

"Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау әдістемесін бекіту туралы"
Қазақстан Республикасы Байланыс және ақпарат Министрінің 2012 жылғы "13"
қаңтардағы № 21 және Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері
агенттігі Төрағасының 2012 жылғы "13" қаңтардағы № 02-01-02/6 бірлескен
бұйрығына өзгерістер енгізу туралы

Күшін жойған

Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының 2012 жылғы 8 мамырдағы № 02-01-02/58 және Қазақстан Республикасы Көлік және коммуникация министрінің 2012 жылғы 10 мамырдағы № 244 Бірлескен бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2012 жылы 14 мамырда № 7654 тіркелді. Күші жойылды - Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының 2013 жылғы 09 қаңтардағы № 06-7/2 және Қазақстан Республикасы Көлік және коммуникация министрінің м.а. 2013 жылғы 10 қаңтардағы № 22 Бірлескен бұйрығымен

Ескерту. Күші жойылды - ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының 09.01.2013 № 06-7/2 және ҚР Көлік және коммуникация министрінің м.а. 10.01.2013 № 22 бірлескен бұйрығымен.

1. "Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау әдістемесін бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Байланыс және ақпарат Министрінің 2012 жылғы 13 қаңтардағы № 21 және Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының 2012 жылғы 13 қаңтардағы № 02-01-02/6 (Нормативтік құқықтық кесімдерді мемлекеттік тіркеудің тізіліміне № 7385 болып енгізілді) бірлескен бұйрығына келесі өзгерістер енгізілсін:

преамбула мынандай редакцияда жазылсын:

"Қазақстан Республикасы Президентінің 2010 жылғы 19 наурыздағы № 954 Жарлығымен бекітілген, Орталық мемлекеттік органдар мен облыстардың, республикалық маңызы бар қаланың, астананың жергілікті атқарушы органдары қызметінің тиімділігін жыл сайынғы бағалау жүйесінің 40-тармағына сәйкес,

Б Ұ Й Ы Р А М Ы З :

Көрсетілген бұйрықпен бекітілген Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау әдістемесінде (бұдан әрі - Әдістеме):

4-тармақ мынандай редакцияда жазылсын:

"4. Электронды форматта көрсетілетін мемлекеттік қызметтерді есептемегенде, орталық мемлекеттік органдар мен жергілікті атқарушы органдар көрсететін Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау Қазақстан

Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттікпен (бұдан әрі - Агенттік) іске асырылады.

Агенттік көрсететін Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау Қазақстан Республикасы Президентінің Әкімшілігімен іске асырылады.

Орталық мемлекеттік органдар мен жергілікті атқарушы органдар электронды форматта көрсететін мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау Қазақстан Республикасы Көлік және коммуникация министрлігімен (бұдан әрі - Министрлік) іске асырылады.

Министрлік электронды форматта көрсететін мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің Кеңсесімен іске асырылады.

Бағалауға орталық мемлекеттік органдардың, олардың ведомстволардың, аумақтық басқармаларының және ведомстволық бағынысты ұйымдардың, сондай-ақ жергілікті атқарушы органдардың, соның ішінде облыс, аудан және қала мен ауыл атқарушы органдардың, көрсететін қызметтері жатады.";

7-тармақ мынадай редакцияда жазылсын:

"7. Орталық мемлекеттік органдар мен жергілікті атқарушы органдар көрсететін мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау нәтижелері жөніндегі қорытынды осы Әдістеменің 1 және 2 Қосымшаларына сәйкес үлгі бойынша дайындалады.

Орталық мемлекеттік органдар мен жергілікті атқарушы органдар электронды форматта көрсететін мемлекеттік қызметтердің сапасын бағалау нәтижелері жөніндегі қорытынды осы Әдістеменің 3 Қосымшасына сәйкес үлгі бойынша дайындалады.

Қазақстан Республикасы Премьер-министрінің Кеңсесімен және Министрлікпен электронды форматта көрсететін мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау нәтижелері туралы қорытындылар Агенттікке жолданады.

Қазақстан Республикасы Президентінің Әкімшілігімен және Агенттікпен мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау нәтижелері туралы қорытындылар мемлекеттік жоспарлау бойынша уәкілетті органға беріледі.

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау нәтижелері туралы қорытындылар мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау туралы қорытынды есепті, мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау қорытындылары бойынша бұрын берілген ұсынымдарды іске асыру нәтижелерін, сондай-ақ бағаланушы мемлекеттік органдар қызметінің тиімділігін арттыру бойынша тұжырымдар мен ұсынымдарды қамтуға тиіс.";

15-тармақ мынадай редакцияда жазылсын:

"15. Бағалау келесі формула бойынша есептеледі:
 $K1 = k * (a + b)/c$

К1 – осы өлшем бойынша орталық мемлекеттік органның бағасы;
k - алынған нәтижелерді үлестік маңызына жеткізу үшін коэффициент (осы өлшем бойынша коэффициент 7-ге тең);

a – тізілімде көрсетілген бәсекелестік ортаға берілген және тізілімінен шығарылған мемлекеттік қызметтердің үлесі (есепті кезеңнің соңына дейін);

b – тізілімде көрсетілген ұқсас мемлекеттік қызметтердің біріктірілген және тізілімнен шығарылған мемлекеттік қызметтердің үлесі (есепті кезеңнің соңына дейін) ;

c - мемлекеттік органмен көрсетілетін Тізілімінде көрсетілген мемлекеттік қызметтердің жалпы саны. " ;

18-тармақ мынандай редакцияда жазылсын:

"18. Бағалау келесі формула бойынша есептеледі:

$$K2 = k * (a + b / 3) / c$$

К2 - осы өлшем бойынша орталық мемлекеттік органның бағасы;
k - алынған нәтижелерді үлестік маңызына жеткізу үшін коэффициент (осы өлшем бойынша коэффициент 9-ға тең);

a - мемлекеттік органмен (ведомствалық бағынысты ұйымда), сондай-ақ, жергілікті атқарушы органдармен көрсетілетін мемлекеттік қызметтер үшін белгіленген тәртіппен бекітілген стандарттардың саны;

b – мемлекеттік органмен (ведомствалық бағынысты ұйымда), сондай-ақ, жергілікті атқарушы органдармен көрсетілетін мемлекеттік қызмет тізілімінде белгіленген, соның ішінде жергілікті атқарушы органдар үшін әзірленген (сыбайлас жемқорлыққа қарсы ғылыми сараптамадан өткен және экономикалық даму және сауда, қаржы және әділет министрліктеріне келісілуге жіберілген, бірақ есепті кезеңнің соңына бекітілмеген) стандарттарының саны;

c – мемлекеттік қызметтер үшін, оның ішінде жергілікті атқарушы органдармен көрсетілетін мемлекеттік қызметтер үшін, тізіліміне сәйкес мемлекеттік орган мемлекеттік қызмет стандарттарын әзірлеуге міндетті болған, осы мемлекеттік қызметтер түрлерінің саны (есептік кезең соңындағы жағдай бойынша) . " ;

24-тармақ мынандай редакцияда жазылсын:

"24. Бағалау келесі формула бойынша есептеледі.

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

$$K4 = k * ((a / b) + (0,25 * (c / b)))$$

2) жергілікті атқарушы органдар бойынша:

$$M2 = m * ((a / b) + (0,25 * (c / b)))$$

К4 – осы өлшем бойынша орталық мемлекеттік органның бағасы;

М2 – осы өлшем бойынша жергілікті атқарушы органның бағасы;

k - алынған нәтижелерді үлестік маңызына жеткізу үшін коэффициент (осы

өлшем бойынша орталық мемлекеттік органдардың коэффициенті 20-ға тең);

m - алынған нәтижелерді үлестік маңызына жеткізу үшін коэффициент (осы өлшем бойынша жергілікті атқарушы органдардың коэффициенті 20-ға тең);

a - тек халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы мемлекеттік органмен (ведомствалық бағынысты ұйыммен) көрсетілетін мемлекеттік қызмет түрлерінің саны, соның ішінде Тізіліміне сәйкес, балама негізінде көрсетілетін қызмет түрлерінің саны, егер, халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілген қызметтердің жалпы көлемінен 50 % астам көрсетілген жағдайда;

b – Мемлекеттік қызметтер тізіліміне сәйкес, халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы мемлекеттік органмен (ведомствалық бағынысты ұйыммен) көрсетілетін жалпы мемлекеттік қызмет түрлерінің саны;

c - мемлекеттік органмен (ведомствалық бағынысты ұйыммен) көрсетілетін мемлекеттік қызмет түрлерінің саны, соның ішінде Тізіліміне сәйкес, балама негізінде көрсетілетін қызмет түрлерінің саны, егер, мемлекеттік органдарда (ведомствалық бағынысты ұйымда) көрсетілген қызметтердің жалпы көлемінен 50 % астам көрсетілген жағдайда;

0,25 - осы өлшемнің көрсеткіші бойынша тараз коэффициенті.";

46-тармақ мынадай редакцияда жазылсын:

"46. «Мемлекеттік органдар (ведомствалық бағынысты ұйымда) көрсететін мемлекеттік қызметтерді пайдаланушылардың қанағаттануының орташа деңгейі" көрсеткіші бойынша келесі формуламен есептеледі:

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

$$K10 = k * ((P1+P1+P1+....)/n)$$

2) жергілікті атқарушы органдар бойынша:

$$M6 = m * ((P1+P1+P1+....)/n)$$

K10 – осы өлшем бойынша орталық мемлекеттік органның бағасы;

M6 - осы өлшем бойынша жергілікті атқарушы органның бағасы;

k - алынған нәтижелерді үлестік маңызына жеткізу үшін коэффициент (осы өлшем бойынша орталық мемлекеттік органдардың коэффициенті 9-ға тең);

m – алынған нәтижелерді үлестік маңызына жеткізу үшін коэффициент (осы өлшем бойынша жергілікті атқарушы органдардың коэффициенті 15-ке тең);

n – осы көрсеткіш бойынша бағалауға қатысқан мемлекеттік қызметтер түрлерінің саны.

P1 – мемлекеттік орган көрсететін мемлекеттік қызметтердің ішінде нақты бір қызметке қанағаттанатын пайдаланушылар дәрежесі келесі формуламен есептеледі:

$$P1 = a + 0,5*b$$

а – "жақсы" көрсеткіші бойынша қанағаттанудың төмендегі формула бойынша есептеледі:

$$a = c/e$$

с – бағалайтын мемлекеттік қызмет түрі бойынша «жақсы» көрсеткіші белгіленген мемлекеттік қызмет көрсету карточкаларының саны;

е – бағалайтын мемлекеттік қызмет түрі бойынша толтырылған мемлекеттік қызмет көрсету карточкаларының жалпы саны.

б – «қанағат» көрсеткіші бойынша қанағаттанудың төмендегі формула бойынша есептеледі:

$$b = d/e$$

д – бағалайтын мемлекеттік қызмет түрі бойынша «қанағат» көрсеткіші белгіленген мемлекеттік қызмет көрсету карточкаларының саны;

0,5 - осы өлшемнің көрсеткіші бойынша тараз коэффициенті.

Мемлекеттік органмен мемлекеттік қызмет көрсету карточкаларды толтырылуы қамтамасыз етілмеген жағдайда, мемлекеттік органға осы қызмет түрі бойынша 0 бағасы қойылады.";

49-тармақ мынадай редакцияда жазылсын:

"49. Тексеру шаралары (жинау, анықтайтын құжаттарды талдау) Қазақстан Республикасы Президентінің Әкімшілігінің тапсырмасы бойынша немесе бағаланатын мемлекеттік органдардың дәлелдейтін құжаттармен бірге мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау нәтижелеріне қарсылықтары түскен жағдайда жүзеге асырылуы тиіс.

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау нәтижелерін алған сәттен бастап бағаланушы мемлекеттік орган бағалау нәтижелерімен келіспеген жағдайда бес жұмыс күн ішінде Агенттікке және Министрлікке дәлелді құжаттармен бірге қарсылығын жолдайды.

Қарсылықтар дәлелді құжаттары бар болған жағдайда қаралады.

Он бес күн ішінде Агенттік қайта тексеру нәтижесі бойынша қарсылықтарды қабылдау немесе қабылдамау туралы негізделген қорытындыларды Қазақстан Республикасы Президентінің Әкімшілігіне және бағаланатын мемлекеттік органдарға жолдайды. Қарсылықтар қабылданған жағдайда бағалау нәтижелері туралы қорытындыларға тиісті түзетулер енгізіледі."

2. Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігінің Мемлекеттік қызметті құқықтық қамтамасыз ету департаменті (А.Ш. Хайдаров), Қазақстан Республикасы Көлік және коммуникация министрлігінің Ақпараттық технологиялар саласындағы мемлекеттік саясат департаменті (Қ.Б. Елеусізова):

1) осы бұйрықты Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркеуін және бұқаралық ақпарат құралдарында ресми жариялануын заңнамамен

белгіленген тәртіпте қамтамасыз етсін;

2) осы бұйрықты орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдар
назарына жеткізсін;

3) осы бұйрықты Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері
агенттігінің және Қазақстан Республикасы Көлік және коммуникация
министрлігінің интернет-ресурстарына орналастыруды қамтамасыз етсін.

3. Осы бұйрық Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде мемлекеттік
тіркелген күннен бастап күшіне енеді және ресми жариялануға жатады.

<i>Қазақстан Республикасы</i>	<i>Қазақстан Республикасы</i>
<i>Көлік және коммуникация</i>	<i>Мемлекеттік қызмет істері</i>
<i>Министрі</i>	<i>агенттігінің Төрағасы</i>
_____ <i>А.Қ. Жұмағалиев</i>	_____ <i>А.М. Байменов</i>