приведено в приложении к настоящим Критериям.

Грубое нарушение – нарушение требований, установленных законодательством Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг, которое может привести к существенным нарушениям прав, свобод и законных интересов услугодателей и услугополучателей, а именно:

взимание платы за оказание государственных услуг, бесплатное предоставление которых гарантировано законами Республики Казахстан;

истребование документов, предоставление которых не регламентировано стандартом государственной услуги;

оказание государственной услуги при неполном пакете документов, предоставление которых предусмотрено стандартом государственной услуги;

несоблюдение услугодателем графика работы, предусмотренного утвержденным стандартом государственной услуги;

отсутствие оснований, предусмотренных законами Республики Казахстан, по фактам отказа в оказании государственной услуги;

нарушение сроков оказания государственных услуг, в том числе отраженных в Интегрированной информационной системе "Мониторинг" уполномоченного органа в сфере информатизации;

нерассмотрение жалоб услугополучателей;

несвоевременное информирование услугополучателей о результатах рассмотрения жалобы;

наличие одной или более подтвержденной жалобы на качество оказанной государственной услуги;

непредоставление результатов внутреннего контроля за качеством оказания государственных услуг;

непредоставление достоверной и (или) полной информации в отчетной информации по внутреннему контролю за качеством оказания государственных услуг;

неэффективная деятельность центрального государственного органа по результатам ежегодной оценки по направлению "оказание государственных услуг";

отсутствие принятых мер, направленных на восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов услугополучателей.

Значительное нарушение – нарушение требований, установленных законодательством Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг, связанных с:

необеспечением соответствия отчета о завершении публичного обсуждения проекта стандарта государственной услуги требованиям Закона Республики Казахстан "О государственных услугах";

несоблюдением сроков разработки и утверждения стандарта государственной услуги;

отсутствием утвержденного стандарта и регламента государственной услуги;

несоблюдением требований по размещению стандартов государственных услуг в местах нахождения услугополучателей и некоммерческом акционерном

обществе "Государственная корпорация "Правительство для граждан" и его филиалах;

несоблюдением порядка изменения, дополнения и отмены стандарта государственной услуги;

отсутствием необходимых условий для лиц с ограниченными возможностями при получении ими государственных услуг;

непредоставлением полной и достоверной информации о порядке оказания государственных услуг услугополучателям в доступной форме;

отсутствием повышения квалификации работников в сфере оказания государственных услуг, а также обучения навыкам общения с лицами с ограниченными возможностями;

необеспечением внесения данных в информационную систему мониторинга оказания государственных услуг о стадии оказания государственной услуги;

несоблюдением требования по размещению стандартов государственных услуг на веб-портале "электронного правительства", интернет-ресурсе центрального государственного и местного исполнительного органа;

неинформированием по запросу услугополучателей о стадии исполнения государственной услуги;

неинформированием услугополучателей о порядке оказания государственной услуги;

наличием фактов истребования от услугополучателей документов, которые могут быть получены из информационных систем;

несоблюдением услугодателем бизнес-процессов оказания государственной услуги, предусмотренных регламентом государственной услуги;

непринятием мер по повышению качества оказания государственных услуг с учетом заключений общественного мониторинга качества оказания государственных услуг;

несоблюдением сроков рассмотрения подтвержденной жалобы услугополучателя;

наличием нарушений сроков оказания государственных услуг и жалоб на качество оказания государственных услуг в отчетных данных

по внутреннему контролю за качеством оказания государственных услуг; неразмещением на интернет-ресурсе проверяемого субъекта результатов контроля качества оказания государственных услуг стандартов государственных услуг;

неразмещением на веб-портале "электронного правительства"

и интернет-ресурсе проверяемого субъекта стандартов государственных услуг и отчета о деятельности по вопросам оказания государственных услуг;

необоснованным продлением сроков рассмотрения жалоб услугополучателей на качество оказания государственных услуг;

отсутствием работы по внутреннему контролю за качеством оказания государственных услуг;

несвоевременным предоставлением отчетной информации по внутреннему контролю за качеством оказания государственных услуг в установленные законодательством сроки;

непредоставлением необходимой информации, относящейся к сфере оказания государственных услуг, в случае отсутствия данной информации на интернет-ресурсе.

Незначительное нарушение – нарушение требований, установленных законодательством Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг, в части:

несоблюдения сроков актуализации информации о порядке оказания государственной услуги после утверждения или изменения стандарта государственной услуги;

несоблюдения сроков разработки и утверждения регламента государственной услуги;

непроведения публичных обсуждений отчетов деятельности в сфере оказания государственных услуг;

неразмещения проекта стандарта государственной услуги для его публичного обсуждения и отчета о завершении публичного обсуждения проекта стандарта государственной услуги;

наличия критической информации в средствах массовой информации касательно качества оказания государственной услуги.

9. На основании информационных источников, определенных в пункте 7 настоящих Критериев определяются субъективные критерии, согласно приложению к настоящим Критериям.

По показателям степени риска проверяемый субъект относится:

1) к высокой степени риска – при показателе степени риска от 60 до 100 и в отношении него проводится выборочная проверка, внеплановая проверка и иные формы контроля;

2) не отнесенный к высокой степени риска – при показателе степени риска от 0 до 60 и в отношении него не проводится выборочная проверка, проводятся внеплановая проверка и иные формы контроля.

При расчете показателя степени риска определяется удельный вес невыполненных требований (индикаторов).

Одно невыполненное требование грубой степени приравнивается к показателю 100.

В случае, если индикаторов грубой степени не выявлено, то для определения показателя степени риска рассчитывается суммарный показатель индикаторов значительной и незначительной степени.

При определении показателя нарушений значительной степени применяется коэффициент 0,7 и данный показатель рассчитывается по следующей формуле:

$$\Sigma P_3 = 0,7 \times \frac{\Sigma P_2 \times 100}{\Sigma P_1}$$

ΣP_3 – показатель нарушений значительной степени;

ΣP_1 – общее количество индикаторов значительной степени, предъявленных к проверке (анализу) проверяемому субъекту (объекту);

ΣP_2 - количество нарушенных индикаторов значительной степени.

При определении показателя нарушений незначительной степени применяется коэффициент 0,3 и данный показатель рассчитывается по следующей формуле:

$$\Sigma P_H = 0,3 \times \frac{\Sigma P_2 \times 100}{\Sigma P_1}$$

ΣP_H – показатель нарушений незначительной степени;

ΣP_1 – общее количество индикаторов незначительной степени, предъявленных к проверке (анализу) проверяемому субъекту (объекту);

ΣP_2 - количество нарушенных индикаторов незначительной степени.

Общий показатель степени риска (

Σ

P) рассчитывается по шкале от 0 до 100 и определяется путем суммирования показателей по следующей формуле:

$$\Sigma P = \Sigma P_3 + \Sigma P_H$$

ΣP - общий показатель степени риска;

ΣP_3 - показатель нарушений значительной степени;

ΣP_H - показатель нарушений незначительной степени.

При расчете территориальными подразделениями Министерства по делам государственной службы Республики Казахстан показателей нарушений значительной и незначительной степеней не учитываются критерии, указанные в пунктах 1, 2, 3, 4 и 48 Субъективных критериев степени рисков проверяемых субъектов по соблюдению законодательства в сфере оказания государственных услуг.

10. Выборочные проверки проводятся на основании списков выборочных проверок, формируемых на квартал по результатам проводимого анализа и оценки, которые направляются в уполномоченный орган по правовой статистике и специальным учетам в срок не позднее, чем за пятнадцать календарных дней до начала соответствующего отчетного периода.

11. Списки выборочных проверок составляются с учетом:

1) приоритетности проверяемых субъектов (объектов) с наибольшим показателем степени риска по субъективным критериям;

2) нагрузки на должностных лиц, осуществляющих проверки, государственного органа.

12. На каждого проверяемого субъекта ведется отдельная папка, в котором подшиваются копии актов о назначении проверок, проверочных листов по проверке, копии внесенных рекомендаций по устранению выявленных нарушений и условий, способствующих их совершению, сведения о результатах проверки и проводимых мероприятиях по исполнению требований законодательства в сфере оказания государственных услуг.

Субъективные критерии степени риска проверяемых субъектов по соблюдению законодательства в сфере оказания государственных услуг

№	Критерии	Степень нарушения
По результатам предыдущих проверок (степень тяжести устанавливается при несоблюдении нижеперечисленных требований)		
1	Соответствие отчета о завершении публичного обсуждения проекта стандарта государственной услуги требованиям Закона Республики Казахстан от 15 апреля 2013 года "О государственных услугах"	Значительное
2	Соблюдение сроков разработки и утверждения стандарта государственной услуги	Значительное
3	Наличие утвержденного стандарта государственной услуги	Значительное
4	Соблюдение порядка изменения, дополнения и отмены стандарта государственной услуги	Значительное
5	Соблюдение сроков актуализации информации о порядке оказания государственной услуги после утверждения или изменения стандарта государственной услуги	Незначительное
6	Наличие необходимых условий для лиц с ограниченными возможностями при получении ими государственных услуг	Значительное
7	Предоставление полной и достоверной информации о порядке оказания государственных услуг услугополучателям в доступной форме	Значительное
8	Повышение квалификации работников в сфере оказания государственных услуг, а также обучение навыкам общения с лицами с ограниченными возможностями	Значительное
9	Соблюдение сроков разработки и утверждения регламента государственной услуги	Незначительное
10	Наличие утвержденного регламента государственной услуги	Значительное
11	Соблюдение требования по размещению стандартов государственных услуг в местах нахождения услугополучателей и некоммерческом акционерном обществе "Государственная корпорация "Правительство для граждан" и его филиалах (далее – Государственная корпорация)	Значительное
12	Обеспечение внесения данных в информационную систему мониторинга оказания государственных услуг о стадии оказания государственной услуги	Значительное
13	Информирование по запросу услугополучателей о стадии исполнения государственной услуги	Значительное
14	Предоставление государственной услуги на бесплатной основе, бесплатное предоставление которой гарантировано законами Республики Казахстан	Грубое
15	Соблюдение требования по размещению стандартов государственных услуг на веб-портале "электронного правительства", интернет-ресурсе центрального государственного и местного исполнительного органа	Значительное
16	Отсутствие фактов истребования от услугополучателей документов, которые могут быть получены из информационных систем	Значительное
17	Отсутствие фактов истребования от услугополучателей документов, предоставление которых не регламентировано стандартом государственной услуги	Грубое
18	Отсутствие фактов оказания государственной услуги при неполном пакете документов, предоставление которых предусмотрено стандартом государственной услуги	Грубое

19	Соблюдение услугодателем графика работы, предусмотренного утвержденным стандартом государственной услуги	Грубое
20	Соблюдение услугодателем бизнес-процессов оказания государственной услуги, предусмотренного регламентом государственной услуги	Значительное
21	Наличие оснований, предусмотренных законами Республики Казахстан, по фактам отказа в оказании государственной услуги	Грубое
22	Соблюдение сроков оказания государственных услуг, установленных стандартами государственных услуг	Грубое
23	Соблюдение услугодателем требований по своевременному информированию услугополучателей о результатах рассмотрения жалоб в сроки, установленные Законом Республики Казахстан "О государственных услугах"	Грубое
24	Обоснованность продления сроков рассмотрения жалоб услугополучателей на качество оказания государственных услуг в случае его продления в порядке, установленном Законом Республики Казахстан "О государственных услугах"	Значительное
25	Наличие принятых мер, направленных на восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов услугополучателей	Грубое
26	Наличие работы по внутреннему контролю за качеством оказания государственных услуг в соответствии с законодательством Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг	Значительное
27	Проведение публичных обсуждений отчетов о деятельности в сфере оказания государственных услуг с участием услугодателей, заинтересованных физических и юридических лиц	Незначительное
28	Принятие мер по повышению качества оказания государственных услуг с учетом заключений общественного мониторинга качества оказания государственных услуг	Значительное
29	Повторные нарушения, ранее выявленные по результатам предыдущих проверок	Грубое
По наличию подтвержденных жалоб и обращений на качество оказанных государственных услуг, поступивших от физических или юридических лиц		
30	Наличие одного и более подтвержденной жалобы или обращения на качество оказанных государственных услуг, поступивших от физических или юридических лиц	Грубое
31	Несоблюдение сроков рассмотрения подтвержденной жалобы услугополучателя, поступившей в адрес центрального государственного органа, местного исполнительного органа области, города республиканского значения, столицы, района, города областного значения, акима района в городе, города районного значения, поселка, села, сельского округа, услугодателя, Государственную корпорацию	Значительное
32	Наличие подтвержденной жалобы или обращения касательно нарушения сроков оказания государственных услуг, установленных стандартами государственных услуг	Грубое
33	Наличие подтвержденной жалобы или обращения касательно истребования документов, не предусмотренных перечнем необходимых документов для получения государственной услуги согласно стандарту государственной услуги	Грубое
34	Наличие подтвержденных фактов обжалования решений, действий (бездействий) центрального государственного органа, местного исполнительного органа области, города республиканского значения, столицы, района, города областного значения, акима района в городе, города районного значения, поселка, села, сельского округа, а также услугодателя и (или) их должностных лиц, Государственной корпорации и (или) его работников по вопросам оказания государственных услуг в порядке, установленном законодательными актами Республики Казахстан	Грубое

По результатам мониторинга отчетности и сведений, представляемых проверяемыми субъектами, а также получаемых из информационных систем государственных органов

35	Необеспечение своевременного предоставления отчетной информации по внутреннему контролю за качеством оказания государственных услуг в установленные законодательством сроки	Значительное
36	Необеспечение предоставления отчетной информации по внутреннему контролю за качеством оказания государственных услуг	Грубое
37	Наличие нарушений сроков оказания государственных услуг, установленных стандартами государственных услуг, в отчетных данных проверяемых субъектов по внутреннему контролю за качеством оказания государственных услуг	Значительное
38	Наличие жалоб на качество оказания государственных услуг в отчетной информации проверяемых субъектов по внутреннему контролю за качеством оказания государственных услуг	Значительное
39	Непредставление достоверной и (или) полной информации проверяемыми субъектами в отчетной информации по внутреннему контролю за качеством оказания государственных услуг	Грубое

По анализу официальных интернет-ресурсов государственных органов, средств массовой информации

40	Неразмещение на интернет-ресурсе проверяемого субъекта результатов контроля качества оказания государственных услуг	Значительное
41	Неразмещение стандартов государственных услуг на веб-портале "электронного правительства", интернет-ресурсах проверяемого субъекта	Значительное
42	Неразмещение проверяемым субъектом на веб-портале "электронного правительства", интернет-ресурсах и других средствах массовой информации отчета о деятельности по вопросам оказания государственных услуг	Значительное
43	Неразмещение центральным государственным органом, разрабатывающим стандарт государственной услуги, проекта стандарта государственной услуги для его публичного обсуждения на веб-портале "электронного правительства", своем интернет-ресурсе и (или) интернет-ресурсах местного исполнительного органа области, города республиканского значения, столицы, района, города областного значения, акима района в городе, города районного значения, поселка, села, сельского округа	Незначительное
44	Неразмещение центральным государственным органом, разрабатывающим проект стандарта государственной услуги, отчета о завершении публичного обсуждения проекта стандарта государственной услуги на веб-портале "электронного правительства", своем интернет-ресурсе и (или) интернет-ресурсах местного исполнительного органа области, города республиканского значения, столицы, района, города областного значения, акима района в городе, города районного значения, поселка, села, сельского округа	Незначительное
45	Наличие критической информации в средствах массовой информации касательно качества оказания государственной услуги	Незначительное

По результатам анализа сведений, отчетных данных, представляемых уполномоченными органами и организациями по запросу, общественного мониторинга качества оказания государственных услуг

46	Несоблюдение сроков оказания государственных услуг согласно информации Интегрированной информационной системы "Мониторинг" уполномоченного органа в сфере информатизации	Грубое
	Непредставление необходимой информации, относящейся к сфере оказания государственных услуг, в случае отсутствия данной информации на интернет-ресурсах проверяемых субъектов, за исключением информации, составляющей государственные секреты, коммерческую и иную охраняемую законом тайну, в соответствии с	

47	законодательством Республики Казахстан при проведении общественного мониторинга качества оказания государственных услуг по государственному социальному заказу уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг	Значительное
48	Неэффективная деятельность центрального государственного органа по результатам ежегодной оценки по направлению "оказание государственных услуг"	Грубое

Приложение 2
к совместному приказу
Министра по делам государственной
службы Республики Казахстан
от 11 февраля 2016 года № 32
и Министра национальной экономики
Республики Казахстан
от 19 февраля 2016 года № 89

Проверочный лист по соблюдению законодательства в сфере оказания государственных услуг

Государственный орган, назначивший проверку _____

Акт о назначении проверки _____

(№, дата)

Наименование проверяемого субъекта (объекта) _____

(ИИН), БИН проверяемого субъекта (объекта) _____

Адрес места нахождения _____

№	Перечень требований	Требуется	Н е требуется	Соответствует требованиям	Н е соответствует требованиям
1	Соответствие отчета о завершении публичного обсуждения проекта стандарта государственной услуги требованиям Закона Республики Казахстан от 15 апреля 2013 года "О государственных услугах"				
2	Соблюдение сроков разработки и утверждения стандарта государственной услуги				
3	Наличие утвержденного стандарта государственной услуги				

4	Соблюдение сроков актуализации информации о порядке оказания государственной услуги после утверждения или изменения стандарта государственной услуги				
5	Соблюдение порядка изменения, дополнения и отмены стандарта государственной услуги				
6	Соблюдение сроков разработки и утверждения регламента государственной услуги				
7	Наличие утвержденного регламента государственной услуги				
8	Соблюдение требования по размещению стандартов государственных услуг в местах нахождения услугополучателей и некоммерческом акционерном обществе "Государственная корпорация "Правительство для граждан" и его филиалах				
9	Соблюдение требования по размещению стандартов государственных услуг на веб-портале "электронного правительства", интернет-ресурсе центрального государственного и местного исполнительного органа				
10	Соблюдение услугодателем графика работы, предусмотренного утвержденным стандартом государственной услуги				
11	Соблюдение услугодателем бизнес-процессов оказания государственной услуги, предусмотренного регламентом государственной услуги				
12	Наличие оснований, предусмотренных законами Республики Казахстан, по фактам отказа в оказании государственной услуги				
13	Отсутствие фактов истребования от услугополучателей документов, которые могут быть получены из информационных систем				
14	Отсутствие фактов истребования от услугополучателей документов, предоставление которых не регламентировано стандартом государственной услуги				
15	Отсутствие фактов оказания государственной услуги при неполном пакете документов, предоставление которых предусмотрено стандартом государственной услуги				
16	Предоставление государственной услуги на бесплатной основе, бесплатное предоставление которой гарантировано законами Республики Казахстан				
17	Наличие необходимых условий для лиц с ограниченными возможностями при получении ими государственных услуг				

18	Предоставление полной и достоверной информации о порядке оказания государственных услуг услугодателям в доступной форме				
19	Повышение квалификации работников в сфере оказания государственных услуг, также обучение навыкам общения с лицами с ограниченными возможностями				
20	Информирование по запросу услугодателей о стадии исполнения государственной услуги				
21	Обеспечение внесения данных в информационную систему мониторинга оказания государственных услуг о стадии оказания государственной услуги				
22	Соблюдение сроков оказания государственных услуг, установленных стандартами государственных услуг				
23	Соблюдение услугодателем требований по своевременному информированию услугодателей о результатах рассмотрения жалоб в сроки, установленные Законом Республики Казахстан "О государственных услугах"				
24	Обоснованность продления сроков рассмотрения жалоб услугодателей на качество оказания государственной услуг в случае его продления в порядке, установленном Законом Республики Казахстан "О государственных услугах"				
25	Наличие принятых мер, направленных на восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов услугодателей				
26	Наличие работы по внутреннему контролю за качеством оказания государственных услуг в соответствии с законодательством Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг				
27	Проведение публичных обсуждений отчетов о деятельности в сфере оказания государственных услуг с участием услугодателей, заинтересованных физических и юридических лиц				
28	Принятие мер по повышению качества оказания государственных услуг с учетом заключений общественного мониторинга качества оказания государственных услуг				

Должностное (ые) лицо (а) _____

(должность) (подпись) (Ф.И.О. (при его наличии))

Руководитель

проверяемого субъекта _____

(Ф.И.О. (при его наличии), (подпись))

ДОЛЖНОСТЬ)

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