

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

### *Утративший силу*

Совместный приказ 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. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 16 марта 2017 года № 14909. Утратил силу совместным приказом Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции от 31 октября 2018 года № 253 и Министра национальной экономики Республики Казахстан от 31 октября 2018 года № 51 (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 31.10.2018 № 253 и Министра национальной экономики РК от 31.10.2018 № 51 (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) проверочный лист по соблюдению законодательства в сфере оказания государственных услуг согласно приложению 2 к настоящему совместному приказу.

2. Признать утратившим 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 "Об утверждении критериев оценки степени риска и формы проверочного листа по соблюдению законодательства в сфере оказания государственных услуг" (зарегистрированный в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 13390, опубликованный в информационно-правовой системе "Эділет" 14 марта 2016 года).

3. Департаменту государственных услуг Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции в установленном законодательством порядке обеспечить:

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

2) в течение десяти календарных дней со дня государственной регистрации настоящего совместного приказа 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;

3) размещение настоящего совместного приказа на интернет-ресурсе Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции.

4. Контроль за исполнением настоящего совместного приказа возложить на заместителя Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции, курирующего вопросы контроля и оценки качества оказания государственных услуг.

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

Председатель Республики по делам государственной и противодействию _____ К. Кожамжаров	Агентства Казахстан службы коррупции	М и н и с т р национальной Республики _____ Т. Сулейменов	экономики Казахстан
--	---	--	------------------------

" С О Г Л А С О В А Н "

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

\_\_\_\_\_ Б.  
" \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2017 года

Мусин

Приложение 1  
к совместному приказу  
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

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

## **Глава 1. Общие положения**

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

## **Глава 2. Объективные критерии**

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

## **Глава 3. Субъективные критерии**

6. Субъективные критерии определяются на основании следующих информационных источников:

- 1) результаты предыдущих проверок;
- 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.

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

Распределение нарушений требований законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг на грубые, значительные и незначительные нарушения 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 получателей, а именно:

не предоставление государственной услуги на бесплатной основе, бесплатное предоставление которой гарантировано законами Республики Казахстан;

истребование от получателей документов, предоставление которых не регламентировано стандартом государственной услуги;

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

не соблюдение услугодателем графика работы, предусмотренного стандартом государственной услуги;

необоснованный отказ в оказании государственных услуг в случаях и по основаниям, установленным законами Республики Казахстан и стандартами государственных услуг;

несоблюдение сроков оказания государственных услуг, установленных стандартами государственных услуг;

несоблюдение требований по информированию услугополучателей о результатах рассмотрения жалобы, подлежащей к рассмотрению в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации, установленный Законом Республики Казахстан "О государственных услугах";

наличие одной и более подтвержденной жалобы или обращения на качество оказания государственных услуг, поступивших от физических или юридических лиц;

не обеспечение предоставления в уполномоченный орган по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг на ежеквартальной основе отчетной информации по внутреннему контролю за качеством оказания государственных услуг в соответствии Правилами государственного контроля за качеством оказания государственных услуг, утвержденных приказом Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции от 8 декабря 2016 года № 78 (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 14740) (далее – Правила государственного контроля);

непредставление достоверной и (или) в полном объеме информации в отчетной информации по внутреннему контролю за качеством оказания государственных услуг согласно форм отчета, предусмотренных Правилами государственного контроля;

несоблюдение сроков оказания государственных услуг согласно информации Интегрированной информационной системы "Мониторинг" уполномоченного органа в сфере информатизации;

неэффективная деятельность центрального государственного органа по оказанию государственных услуг по итогам ежегодной оценки эффективности деятельности государственного органа в соответствии с Методикой оценки взаимодействия государственного органа с гражданами, утвержденного совместным приказом Министра информации и коммуникаций Республики Казахстан от 6 февраля 2017 года № 45, Председателя Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан от 7 февраля 2017 года № 4 о/д и Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции от 3

февраля 2017 года № 29 (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 14795) (далее – Методика оценки взаимодействия).

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

несоответствием отчета о завершении публичного обсуждения проекта стандарта государственной услуги требованиям Закона Республики Казахстан "О государственных услугах", в части учета замечаний и предложений физических и юридических лиц, права, свободы и законные интересы которых затрагиваются стандартами государственных услуг, полученных в ходе публичного обсуждения, подлежащего размещению на веб-портале "электронного правительства", интернет-ресурсе государственного органа;

несоблюдением центральным государственным органом порядка разработки и утверждения, а также изменения, дополнения и отмены стандарта государственной услуги, в обязательном порядке подлежащий публичному обсуждению в течение тридцати календарных дней со дня его размещения для публичного обсуждения на веб-портале "электронного правительства" и интернет-ресурсе государственного органа;

несоблюдением центральным государственным органом трехмесячного срока разработки и утверждения стандарта государственной услуги со дня утверждения Реестра государственных услуг или внесения дополнений в него;

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

несоблюдением центральными государственными и местными исполнительными органами тридцати календарных дней при разработке и утверждении регламента государственной услуги после введения в действие стандарта государственной услуги;

отсутствием информационных стендов (табло, терминалов и другое) с перечнем необходимых документов и образцами форм их заполнения, согласно стандартам государственных услуг в местах нахождения услугополучателей и некоммерческом акционерном обществе "Государственная корпорация " Правительство для граждан" и его филиалах (далее – Государственная корпорация);

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

неинформированием по запросу услугополучателей о стадии исполнения государственной услуги;

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

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

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

отсутствием отчета и аналитической справки к отчету с соответствующими материалами (копии приказов, протоколов, решений, писем, справок, служебных записок, фотоматериалы), подтверждающих сведений, указанных в отчетной форме о работе по внутреннему контролю за качеством оказания государственных услуг в соответствии Правилами государственного контроля;

непринятием мер по повышению качества оказания государственных услуг с учетом заключений общественного мониторинга качества оказания государственных услуг, которые включает в себе информацию о соблюдении государственных органами, Государственной корпорацией, а также услугодателями требований и рекомендации по устранению выявленных в ходе общественного мониторинга качества оказания государственных услуг фактов несоблюдения законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг, а также предложений по повышению качества оказания государственных услуг и по внесению изменений или дополнений в стандарты государственных услуг;

нарушением сроков рассмотрения в течение пяти рабочих дней жалобы услугополучателя, поступившей в адрес государственного органа, Государственной корпорации;

наличием нарушений сроков оказания государственных услуг, установленных стандартами государственных услуг, в отчетных данных проверяемых субъектов по внутреннему контролю за качеством оказания государственных услуг;

наличием жалоб на качество оказания государственных услуг в отчетной информации проверяемых субъектов по внутреннему контролю за качеством оказания государственных услуг;

не размещением на интернет-ресурсе проверяемого субъекта результатов контроля качества оказания государственных услуг;

не размещением проверяемым субъектом на веб-портале "электронного правительства", интернет-ресурсах и других средствах массовой информации отчета о деятельности по вопросам оказания государственных услуг;

непредставлением запрашиваемой 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 Законом "О государственном социальном заказе, грантах и премиях для неправительственных организаций в Республике Казахстан" от 12 апреля 2005 года (далее – Закон о государственном социальном заказе), при проведении общественного мониторинга качества оказания государственных услуг по государственному социальному заказу уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг.

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

несоблюдения трех рабочих дней по актуализации информации о порядке оказания государственной услуги на веб-портале "электронного правительства" и интернет-ресурсе государственного органа после утверждения, изменения или дополнения стандарта государственной услуги;

отсутствия подтверждающих документов (сертификаты, дипломы и другое) по повышению квалификации работников в сфере оказания государственных услуг, а также обучение навыкам общения с инвалидами;

не проведения не реже одного раза в год публичных обсуждений отчетов о деятельности в сфере оказания государственных услуг с участием услугодателей, заинтересованных физических и юридических лиц, подлежащий ежегодного размещение на веб-портале "электронного правительства", интернет-ресурсах и других средствах массовой информации;

не обеспечения своевременно предоставления в уполномоченный орган по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг отчетной информации по внутреннему контролю за качеством оказания государственных услуг с аналитической справкой ежеквартально до 10 числа месяца, следующего за отчетным периодом в соответствии Правилами государственного контроля;

не размещения 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 местных исполнительных органов;

не размещения 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 местных исполнительных органов;



наличия подтвержденной одной и более критической информации в средствах массовой информации касательно некачественного оказания государственной услуги.

8. На основании информационных источников, определенных в пункте 7 настоящих Критериев, определяются субъективные критерии степени риска проверяемых субъектов по соблюдению законодательства в сфере оказания государственных услуг 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) неотнесенный 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 не выполненных 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:

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

$\Sigma$

$P_3$  – показатель значительных нарушений;

$\Sigma$

$P_1$  – общее количество значительных нарушений;

$\Sigma$

$P_2$  - количество выявленных значительных нарушений.

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

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

$\Sigma$

$P_H$  – показатель незначительных нарушений;

$\Sigma$

$P_1$  – общее количество незначительных нарушений;

$\Sigma$

$P_2$  - количество выявленных незначительных нарушений.

Общий показатель степени риска (SP) рассчитывается по шкале от 0 до 100 и определяется путем суммирования показателей по следующей формуле:

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

$\Sigma$

$P$  - общий показатель степени риска;

$\Sigma$

$P_3$  - показатель значительных нарушений;

$\Sigma$

$P_H$  - показатель незначительных нарушений.

#### **Глава 4. Заключительные положения**

9. Кратность проведения выборочной проверки не более одного раза в год.

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, государственного органа осуществляющих проверки.

12. На каждого проверяемого субъекта ведется отдельная папка, в которой 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.

Приложение  
к Критериям оценки степени  
риска по соблюдению  
законодательства в сфере  
оказания государственных услуг

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

№	Критерии	Степень нарушения
<b>По результатам предыдущих проверок (степень тяжести устанавливается при несоблюдении нижеперечисленных требований)</b>		
1	Соответствие отчета о завершении публичного обсуждения проекта стандарта государственной услуги требованиям Закона Республики Казахстан "О государственных услугах", в части учета замечаний и предложений физических и юридических лиц, права, свободы и законные интересы которых затрагиваются стандартами государственных услуг, полученных в ходе публичного обсуждения, подлежащего размещению на веб-портале "электронного правительства", интернет-ресурсе государственного органа	Значительное
	Соблюдение центральным государственным органом порядка разработки и утверждения, а также изменения, дополнения и отмены стандарта государственной услуги, в обязательном	

2	порядке подлежащий публичному обсуждению в течение тридцати календарных дней со дня его размещения для публичного обсуждения на веб-портале "электронного правительства" и интернет-ресурсе государственного органа	Значительное
3	Соблюдение центральным государственным органом трехмесячного срока разработки и утверждения стандарта государственной услуги со дня утверждения Реестра государственных услуг или внесения изменений и (или) дополнений в него	Значительное
4	Соблюдение трех рабочих дней по актуализации информации о порядке оказания государственной услуги на веб-портале "электронного правительства" и интернет-ресурсе государственного органа после утверждения, изменения или дополнения стандарта государственной услуги	Незначительное
5	Предоставление услугополучателям полной и достоверной информации о порядке оказания государственных услуг	Значительное
6	Наличие подтверждающих документов (сертификаты, дипломы и другое) по повышению квалификации работников в сфере оказания государственных услуг, а также обучение навыкам общения с инвалидами	Незначительное
7	Соблюдение центральными государственными и местными исполнительными органами тридцати календарных дней при разработке и утверждении регламента государственной услуги после введения в действие стандарта государственной услуги	Значительное
8	Наличие информационных стендов (табло, терминалов и другое) с перечнем необходимых документов и образцами форм их заполнения, согласно стандартам государственных услуг в местах нахождения услугополучателей и Государственной корпорации	Значительное
9	Обеспечение внесения данных в информационную систему мониторинга оказания государственных услуг о стадии оказания государственной услуги	Значительное
10	Информирование по запросу услугополучателей о стадии исполнения государственной услуги	Значительное
11	Предоставление государственной услуги на бесплатной основе, бесплатное предоставление которой гарантировано законами Республики Казахстан	Грубое
12	Размещение стандартов государственных услуг на веб-портале "электронного правительства", интернет-ресурсе центрального государственного и местного исполнительного органа	Значительное
13	Недопущение истребования от услугополучателей документов, которые могут быть получены из информационных систем	Значительное
14	Недопущение истребования от услугополучателей документов, предоставление которых не регламентировано стандартом государственной услуги	Грубое
15	Не оказание государственной услуги при неполном пакете документов, предоставление которых предусмотрено стандартом государственной услуги	Грубое
16	Соблюдение услугодателем графика работы, предусмотренного стандартом государственной услуги	Грубое

17	Соблюдение услугодателем бизнес-процессов оказания государственной услуги, предусмотренного регламентом государственной услуги	Значительное
18	Обоснованный отказ в оказании государственных услуг в случаях и по основаниям, установленным законами Республики Казахстан и стандартами государственных услуг	Грубое
19	Соблюдение сроков оказания государственных услуг, установленных стандартами государственных услуг	Грубое
20	Соблюдение требований по информированию услугополучателей о результатах рассмотрения жалобы, подлежащей к рассмотрению в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации, установленный Законом Республики Казахстан "О государственных услугах"	Грубое
21	Наличие отчета и аналитической справки к отчету с соответствующими материалами (копии приказов, протоколов, решений, писем, справок, служебных записок, фотоматериалы), подтверждающие сведения, указанные в отчетной форме о работе по внутреннему контролю за качеством оказания государственных услуг в соответствии Правилами государственного контроля	Значительное
22	Проведение не реже одного раза в год публичных обсуждений отчетов о деятельности в сфере оказания государственных услуг с участием услугодателей, заинтересованных физических и юридических лиц, подлежащий ежегодного размещение на веб-портале "электронного правительства", интернет-ресурсах и других средствах массовой информации	Незначительное
23	Принятие мер по повышению качества оказания государственных услуг с учетом заключений общественного мониторинга качества оказания государственных услуг, которые включает в себе информацию о соблюдении государственными органами, Государственной корпорацией, а также услугодателями требований и рекомендации по устранению выявленных в ходе общественного мониторинга качества оказания государственных услуг фактов несоблюдения законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг, а также предложений по повышению качества оказания государственных услуг и по внесению изменений или дополнений в стандарты государственных услуг	Значительное
<b>По наличию подтвержденных жалоб и обращений на качество оказанных государственных услуг, поступивших от физических или юридических лиц</b>		
24	Наличие одной и более подтвержденной жалобы или обращения на качество оказания государственных услуг, поступивших от физических или юридических лиц	Грубое

25	Нарушение сроков рассмотрения в течение пяти рабочих дней жалобы услугополучателя, поступившей в адрес государственного органа, Государственной корпорации	Значительное
<b>По результатам мониторинга отчетности и сведений, представляемых проверяемыми субъектами, а также получаемых из информационных систем государственных органов</b>		
26	Не обеспечение своевременно предоставления в уполномоченный орган по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг отчетной информации по внутреннему контролю за качеством оказания государственных услуг с аналитической справкой ежеквартально до 10 числа месяца, следующего за отчетным периодом в соответствии Правилами государственного контроля	Незначительное
27	Не обеспечение предоставления в уполномоченный орган по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг на ежеквартальной основе отчетной информации по внутреннему контролю за качеством оказания государственных услуг в соответствии Правилами государственного контроля	Грубое
28	Наличие нарушений сроков оказания государственных услуг, установленных стандартами государственных услуг, в отчетных данных проверяемых субъектов по внутреннему контролю за качеством оказания государственных услуг	Значительное
29	Наличие жалоб на качество оказания государственных услуг в отчетной информации проверяемых субъектов по внутреннему контролю за качеством оказания государственных услуг	Значительное
30	Непредставление достоверной и (или) в полном объеме информации в отчетной информации по внутреннему контролю за качеством оказания государственных услуг согласно форм отчета, предусмотренных Правилами государственного контроля	Грубое
<b>По анализу официальных интернет-ресурсов государственных органов, средств массовой информации</b>		
31	Не размещение на интернет-ресурсе проверяемого субъекта результатов контроля качества оказания государственных услуг	Значительное
32	Не размещение стандартов государственных услуг на веб-портале "электронного правительства", интернет-ресурсах проверяемого субъекта	Значительное

33	Не размещение проверяемым субъектом на веб-портале "электронного правительства", интернет-ресурсах и других средствах массовой информации отчета о деятельности по вопросам оказания государственных услуг	Значительное
34	Не размещение 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 местных исполнительных органов	Незначительное
35	Не размещение 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 местных исполнительных органов	Незначительное
36	Наличие подтвержденной одной и более критической информации в средствах массовой информации касательно некачественного оказания государственной услуги	Незначительное
<b>По результатам анализа сведений, отчетных данных, представляемых уполномоченными органами и организациями по запросу, общественного мониторинга качества оказания государственных услуг</b>		
37	Несоблюдение сроков оказания государственных услуг согласно информации Интегрированной информационной системы "Мониторинг" уполномоченного органа в сфере информатизации	Грубое
38	Непредставление запрашиваемой 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 Законом о государственном социальном заказе, при проведении общественного мониторинга качества оказания государственных услуг о государственному социальному заказу уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг	Значительное
39	Неэффективная деятельность центрального государственного органа по оказанию государственных услуг по итогам ежегодной оценки эффективности деятельности государственного органа в соответствии с Методикой оценки взаимодействия	Грубое

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

## 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", в части учета замечаний и предложений физических и юридических лиц, права, свободы и законные интересы которых затрагиваются стандартами государственных услуг, полученных в ходе публичного обсуждения, подлежащего размещению на веб-портале "электронного				



	правительства", интернет-ресурсе государственного органа				
2	Соблюдение центральным государственным органом, порядка разработки и утверждения, а также изменения, дополнения и отмены стандарта государственной услуги, в обязательном порядке подлежащий публичному обсуждению в течение тридцати календарных дней со дня его размещения для публичного обсуждения на веб-портале "электронного правительства" и интернет-ресурсе государственного органа				
3	Соблюдение центральным государственным органом трехмесячного срока разработки и утверждения стандарта государственной услуги со дня утверждения Реестра государственных услуг или внесения изменений и (или) дополнений в него				
4	Соблюдение трех рабочих дней по актуализации информации о порядке оказания государственной услуги на веб-портале "электронного правительства" и интернет-ресурсе государственного органа после утверждения, изменения или дополнения стандарта государственной услуги				
5	Предоставление услугополучателям полной и достоверной информации о порядке оказания государственных услуг				
6	Наличие подтверждающих документов (сертификаты, дипломы и другое) по повышению квалификации работников в сфере оказания государственных услуг, а также обучение навыкам общения с инвалидами				
7	Соблюдение центральными государственными и местными исполнительными органами тридцати календарных дней при разработке и утверждении регламента государственной услуги после введения в действие стандарта государственной услуги				
8	Наличие информационных стендов (табло, терминалов и другое) с перечнем необходимых документов и образцами форм их заполнения, согласно стандартам государственных услуг в местах нахождения услугополучателей и Государственном корпорации				
9	Обеспечение внесения данных в информационную систему мониторинга оказания государственных услуг о стадии оказания государственной услуги				
10	Информирование по запросу услугополучателей о стадии исполнения государственной услуги				
	Предоставление государственной услуги на бесплатной основе, бесплатное предоставление				

11	которой гарантировано законами Республики Казахстан				
12	Размещение стандартов государственных услуг на веб-портале "электронного правительства", интернет-ресурсе центрального государственного и местного исполнительного органа				
13	Недопущение истребования от услугополучателей документов, которые могут быть получены из информационных систем				
14	Недопущение истребования от услугополучателей документов, предоставление которых не регламентировано стандартом государственной услуги				
15	Оказание государственной услуги при неполном пакете документов, предоставление которых предусмотрено стандартом государственной услуги				
16	Соблюдение услугодателем графика работы, предусмотренного стандартом государственной услуги				
17	Соблюдение услугодателем бизнес-процессов оказания государственной услуги, предусмотренного регламентом государственной услуги				
18	Обоснованный отказ в оказании государственных услуг в случаях и по основаниям, установленным законами Республики Казахстан и стандартами государственных услуг				
19	Соблюдение сроков оказания государственных услуг, установленных стандартами государственных услуг				
20	Соблюдение требований по информированию услугополучателей о результатах рассмотрения жалобы, подлежащей к рассмотрению в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации, установленный Законом Республики Казахстан "О государственных услугах"				
21	Наличие отчета и аналитической справки к отчету с соответствующими материалами (копии приказов, протоколов, решений, писем, справок, служебных записок, фотоматериалы), подтверждающие сведения, указанные в отчетной форме о работе по внутреннему контролю за качеством оказания государственных услуг в соответствии Правилами государственного контроля				
22	Проведение не реже одного раза в год публичных обсуждений отчетов о деятельности в сфере оказания государственных услуг с участием услугодателей, заинтересованных физических и юридических лиц, подлежащий ежегодного				

	размещение на веб-портале "электронного правительства", интернет-ресурсах и других средствах массовой информации			
23	Принятие мер по повышению качества оказания государственных услуг с учетом заключений общественного мониторинга качества оказания государственных услуг, которые включает в себе информацию о соблюдении государственными органами, Государственной корпорацией, а также услугодателями требований и рекомендации по устранению выявленных в ходе общественного мониторинга качества оказания государственных услуг фактов несоблюдения законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг, а также предложений по повышению качества оказания государственных услуг и по внесению изменений или дополнений в стандарты государственных услуг			

Должностное (ые) лицо (а)	_____	_____
(должность)	подпись	фамилия, имя, отчество (при его наличии)
Руководитель проверяемого субъекта (должность)	_____	_____
	подпись	фамилия, имя, отчество (при его наличии)