

## Об утверждении Методики операционной оценки взаимодействия государственного органа с физическими и юридическими лицами

### *Утративший силу*

Совместный приказ Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы от 5 марта 2020 года № 44, заместителя Председателя Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан от 10 марта 2020 года № 40, Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 10 марта 2020 года № 87/НК и Министра информации и общественного развития Республики Казахстан от 11 марта 2020 года № 82. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 30 марта 2020 года № 20188. Утратил силу совместным приказом Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы от 19 апреля 2021 года № 66, Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 19 апреля 2021 года № 138/НК, Председателя Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан от 20 апреля 2021 года № 4 и Министра информации и общественного развития Республики Казахстан от 20 апреля 2021 года № 133.

**Сноска. Утратил силу совместным приказом Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 19.04.2021 № 66, Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 19.04.2021 № 138/НК, Председателя Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры РК от 20.04.2021 № 4 и Министра информации и общественного развития РК от 20.04.2021 № 133 (вводится в действие со дня его первого официального опубликования).**

В соответствии с пунктом 34 Системы ежегодной оценки эффективности деятельности центральных государственных и местных исполнительных органов областей, городов 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, городов республиканского значения, столицы", ПРИКАЗЫВАЕМ:

1. Утвердить прилагаемую Методику операционной оценки взаимодействия государственного органа с физическими и юридическими лицами.

2. Департаменту государственных услуг Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы в установленном законодательством порядке обеспечить:

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

2) размещение настоящего совместного приказа на официальных интернет-ресурсах Министерства информации и общественного развития Республики Казахстан, Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан, Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы, Министерства цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан.

3. Контроль за исполнением настоящего совместного приказа возложить на курирующего вице-министра информации и общественного развития Республики Казахстан, курирующего заместителя Председателя Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан, курирующего заместителя Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы, курирующего вице-министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан.

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

*Заместитель*

*Председателя Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан*

*Б. Абишев*

*Министр*

*информации и общественного развития Республики Казахстан*

*Д. Абаев*

*Министр цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан*

*А. Жумагалиев*

*Председатель*

*Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы*

*А. Жаилғанова*

Приложение  
к совместному приказу  
Министра информации и  
общественного развития  
Республики Казахстан  
от 11 марта 2020 года № 82  
Председателя Комитета по  
правовой статистике и  
специальным учетам  
Генеральной прокуратуры  
Республики Казахстан

от 10 марта 2020 года № 40  
Председателя Агентства  
Республики Казахстан  
по делам государственной  
службы  
от 5 марта 2020 года № 44  
Министра цифрового развития,  
инноваций и аэрокосмической  
промышленности  
Республики Казахстан  
/от 10 марта 2020 года № 87/НК

## **Методика операционной оценки взаимодействия государственного органа с физическими и юридическими лицами**

### **Глава 1. Общие положения**

1. Настоящая Методика операционной оценки взаимодействия государственного органа с физическими и юридическими лицами (далее – Методика) разработана в целях реализации Системы ежегодной оценки эффективности деятельности центральных государственных и местных исполнительных органов областей, городов республиканского значения, столицы, утвержденной Указом Президента Республики Казахстан от 19 марта 2010 года № 954 (далее – Система оценки).

2. В настоящей Методике используются следующие основные определения:

1) заявление – ходатайство лица о содействии в реализации его прав и свобод или прав и свобод других лиц либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе субъектов, рассматривающих обращения, должностных лиц, либо критика их деятельности;

2) интернет-портал открытых бюджетов – компонент веб-портала "электронного правительства", обеспечивающий размещение государственными органами бюджетной отчетности, консолидированной финансовой отчетности, результатов государственного аудита и финансового контроля, а также проектов бюджетных программ и отчетов о реализации бюджетных программ за истекший финансовый год для публичного обсуждения, согласно Правилам размещения информации на интернет-портале открытых бюджетов, утвержденным приказом исполняющего обязанности Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 30 декабря 2015 года № 1271 (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 12803);

3) интернет-портал открытых данных – компонент веб-портала "электронного правительства", обеспечивающий централизованное хранение описательной и ссылочной информации по открытым данным, согласно Критериям отнесения

электронных информационных ресурсов к открытым данным, размещаемым государственными органами на интернет-портале открытых данных, а также Правилам и формату их представления, утвержденным приказом исполняющего обязанности Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 26 января 2016 года № 86 (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 13231);

4) интернет-портал открытых нормативных правовых актов – компонент веб-портала "электронного правительства", обеспечивающий размещение проектов концепций законопроектов и нормативных правовых актов, согласно Правилам размещения и публичного обсуждения проектов концепций законопроектов и проектов нормативных правовых актов на интернет-портале открытых нормативных правовых актов, утвержденным приказом Министра информации и коммуникаций Республики Казахстан от 30 июня 2016 года № 22 (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 13974);

5) интернет-портал "открытый диалог" – компонент веб-портала "электронного правительства", обеспечивающий размещение ответов на обращения, поступившие на блог-платформу первого руководителя государственного органа, а также проведение интернет-конференций и опросов;

6) государственная услуга – одна из форм реализации отдельных государственных функций, осуществляемых в индивидуальном порядке по обращению или без обращения услугополучателей и направленных на реализацию их прав, свобод и законных интересов, предоставление им соответствующих материальных или нематериальных благ;

7) стандарт государственной услуги – перечень основных требований к оказанию государственной услуги, включающий характеристики процесса, форму, содержание и результат оказания, а также иные сведения с учетом особенностей предоставления государственной услуги;

8) оптимизация процесса оказания государственной услуги – мероприятие, направленное на упрощение процесса оказания государственной услуги, сокращение срока оказания государственной услуги, перечня документов, представляемых услугополучателями, а также звеньев процесса ее оказания, в том числе путем автоматизации;

9) автоматизация процесса оказания государственной услуги – процедура преобразования административных процессов услугодателя для обеспечения оказания государственной услуги в электронной форме;

10) реестр государственных услуг – классифицированный перечень государственных услуг;

11) веб-портал "электронного правительства" – информационная система, представляющая собой "единое окно" доступа ко всей консолидированной правительственной информации, включая нормативную правовую базу, и к государственным и иным услугам, оказываемым в электронной форме;

12) необоснованный отказ в оказании государственной услуги – отказ в случаях и по основаниям, не установленным законодательством Республики Казахстан и стандартом государственной услуги;

13) жалоба – требование лица о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов его или других лиц, об устранении неправомерных действий или бездействия государственных органов, органов местного самоуправления, юридических лиц со стопроцентным участием государства либо предоставляющих товары (работы, услуги) в соответствии с условиями государственного заказа и (или) государственного закупа, субъектов крупного предпринимательства по обращениям физических и юридических лиц, с которыми заключен договор на поставку (выполнение, оказание) им товаров (работ, услуг), их должностных лиц, а также отмене их незаконных решений;

14) повторное обращение – обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу не менее двух раз, в котором:

обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению;

сообщается о несвоевременном рассмотрении ранее направленного обращения, если со времени его поступления истек установленный срок рассмотрения, но ответ заявителем не получен;

указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения.

3. Методика предназначена для определения эффективности принятых государственными органами мер в отчетном периоде мер по:

- 1) качественному оказанию государственных услуг;
- 2) обеспечению открытости государственного органа;
- 3) качественному рассмотрению жалоб и заявлений.

4. Операционная оценка взаимодействия государственного органа с физическими и юридическими лицами осуществляется согласно Графику проведения ежегодной оценки эффективности деятельности государственных органов, утверждаемому Администрацией Президента Республики Казахстан (далее – График), по следующим направлениям:

- 1) качество оказания государственных услуг;
- 2) открытость государственного органа;
- 3) качество рассмотрения жалоб и заявлений.

5. Операционная оценка эффективности взаимодействия государственного органа с физическими и юридическими лицами осуществляется следующими

уполномоченными на оценку органами (далее – уполномоченные на оценку органы):

Администрацией Президента Республики Казахстан – операционная оценка эффективности деятельности Генеральной прокуратуры Республики Казахстан (далее – Генеральная Прокуратура) по блоку "Взаимодействие государственного органа физическими и юридическими лицами", Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы (далее – Агентство) по направлению "Качество оказания государственных услуг".

Канцелярией Премьер-Министра Республики Казахстан – операционная оценка эффективности деятельности Министерства цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан (далее – Министерство) по оказанию государственных услуг в электронном формате и их автоматизации, операционная оценка эффективности деятельности Министерства информации и общественного развития Республики Казахстан (далее – Министерство информации и общественного развития) по направлению "Открытость государственного органа";

Агентством – операционная оценка эффективности деятельности центральных государственных и местных исполнительных органов по направлению "Качество оказания государственных услуг";

Министерством информации и общественного развития – операционная оценка эффективности деятельности центральных государственных и местных исполнительных органов по направлению "Открытость государственного органа";

Комитетом по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры (далее – Комитет) – операционная оценка эффективности деятельности центральных государственных и местных исполнительных органов по направлению "Качество рассмотрения жалоб и заявлений".

6. Сопровождение проведения операционной оценки качества оказания государственных услуг в электронном формате осуществляется юридическим лицом, определяемым Правительством Республики Казахстан, на которое возложены функции по методологическому обеспечению развития архитектуры "электронного правительства" и типовой архитектуры "электронного акимата" (далее – сервисный интегратор).

7. По итогам операционной оценки по соответствующим направлениям формируется общая операционная оценка эффективности взаимодействия государственного органа с физическими и юридическими лицами.

## **Глава 2. Источники информации, ее достоверность и перепроверка уполномоченными на оценку органами отчетной информации**

8. Источниками информации для проведения операционной оценки по направлению "Качество оказания государственных услуг" являются отчетная информация оцениваемых государственных органов, предоставляемая в Агентство в рамках государственного контроля за качеством оказания государственных услуг (далее – государственный контроль), результаты общественного мониторинга качества оказания государственных услуг, проводимого по государственному социальному заказу Агентства (далее – общественный мониторинг качества оказания государственных услуг), сведения о количестве нарушений сроков оказания государственных услуг из информационной системы мониторинга оказания государственных услуг о стадии оказания государственной услуги (далее – ИС "Мониторинг"), сведения Автоматизированной информационной системы "Единый учет обращений лиц", полученные из информационных систем государственных органов, решения Межведомственной комиссии по вопросам оказания государственных услуг (далее – Межведомственная комиссия), а также результаты проверок, проведенных в оцениваемых государственных органах согласно подпункту 2) пункта 7 Системы оценки.

9. Источниками информации для проведения операционной оценки работы по направлению "Качество рассмотрения жалоб и заявлений" являются сведения Автоматизированной информационной системы "Единый учет обращений лиц", полученные из информационных систем государственных органов, данные статистического отчета формы №1-ОЛ "О рассмотрении обращений физических и юридических лиц", утвержденного приказом Генерального Прокурора Республики Казахстан от 18 декабря 2015 года № 147 "Об утверждении Правил учета обращений физических и юридических лиц" (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 12893), автоматизированной информационной системы "Единая унифицированная статистическая система", вступившие в законную силу решения суда, а также результаты проверок, проведенных в оцениваемых государственных органах согласно подпункту 2) пункта 7 Системы оценки.

10. Источником информации для проведения операционной оценки по направлению "Открытость государственного органа" являются выгрузки информации с интернет-порталов "Открытого правительства" и отчетные данные оцениваемых государственных органов.

11. Достоверность информации, предоставленной оцениваемыми государственными органами в уполномоченные на оценку органы для проведения операционной оценки, обеспечивается оцениваемыми государственными органами.

## **Параграф § 1. Перепроверка данных, содержащихся в отчетной информации**

12. Уполномоченные на оценку органы проводят перепроверку данных, содержащихся в отчетной информации оцениваемых государственных органов на предмет их достоверности (далее – перепроверка отчетной информации).

13. Перечень государственных органов, подлежащих перепроверке представленной отчетной информации, определяется согласно Методике определения государственных органов, отчетная информация которых подлежит перепроверке на основе системы управления рисками, утвержденной приказом Министра национальной экономики Республики Казахстан от 26 января 2015 года № 42 (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 10349).

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

15. Сроки проведения перепроверок отчетной информации устанавливаются согласно Графику.

16. В рамках проверки отчетной информации уполномоченные на оценку органы в случае необходимости запрашивают электронные копии подтверждающих документов, за исключением документов, имеющих гриф секретности, а также пометку "Для служебного пользования".

## **Параграф § 2. Достоверность отчетной информации**

17. В случае представления оцениваемым государственным органом в уполномоченные на оценку органы недостоверной отчетной информации, из итоговой операционной оценки государственного органа по соответствующему направлению вычитаются штрафные баллы.

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

19. Указанные недостоверные факты фиксируются в акте сверки по итогам перепроверки данных, содержащихся в отчетной информации оцениваемых государственных органов по форме, согласно приложению 1 к настоящей Методике.

20. За представление государственным органом недостоверной отчетной информации предусматривается вычитание из итоговой оценки по направлению 0,2 штрафных балла за каждый зафиксированный факт.



Сумма вычитаемых штрафных баллов из итоговой операционной оценки государственного органа за представление недостоверной информации по каждому направлению оценки не превышает 5 баллов.

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

### **Глава 3. Операционная оценка по направлению "Качество оказания государственных услуг"**

#### **Параграф § 1. Общие положения**

22. Операционная оценка качества оказания государственных услуг осуществляется по следующим критериям:

- 1) удовлетворенность услугополучателей качеством оказания государственных услуг;
- 2) обеспечение качества оказания государственных услуг;
- 3) автоматизация государственных услуг.

23. Критерии для операционной оценки качества оказания 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, акиматов районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов (далее – местные исполнительные органы) приведены в приложении 2 к настоящей Методике.

24. Операционная оценка качества оказания государственных услуг по критериям "Удовлетворенность услугополучателей качеством оказания государственных услуг" и "Обеспечение качества оказания государственных услуг" осуществляется Агентством, по критерию "Автоматизация государственных услуг" оценка качества оказания государственных услуг осуществляется Министерством.

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

26. Операционной оценке качества оказания государственных услуг подлежат услуги, предоставляемые центральными государственными и местными исполнительными органами.

Заключения о результатах операционной оценки качества оказания государственных услуг, предоставляемых центральными государственными органами, формируются по форме, согласно приложению 3 к настоящей Методике.

Заключения о результатах операционной оценки качества оказания государственных услуг, предоставляемых местными исполнительными органами, формируются по форме, согласно приложению 4 к настоящей Методике.

Заключения о результатах операционной оценки качества оказания государственных услуг по критерию "Автоматизация государственных услуг", предоставляются Министерством в Агентство по форме, согласно приложению 5 к настоящей Методике.

27. Информация для проведения операционной оценки качества оказания государственных услуг Агентства, Генеральной прокуратуры и Департамента по обеспечению судов при Верховном Суде Республики Казахстан (аппарата Верховного Суда Республики Казахстан) (далее – аппарат Верховного Суда) предоставляется Агентством, Генеральной прокуратурой и аппаратом Верховного Суда на бумажных и электронных носителях согласно Графику в Администрацию Президента Республики Казахстан.

Информация для проведения операционной оценки качества оказания государственных услуг, оказываемых Министерством по критерию "Автоматизация государственных услуг", предоставляется Министерством на бумажных и электронных носителях согласно Графику в Канцелярию Премьер-Министра Республики Казахстан.

## **Параграф § 2. Операционная оценка по критерию "Удовлетворенность услугополучателей качеством оказания государственных услуг"**

28. По критерию "Удовлетворенность услугополучателей качеством оказания государственных услуг" оценивается уровень удовлетворенности населения качеством предоставляемых государственных услуг на основании результатов общественного мониторинга качества оказания государственных услуг с учетом поступивших обоснованных жалоб на качество оказания государственных услуг.

29. Операционная оценка по критерию "Удовлетворенность услугополучателей качеством оказания государственных услуг" проводится по показателям "Уровень удовлетворенности качеством оказания государственных услуг" и "Обжалование качества оказания государственных услуг".

30. Операционная оценка рассчитывается по следующей формуле:

1) по центральным государственным органам:

$$K1 = P1 + P2$$

2) по местным исполнительным органам:

$$M1 = P1 + P2$$

где:

K1 – операционная оценка центрального государственного органа по данному критерию;

M1 – операционная оценка местного исполнительного органа по данному критерию;

P1 – значение показателя "Уровень удовлетворенности качеством оказания государственных услуг";

P2 – значение показателя "Обжалование качества оказания государственных услуг".

31. Операционная оценка по показателю "Уровень удовлетворенности качеством оказания государственных услуг" проводится на основе информации, полученной по результатам общественного мониторинга качества оказания государственных услуг.

Информация, полученная по результатам общественного мониторинга качества оказания государственных услуг, должна содержать показатели уровня удовлетворенности услугополучателей в разрезе оцениваемого государственного органа и оказанных через НАО "Государственная корпорация "Правительство для граждан" (далее – Государственная корпорация).

32. Операционная оценка по показателю "Уровень удовлетворенности качеством оказания государственных услуг" рассчитывается по центральным государственным и местным исполнительным органам по следующей формуле:

$$P1 = \frac{U1 + U2 + \dots + Un}{n}$$

где:

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

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

Un – балл, присваиваемый государственной услуге в зависимости от уровня удовлетворенности услугополучателей качеством оказания государственной услуги согласно приложению 6 к настоящей Методике.

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

Среднее значение результатов государственных органов, услуги которых подверглись общественному мониторингу качества оказания государственных услуг, определяется путем вычисления среднего арифметического значения результатов государственных органов по показателю "Уровень удовлетворенности качеством оказания государственных услуг".

33. Операционная оценка по показателю "Обжалование качества оказания государственных услуг" осуществляется на основе информации, представляемой центральными государственными и местными исполнительными органами в Агентство в рамках государственного контроля.

34. Операционная оценка по показателю "Обжалование качества оказания государственных услуг" рассчитывается по следующей формуле:

$$P2 = \left(1 - \left(\frac{i}{b1} * 10000\right)\right) * k$$

где:

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

K – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (для центральных государственных органов коэффициент равен 10, для местных исполнительных органов – 10);

i – количество поступивших в Агентство и центральный государственный орган (местный исполнительный орган) обоснованных жалоб на качество

оказания государственных услуг, предоставленных государственным органом (подведомственной организацией);

b1 – общее количество государственных услуг, оказанных государственным органом (подведомственной организацией);

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

При операционной оценке учитываются жалобы на действия работников центральных государственных и местных исполнительных органов, оказывающих государственные услуги, материально-техническое и иное обеспечение процессов предоставления государственных услуг, в том числе поступившие через Государственную корпорацию; посредством веб-портала "электронного правительства", а также сведения из автоматизированной информационной системы "Единый учет обращений" по жалобам на качество оказания государственных услуг, представленные Комитетом.

Если полученный результат по показателю составил значение со знаком минус, операционная оценка государственного органа по данному показателю составит 0 баллов.

### **Параграф § 3. Операционная оценка по критерию "Обеспечение качества оказания государственных услуг"**

35. По критерию "Обеспечение качества оказания государственных услуг" оценивается эффективность принимаемых государственным органом мер по обеспечению своевременности оказания государственных услуг и соблюдению требований законодательства в сфере оказания государственных услуг.

36. Операционная оценка по критерию "Обеспечение качества оказания государственных услуг" проводится по показателям "Соблюдение сроков оказания государственных услуг", "Необоснованные отказы в оказании государственных услуг", "Оказание государственных услуг при неполном пакете документов" и "Истребование документов, не предусмотренных стандартом государственной услуги".

37. Операционная оценка по критерию "Обеспечение качества оказания государственных услуг" осуществляется на основе информации, представляемой государственными органами в Агентство в рамках государственного контроля.

38. При выявленных расхождениях о допущенных нарушениях законодательства в сфере оказания государственных услуг по данному критерию между предоставленными данными оцениваемых государственных органов и результатами проверок, источником информации в первую очередь используются:

в случае проведения в оцениваемом государственном органе контрольных мероприятий по соблюдению законодательства в сфере оказания государственных услуг – результаты проверок;

в случае отсутствия проведенных контрольных мероприятий в оцениваемом государственном органе – сведения оцениваемого государственного органа о нарушениях законодательства в сфере оказания государственных услуг, выявленных по итогам внутреннего государственного контроля за качеством оказания государственных услуг.

39. При расчете операционной оценки по критерию "Обеспечение качества оказания государственных услуг" не учитываются статистические данные по видам государственных услуг, которые в соответствии с утвержденными стандартами государственных услуг оказываются в течение одного рабочего дня.

40. Операционная оценка рассчитывается по следующей формуле:

1) по центральным государственным органам:

$$K2 = T1 + T2 + T3 + T4$$

2) по местным исполнительным органам:

$$M2 = T1 + T2 + T3 + T4$$

где:

K2 – операционная оценка центрального государственного органа по данному критерию;

M2 – операционная оценка местного исполнительного органа по данному критерию;

T1 – значение показателя "Соблюдение сроков оказания государственных услуг";

T2 – значение показателя "Необоснованные отказы в оказании государственных услуг";

T3 – значение показателя "Оказание государственных услуг при неполном пакете документов";

T4 – значение показателя "Истребование документов, не предусмотренных стандартом государственной услуги".

41. Министерством в Агентство ежегодно до 15 февраля года, следующего за оцениваемым, предоставляется информация о количестве нарушений сроков

оказания государственных услуг из ИС "Мониторинг" в разрезе государственных услуг и государственных органов.

42. При операционной оценке учитываются данные по государственным услугам, подключенным к ИС "Мониторинг" и данные, представленные государственными органами по государственным услугам, не подключенным к ИС "Мониторинг", а также результаты проверок по соблюдению законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг в оцениваемых государственных органах.

При выявленных расхождениях о допущенных нарушениях сроков оказания государственных услуг по данному показателю между предоставленными данными оцениваемых государственных органов, полученной информации из ИС "Мониторинг" и результатов проверок источником информации о количестве нарушений сроков используется следующее:

в случае проведения в оцениваемом государственном органе контрольных мероприятий по соблюдению законодательства в сфере оказания государственных услуг – результаты проверок;

в случае отсутствия проведенных контрольных мероприятий в оцениваемом государственном органе – сведения из ИС "Мониторинг" о допущенных нарушениях сроков оказания государственных услуг.

В случае сбоя информационной системы по техническим причинам, подтвержденного соответствующим документом уполномоченного органа в сфере информатизации, государственные услуги, оказанные в этот период с нарушением установленных сроков, не учитываются при расчете по данному критерию.

43. Операционная оценка рассчитывается по следующей формуле:

$$T1 = k * (1 - \left(\frac{a}{b} * 10000\right))$$

где:

T1 – операционная оценка центрального государственного или местного исполнительного органа по данному показателю;

K – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (для центральных государственных органов коэффициент равен 26, для местных исполнительных органов – 30);

A – количество государственных услуг, оказанных государственным органом (подведомственной организацией) с нарушением установленных сроков (с учетом государственных услуг, оказываемых в электронном формате);

В – общее количество государственных услуг, оказанных государственным органом (подведомственной организацией) (с учетом государственных услуг, оказываемых в электронном формате);

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

Если полученный результат по показателю составил значение со знаком минус, то операционная оценка государственного органа по данному показателю составляет 0 баллов.

44. Операционная оценка по показателю "Необоснованные отказы в оказании государственных услуг" рассчитывается по следующей формуле:

$$T2 = \left(1 - \left(\frac{a}{b1} * 10000\right)\right) * k$$

где:

T2 – операционная оценка центрального государственного или местного исполнительного органа по данному показателю;

k – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (для центральных государственных органов коэффициент равен 8, для местных исполнительных органов – 10);

a – количество государственных услуг, при оказании которых государственный орган (подведомственная организация) отказал в случаях и по основаниям, не установленным законами Республики Казахстан и стандартом государственной услуги;

b1 – общее количество государственных услуг, оказанных государственным органом (подведомственной организацией);

10 000 – коэффициент для определения среднего значения необоснованных отказов на 10 000 оказанных услуг.

Если полученный результат по показателю составил значение со знаком минус, то операционная оценка государственного органа по данному показателю составит 0 баллов.

45. Операционная оценка по показателю "Оказание государственных услуг при неполном пакете документов" рассчитывается по следующей формуле:



$$T3 = \left(1 - \left(\frac{c}{b1} * 10000\right)\right) * k$$

где:

T3 – операционная оценка центрального государственного или местного исполнительного органа по данному показателю;

k – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (для центральных государственных органов коэффициент равен 8, для местных исполнительных органов – 10);

c – количество государственных услуг, оказанных государственным органом (подведомственной организацией) при неполном пакете документов согласно перечню, предусмотренному стандартом государственной услуги;

b1 – общее количество государственных услуг, оказанных государственным органом (подведомственной организацией);

10 000 – коэффициент для определения среднего значения нарушений при неполном пакете документов на 10 000 оказанных услуг.

Если полученный результат по показателю составил значение со знаком минус, то операционная оценка государственного органа по данному показателю составит 0 баллов.

46. Операционная оценка по показателю "Истребование документов, не предусмотренных стандартом государственной услуги" рассчитывается по следующей формуле:

$$T4 = \left(1 - \left(\frac{e}{b1} * 10000\right)\right) * k$$

где:

T4 – операционная оценка центрального государственного или местного исполнительного органа по данному показателю;

k – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (для центральных государственных органов коэффициент равен 8, для местных исполнительных органов – 10);

e – количество государственных услуг, при оказании которых истребовались документы, не предусмотренные перечнем утвержденного стандартом государственной услуги;

b1 – общее количество государственных услуг, оказанных государственным органом (подведомственной организацией);

10 000 – коэффициент для определения среднего значения нарушений с истребованием дополнительных документов на 10 000 оказанных услуг.

Если полученный результат по показателю составил значение со знаком минус, то операционная оценка государственного органа по данному показателю составит 0 баллов.

#### **Параграф § 4. Операционная оценка по критерию "Автоматизация государственных услуг"**

47. По критерию "Автоматизация государственных услуг" оценивается процедура преобразования административных процессов услугодателя для обеспечения оказания государственной услуги в электронной форме и эффективность работы центрального государственного органа по стимулированию населения к получению государственных услуг в электронной форме.

48. Операционная оценка по критерию "Автоматизация государственных услуг" проводится по показателям "Перевод государственных услуг в электронный формат", "Эффективность автоматизации государственных услуг", а также по стимулирующему показателю "Автоматизация государственных услуг в отчетном периоде".

49. Операционная оценка по критерию рассчитывается по следующей формуле:

$$K3 = T + V - P + B$$

где:

K3 – операционная оценка центрального государственного органа по данному критерию;

T – значение показателя "Перевод государственных услуг в электронный формат";

V – значение показателя "Эффективность автоматизации государственных услуг";

P – значение штрафного показателя "Длительность недоступности автоматизированных государственных услуг";

B – значение стимулирующего показателя "Автоматизация государственных услуг в отчетном периоде".

50. Операционная оценка по показателю "Перевод государственных услуг в электронный формат" проводится на основе анализа Реестра, действовавшего в

оцениваемом периоде, и решений Межведомственной комиссии по центральным государственным органам.

51. Операционная оценка по показателю "Перевод государственных услуг в электронный формат" рассчитывается по следующей формуле:

$$T = \frac{c}{n} * m$$

где:

T – операционная оценка государственного органа по данному показателю;

c – количество видов государственных услуг, доступных через веб-портал "электронного правительства";

n – общее количество видов государственных услуг, за исключением услуг, не подлежащих к оказанию через веб-портал "электронного правительства";

m – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному показателю коэффициент равен 10).

52. Показатель "Эффективность автоматизации государственных услуг" оценивает эффективность работы центрального государственного органа по стимулированию населения к получению государственных услуг в электронной форме. Оценка по показателю проводится путем анализа информации, предоставляемой Министерством и центральными государственными органами в Агентство в рамках государственного контроля.

53. Операционная оценка по показателю "Эффективность автоматизации государственных услуг" рассчитывается по следующей формуле:

$$V = \frac{d}{z} * w$$

где:

V – операционная оценка государственного органа по данному показателю;

d – объем государственных услуг, оказанных в электронной форме;

z – общий объем оказанных государственных услуг;

w – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному показателю коэффициент равен 10).

54. Операционная оценка по стимулирующему показателю "Автоматизация государственных услуг в отчетном периоде" рассчитывается по следующей формуле:

$$B = c * w$$

где:

B – операционная оценка государственного органа по данному показателю;

c – количество государственных услуг, которые были переведены в электронный формат в течение отчетного периода;

w – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному показателю коэффициент равен 1).

Максимальное балльное значение данного показателя составляет 5 баллов.

В случае перевода всех государственных услуг в электронный формат, то центральному государственному органу присваиваются максимальные 5 баллов.

55. Операционная оценка по штрафному показателю "Длительность недоступности автоматизированных государственных услуг" рассчитывается по следующей формуле:

$$P = t * w$$

где:

P – операционная оценка государственного органа по данному показателю;

t – длительность периода времени, в течение которого не были доступны государственные услуги оцениваемого государственного органа, оказываемые в электронном формате, измеряемая в часах;

w – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному показателю коэффициент равен 0,2).

В случаях, когда государственные услуги были не доступны по вине другого государственного органа, то штрафной балл отнимается у государственного органа по чьей вине произошел простой.

Максимальное балльное значение данного показателя составляет 5 баллов.

**Параграф § 5. Итоговая операционная оценка государственных органов по направлению "Качество оказания государственных услуг"**

56. Итоговая операционная оценка государственных органов по направлению "Качество оказания государственных услуг" определяется путем сложения полученных результатов расчетов по всем критериям:

1) по центральным государственным органам:

$$U = K1 + K2 + K3$$

2) по местным исполнительным органам:

$$T = M1 + M2$$

где:

U – итоговая операционная оценка центрального государственного органа по качеству оказания государственных услуг;

T – итоговая операционная оценка местного исполнительного органа по качеству оказанию государственных услуг;

K – критерии операционной оценки центрального государственного органа;

M – критерии операционной оценки местного исполнительного органа.

## **Глава 4. Операционная оценка по направлению "Открытость государственного органа"**

### **Параграф § 1. Общие положения**

57. Операционная оценка эффективности по направлению "Открытость государственного органа" осуществляется по следующим критериям:

- 1) открытые данные;
- 2) открытый бюджет;
- 3) открытые нормативные правовые акты;
- 4) открытый диалог;
- 5) открытость подведомственных организаций.

58. Баллы выставляются по критериям для операционной оценки эффективности деятельности центрального государственного или местного исполнительного органа по направлению "Открытость государственного органа" по форме, согласно приложению 7 к настоящей Методике.

59. Заключение о результатах операционной оценки эффективности деятельности центральных государственных и местных исполнительных органов

по направлению "Открытость государственного органа" формируются по форме, согласно приложению 8 к настоящей Методике.

## **Параграф § 2. Операционная оценка по критерию "Открытые данные"**

60. Операционная оценка по критерию "Открытые данные" направлена на стимулирование оцениваемых государственных органов к публикации наборов открытых данных в рамках утвержденных ими Перечней и по запросам пользователей информации, а также к анализу потребностей в открытых данных среди ИТ-сообщества, предпринимательских, академических и исследовательских организаций, а также представителей средств массовой информации и некоммерческих организаций.

61. Операционная оценка по критерию "Открытые данные" осуществляется на основании результатов анализа отчетных данных центральных государственных и местных исполнительных органов согласно таблице 1 приложения 9 к настоящей Методике.

62. Операционная оценка центральных государственных органов и местных исполнительных органов по критерию "Открытые данные" определяется путем суммирования баллов по языковым версиям, указанным в таблице 1 приложения 10 к настоящей Методике.

В случае отсутствия запросов на опубликование дополнительных наборов данных и реализации в совокупности мероприятий, направленных на выявление потребностей населения в открытых данных, указанных в пункте 3 таблицы 1 приложения 9 к настоящей Методике, по индикатору "Количество дополнительно опубликованных наборов открытых данных на основании запросов" присваивается максимальный балл.

63. Максимальное значение по критерию "Открытые данные" составляет 25 баллов в соответствии с приложением 7 к настоящей Методике.

## **Параграф § 3. Операционная оценка по критерию "Открытый бюджет"**

64. Операционная оценка по критерию "Открытый бюджет" направлена на стимулирование оцениваемых государственных органов к публикации бюджетной информации и эффективной работе с поступающими комментариями и предложениями.

65. Операционная оценка центральных государственных органов по данному критерию осуществляется на основании результатов анализа отчетных данных центральных государственных органов согласно таблице 2 приложения 9 к настоящей Методике.

66. Операционная оценка местных исполнительных органов по данному критерию осуществляется на основании результатов анализа отчетных данных местных исполнительных органов согласно таблице 3 приложения 9 к настоящей Методике.

67. Балльная операционная оценка центральных государственных органов по критерию "Открытый бюджет" определяется путем суммирования баллов по языковым версиям, указанным в таблице 2 приложения 10 к настоящей Методике.

68. Балльная операционная оценка местных исполнительных органов по критерию "Открытый бюджет" определяется путем суммирования баллов по языковым версиям, указанным в таблице 3 приложения 10 к настоящей Методике.

В случае отсутствия оповещений о начале публичного обсуждения проектов бюджетных программ или отчетов о реализации бюджетных программ, по таким бюджетным программам (отчетам о реализации бюджетных программ) за индикаторы 3 и 9 таблицы 2 и индикаторы 1 и 5 таблицы 3 приложения 10 к настоящей Методике присваивается 0 баллов.

В случае если информация по бюджету государственного органа является секретной или имеет гриф "Для служебного пользования", присваивается средний балл полученных оценок всех государственных органов по тем индикаторам, по которым государственный орган не оценивается.

В случае не проведения государственного аудита и финансового контроля в отчетном периоде, государственному органу присваивается максимальный балл по индикатору 4 таблицы 2 и индикатору 2 таблицы 3 приложения 10 к настоящей Методике.

69. Максимальное значение по критерию "Открытый бюджет" составляет 25 баллов в соответствии с приложением 7 к настоящей Методике.

#### **Параграф § 4. Операционная оценка по критерию "Открытые нормативные правовые акты"**

70. Операционная оценка по критерию "Открытые нормативные правовые акты" направлена на стимулирование оцениваемых государственных органов к публикации проектов нормативно-правовых актов и концепций законопроектов, а также эффективной работе с поступающими комментариями и предложениями.

71. Операционная оценка центральных государственных и местных исполнительных органов осуществляется на основании результатов анализа отчетных данных государственных органов "Открытые нормативно-правовые акты" согласно таблице 4 приложения 9 к настоящей Методике.

72. Балльная операционная оценка центральных государственных органов по критерию "Открытые нормативные правовые акты" определяется путем суммирования баллов по языковым версиям, указанным в таблице 4 приложения 10 к настоящей Методике.

73. Балльная операционная оценка местных исполнительных органов по критерию "Открытые нормативные правовые акты" определяется путем суммирования баллов по языковым версиям, указанным в таблице 5 приложения 10 к настоящей Методике.

В случае отсутствия по плану разработки законопроектов и/или нормативных правовых актов, а также отсутствия предложений и комментариев пользователей, государственному органу присваивается максимальный балл весового значения соответствующего индикатора.

При этом, в случае отсутствия оповещения о размещении проектов нормативных правовых актов, баллы за индикаторы 1 и 2 таблицы 4 и индикатор 1 таблицы 5 приложения 10 к настоящей Методике обнуляются.

74. Максимальное значение по критерию "Открытые нормативные правовые акты" составляет 25 баллов в соответствии с приложением 7 к настоящей Методике.

## **Параграф § 5. Операционная оценка по критерию "Открытый диалог"**

75. Операционная оценка по критерию "Открытый диалог" направлена на стимулирование оцениваемых государственных органов к эффективному взаимодействию с физическими и юридическими лицами посредством блог-платформы первых руководителей государственных органов и анализу общественного мнения касательно деятельности государственного органа в курируемых сферах.

76. Операционная оценка центральных государственных и местных исполнительных органов осуществляется на основании результатов анализа отчетных данных государственных органов согласно таблице 5 приложения 9 к настоящей Методике.

77. Балльная операционная оценка по критерию "Открытый диалог" определяется путем суммирования баллов по языковым версиям, указанным в таблице 5 приложения 10 к настоящей Методике.

Расчет по индикатору 2 таблицы 6 приложения 10 к настоящей Методике производится путем определения доли от общего количества индикаторов.

78. Максимальное значение по критерию "Открытый диалог" составляет 25 баллов в соответствии с приложением 7 к настоящей Методике.



## **Параграф § 6. Операционная оценка по критерию "Открытость подведомственных организаций"**

79. Операционная оценка по критерию "Открытость подведомственных организаций" направлена на стимулирование оцениваемых центральных государственных и местных исполнительных органов к эффективному взаимодействию с подведомственными организациями в целях обеспечения их открытости.

80. Операционная оценка центральных государственных и местных исполнительных органов осуществляется на основании результатов анализа отчетных данных государственных органов согласно таблице 6 приложения 9 к настоящей Методике.

81. Операционная оценка по критерию "Открытость подведомственных организаций" осуществляется путем вычета штрафных баллов из итоговой операционной оценки центрального государственного или местного исполнительного органа по направлению "Открытость государственного органа".

82. Штрафные баллы вычитаются по индикаторам, указанным в таблицах 8, 9 и 10 приложения 10 к настоящей Методике.

83. Максимальное значение штрафных баллов по критерию "Открытость подведомственных организаций" составляет 9 баллов в соответствии с таблицей 7 приложения 10 к настоящей Методике.

## **Параграф § 7. Итоговая операционная оценка государственных органов по направлению "Открытость государственного органа"**

84. Итоговая операционная оценка государственных органов по направлению "Открытость государственного органа" определяется путем сложения полученных результатов расчетов по всем критериям:

$$O = P1 + P2 + P3 + P4 - P5$$

где:

O – итоговая операционная оценка оцениваемого центрального государственного или местного исполнительного органа по направлению "Открытость государственного органа";

P1 – балльная операционная оценка по критерию "Открытые данные";

P2 – балльная операционная оценка по критерию "Открытый бюджет";

Р3 – балльная операционная оценка по критерию "Открытые нормативные правовые акты";

Р4 – балльная операционная оценка по критерию "Открытый диалог";

Р5 – балльная операционная оценка по критерию "Открытость подведомственных организаций".

## **Глава 5. Операционная оценка по направлению "Качество рассмотрения жалоб и заявлений"**

### **Параграф § 1. Общие положения**

85. Операционная оценка эффективности деятельности государственных органов по направлению "Качество рассмотрения жалоб и заявлений" проводится по жалобам и заявлениям, поступившим в оцениваемый государственный орган и рассмотренным в отчетном периоде.

86. Операционная оценка эффективности деятельности государственных органов по качеству рассмотрения жалоб и заявлений осуществляется по следующим критериям:

- 1) соблюдение сроков рассмотрения жалоб и заявлений;
- 2) доля жалоб и заявлений, признанных обоснованными по решению суда (удовлетворенные судом);
- 3) рассмотрение повторных обоснованных жалоб и заявлений;
- 4) внутренний контроль за качеством рассмотрения жалоб и заявлений.

87. Критерии операционной оценки качества рассмотрения жалоб и заявлений, поступивших в центральные государственные и местные исполнительные органы, имеют значения согласно приложению 11 к настоящей Методике.

88. Заключение о результатах операционной оценки по направлению "Качество рассмотрения жалоб и заявлений" блока "Взаимодействие государственного органа с физическими и юридическими лицами" формируется по форме согласно приложению 12 к настоящей Методике.

### **Параграф § 2. Операционная оценка по критерию "Соблюдение сроков рассмотрения жалоб и заявлений"**

89. Операционная оценка по критерию "Соблюдение сроков рассмотрения жалоб и заявлений" осуществляется для определения эффективности принимаемых мер по своевременному рассмотрению жалоб и заявлений.

90. Операционная оценка рассчитывается по следующей формуле:

$$R1 = \left(1 - \left(\frac{f}{p} * 1000\right)\right) * k$$

где:

R1 – операционная оценка центрального государственного или местного исполнительного органа по критерию "Соблюдение сроков рассмотрения жалоб и заявлений";

f – количество жалоб и заявлений, рассмотренных оцениваемым государственным органом с нарушением установленных сроков;

p – общее количество жалоб и заявлений, рассмотренных оцениваемым государственным органом;

k – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (для центральных государственных органов коэффициент равен 40, для местных исполнительных органов – 40);

1 000 – коэффициент для определения среднего значения нарушений сроков на 1 000 рассмотренных жалоб и заявлений.

Если полученный результат по критерию составил значение со знаком минус, государственному органу по данному критерию присваивается 0 баллов.

### **Параграф § 3. Операционная оценка по критерию "Доля жалоб и заявлений, признанных обоснованными по решению суда (удовлетворенные судом)"**

91. Операционная оценка по критерию "Доля жалоб и заявлений, признанных обоснованными по решению суда (удовлетворенные судом)" осуществляется для определения эффективности мер государственных органов в части качественного рассмотрения поступивших жалоб и заявлений.

92. Операционная оценка рассчитывается по следующей формуле:

$$R2 = \left(1 - \left(\frac{a}{p} * 10000\right)\right) * k$$

где:

R2 – операционная оценка центрального государственного или местного исполнительного органа по критерию "Доля жалоб и заявлений, признанных обоснованными по решению суда (удовлетворенные судом)";

а – количество жалоб и заявлений, признанных обоснованными по решению суда;

р – общее количество жалоб и заявлений, рассмотренных государственным органом;

к – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (для центральных государственных органов коэффициент равен 30, для местных исполнительных органов – 30);

10 000 – коэффициент для определения среднего значения жалоб и заявлений, признанных обоснованными по решению суда (удовлетворенные судом) на 10 000 рассмотренных жалоб и заявлений.

93. В случае отсутствия в государственном органе жалоб и заявлений, решения по которым пересмотрены и удовлетворены в судебном порядке в отчетном периоде, государственному органу присваиваются 30 баллов.

Если полученный результат по критерию составил значение со знаком минус, государственному органу по данному критерию присваивается 0 баллов.

#### **Параграф § 4. Операционная оценка по критерию "Рассмотрение повторных обоснованных жалоб и заявлений"**

94. Операционная оценка по критерию "Рассмотрение повторных обоснованных жалоб и заявлений" проводится путем анализа удовлетворенных повторных жалоб и заявлений, рассмотренных государственными органами в отчетном периоде.

95. Операционная оценка рассчитывается по следующей формуле:

$$R3 = \left( 1 - \left( \frac{n}{m} * 100 \right) \right) * k$$

где:

R3 – операционная оценка центрального государственного или местного исполнительного органа по критерию "Рассмотрение повторных обоснованных жалоб и заявлений";

n – общее количество повторных жалоб и заявлений, удовлетворенных по итогам рассмотрения в государственном органе в отчетном периоде;

m – общее количество жалоб и заявлений, рассмотренных государственным органом в отчетном периоде;

k – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному критерию коэффициент равен 20);

100 – коэффициент для определения среднего значения жалоб и заявлений, обоснованных при повторном рассмотрении, на 100 рассмотренных государственным органом жалоб и заявлений в отчетном периоде.

Если полученный результат по критерию составил значение со знаком минус, государственному органу по данному критерию присваивается 0 баллов.

### **Параграф § 5. Операционная оценка по критерию "Внутренний контроль за качеством рассмотрения жалоб и заявлений"**

96. Операционная оценка по критерию "Внутренний контроль за качеством рассмотрения жалоб и заявлений" направлена на определение эффективности принимаемых государственными органами мер по выстраиванию системы внутреннего контроля за качеством рассмотрения жалоб и заявлений.

97. При операционной оценке государственного органа по данному критерию учитываются факты привлечения к дисциплинарной ответственности, за исключением невозможности привлечения к ответственности по объективным причинам (увольнение) по отношению к количеству обращений, рассмотренных с нарушением срока.

98. Баллы по операционной оценке по критерию "Внутренний контроль за качеством рассмотрения жалоб и заявлений" присваиваются согласно приложению 13 к настоящей Методике.

### **Параграф § 6. Итоговая операционная оценка по направлению "Качество рассмотрения жалоб и заявлений"**

99. Итоговая операционная оценка государственных органов по направлению "Качество рассмотрения жалоб и заявлений" определяется путем суммирования полученных результатов по всем критериям:

$$H = R1 + R2 + R3 + R4$$

где:

H – итоговая операционная оценка центрального государственного или местного исполнительного органа по качеству рассмотрения жалоб и заявлений;

R – критерии операционной оценки центрального государственного или местного исполнительного органа.

## **Глава 6. Общая операционная оценка эффективности по взаимодействию государственного органа с физическими и юридическими лицами**

100. Общая операционная оценка эффективности взаимодействия государственного органа с физическими и юридическими лицами определяется путем сложения полученных результатов расчетов по направлениям оценки:

1) по центральным государственным органам:

$$O = 0,5 * U + 0,2 * D + 0,3 * H$$

2) по местным исполнительным органам:

$$A = 0,5 * T + 0,2 * F + 0,3 * H$$

где:

O – общая операционная оценка центрального государственного органа по блоку "Взаимодействие государственного органа с физическими и юридическими лицами";

A – общая операционная оценка местного исполнительного органа по блоку "Взаимодействие государственного органа с физическими и юридическими лицами";

U – операционная оценка центрального государственного органа по направлению "Качество оказания государственных услуг";

T – операционная оценка местного исполнительного органа по направлению "Качество оказания государственных услуг";

D – операционная оценка центрального государственного органа по направлению "Открытость государственного органа";

F – операционная оценка местного исполнительного органа по направлению "Открытость государственного органа";

H – операционная оценка центрального государственного или местного исполнительного органа по направлению "Качество рассмотрения жалоб и заявлений".

101. В соответствии с полученным результатом операционной 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 балла,

низкая степень – от 50 до 69,99 балла. Неэффективной признается деятельность государственного органа, набравшего по результатам оценки менее 50 баллов.

## **Глава 7. Заключительные положения**

102. В случае несогласия с результатами операционной оценки оцениваемый государственный орган в течение пяти рабочих дней со дня получения заключения о результатах операционной оценки направляет в Агентство, Министерство, сервисный интегратор, Министерство информации и общественного развития или Комитет возражения, Таблицу разногласий по результатам операционной оценки (далее – Таблица разногласий) по форме согласно приложению 14 к настоящей Методике, а также подтверждающие документы.

103. Рабочий орган Комиссии вправе самостоятельно инициировать проведение проверки отдельных результатов операционной оценки эффективности с привлечением представителей уполномоченных на оценку органов по жалобам государственных органов, внесенным не позднее пяти рабочих дней после процедур обжалования.

104. По истечении установленного срока направленные возражения оцениваемых государственных органов не рассматриваются.

105. В случае отсутствия возражений к результатам операционной оценки оцениваемый государственный орган в течение пяти рабочих дней со дня получения заключения о результатах оценки представляет в Агентство, Министерство, сервисный интегратор, Министерство информации и общественного развития или Комитет соответствующее уведомление.

106. Для рассмотрения возражений в Агентстве, Министерстве, сервисном интеграторе, Министерстве информации и общественного развития или Комитете формируются специальные комиссии, в составы которых входят сотрудники оцениваемых государственных органов, представивших возражения, сотрудники уполномоченных на оценку органов, не участвовавшие в операционной оценке государственных органов, представивших возражения, представители рабочего органа Комиссии, состоящих из не менее 5 членов.

107. Специальные комиссии в течение пятнадцати календарных дней принимают коллегиальное решение о принятии либо непринятии возражений от оцениваемых государственных органов.

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

В случае принятия возражений, скорректированные заключения о результатах операционной оценки эффективности деятельности государственных органов одновременно направляются в оцениваемые государственные органы, представившие возражения.

109. После проведения процедуры обжалования результатов операционной оценки эффективности Агентства по направлению "Качество оказания государственных услуг" Администрацией Президента Республики Казахстан заключение о результатах операционной оценки эффективности вносится в Агентство.

110. После проведения процедуры обжалования результатов операционной оценки эффективности Генеральной прокуратуры по направлению "Открытость государственного органа" Администрацией Президента Республики Казахстан заключение о результатах операционной оценки эффективности вносится в Агентство.

111. После проведения процедуры обжалования результатов операционной оценки эффективности Министерства информации и общественного развития по направлению "Открытость государственного органа" Канцелярией Премьер-Министра Республики Казахстан заключение о результатах операционной оценки эффективности вносится в Агентство.

112. После проведения процедуры обжалования результатов операционной оценки эффективности по направлению "Открытость государственного органа" Министерством информации и общественного развития заключение о результатах операционной оценки эффективности оцениваемого государственного органа вносится в Агентство в срок не позднее пяти рабочих дней после дня заседания специальной комиссии по рассмотрению возражений оцениваемого государственного органа.

113. После проведения процедуры обжалования результатов операционной оценки эффективности по направлению "Качество рассмотрения жалоб и заявлений" Комитетом заключение о результатах операционной оценки эффективности оцениваемого государственного органа вносится в Агентство в срок не позднее пяти рабочих дней после дня заседания специальной комиссии по рассмотрению возражений оцениваемого государственного органа.

114. После проведения процедуры обжалования результатов операционной оценки эффективности оцениваемого государственного органа по направлению "Качество оказания государственных услуг" Агентством заключения о результатах оценки эффективности по направлению "Качество оказания государственных услуг" используются для формирования заключения о



результатах операционной оценки оцениваемого государственного органа по блоку "Взаимодействие государственного органа с физическими и юридическими лицами".

115. Заключение о результатах операционной оценки эффективности деятельности государственных органов по блоку "Взаимодействие государственного органа с физическими и юридическими лицами" формируются Агентством согласно приложению 15 к настоящей Методике и представляются в уполномоченный орган по государственному планированию.

Приложение 1  
к Методике операционной  
оценки взаимодействия  
государственного органа  
с физическими и юридическими  
лицами  
Форма

**АКТ СВЕРКИ**  
**по итогам перепроверки данных, содержащихся в**  
**отчетной информации оцениваемых государственных органов**

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

\_\_\_\_\_  
(отчетный период)

№	Представление недостоверной информации	Вычитаемые баллы
1		
2		
3		
...		
ВСЕГО:		

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

- 1) \_\_\_\_\_
- 2) \_\_\_\_\_
- 3) \_\_\_\_\_

ИТОГОВЫЙ ВЫЧЕТ: \_\_\_\_\_ балла.

Представитель уполномоченного органа, должность \_\_\_\_\_

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

Представитель оцениваемого государственного органа, должность \_\_\_\_\_

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

Приложение 2  
к Методике операционной  
оценки взаимодействия  
государственного органа  
с физическими и юридическими  
лицами  
Форма

**Критерии для операционной оценки качества оказания государственных услуг, предоставляемых центральными государственными органами, их ведомствами, территориальными подразделениями, территориальными подразделениями ведомств, подведомственными организациями и их филиалами, а также местными исполнительными органами областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акиматов районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов**

№ п\п	Наименование критерия	Значение
Центральные государственные органы:		
1	Удовлетворенность услугополучателей качеством оказания государственных услуг	25
1.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственных услуг	15
1.2	Обжалование качества оказания государственных услуг	10
2	Обеспечение качества оказания государственных услуг	50
2.1	Соблюдение сроков оказания государственных услуг	26
2.2	Необоснованные отказы в оказании государственных услуг	8
2.3	Оказание государственных услуг при неполном пакете документов	8
2.4	Истребование документов, не предусмотренных стандартом государственной услуги	8
3	Автоматизация государственных услуг	25
3.1	Перевод государственных услуг в электронный формат	10
3.2	Эффективность автоматизации государственных услуг	10
3.3	Стимулирующий показатель "Автоматизация государственных услуг в отчетном периоде"	5
Местные исполнительные органы:		
1	Удовлетворенность услугополучателей качеством оказания государственных услуг	40
1.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственных услуг	20
1.2	Обжалование качества оказания государственных услуг	20
2	Обеспечение качества оказания государственных услуг	60
2.1	Соблюдение сроков оказания государственных услуг	30
2.2	Необоснованные отказы в оказании государственных услуг	10

2.3	Оказание государственных услуг при неполном пакете документов	10
2.4	Истребование документов, не предусмотренных стандартом государственной услуги	10

Приложение 3  
к Методике операционной  
оценки взаимодействия  
государственного органа  
с физическими и юридическими  
лицами  
Форма

## Заключение о результатах операционной оценки качества оказания государственных услуг, предоставляемых центральными государственными органами

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

\_\_\_\_\_  
(отчетный период)

№	Критерии операционной оценки	Балл	Макс. балл
1	Удовлетворенность услугополучателей качеством оказания государственных услуг		25
2	Обеспечение качества оказания государственных услуг		50
3	Автоматизация государственных услуг		25
	Общая оценка по критериям		100
	Вычет штрафных баллов		5
	Итоговая оценка с учетом вычета штрафных баллов		100

Анализ эффективности деятельности центрального государственного органа по критериям операционной оценки:

1. По критерию "Удовлетворенность услугополучателей качеством оказания государственных услуг"

2. По критерию "Обеспечение качества оказания государственных услуг"

3. По критерию "Автоматизация государственных услуг"

Выводы и рекомендации:

Заместитель Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы	_____ (подпись)	_____ (расшифровка подписи)
Руководитель структурного подразделения Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы, ответственного за оценку и контроль за качеством оказания государственных услуг	_____ (подпись)	_____ (расшифровка подписи)
		"__" "__" 20__ г.

Приложение 4  
к Методике операционной  
оценки взаимодействия  
государственного органа

## Заключение о результатах операционной оценки качества оказания государственных услуг, предоставляемых местными исполнительными органами

(наименование местного исполнительного органа)

(отчетный период)

№	Критерии операционной оценки	Балл	Макс. балл
1	Удовлетворенность услугополучателей качеством оказания государственных услуг		40
2	Обеспечение качества оказания государственных услуг		60
	Общая оценка по критериям		100
	Вычет штрафных баллов		5
	Итоговая оценка с учетом вычета штрафных баллов		100

Анализ эффективности деятельности местного исполнительного органа по критериям операционной оценки:

1. По критерию "Удовлетворенность услугополучателей качеством оказания государственных услуг"
2. По критерию "Обеспечение качества оказания государственных услуг"

Выводы и рекомендации:

Заместитель Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы	_____ _____ (подпись)	_____ _____ (расшифровка подписи)
Руководитель структурного подразделения Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы, ответственного за оценку и контроль за качеством оказания государственных услуг	_____ _____ (подпись)	_____ _____ (расшифровка подписи)
		"__" ____ 20__ г.

Приложение 5  
к Методике операционной  
оценки взаимодействия  
государственного органа  
с физическими и юридическими  
лицами  
Форма

## Заключение о результатах операционной оценки качества оказания государственных услуг по критерию "Автоматизация государственных услуг"

(наименование центрального  
государственного органа)

(отчетный период)

№	Критерии	Балл	Макс. балл
1	Автоматизация государственных услуг		25

Анализ эффективности деятельности центрального государственного органа по критерию "Автоматизация государственных услуг".

Выводы и рекомендации:

Руководитель государственного органа	_____ (подпись) (расшифровка подписи)
Руководитель соответствующего структурного подразделения уполномоченного на оценку органа	_____ (подпись) (расшифровка подписи) "___" _____ 20__ г.

Приложение 6  
к Методике операционной  
оценки взаимодействия  
государственного органа  
с физическими и юридическими  
лицами  
Форма

## Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги

№	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственных услуг, оказываемых центральными государственными органами	Значение
1.	Уровень удовлетворенности качеством от 4,8 балла включительно до 5 баллов включительно	15
2.	Уровень удовлетворенности качеством от 4,6 балла включительно до 4,79 балла включительно	12
3.	Уровень удовлетворенности качеством от 4,4 балла включительно до 4,59 балла включительно	9
4.	Уровень удовлетворенности качеством от 4,2 балла включительно до 4,39 балла включительно	6
5.	Уровень удовлетворенности качеством от 4 баллов включительно до 4,19 балла включительно	3
6.	Уровень удовлетворенности качеством ниже 4 баллов	0
	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственных услуг, оказываемых местными исполнительными органами	
1.	Уровень удовлетворенности качеством от 4,8 балла включительно до 5 баллов включительно	20
2.	Уровень удовлетворенности качеством от 4,6 балла включительно до 4,79 балла включительно	16

3.	Уровень удовлетворенности качеством от 4,4 балла включительно до 4,59 балла включительно	12
4.	Уровень удовлетворенности качеством от 4,2 балла включительно до 4,39 балла включительно	8
5.	Уровень удовлетворенности качеством от 4 баллов включительно до 4,19 балла включительно	4
6.	Уровень удовлетворенности качеством ниже 4 баллов	0

Приложение 7  
к Методике операционной  
оценки взаимодействия  
государственного органа  
с физическими и юридическими  
лицами  
Форма

### **Операционная оценка эффективности деятельности государственного органа по направлению "Открытость государственного органа"**

№ п/п	Критерии операционной оценки	Баллы
1	Открытые данные	25
2	Открытый бюджет	25
3	Открытые нормативные правовые акты	25
4	Открытый диалог	25
5	Открытость подведомственных организаций	- 9

Приложение 8  
к Методике операционной  
оценки взаимодействия  
государственного органа  
с физическими и юридическими  
лицами  
Форма

### **Заключение о результатах операционной оценки эффективности деятельности государственных органов по направлению "Открытость государственного органа"**

(наименование центрального  
государственного  
органа/местного  
исполнительного органа)

(отчетный период)

№	Критерии операционной оценки	Балл	Макс. балл
1	Открытые данные		25
2	Открытый бюджет		25

3	Открытые нормативные правовые акты	25
4	Открытый диалог	25
5	Открытость подведомственных организаций	0
	Общая оценка по критериям	100
	Вычет штрафных баллов	0
	Итоговая оценка с учетом вычета штрафных баллов	100

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

- 1) По критерию "Открытые данные";
- 2) По критерию "Открытый бюджет";
- 3) По критерию "Открытые нормативные правовые акты";
- 4) По критерию "Открытый диалог";
- 5) По критерию "Открытость подведомственных организаций".

Выводы и рекомендации:

Руководитель Уполномоченного органа \_\_\_\_\_

(подпись) (расшифровка подписи)

" \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Приложение 9  
к Методике операционной  
оценки взаимодействия  
государственного органа  
с физическими и юридическими  
лицами  
Форма

## Отчет по направлению "Открытость государственного органа"

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

\_\_\_\_\_  
(отчетный период)

**Таблица 1. Отчетные данные центральных государственных и местных исполнительных органов по критерию "Открытые данные"**

№ п/п	Наименование индикатора	Отчетные данные
1	2	3

1	Количество публикаций наборов данных, согласно утвержденному Перечню	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет список ссылок на все размещенные наборы открытых данных с учетом периодичности (ежемесячно, ежеквартально, раз в полугодие и т.д.), предусмотренной утвержденным Перечнем.
2	Количество дополнительно опубликованных наборов открытых данных на основании запросов	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет список запросов на предоставление или публикацию наборов открытых данных, поступивших посредством специализированной формы для запросов на портале "Открытые данные" и (или) в виде обращений, с указанием содержания запрошенных данных и принятого оцениваемым государственным органом решения.
3	Реализация мероприятий, направленных на выявление потребностей населения в открытых данных	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет список реализованных мероприятий по изучению потребностей различных групп населения в открытых данных, результаты данной работы и подтверждающие документы. В частности: 1) проведение опросов и (или) интернет-конференций через интернет-портал "Открытый диалог" не реже 1 раза в полугодие; 2) проведение встреч с IT-компаниями либо проведение Data-лабов (хакатонов) с информационным освещением не реже 1 раза в полугодие; 3) размещение на блоге первого руководителя записей о проводимых мероприятиях по выявлению потребностей населения в открытых данных.

**Таблица 2. Отчетные данные центральных государственных органов "Открытый бюджет"**

№ п/п	Наименование индикатора	Отчетные данные
1	2	3
1	Размещение консолидированной финансовой отчетности	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет список ссылок на размещенные документы.
2	Размещение Отчета о реализации стратегического плана в течение 15 рабочих дней со дня формирования	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет ссылку на размещенный документ.
3	Размещение отчетов о реализации бюджетных программ до их представления на заседание общественного совета (при наличии), но не позднее 1 апреля года, следующего за отчетным	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет список ссылок на размещенные документы, а также дату вынесения на заседание общественного совета (при наличии).
4	Размещение информации о результатах государственного аудита и финансового контроля в течение пятнадцати рабочих дней после их получения от органов государственного аудита и финансового контроля	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет ссылку на размещенный документ, а также документ, указывающий на дату получения результатов от органов государственного аудита и финансового контроля.
5	Размещение проектов бюджетных программ	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет список ссылок на размещенные документы.



6	Размещение гражданского бюджета	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет список ссылок на размещенные документы.
7	Мониторинг и рассмотрение предложений и комментариев пользователей	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет список ссылок на проекты бюджетных программ и отчеты о реализации бюджетных программ, к которым поступали комментарии и предложения пользователей.
8	Публикация оповещений о начале публичных обсуждений проектов бюджетных программ и отчетов о реализации бюджетных программ	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет список ссылок на публикации на официальных аккаунтах в социальных сетях и СМИ, на официальных интернет-ресурсах, а также информационные письма.

**Таблица 3. Отчетные данные местных исполнительных органов "Открытый бюджет"**

№ п/п	Наименование индикатора	Отчетные данные
1	2	3
1	Размещение отчетов о реализации бюджетных программ до их представления на заседание общественного совета (при наличии), но не позднее 1 апреля года, следующего за отчетным	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет список ссылок на размещенные документы, а также дату вынесения на заседание общественного совета (при наличии).
2	Размещение информации о результатах государственного аудита и финансового контроля в течение пятнадцати рабочих дней после их получения от органов государственного аудита и финансового контроля	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет ссылку на размещенный документ, а также документ, указывающий на дату получения результатов от органов государственного аудита и финансового контроля.
3	Размещение гражданского бюджета	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет список ссылок на размещенные документы.
4	Мониторинг и рассмотрение предложений и комментариев пользователей	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет список ссылок на проекты бюджетных программ и отчеты о реализации бюджетных программ, к которым поступали комментарии и предложения пользователей.
5	Публикация оповещений о начале публичных обсуждений проектов бюджетных программ и отчетов о реализации бюджетных программ	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет список ссылок на публикации на официальных аккаунтах в социальных сетях и СМИ, на официальных интернет-ресурсах, а также информационные письма.

**Таблица 4. Отчетные данные центральных государственных и местных исполнительных органов "Открытые нормативные правовые акты"**

--	--	--

№ п/п	Наименование индикатора	Отчетные данные
1	2	3
1	Размещение проектов концепций законопроектов	В данном разделе оцениваемый центральный государственный орган предоставляет список ссылок на размещенные документы.
2	Размещение проектов нормативных правовых актов	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет список ссылок на размещенные документы.
3	Мониторинг и рассмотрение предложений и комментариев пользователей к проектам НПА и результатам анализа регуляторного воздействия	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет список ссылок на проекты НПА и АРВ, к которым поступали комментарии и предложения пользователей.
4	Публикации оповещений о размещении проектов концепций законопроектов и НПА	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет список ссылок на публикации на официальных аккаунтах в социальных сетях и СМИ, на официальных интернет-ресурсах, а также информационные письма.

**Таблица 5. Отчетные данные центральных государственных и местных исполнительных органов по критерию "Открытый диалог"**

№ п/п	Наименование индикатора	Отчетные данные
1	2	3
1	Доля вопросов, получивших ответы, на официальной блог-платформе руководителей государственных органов, в соответствии с Законами Республики Казахстан "О доступе к информации" и "О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц"	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет список поступивших посредством официальной блог-платформы первых руководителей государственных органов обращений (с указанием регистрационного номера на портале).
2	Проведение интернет-конференций и опросов	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет список ссылок на проведенные опросы и интернет-конференции с указанием количества участников
3	Проведение в режиме онлайн-трансляции открытых заседаний (коллегий)	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет список ссылок на проведенные открытые заседания в режиме онлайн-трансляции (на официальном интернет-ресурсе и (или) в социальных сетях).
4	Наполнение блога первого руководителя (наличие записей)	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет список ссылок на записи

**Таблица 6. Отчетные данные центральных государственных и местных исполнительных органов по критерию "Открытость подведомственных организаций"**

--	--	--

№ п/п	Наименование индикатора	Отчетные данные
1	2	3
1	Наполняемость интернет-ресурса	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет перечень подведомственных организаций, ссылку на интернет-ресурс подведомственной организации, а, в случае его отсутствия, на соответствующий раздел на официальном интернет-ресурсе государственного органа.
2	Открытые данные	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет список ссылок на все размещенные наборы открытых данных подведомственных организаций на портале "Открытые данные".
3	Открытый диалог	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет список поступивших посредством официальной блог-платформы первых руководителей государственных органов обращений на имя первых руководителей организаций квазигосударственного сектора (с указанием регистрационного номера на портале).

Приложение 10  
к Методике операционной  
оценки взаимодействия  
государственного органа  
с физическими и юридическими  
лицами  
Форма

## **Операционная оценка по критериям наполнения портала "Открытого правительства"**

**Таблица 1. Операционная оценка центральных государственных органов и местных исполнительных органов по критерию "Открытые данные"**

№ п/п	Наименование индикатора	Н а государственном языке	На русском языке
1	2	3	4
1	Количество публикаций наборов открытых данных согласно утвержденному Перечню	3,5	3,5
2	Количество дополнительно опубликованных наборов открытых данных на основании запросов	1,5	1,5
3	Соблюдение сроков публикаций наборов данных, согласно утвержденному Перечню	3,5	3,5
4	Корректность и полнота заполнения наборов данных	3	3
5	Реализация мероприятий, направленных на выявление потребностей населения в открытых данных	1	1
Итого		25	

**Таблица 2. Операционная оценка центральных государственных органов по критерию "Открытый бюджет"**

--	--	--	--

№ п/п	Наименование индикатора	Н а государственном языке	Н а русском языке
1	2	3	4
1	Размещение консолидированной финансовой отчетности:	1,5	1,5
1.1	Размещение консолидированного бухгалтерского баланса	0,3	0,3
1.2	Размещение консолидированного отчета о результатах финансовой деятельности	0,3	0,3
1.3	Размещение консолидированного отчета о движении денег	0,3	0,3
1.4	Размещение консолидированного отчета об изменениях чистых активов/капитала	0,3	0,3
1.5	Размещение Пояснительной записки к консолидированной финансовой отчетности	0,3	0,3
2	Размещение Отчета о реализации стратегического плана в течение 15 рабочих дней со дня формирования *	0,5	0,5
3	Размещение отчетов о реализации бюджетных программ до их представления на заседание общественного совета (при наличии), но не позднее 1 апреля года, следующего за отчетным*	1	1
4	Размещение информации о результатах государственного аудита и финансового контроля в течение пятнадцати рабочих дней после их получения от органов государственного аудита и финансового контроля	1	1
5	Размещение гражданского бюджета*	1,5	1,5
6	Корректность и полнота размещения бюджетных материалов, предусмотренных пунктами 1-5 настоящей таблицы	0,5	0,5
7	Своевременность размещения бюджетных материалов, предусмотренных пунктами 1-5 настоящей таблицы	0,5	0,5
8	Корректность и полнота размещения проектов бюджетных программ*	0,5	0,5
9	Своевременность размещения проектов бюджетных программ*	0,5	0,5
10	Мониторинг и рассмотрение предложений и комментариев пользователей *	3	3
11	Публикация оповещений о начале публичных обсуждений проектов бюджетных программ и отчетов о реализации бюджетных программ*:	2	2
11.1	на официальных аккаунтах в социальных сетях и (или) средствах массовой информации	1	1
11.2	в сети Интернет	0,5	0,5
11.3	посредством направления информационных писем	0,5	0,5
Итого		25	

Примечание:

\* - за исключением Национального Банка Республики Казахстан.

**Таблица 3. Операционная оценка местных исполнительных органов по критерию "Открытый бюджет"**

№ п/п	Наименование индикатора	Н а государственном языке	Н а русском языке
-------	-------------------------	---------------------------	-------------------

1	2	3	4
1	Размещение отчетов о реализации бюджетных программ до их представления на заседание общественного совета (при наличии), но не позднее 1 апреля года, следующего за отчетным	3	3
2	Размещение информации о результатах государственного аудита и финансового контроля в течение пятнадцати рабочих дней после их получения от органов государственного аудита и финансового контроля	2	2
3	Размещение гражданского бюджета	1,5	1,5
4	Корректность и полнота размещения проектов бюджетных программ	0,5	0,5
5	Своевременность размещения проектов бюджетных программ	0,5	0,5
6	Мониторинг и рассмотрение предложений и комментариев пользователей	3	3
7	Публикация оповещений о начале публичных обсуждений проектов бюджетных программ и отчетов о реализации бюджетных программ	2	2
7.1	на официальных аккаунтах в социальных сетях и (или) средствах массовой информации	1	1
7.2	в сети Интернет	0,5	0,5
7.3	посредством направления информационных писем	0,5	0,5
Итого		25	

**Таблица 4. Операционная оценка центральных государственных органов по критерию "Открытые нормативные правовые акты"**

№ п/п	Наименование индикатора	Н а государственном языке	Н а русском языке
1	2	3	4
1	Размещение проектов концепций законопроектов	1	1
2	Размещение проектов нормативных правовых актов	3	3
3	Корректность заполнения форм (полнота полей, версионность, языковая раскладка)	2	2
4	Мониторинг и рассмотрение предложений и комментариев пользователей к проектам нормативных правовых актов и результатам анализа регуляторного воздействия	5	5
5	Публикации оповещений о размещении проектов концепций законопроектов и нормативных правовых актов:	1,5	1,5
5.1	на официальных аккаунтах в социальных сетях и (или) средствах массовой информации	0,5	0,5
5.2	в сети Интернет	0,5	0,5
5.3	посредством направления информационных писем	0,5	0,5
Итого		25	

**Таблица 5. Операционная оценка местных исполнительных органов по критерию "Открытые нормативные правовые акты"**

--	--	--	--

№ п/п	Наименование индикатора	Н а государственном языке	Н а русском языке
1	2	3	4
1	Размещение проектов нормативных правовых актов	4	4
2	Корректность заполнения форм (полнота полей, версионность, языковая раскладка)	2	2
3	Мониторинг и рассмотрение предложений и комментариев пользователей к проектам нормативных правовых актов и результатам анализа регуляторного воздействия	5	5
4	Публикации оповещений о размещении проектов концепций законопроектов и нормативных правовых актов:	1,5	1,5
4.1	на официальных аккаунтах в социальных сетях и (или) средствах массовой информации	0,5	0,5
4.2	в сети Интернет	0,5	0,5
4.3	посредством направления информационных писем	0,5	0,5
Итого		25	

**Таблица 5. Операционная оценка центральных государственных и местных исполнительных органов по критерию "Открытый диалог"**

№ п/п	Наименование индикатора	Н а государственном языке	Н а русском языке
1	2	3	4
1	Блог первого руководителя	0,5	0,5
2	Доля вопросов, получивших ответы, на официальной блог-платформе руководителей государственных органов, в соответствии с Законами Республики Казахстан "О доступе к информации" и "О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц"	5	5
3	Проведение интернет-конференций и опросов	3	3
4	Наполнение блога первого руководителя (наличие записей)	3	3
5	Проведение в режиме онлайн-трансляции открытых заседаний (коллегий)*	1	1
Итого		25	

Примечание:

\* – за исключением Министерства обороны Республики Казахстан.

**Таблица 7. Операционная оценка центральных государственных и местных исполнительных органов по критерию "Открытость подведомственных организаций" \***

№ п/п	Критерии оценки	Штрафные баллы
1	Наполняемость интернет-ресурса	3
2	Открытые данные	3

3	Открытый диалог	3
Итого		9

Примечание:

\* – за период оценки с 1 января по 31 декабря 2019 года оценке подлежат национальные холдинги и национальные компании.

### Таблица 8. Операционная оценка подведомственных организаций по критерию "Наполняемость интернет-ресурса"

№ п/п	Наименование индикатора	Н а государственном языке	Н а русском языке
1	Отсутствие размещенной информации на интернет-ресурсе организации в соответствии со статьей 16 Закона Республики Казахстан "О доступе к информации"	1,5	1,5
Итого штрафных баллов		3	

### Таблица 9. Операционная оценка подведомственных организаций по критерию "Открытые данные"

№ п/п	Наименование индикатора	Н а государственном языке	Н а русском языке
1	2	3	4
1	Не размещение наборов открытых данных согласно утвержденному перечню открытых данных	0,5	0,5
2	Несвоевременная актуализация опубликованных наборов открытых данных согласно срокам, установленным утвержденным перечнем	0,5	0,5
3	Некорректное заполнение наборов открытых данных	0,5	0,5
Итого штрафных баллов		3	

### Таблица 10. Операционная оценка подведомственных организаций по критерию "Открытый диалог"

№ п/п	Наименование индикатора	Н а государственном языке	Н а русском языке
1	2	3	4
1	Отсутствие блога первого руководителя	0,5	0,5
2	Доля вопросов (менее 90%), получивших ответы, на официальной блог-платформе руководителей государственных органов и организаций квазигосударственного сектора, в соответствии с Законами Республики Казахстан "О доступе к информации" и "О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц"	1	1
Итого штрафных баллов		3	

Приложение 11  
к Методике операционной  
оценки взаимодействия  
государственного органа  
с физическими и юридическими  
лицами  
Форма

**Критерии операционной оценки качества рассмотрения жалоб и  
заявлений, поступивших в центральные государственные и местные  
исполнительные органы**

Наименование критерия	Значение
1 Соблюдение сроков рассмотрения жалоб и заявлений	40 баллов
2 Доля жалоб и заявлений, признанных обоснованными по решению суда (удовлетворенные судом)	30 баллов
3 Рассмотрение повторных обоснованных жалоб и заявлений	20 баллов
4 Внутренний контроль за качеством рассмотрения жалоб и заявлений	10 баллов
Итого	100 баллов

Приложение 12  
к Методике операционной  
оценки взаимодействия  
государственного органа  
с физическими и юридическими  
лицами  
Форма

**Заключение о результатах операционной оценки по направлению "  
Качество рассмотрения жалоб и заявлений" блока "Взаимодействие  
государственного органа с физическими и юридическими лицами"**

---

(наименование центрального  
государственного/местного  
исполнительного органа)

---

(отчетный период)

№	Критерии операционной оценки	Балл	Макс. балл
1	Соблюдение сроков рассмотрения жалоб и заявлений		40
2	Доля жалоб и заявлений, признанных обоснованными по решению суда (удовлетворенные судом)		30
3	Рассмотрение повторных обоснованных жалоб и заявлений		20
4	Внутренний контроль за качеством рассмотрения жалоб и заявлений		10
	Общая оценка по критериям		100



Вычет штрафных баллов	5
Итоговая оценка с учетом вычета штрафных баллов	100

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

1. По критерию "Соблюдение сроков рассмотрения жалоб и заявлений";
2. По критерию "Доля жалоб и заявлений, признанных обоснованными по решению суда (удовлетворенные судом)";
3. По критерию "Рассмотрение повторных обоснованных жалоб и заявлений";
4. По критерию "Внутренний контроль за качеством рассмотрения жалоб и заявлений".

Выводы и рекомендации:

Руководитель Уполномоченного органа \_\_\_\_\_

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

" \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Приложение 13  
к Методике операционной  
оценки взаимодействия  
государственного органа  
с физическими и юридическими  
лицами  
Форма

## **Операционная оценка по критерию "Внутренний контроль за качеством рассмотрения жалоб и заявлений"**

Итоговый балл по критерию "Внутренний контроль за качеством рассмотрения жалоб и заявлений" физических и юридических лиц рассчитывается следующим образом:

если доля количество фактов привлечения к ответственности составляет от 90% до 100% от общего количества жалоб и заявлений, рассмотренных с нарушением сроков, то государственному органу присваиваются 10 баллов;

если доля количество фактов привлечения к ответственности составляет от 80% до 89,9% от общего количества жалоб и заявлений, рассмотренных с нарушением сроков, то государственному органу присваиваются 8 баллов;

если доля количество фактов привлечения к ответственности составляет от 70% до 79,9% от общего количества жалоб и заявлений, рассмотренных с нарушением сроков, то государственному органу присваиваются 6 баллов;

если доля количество фактов привлечения к ответственности составляет от 60% до 69,9% от общего количества жалоб и заявлений, рассмотренных с нарушением сроков, то государственному органу присваиваются 4 балла;

если доля количество фактов привлечения к ответственности составляет от 50% до 59,9% от общего количества жалоб и заявлений, рассмотренных с нарушением сроков, то государственному органу присваиваются 1 балл;

если доля количество фактов привлечения к ответственности составляет менее 49,9% от общего количества жалоб и заявлений, рассмотренных с нарушением сроков, то государственному органу присваиваются 0 баллов.

Приложение 14  
к Методике операционной  
оценки взаимодействия  
государственного органа  
с физическими и юридическими  
лицами  
Форма

### Таблица разногласий по результатам операционной оценки по направлению \_\_\_\_\_

(оцениваемый государственный орган)

№	Заключение уполномоченного на оценку государственного органа	Возражение оцениваемого государственного органа	Примечание
1	2	3	4

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

Председатель комиссии, должность  
(дата) (подпись) (ФИО)

С итогами обжалования ознакомлен:

Представитель государственного органа, должность  
(дата) (подпись) (ФИО)

Приложение 15  
к Методике операционной  
оценки взаимодействия  
государственного органа  
с физическими и юридическими  
лицами  
Форма

# Заключение о результатах операционной оценки эффективности деятельности государственных органов по блоку "Взаимодействие государственного органа с физическими и юридическими лицами"

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

\_\_\_\_\_  
 (отчетный период)

№	Направления операционной оценки	Оценка
1	Качество оказания государственных услуг	
2	Открытость государственного органа	
3	Качество рассмотрения жалоб и заявлений	
	Итоговая оценка	

Анализ эффективности деятельности центрального государственного органа по направлениям операционной оценки:

1. Оценка по направлению "Качество оказания государственных услуг";
2. Оценка по направлению "Открытость государственного органа";
3. Оценка по направлению "Качество рассмотрения жалоб и заявлений".

Выводы и рекомендации:

Заместитель Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы	_____ ____ (подпись)	_____ ____ (расшифровка подписи)
Руководитель структурного подразделения Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы, ответственного за оценку и контроль качества оказания государственных услуг	_____ ____ (подпись)	_____ ____ (расшифровка подписи)
		" ____ " _____ 20_ _ г.