

**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 дебюрократизации 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 регулирующими 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;

      6) 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:

      SРз = (SР2 х 100/SР1) х 0,7,

      где:

      SРз – показатель значительных нарушений;

      SР1 – требуемое количество значительных нарушений;

      SР2 – количество выявленных значительных нарушений;

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

      SРн = (SР2 х 100/SР1) х 0,3,

      где:

      SРн – показатель незначительных нарушений;

      SР1 – требуемое количество незначительных нарушений;

      SР2 – количество выявленных незначительных нарушений;

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

      SР = SРз + SРн,

      где:

      SР – общий показатель степени риска;

      SРз – показатель значительных нарушений;

      SРн – 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", интернет-ресурсе государственного органа | Значительное |
| 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 |
| 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" | 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), подтверждающими сведения, указанные в отчетной форме о работе по внутреннему контролю за качеством оказания государственных услуг | Значительное |
| 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 |
| 23 | Необеспечение предоставления в уполномоченный орган по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг на ежеквартальной основе отчетной информации по внутреннему контролю за качеством оказания государственных услуг | 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 веб-портале "электронного правительства", своем интернет-ресурсе и (или) интернет-ресурсах местных исполнительных органов | Незначительное |
| 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 операционной оценки взаимодействия государственного органа с физическими и юридическими лицами | Грубое |

|  |  |
| --- | --- |
|  | 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 |  |  |
| 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 |  |  |
| 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 | Наличие 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 |  |  |
| 14 | Соблюдение услугодателем порядка оказания государственных услуг |  |  |
| 15 | Обоснованный отказ в оказании государственных услуг |  |  |
| 16 | Соблюдение сроков оказания государственных услуг |  |  |
| 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 |  |  |
| 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 услугодателей, 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

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