

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

### *Утративший силу*

Совместный приказ Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы от 4 мая 2023 года № 102 и и.о. Министра национальной экономики Республики Казахстан от 4 мая 2023 года № 57. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 5 мая 2023 года № 32439. Утратил силу совместным приказом Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 20.06.2024 № 96 и и.о. Министра национальной экономики РК от 24.06.2024 № 38.

**Сноска. Утратил силу совместным приказом Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 20.06.2024 № 96 и и.о. Министра национальной экономики РК от 24.06.2024 № 38 (вводится в действие после дня его первого официального опубликования).**

### ПРИКАЗЫВАЕМ:

#### 1. Утвердить прилагаемые:

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

2) проверочный лист в сфере оказания государственных услуг в отношении центральных государственных органов, загранучреждения Республики Казахстан, местные исполнительные органы областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимы районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов, а также физические и юридические лица, оказывающие государственные услуги в соответствии с законодательством Республики Казахстан, согласно приложению 2 к настоящему совместному приказу.

2. Департаменту по де бюрократизации государственного аппарата, оценке и контролю за качеством оказания 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 интернет-ресурсе Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы

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

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

И.о. министра национальной экономики Республики Казахстан _____ Т. Жаксылыков	Председатель Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы _____ Д. Жазыкбаев
--	---

"СОГЛАСОВАН"

Комитет по правовой статистике  
и специальным учетам  
Генеральной прокуратуры  
Республики Казахстан

Приложение 1  
к совместному приказу  
И.о. министра национальной  
экономики Республики Казахстан  
от 4 мая 2023 года № 57  
и Председатель Агентства  
Республики Казахстан по  
делам государственной службы  
от 4 мая 2023 года № 102

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

### **Глава 1. Общие положения**

1. Настоящие Критерии оценки степени риска за соблюдением законодательства в сфере оказания государственных услуг (далее – Критерии) разработаны с пунктами 5 и 6 статьи 141 и пунктом 1 статьи 143 Предпринимательского кодекса Республики Казахстан (далее – Кодекс), а также Правилами формирования регулируемыми государственными органами системы оценки и управления рисками, утвержденными приказом исполняющего обязанности Министра национальной экономики Республики Казахстан от 23 июня 2022 года № 48 (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 28577).

2. В настоящих Критериях используются следующие понятия:

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

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

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

4) субъективные критерии оценки степени риска (далее – субъективные критерии) – критерии оценки степени риска, используемые для отбора субъектов (объектов) контроля в зависимости от результатов деятельности конкретного субъекта (объекта) контроля;

5) субъекты контроля – центральные государственные органы, местные исполнительные органы областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимы районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов, а также физические и юридические лица, оказывающие государственные услуги в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

б) грубые нарушения – нарушения требований, установленных Законом, подзаконными нормативными правовыми актами, определяющими порядок оказания государственных услуг, утверждаемыми согласно подпункту 1) статьи 10 Закона (далее – подзаконные нормативные правовые акты), имеющих определяющее негативное влияние на соблюдение общественных отношений, связанных с оказанием государственных услуг, реализацию прав и законных интересов услугополучателей, предоставление им соответствующих материальных или нематериальных благ, в том числе влекущих административную ответственность, а также неэффективная деятельность государственного органа по оказанию государственных услуг по итогам ежегодной операционной оценки эффективности деятельности государственного органа;

7) значительные нарушения – нарушения требований, установленных Законом, подзаконными нормативными правовыми актами, не имеющих определяющее негативное влияние на соблюдение общественных отношений, связанных с оказанием государственных услуг, реализацию прав и законных интересов услугополучателей, предоставление им соответствующих материальных или нематериальных благ, в том числе не влекущих административную ответственность;

8) незначительные нарушения – нарушения требований, установленных Законом, подзаконными нормативными правовыми актами, не влияющих на соблюдение общественных отношений, связанных с оказанием государственных услуг, реализацию прав и законных интересов услугополучателей, предоставление им соответствующих материальных или нематериальных благ;

9) истребование излишних документов – запрашивание документов, не предусмотренных установленным перечнем в подзаконных нормативных правовых актах;

10) оказание государственной услуги при неполном пакете документов – выдача результата оказания государственной услуги при несоответствии перечня документов или сведений, указанных в них, требованиям подзаконных нормативных правовых актов;

11) порядок оказания государственных услуг – порядок действий структурных подразделений (работников), в том числе их надлежащее и своевременное выполнение, взаимодействие структурных подразделений (работников) услугодателей в процессе оказания государственных услуг, взаимодействия с отделами по обслуживанию населения филиалов некоммерческого акционерного общества "Государственная корпорация " Правительство для граждан" и (или) иными услугодателями, а также использования информационных систем в процессе оказания государственных услуг;

12) обоснованный отказ в оказании государственных услуг – отказ в случаях и по основаниям, установленным Законом;

13) сроки оказания государственных услуг – сроки предоставления результата оказания государственных услуг, предусмотренные в подзаконных нормативных правовых актах;

14) реестр государственных услуг – классифицированный перечень государственных услуг.

## **Глава 2. Объективные критерии**

3. Определение объективных критериев осуществляется посредством следующих этапов:

1) определение риска;

2) группировка и распределение субъектов контроля по степеням риска ( высокая и не отнесенная к высокой).

Определение риска субъектов контроля осуществляется в зависимости от количества оказанных государственных услуг, а также возможности наступления неблагоприятных последствий для законных интересов физических и юридических лиц, государства.

4. К высокой степени риска по объективным критериям относятся субъекты контроля в случаях:

1) оказания субъектом контроля свыше тысячи государственных услуг за последние шесть месяцев, предшествующих утверждению графика проведения профилактического контроля с посещением субъекта контроля;

2) поступления жалоб в уполномоченный орган по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг от физических и (или) юридических лиц за последние шесть месяцев, предшествующих утверждению графика проведения профилактического контроля с посещением субъекта контроля;

3) наличия в течение года лиц, привлеченных к административной ответственности за несоблюдение требований статьи 465 Кодекса Республики Казахстан "Об административных правонарушениях";

4) наличия в течение года в средствах массовой информации (в том числе интернет-ресурсах) негативных материалов, имеющих общественный резонанс, касающихся качества оказания государственных услуг субъектов контроля;

5) проведения в течение года трех и более проверок по соблюдению требований Закона, подзаконных нормативных правовых актов;

6) наличия в отчете о работе по внутреннему контролю за качеством оказания государственных услуг фактов отказов в оказании государственных услуг.

После определения риска субъекты контроля распределяются по двум степеням риска (высокая и не отнесенная к высокой).

В отношении субъектов контроля, отнесенных по объективным критериям к высокой степени риска, применяются субъективные критерии с целью проведения профилактического контроля с посещением субъекта контроля.

5. Отнесение субъектов контроля по степеням рисков осуществляется на основе объективных и субъективных критериев.

6. В отношении субъектов контроля, отнесенных к высокой степени риска, проводится профилактический контроль с посещением субъекта контроля.

### **Глава 3. Субъективные критерии**

7. Субъективные критерии определяются на основании следующих информационных источников:

1) результаты предыдущих проверок и профилактического контроля с посещением субъектов контроля уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг;

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

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

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

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

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

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

9. На основании информационных источников, определенных в пункте 7 настоящих Критериев, определяются субъективные критерии степени риска субъектов контроля по соблюдению законодательства в сфере оказания государственных услуг согласно приложению к настоящим Критериям.

По показателям степени риска субъект контроля относится:

1) к высокой степени риска – при показателе степени риска от 71 до 100 включительно и в отношении него проводится профилактический контроль с посещением субъекта контроля;

2) не отнесенной к высокой степени риска – при показателе степени риска от 0 до 70 включительно и в отношении него не проводится профилактический контроль с посещением субъекта контроля.

При выявлении одного грубого нарушения субъекту контроля присваивается показатель степени риска 100, и в отношении него проводится профилактический контроль с посещением субъекта контроля.

В случае, если грубых нарушений не выявлено, для определения показателя степени риска рассчитывается суммарный показатель по нарушениям значительной и незначительной степени.

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

$$SP_3 = (SP_2 \times 100 / SP_1) \times 0,7,$$

где:

SP<sub>3</sub> – показатель значительных нарушений;

SP<sub>1</sub> – требуемое количество значительных нарушений;

SP<sub>2</sub> – количество выявленных значительных нарушений;

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

$$SP_{\text{н}} = (SP2 \times 100/SP1) \times 0,3,$$

где:

SP<sub>н</sub> – показатель незначительных нарушений;

SP1 – требуемое количество незначительных нарушений;

SP2 – количество выявленных незначительных нарушений;

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

$$SP = SP_3 + SP_{\text{н}},$$

где:

SP – общий показатель степени риска;

SP<sub>3</sub> – показатель значительных нарушений;

SP<sub>н</sub> – показатель незначительных нарушений.

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

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

№	Критерии	Степень нарушения
Результаты предыдущих проверок и профилактического контроля с посещением субъектов контроля уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг (степень тяжести устанавливается при несоблюдении нижеперечисленных требований)		
1	Соответствие отчета о завершении публичного обсуждения проектов подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг, утверждаемых в части учета замечаний и предложений физических и юридических лиц, права и законные интересы которых затрагиваются в подзаконных нормативных правовых актах, определяющих порядок оказания государственных услуг, полученных в ходе публичного обсуждения, подлежащего размещению на веб-портале "электронного правительства",	Значительное

	интернет-ресурсе государственного органа	
2	Соблюдение центральным государственным органом порядка разработки и утверждения, а также изменения, дополнения и отмены подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг, утверждаемых в обязательном порядке подлежащих публичному обсуждению в течение десяти рабочих дней со дня их размещения для публичного обсуждения на веб-портале "электронного правительства" и интернет-ресурсе государственного органа	Значительное
3	Разработка и утверждения центральными государственными органами подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг	Значительное
4	Соблюдение срока актуализации информации о порядке оказания государственных услуг на веб-портале "электронного правительства", интернет-ресурсе государственного органа и соблюдение требования к направлению в Единый контакт-центр	Незначительное
5	Информирование по запросу о стадии исполнения государственной услуги, а также предоставление услугополучателям полной и достоверной информации о порядке оказания государственных услуг	Значительное
6	Наличие подтверждающих документов (сертификаты, дипломы и другое) по повышению квалификации работников в сфере оказания государственных услуг	Незначительное
	Наличие перечня необходимых документов и образцов форм их заполнения для оказания государственных услуг в местах нахождения услугодателей и в	



7	отделах по обслуживанию населения филиалов некоммерческого акционерного общества "Государственная корпорация "Правительство для граждан"	Значительное
8	Обеспечение внесения данных в информационную систему мониторинга оказания государственных услуг о стадии оказания государственной услуги	Значительное
9	Недопущение истребования оплаты при оказании государственной услуги, которая предоставляется на бесплатной основе	Грубое
10	Недопущение истребования от услугополучателей документов, которые могут быть получены из информационных систем	Значительное
11	Недопущение истребования излишних документов от услугополучателей	Грубое
12	Недопущение оказания государственной услуги при неполном пакете документов	Грубое
13	Соблюдение услугодателем графика работы	Грубое
14	Соблюдение услугодателем порядка оказания государственных услуг	Грубое
15	Обоснованный отказ в оказании государственных услуг	Грубое
16	Соблюдение сроков оказания государственных услуг	Грубое
17	Соблюдение требований по информированию услугополучателей о результатах рассмотрения жалобы, подлежащей к рассмотрению в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации, а также полноты удовлетворения жалобы услугополучателя	Грубое
18	Наличие отчета и аналитической справки к отчету с соответствующими материалами ( копии приказов, протоколов, решений, писем, справок, служебных записок, фотоматериалы),	Значительное

	подтверждающими сведения, указанные в отчетной форме о работе по внутреннему контролю за качеством оказания государственных услуг	
19	Проведение не реже одного раза в год публичных обсуждений отчетов о деятельности в сфере оказания государственных услуг с участием услугодателей, заинтересованных физических и юридических лиц, подлежащих ежегодному размещению на веб-портале "электронного правительства", интернет-ресурсах и других средствах массовой информации	Грубое
По наличию подтвержденных жалоб и обращений на качество оказанных государственных услуг, поступивших от физических и/или юридических лиц		
20	Наличие жалобы или обращения, подтвержденных уполномоченным органом по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг, поступивших от физических или юридических лиц	Грубое
21	Нарушение сроков рассмотрения в течение пяти рабочих дней жалобы услугополучателя, поступившей в адрес государственного органа, некоммерческого акционерного общества "Государственная корпорация "Правительство для граждан", услугодателя	Значительное
По результатам мониторинга отчетности и сведений, представляемых субъектами контроля, а также получаемых из информационных систем государственных органов		
22	Несвоевременное предоставление в уполномоченный орган по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг отчетной информации по внутреннему контролю за качеством оказания государственных услуг с аналитической справкой ежеквартально до 10 числа месяца, следующего за отчетным периодом	Незначительное
	Необеспечение предоставления в уполномоченный орган по оценке и контролю за качеством оказания	

23	государственных услуг на ежеквартальной основе отчетной информации по внутреннему контролю за качеством оказания государственных услуг	Грубое
24	Наличие нарушений сроков оказания государственных услуг в отчетных данных субъектов контроля по внутреннему контролю за качеством оказания государственных услуг	Значительное
25	Наличие жалоб на качество оказания государственных услуг в отчетной информации субъектов контроля по внутреннему контролю за качеством оказания государственных услуг	Значительное
26	Непредставление достоверной и (или) в полном объеме информации в отчетной информации по внутреннему контролю за качеством оказания государственных услуг согласно формам отчета	Грубое
По анализу официальных интернет-ресурсов государственных органов, средств массовой информации		
27	Неразмещение на интернет-ресурсе субъекта контроля результатов контроля качества оказания государственных услуг	Значительное
28	Неразмещение подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг на веб-портале "электронного правительства", интернет-ресурсах субъекта контроля	Значительное
29	Неразмещение субъектом контроля на веб-портале "электронного правительства", интернет-ресурсах и других средствах массовой информации отчета о деятельности по вопросам оказания государственных услуг	Значительное
30	Неразмещение проектов подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг для его публичного обсуждения на	Незначительное

	веб-портале "электронного правительства", своем интернет-ресурсе и (или) интернет-ресурсах местных исполнительных органов	
31	Неразмещение отчета о завершении публичного обсуждения проектов подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг утверждаемых на веб-портале "электронного правительства", своем интернет-ресурсе и (или) интернет-ресурсах местных исполнительных органов	Незначительное
32	Наличие критической информации в средствах массовой информации касательно некачественного оказания государственной услуги	Грубое
По результатам анализа сведений, отчетных данных, представляемых уполномоченными органами и организациями по запросу, общественного мониторинга качества оказания государственных услуг		
33	Несоблюдение сроков оказания государственных услуг согласно информации Интегрированной информационной системы "Мониторинг" уполномоченного органа в сфере информатизации	Грубое
34	Непредставление запрашиваемой информации, относящейся к сфере оказания государственных услуг, за исключением информации, составляющей государственные секреты, коммерческую и иную охраняемую законом тайну, при проведении общественного мониторинга качества оказания государственных услуг по государственному социальному заказу уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг	Значительное
35	Неэффективная деятельность центрального государственного органа по оказанию государственных услуг по итогам ежегодной операционной оценки эффективности деятельности государственного органа в соответствии с Методикой	Грубое

операционной оценки взаимодействия государственного органа с физическими и юридическими лицами
---

Приложение 2  
к совместному приказу  
И.о. министра национальной  
экономики Республики Казахстан  
от 4 мая 2023 года № 57  
и Председатель Агентства  
Республики Казахстан по  
делам государственной службы  
от 4 мая 2023 года № 102

**Проверочный лист в сфере оказания государственных услуг в отношении  
центральных государственных органов, загранучреждения Республики Казахстан,  
местные исполнительные органы областей, городов республиканского значения,  
столицы, районов, городов областного значения, акимы районов в городе, городов  
районного значения, поселков, сел, сельских округов, а также физические и  
юридические лица, оказывающие государственные услуги в соответствии с  
законодательством Республики Казахстан**

В отношении государственного органа \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Государственный орган, назначивший проверку/профилактический контроль с  
посещением  
субъекта (объекта) контроля \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Акт о назначении проверки/профилактического контроля с посещением субъекта  
(объекта)  
контроля \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

№, дата

Наименование субъекта (объекта) контроля

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

---

(Индивидуальный идентификационный номер), бизнес-идентификационный номер субъекта  
(объекта) контроля  
Адрес места нахождения \_\_\_\_\_

---

№	Перечень требований	Соответствует требованиям	Не соответствует требованиям
1	Соответствие отчета о завершении публичного обсуждения проектов подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг в части учета замечаний и предложений физических и юридических лиц, права и законные интересы которых затрагиваются в подзаконных нормативных правовых актах, определяющих порядок оказания государственных услуг, полученных в ходе публичного обсуждения, подлежащего размещению на веб-портале "электронного правительства", интернет-ресурсе государственного органа		
	Соблюдение центральным государственным органом порядка разработки и утверждения, а также изменения, дополнения и отмены подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания		

2	государственных услуг, утверждаемых в обязательном порядке подлежащих публичному обсуждению в течение десяти рабочих дней со дня их размещения для публичного обсуждения на веб-портале "электронного правительства" и интернет-ресурсе государственного органа		
3	Разработка и утверждения центральным государственным органом подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг		
4	Соблюдение срока актуализации информации о порядке оказания государственных услуг на веб-портале "электронного правительства", интернет-ресурсе государственного органа и соблюдение требования к направлению в Единый контакт-центр		
5	Информирование по запросу о стадии исполнения государственной услуги, а также предоставление услугополучателям полной и достоверной информации о порядке оказания государственных услуг		
6	Н а л и ч и е подтверждающих документов (сертификаты, дипломы и другое) по повышению квалификации		

	работников в сфере оказания государственных услуг		
7	Наличие перечня необходимых документов и образцов форм их заполнения для оказания государственных услуг в местах нахождения услугодателей и в отделах по обслуживанию населения филиалов некоммерческого акционерного общества "Государственная корпорация "Правительство для граждан"		
8	Обеспечение внесения данных в информационную систему мониторинга оказания государственных услуг о стадии оказания государственной услуги		
9	Недопущение истребования оплаты при оказании государственной услуги, которая предоставляется на бесплатной основе		
10	Недопущение истребования от услугополучателей документов, которые могут быть получены из информационных систем		
11	Недопущение истребования излишних документов от услугополучателей		
12	Недопущение оказания государственной услуги при неполном пакете документов		
13	Соблюдение услугодателем графика работы		
	Соблюдение услугодателем порядка		



14	оказание государственных услуг		
15	Обоснованный отказ в оказании государственных услуг		
16	Соблюдение сроков оказания государственных услуг		
17	Соблюдение требований по информированию получателей о результатах рассмотрения жалобы, подлежащей к рассмотрению в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации, а также полноты удовлетворения жалобы получателя		
18	Наличие отчета и аналитической справки к отчету с соответствующими материалами (копии приказов, протоколов, решений, писем, справок, служебных записок, фотоматериалы), подтверждающими сведения, указанные в отчетной форме о работе по внутреннему контролю за качеством оказания государственных услуг		
19	Проведение не реже одного раза в год публичных обсуждений отчетов о деятельности в сфере оказания государственных услуг с участием получателей, заинтересованных физических и юридических лиц, подлежащих ежегодному размещению на веб-портале "электронного правительства",		

интернет-ресурсах и других средствах массовой информации		
--	--	--

Должностное (ые) лицо (а) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

фамилия, имя, отчество (при его наличии)

\_\_\_\_\_

должность

подпись

Руководитель субъекта (объекта) контроля \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

фамилия, имя, отчество (при его наличии)

\_\_\_\_\_

должность

подпись