

"Мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасын бағалау әдістемесін бекіту туралы"
Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының
2013 жылғы 9 қаңтардағы № 06-7/2 және Қазақстан Республикасының Көлік
және коммуникация министрі м.а. 2013 жылғы 10 қаңтардағы № 22 бірлескен
бұйрығына өзгеріс енгізу туралы

Күшін жойған

Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі төрағасының 2014 жылғы 18 ақпандағы № 04-2-4/33 және Қазақстан Республикасы Көлік және коммуникация министрінің 2014 жылғы 24 ақпандағы № 149 бірлескен бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2014 жылы 24 ақпанда № 9182 тіркелді. Күші жойылды - Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігі Төрағасының 2014 жылғы 27 қарашадағы № 38 және Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің 2014 жылғы 25 қарашадағы № 181 Бірлескен бұйрығымен

Ескерту. Күші жойылды - ҚР Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігі Төрағасының 27.11.2014 № 38 және Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің 25.11.2014 № 181 Бірлескен бұйрығымен.

Б Ұ Й Ы Р А М Ы З :

1. «Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау әдістемесін бекіту туралы» Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының 2013 жылғы 9 қаңтардағы № 06-7/2 және Қазақстан Республикасының Көлік және коммуникация министрі м.а. 2013 жылғы 10 қаңтардағы № 22 бірлескен бұйрығына (Нормативтік құқықтық кесімдерді мемлекеттік тіркеудің тізілімінде № 8260 тіркелген) келесі өзгеріс енгізілсін: көрсетілген бұйрықпен бекітілген Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау әдістемесі осы бұйрықтың қосымшасына сәйкес жаңа редакцияда **ж а з ы л с ы н .**

2. Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігінің Инспекция және бақылау бөлімі (Қ.А. Жапақов), Қазақстан Республикасы Көлік және коммуникация министрлігінің Ақпараттандыру саласындағы мемлекеттік саясат департаменті (Қ.Б. Елеусізова):

1) осы бұйрықты заңнамамен белгіленген тәртіпте Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркеуін және бұқаралық ақпарат құралдарында ресми жариялануын 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 және Мемлекеттік органдардың
интранет-порталында орналастыруды қамтамасыз етсін.

3. Осы бірлескен бұйрықтың орындалуын бақылау Қазақстан
Республикасының Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының орынбасары
С.Қ. Ахметжановқа, Қазақстан Республикасының көлік және коммуникация
вице-министрі С.С. Сәрсеновке жүктелсін.

4. Осы бірлескен бұйрық мемлекеттік тіркелген күннен бастап күшіне енеді
және ресми жариялануға жатады.

*Қазақстан Республикасының
Мемлекеттік қызмет істері
агенттігінің Төрағасы*

*Қазақстан Республикасының
көлік және коммуникация
Министрі*

_____ А.М. Байменов _____

_____ А.Қ. Жұмағалиев _____

Қазақстан Республикасының
Мемлекеттік қызмет істері
агенттігі Төрағасының

2014 жылғы 18 ақпандағы

№ 04 - 2 - 4 / 33 және

Қазақстан Республикасының
Көлік және коммуникация
Министрінің

2014 жылғы 24 ақпандағы

№ 149 бірлескен бұйрығына
қосымша

«Қазақстан Республикасының
Мемлекеттік қызмет істері
агенттігі Төрағасының

2013 жылғы 9 қаңтардағы

№ 06 - 7 / 2 және

Қазақстан Республикасы
Көлік және коммуникация
Министрі міндетін атқарушысының

2013 жылғы 10 қаңтардағы № 22

бірлескен бұйрығымен бекітілген

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау әдістемесі

1. Жалпы ережелер

1. Осы Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау әдістемесі (бұдан әрі – Әдістеме) «Орталық мемлекеттік органдар мен облыстардың, республикалық маңызы бар қаланың, астананың жергілікті атқарушы органдары қызметінің тиімділігін жыл сайынғы бағалау жүйесі туралы» Қазақстан Республикасы Президентінің 2010 жылғы 19 наурыздағы № 954 Жарлығын (бұдан әрі – Жүйе) жүзеге асыру мақсатында әзірленді.

2. Әдістеме мемлекеттік органдармен жеке және заңды тұлғаларға қолайлы және сапалы мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді, соның ішінде электрондық форматта көрсету шараларының тиімділігін анықтауға арналған.

3. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімін бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2013 жылғы 18 қыркүйектегі № 983 қаулысымен бекітілетін Мемлекеттік қызметтердің тізілімінде көрсетілген (бұдан әрі – Тізілім) мемлекеттік қызметтер бойынша жүргізіледі.

4. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау мемлекеттік органдармен Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызмет істері агенттігіне (бұдан әрі – Агенттік) және Қазақстан Республикасының Көлік және коммуникация министрлігіне (бұдан әрі – Министрлік) жолданатын ақпаратқа талдау жасау арқылы жүргізіледі.

Бағалау барысында көрсетілетін қызметті алушылардан қосымша әлеуметтік сауалнама жүргізілуі мүмкін.

5. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау:

- 1) заңдылық ;
- 2) объективтілік ;
- 3) турашылдық ;
- 4) құпиялықты сақтау ;
- 5) анықтылық ;
- 6) жан - жақтылық ;
- 7) ашықтық қағидаттарына негізделеді.

6. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына бағалауды жүргізу үшін келесі ақпарат көздері:

- 1) мемлекеттік органдардың статистикалық мәліметтері;
- 2) бағаланатын мемлекеттік органдарда мемлекеттік органдармен жүргізілген

тексерулердің

нәтижелері;

3) көрсетілетін қызметті алушылардан жүргізілген сауалнама нәтижелері;

4) үкіметік емес ұйымдардың (қоғамдық бірлестіктердің) мәліметтері болады.

2. Мемлекеттік қызметтердің сапасына бағалауды жүргізу

7. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау мынадай өлшемдер бойынша жүргізіледі:

1) Үдерісті өлшемдер:

Тізілімге енгізілген жаңа мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің саны;
мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарын бекіту;
мемлекеттік көрсетілетін қызметтер регламенттерін бекіту;
мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің оңтайландыру және автоматтандыру деңгейі;

мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына мемлекеттік органның ішкі бақылауының тиімділігі;

2) Нәтижелі өлшемдер:

мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету мерзімдерінің сақталуы;
мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) «электрондық үкімет» және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін қызметті алушылардың үлесі.

8. Әр өлшем бойынша көрсеткіштер анықталып, оларға сәйкес тиісті баллдар қойылады.

Орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдардың мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау үшін өлшемдер мен көрсеткіштердің маңыздық үлесі осы Әдістеменің 1 - және 2-қосымшаларында көрсетілген.

9. Орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдармен «Тізілімге енгізілген жаңа мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің саны», «мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарын бекіту», «мемлекеттік көрсетілетін қызметтер регламенттерін бекіту», «мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына мемлекеттік органның ішкі бақылауының тиімділігі», «мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету мерзімдерінің сақталуы» өлшемдері бойынша мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау Агенттікпен жүргізіледі.

Орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдармен «мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің оңтайландыру және автоматтандыру деңгейі», «мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) «электрондық үкімет» және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін қызметті алушылардың үлесі» өлшемдері бойынша мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау Министрлікпен жүргізіледі.

Агенттікпен көрсетілетін мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасын бағалау Қазақстан Республикасы Президентінің Әкімшілігімен жүргізіледі.

Министрлікпен «мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің оңтайландыру және автоматтандыру деңгейі», «мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) «электрондық үкімет» және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін қызметті алушылардың үлесі» өлшемдері бойынша мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасын бағалау Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің Кеңсесімен жүргізіледі.

Бағалауға орталық мемлекеттік органдармен, олардың ведомстволарымен, аумақтық бөлімшелерімен, ведомстволарының аумақтық бөлімшелерімен, ведомстволық бағынысты ұйымдар мен олардың аумақтық бөлімшелерімен, сондай-ақ жергілікті атқарушы органдармен, соның ішінде облыс, аудан және қала мен ауылдық атқарушы органдармен көрсетілетін қызметтер жатады.

10. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау үшін Агенттікте жұмыс тобы (бұдан әрі – Жұмыс тобы) құрылады. Жұмыс тобының құрамы Агенттіктің бұйрығымен бекітіледі.

Жұмыс тобының құрамына Агенттіктің және Министрліктің өкілдері кіреді.

Жұмыс тобы мемлекеттік органдармен ұсынылған мәліметтер мен мемлекеттік органдар жүргізген тексерулер нәтижесінде алынған ақпараттарды салыстыру арқылы әр-түрлі көздерден алынған мәліметтердің шынайылығына т а л д а у жү р г і з е д і .

11. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау есеп (күнтізбелік) жылдың қорытындысы бойынша жыл сайын жүргізіледі.

12. Орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдармен көрсетілетін мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау нәтижелері жөніндегі қорытынды осы Әдістеменің 3- және 4-қосымшаларындағы нысанға сәйкес ә з і р л е н е д і .

Орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдармен «мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің оңтайландыру және автоматтандыру деңгейі», «мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) «электрондық үкімет» және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін қызметті алушылардың үлесі» өлшемдері бойынша көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасын бағалау нәтижелері жөніндегі қорытындылар осы Әдістеменің 5-қосымшасындағы нысанға сәйкес әзірленеді және Министрлікпен А г е н т т і к к е ұ с ы н ы л а д ы .

Министрлікпен «мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің оңтайландыру және автоматтандыру деңгейі», «мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) «электрондық үкімет» және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін қызметті алушылардың үлесі» өлшемдері бойынша

көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасын бағалау нәтижелері жөніндегі қорытындылар Агенттікке Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің Кеңесімен ұсынылады.

Агенттікпен көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасын бағалау нәтижелері туралы қорытындылар Қазақстан Республикасы Президентінің Әкімшілігімен Қазақстан Республикасының Экономика және бюджеттік жоспарлау министрлігіне ұсынылады.

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау нәтижелері туралы қорытындылар Агенттікпен Қазақстан Республикасының Экономика және бюджеттік жоспарлау министрлігіне ұсынылады.

13. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау үшін ақпарат Агенттікке және Министрлікке Орталық мемлекеттік органдар мен облыстардың, республикалық маңызы бар қаланың, астананың жергілікті атқарушы органдары қызметінің тиімділігіне бағалау жүргізу кестесіне (бұдан әрі – Кесте) сәйкес орталық мемлекеттік органдың аппаратарымен (орталық мемлекеттік органмен, оның ведомстволарымен, аумақтық бөлімшелерімен және ведомстволық бағынысты ұйымдармен көрсететін қызметтер бойынша), облыстардың, Астана және Алматы қалалары әкімдері аппараттарымен (облыс, аудан және қала мен ауылдық атқарушы органдармен көрсетілетін қызметтер бойынша) қағаз және электрондық нұсқаларда ұсынылады.

Агенттікпен көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасын бағалау үшін ақпарат Агенттікпен Қазақстан Республикасы Президентінің Әкімшілігіне Кестеге сәйкес қағаз және электрондық нұсқаларда ұсынылады.

Министрлікпен «мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің оңтайландыру және автоматтандыру деңгейі», «мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) «электрондық үкімет» және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін қызметті алушылардың үлесі» өлшемдері бойынша көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасын бағалау үшін ақпарат Министрлікпен Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің Кеңесіне Кестеге сәйкес қағаз және электрондық нұсқаларда ұсынылады.

3. Тиімділікті бағалау

Параграф 1. «Тізілімге енгізілген жаңа мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің саны» өлшемі бойынша бағалау

14. «Тізілімге енгізілген жаңа мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің саны» өлшемі бойынша бағалау Қазақстан Республикасының Экономика және бюджеттік жоспарлау министрлігімен Агенттікке жыл сайын 15 ақпанға дейін

мемлекеттік органдар мен мемлекеттік қызметтердің кесінінде орталық мемлекеттік органдармен есептік кезеңде Тізілімге жаңа мемлекеттік көрсетілетін қызметтер түрлерін қосу жөніндегі ақпараты негізінде жүргізіледі.

Ақпаратта Тізілімде жаңа мемлекеттік қызметтердің түрлерін енгізу бойынша атқарылған жұмыстар жөнінде көрсетіледі.

Тізілімге енгізілген мемлекеттік қызметтердің жаңа түрлері болған жағдайда мемлекеттік органға 10 балл беріледі (K1)

Параграф 2. «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарын бекіту» өлшемі бойынша бағалау

15. «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарын бекіту» өлшемі бойынша бағалау Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде Агенттікке жыл сайын 18 ақпанға дейін мемлекеттік органдар және мемлекеттік қызметтер кесінінде ұсынылатын ақпараттың негізінде жүргізіледі.

Ұсынылатын ақпаратта мемлекеттік органмен (ведомствалық бағынысты мекемемен) көрсетілетін мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттарын, соның ішінде жергілікті атқарушы органдармен көрсетілетін мемлекеттік көрсетілетін қызметтер бойынша стандарттарды бекіту жөнінде мәлімет, сондай-ақ стандарттардың бекітілмеу себептері көрсетіледі.

16. Жергілікті атқарушы органдармен көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің стандарттарын әзірлейтін мемлекеттік органдар Тізілімге сәйкес анықталады.

Бағалауда (бағалау күніне) Тізілімге енгізілген мемлекеттік қызметтер үшін әзірленетін стандарттар есептеледі.

Соған қоса, бағалау кезінде бағаланатын мемлекеттік органның Тізілімге 2013 жылғы 30 қыркүйекке дейін мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді стандарттау бойынша жұмысы есептеледі.

17. Мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы заңнамамен белгіленген мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді стандарттау мерзімдері бұзылған жағдайда аталған өлшем бойынша мемлекеттік органның жалпы бағасынан айыппұл баллдары шегеріледі.

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді стандарттау мерзімдерін бұзғаны үшін әр анықтап белгіленген дерек бойынша 0,2 айыппұл балл шегерілу көзделеді. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді стандарттау мерзімдерін бұзғаны үшін айыппұл балл шегеру сомасы 3 баллдан көп бола алмайды.

18. Бағалау келесі формула бойынша есептеледі:

$$K2 = k * \frac{a}{c}$$

K2 - осы өлшем бойынша орталық мемлекеттік органның бағасы;
k – алынған нәтижелерді үлестік маңызына жеткізу үшін коэффициент (осы

көрсеткіш бойынша коэффициент 15-ке тең);
а – мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекеме), соның ішінде жергілікті атқарушы органдармен көрсетілетін мемлекеттік көрсетілетін қызметтер бойынша бекітілген стандарттардың саны;
с – Тізілімге сәйкес мемлекеттік органмен, соның ішінде жергілікті атқарушы органдармен көрсетілетін мемлекеттік көрсетілетін қызметтер үшін әзірленетін мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарының жалпы саны (есептік кезеңнің соңындағы жағдай бойынша).

Параграф 3. «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер регламенттерін бекіту» өлшемі бойынша бағалау

19. «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер регламенттерін бекіту» өлшемі бойынша бағалау Қазақстан Республикасының Әділет министрлігімен Агенттікке жыл сайын 18 наурызға дейін мемлекеттік органдар және мемлекеттік қызметтер кесінінде орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдармен мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің регламенттерін бекіту жөніндегі ұсынылатын ақпараттың негізінде жүргізіледі.

Ақпаратта мемлекеттік органмен көрсетілетін мемлекеттік қызметтер регламенттерінің бекітілуі жөнінде мәлімет, сондай-ақ регламенттердің бекітілмеу себептері көрсетіледі.

20. Бағалау келесі формула бойынша есептеледі:

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

$$K3 = k * \frac{a}{b}$$

2) жергілікті атқарушы органдар бойынша:

$$M1 = m * \frac{a}{b}$$

K3 – аталған өлшем бойынша орталық мемлекеттік органның бағасы;

M1 – аталған өлшем бойынша жергілікті атқарушы органның бағасы;

k – алынған нәтижелерді үлестік маңызына жеткізу үшін коэффициент (осы көрсеткіш бойынша орталық мемлекеттік органдардың коэффициенті 10-ға тең);

m – алынған нәтижелерді үлестік маңызына жеткізу үшін коэффициент (осы көрсеткіш бойынша жергілікті атқарушы органдардың коэффициенті 25-ке тең);

a – мемлекеттік органмен мемлекеттік қызметтер туралы заңнамаға сәйкес бекітілген мемлекеттік көрсетілетін қызметтер регламенттерінің саны;

b – мемлекеттік органмен мемлекеттік қызметтер туралы заңнамаға сәйкес мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің регламенттерін әзірлеуге міндетті мемлекеттік көрсетілетін қызметтер түрлерінің саны.

Аталған өлшем бойынша бағалау кезінде «Мемлекеттік көрсетілетін

қызметтер туралы» Заңның 13-бабы 1-тармағына сәйкес мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттары бекітілген мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің регламенттерін бекіту бойынша бағаланатын мемлекеттік органның атқарылған жұмысы есептеледі.

21. Мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы заңнамамен белгіленген мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің регламенттерін бекіту мерзімдері бұзылған жағдайда аталған өлшем бойынша мемлекеттік органның жалпы бағасынан айыппұл баллдары шегеріледі.

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің регламенттерін бекіту мерзімдерін бұзғаны үшін әр анықтап белгіленген дерек бойынша 0,3 айыппұл бал шегерілу көзделеді. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді регламенттеу мерзімдерін бұзғаны үшін айыппұл бал шегеру сомасы 5 баллдан көп бола алмайды.

Параграф 4. «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің оңтайландыру және автоматтандыру деңгейі» өлшемі бойынша бағалау

22. «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің оңтайландыру және автоматтандыру деңгейі» өлшемі бойынша бағалау тек ғана орталық мемлекеттік органдарда жүргізіледі. Бағалау Тізілімде көрсетілген мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің бекітілген стандарттарын талдау негізінде жүргізіледі.

23. Бағалау келесі формула бойынша есептеледі:

$$K4 = \frac{a1 + a2 + \dots + az}{z} * W$$

$$W = \frac{m}{n}$$

K4 – аталған өлшем бойынша орталық мемлекеттік органның бағасы;

a – мемлекеттік қызметке қойылатын қорытынды баға;

z – Тізілімге сәйкес мемлекеттік органмен көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің жалпы саны;

W – мемлекеттік көрсетілетін қызметтер бойынша есептік кезеңде өзгертілген стандарттардың үлесі;

m – есептік кезеңде өзгертілген стандарттардың саны (мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен), соның ішінде жергілікті атқарушы органдармен көрсетілетін мемлекеттік қызметтер бойынша көрсету мерзімдері және/немесе көрсетілетін қызметтер алушылардан сұратылатын құжаттар саны азайтылған мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттар).

n – стандарттардың жалпы саны.

Мемлекеттік көрсетілетін қызметке қойылатын қорытынды бағаны санау келесі формула бойынша жүргізіледі:

$$a = b * d * \frac{x}{y}$$

егер $y = 0$, онда $a = b * d$

x – мемлекеттік қызметті көрсету үшін мемлекеттік органмен ведомствоаралық/ведомстволық ақпараттық жүйелерден сұратылатын құжаттардың саны;

y – мемлекеттік қызметті көрсету үшін мемлекеттік органмен ведомствоаралық/ведомстволық ақпараттық жүйелерден алыналатын құжаттардың саны;

b – осы Әдістеменің 6-қосымшасына сәйкес мемлекеттік көрсетілетін қызметке қойылатын балл;

d – мемлекеттік көрсетілетін қызметтің көрсету мерзіміне сәйкес қойылатын қосымша коэффициент.

Егер бағалау кезінде мемлекеттік көрсетілетін қызметтің стандарты бекітілмеген жағдайда, мемлекеттік көрсетілетін қызметке қойылатын қорытынды балл 0 тең.

Министрліктің есептік кезеңде мемлекеттік көрсетілетін қызмет мерзімін қысқарту және/немесе көрсетілетін қызметтер алушыларынан сұратылатын құжаттардың санын азайту орынысыздығы немесе мүмкінсіздігі жөніндегі қорытындысын ұсынған жағдайда мемлекеттік көрсетілетін қызметтер бойынша есептік кезеңде өзгертілген стандарттардың үлесі 1 тең болады.

Егер, орталық мемлекеттік есептік кезеңде орган «бір терезе» принципі бойынша жұмыс істейтін халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсету мүмкінсіздігі жөнінде Ведомствоаралық комиссияның шешімін ұсынған жағдайда, мемлекеттік орган халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетіледі деп саналады және оған тиісті балл қойылады.

Егер, есептік кезеңде орталық мемлекеттік органмен Тізімге мемлекеттік қызметтерді қосу бойынша жұмыс жүргізілген жағдайда, мемлекеттік көрсетілетін қызметке мемлекеттік қызметтің көрсету тәртібі негізінде осы Әдістеменің 6-қосымшасына сәйкес қойылатын баллға қосымша 3 балл қойылады.

Егер, мемлекеттік көрсетілетін қызмет дәстүрлі әдіспен тек ғана мемлекеттік органда көрсетілсе, алайда оны көрсету барысында ведомствоаралық/ведомстволық ақпараттық жүйелерден алынатын құжаттар болған жағдайда, мемлекеттік көрсетілетін қызметке қойылатын қорытынды баллды санау

мемлекеттік қызметтің көрсету тәртібі негізінде осы Әдістеменің 6-қосымшасына сәйкес қойылатын баллды (b) мемлекеттік көрсетілетін қызметтің көрсету мерзіміне сәйкес қойылатын қосымша коэффициентке (d) көбейту арқылы анықталады.

Қосымша коэффициент стандарттарда көрсетілген мемлекеттік қызметтерді көрсету мерзімдеріне сәйкес қойылады: егер мемлекеттік көрсетілетін қызметте көрсету мерзімі 5 жұмыс күні немесе одан аз болса, қосымша коэффициент (d) 1 тең; егер мемлекеттік көрсетілетін қызметте көрсету мерзімі 5 жұмыс күнінен көп болса, қосымша коэффициент (d) 0,8 тең.

Параграф 5. «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына мемлекеттік органның ішкі бақылауының тиімділігі» өлшемі бойынша бағалау

24. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына мемлекеттік органның ішкі бақылауының тиімділігі» көрсеткіші бойынша бағалау мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттары мен регламенттерін бұзуды алдын алу шаралары бойынша жүргізілген шаралар жөніндегі мемлекеттік органдармен Агенттікке мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына бақылау жүргізу шеңберінде мемлекеттік органдармен ұсынылатын ақпарат негізінде жүргізіледі.

25. Бағалау келесі формула бойынша жүргізіледі:

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

$$K5 = m * \frac{a}{b}$$

2) жергілікті атқарушы органдар бойынша:

$$M2 = m * \frac{a}{b}$$

K5 – аталған өлшем бойынша орталық мемлекеттік органның бағасы;

M2 – аталған өлшем бойынша жергілікті атқарушы органның бағасы;

k – алынған нәтижелерді үлестік маңызына жеткізу үшін коэффициент (осы көрсеткіш бойынша орталық мемлекеттік органдардың коэффициенті 6-ға тең);

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

a – мемлекеттік органмен мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттары мен регламенттерін бұзуды алдын алу шаралары бойынша жүргізілген шаралардың (мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттары мен регламенттерін бұзғаны үшін мемлекеттік қызметтер көрсету мәселесі

функционалдық міндеттеріне кіретін қызметкерлерге қатысты қабылданған тәртіптік сипаттағы шараладың) саны;
b – мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттары мен регламенттері бұзуларының жалпы саны.

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттары мен регламенттерін бұзылуы деп көрсетілетін қызметтер алушаларының мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына дәлелденген шағымдары мен мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету мерзімдерін бұзулар түсініледі.

Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселесі функционалдық міндеттеріне кіретін қызметкер мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттары мен регламенттерін бірнеше рет бұзғаны үшін тәртіптік жауапкершілікке тартылған жағдайда, бағаланатын мемлекеттік орган тиісті дәлелдейтін құжаттар мен материалдарды ұсынады.

Параграф 6. «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету мерзімдерінің сақталуы» өлшемі бойынша бағалау

26. «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету мерзімдерінің сақталуы» өлшемі осы Әдістеменің 7-қосымшасындағы нысанға сәйкес мемлекеттік көрсетілетін қызметтер көрсету мерзімдерінің сақталуы жөнінде орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдармен ұсынылған ақпараттарының негізінде жүргізіледі.

Ақпаратта көрсетілген мемлекеттік қызметтер және белгіленген көрсету мерзімдерінің бұзу деректері туралы, соның ішінде халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы, мемлекеттік органда (ведомстволық бағынысты мекемеде) көрсетілген қызметтер туралы мәліметтер көрсетіледі.

27. Агенттікпен аталған өлшем бойынша әділетті бағалау мақсатында Министрліктің Мемлекеттік көрсетілетін қызметті көрсету сатысы туралы мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету мониторингінің ақпараттық жүйесінен (бұдан әрі – «ХҚКО» ҮАЖ) мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің көрсету мерзімдерін бұзу деректерінің саны сұратылады.

Министерлік «е-лицензиялау» мемлекеттік дерекқоры» ақпараттық жүйесіндегі (бұдан әрі – «Е-лицензиялау» МД АЖ) және «электрондық үкімет» веб-порталындағы мәліметтерді тексереді.

Аталған өлшем бойынша орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдармен ұсынылған ақпарат пен «ХҚКО» ҮАЖ-нен, «Е-лицензиялау» МД АЖ және «электрондық үкімет» веб-порталынан алынған ақпарат арасында айырмашылық анықталған жағдайда, бастапқы «ХҚКО» ҮАЖ-нен, «Е-лицензиялау» МД АЖ және «электрондық үкімет» веб-порталынан

мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің көрсету мерзімдерін бұзу туралы ақпарат қ о л д а н ы л а д ы .

28. Тиісті құжатпен расталған техникалық жағдайларға байланысты ақпараттың жүйе жұмыс істемеу кезінде көрсетілген мемлекеттік қызметтер аталған өлшемді санау кезінде есептелмейді.

29. Бағалау келесі формула бойынша есептеледі:

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

$$K6 = P1 + P2$$

$$\begin{aligned} & \left(\frac{e}{f} * 100 \right) * (-0.3) \quad k * \left(1 - \left(\frac{a+c}{b+d} * 10000 \right) \right) < -1 \\ P1 = & \quad , \text{егер} \\ P1 = & k * \left(1 - \left(\frac{a+c}{b+d} * 10000 \right) \right) + \left(\frac{e}{f} * 100 \right) * (-0.3) \quad \frac{e}{f} * 100 < 10 \\ & \quad , \text{егер} \\ P1 = & k * \left(1 - \left(\frac{a+c}{b+d} * 10000 \right) \right) - 3 \quad \frac{e}{f} * 100 \geq 10 \\ & \quad , \text{егер} \\ P2 = & x * \frac{0.3*i+0.7*q}{n} + \left(\frac{s}{l} * 100 \right) * (-0.3) \quad \frac{s}{l} * 100 < 10 \\ & \quad , \text{егер} \\ P2 = & x * \frac{0.3*i+0.7*q}{n} - 3 \quad \frac{s}{l} * 100 \geq 10 \\ & \quad , \text{егер} \end{aligned}$$

2) жергілікті атқарушы органдар бойынша:

$$M3 = P1 + P2$$

$$\begin{aligned} & \left(\frac{e}{f} * 100 \right) * (-0.3) \quad k * \left(1 - \left(\frac{a+c}{b+d} * 10000 \right) \right) < -1 \\ P1 = & \quad , \text{егер} \\ P1 = & k * \left(1 - \left(\frac{a+c}{b+d} * 10000 \right) \right) + \left(\frac{e}{f} * 100 \right) * (-0.3) \quad \frac{e}{f} * 100 < 10 \\ & \quad , \text{егер} \\ P1 = & k * \left(1 - \left(\frac{a+c}{b+d} * 10000 \right) \right) - 3 \quad \frac{e}{f} * 100 \geq 10 \\ & \quad , \text{егер} \\ P2 = & x * \frac{0.3*i+0.7*q}{n} + \left(\frac{s}{l} * 100 \right) * (-0.3) \quad \frac{s}{l} * 100 < 10 \\ & \quad , \text{егер} \\ P2 = & x * \frac{0.3*i+0.7*q}{n} - 3 \quad \frac{s}{l} * 100 \geq 10 \\ & \quad , \text{егер} \end{aligned}$$

K6 – осы өлшем бойынша орталық мемлекеттік органның бағасы;

M3 – осы өлшем бойынша жергілікті атқарушы органның бағасы;

өтініштердің тіркелуі бағаланады. Мемлекеттік органға өтініштер жұмыс емес күндері немесе жұмыс күні аяқталғаннан кейін келіп түскен жағдайда өтініштердің тіркеу күні болып келесі бірінші жұмыс күні саналады. Аталған көрсеткіш бойынша бағалауға есептік кезеңде қағаз нұсқасында келіп түскен әр лицензия түрі бойынша тіркеу журналынан кездейсоқ алынған 25 өтініштер (бұдан әрі – бағаланатын өтініштердің саны) жатады. Егер мемлекеттік органға есеп кезеңінде лицензиялауға 25 өтініштен аз түскен жағдайда барлық өтініштер бағаланады. Егер мемлекеттік органда тіркеу журналы болмаған жағдайда қағаз нұсқасында лицензиялауға келіп түскен өтініштерді тіркейтін әрбір журнал немесе Электрондық құжат айналымының бірінғай жүйесіндегі мәліметтер қаралады.

Параграф 7. «Мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) «электрондық үкімет» және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін қызметті алушылардың үлесі» өлшемі бойынша бағалау

31. «Мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) «электрондық үкімет» және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін қызметті алушылардың үлесі» өлшемі бойынша бағалау «электрондық үкімет» порталы арқылы көрсетілетін қызметтер алушыларының үлесі» және «халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін қызметтер алушыларының үлесі» көрсеткіштері бойынша жүргізіледі.

32. Бағалау осы Әдістеменің 8-қосымшасындағы нысанға сәйкес «электрондық үкімет» және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін мемлекеттік қызметтерге өтініштердің саны жөнінде орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдармен ұсынылған ақпараттарының негізінде жүргізіледі.

33. Бағалау келесі формула бойынша есептеледі:

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

$$K7 = P1 + P2$$

2) жергілікті атқарушы органдар бойынша:

$$M4 = P1 + P2$$

K7 – аталған өлшем бойынша орталық мемлекеттік органның бағасы;

M4 – аталған өлшем бойынша жергілікті атқарушы органның бағасы;

P1 – «электрондық үкімет» порталы арқылы көрсетілетін қызметтер алушыларының үлесі» көрсеткішінің мағынасы;

P2 – «халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін қызметтер алушыларының үлесі» көрсеткішінің мағынасы.

34. «Электрондық үкімет» порталы арқылы көрсетілетін қызметтер алушыларының үлесі» көрсеткіші бойынша бағалау келесі формула бойынша е с е п т е л е д і :

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

$$P1 = k * \frac{a}{a + b}$$

2) жергілікті атақарушы органдар бойынша:

$$P1 = m * \frac{a}{a + b}$$

P1 – аталған көрсеткіш бойынша орталық мемлекеттік/жергілікті атқарушы органның бағасы ;

k – алынған нәтижелерді үлестік маңызына жеткізу үшін коэффициент (осы өлшем бойынша орталық мемлекеттік органдардың коэффициенті 5-ке тең);

m – алынған нәтижелерді үлестік маңызына жеткізу үшін коэффициент (осы өлшем бойынша жергілікті атқарушы органдардың коэффициенті 10-ға тең);

a – «электрондық үкімет» портал арқылы көрсетілетін мемлекеттік көрсетілетін қызметтерге берілген электрондық өтініштердің саны;

b – «электрондық үкімет» портал арқылы көрсетілетін мемлекеттік көрсетілетін қызметтерге берілген қағаз нұсқасындағы өтініштердің саны.

Мемлекеттік қызметті электрондық түрде көрсету техникалық түрде есептік кезеңде жүргізілсе, алайда мемлекеттік қызметтің стандарты есептік кезеңнің 4-тоқсанында бекітілген жағдайда аталған көрсеткішті сану кезінде аталған мемлекеттік қызмет бойынша келіп түскен өтініштердің статистикасы саналмайды .

Мемлекеттік қызмет электрондық форматқа аустырылып және пилоттық тәртіпте жүргізілген жағдайда аталған көрсеткішті сану кезінде аталған мемлекеттік қызмет бойынша келіп түскен өтініштердің статистикасы саналмайды .

35. «Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін қызметтер алушыларының үлесі» көрсеткіші бойынша бағалау келесі формула бойынша е с е п т е л е д і :

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

$$P1 = k * \frac{a}{a + b}$$

2) жергілікті атақарушы органдар бойынша:

$$P1 = m * \frac{a}{a + b}$$

P2 – аталған көрсеткіш бойынша орталық мемлекеттік/жергілікті атқарушы органның бағасы ;

k – алынған нәтижелерді үлестік маңызына жеткізу үшін коэффициент (осы

өлшем бойынша орталық мемлекеттік органдардың коэффициенті 5-ке тең);
 m – алынған нәтижелерді үлестік маңызына жеткізу үшін коэффициент (осы өлшем бойынша жергілікті атқарушы органдардың коэффициенті 10-ға тең);
 a – баламалы негізде халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді алу үшін өтініштердің саны;
 b – тікелей бағаланатын мемлекеттік органға баламалы негізде көрсетілетін мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді алу үшін қағаз нұсқасында келіп түскен өтініштердің саны.

Министрлік мемлекеттік органдармен ұсынылған ақпаратты олармен көрсетілетін электрондық қызметтердің сараптау арқылы тексереді.

4. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету бойынша мемлекеттік органдардың қорытынды бағасы

36. Мемлекеттік органдардың қорытынды бағасы барлық өлшемдер бойынша есептеуден алынған қорытындыларды қосу және алынған нәтижені оңалту коэффициентіне көбейту арқылы анықталады:

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

$$O1 = (K1 + K2 + K3 + K4 + K5 + K6 + K7) * PC$$

2) жергілікті атқарушы органдар бойынша

$$O2 = (M1 + M2 + M3 + M4) * PM$$

$O1$ – орталық мемлекеттік органның мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету бойынша қорытынды бағасы;

$O2$ – жергілікті атқарушы органның мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету бойынша қорытынды бағасы;

K – орталық мемлекеттік органның бағалау өлшемдері;

M – жергілікті атқарушы органның бағалау өлшемдері;

PC – орталық мемлекеттік органдар үшін оңалту коэффициенті;

PM – жергілікті атқарушы органдар үшін оңалту коэффициенті.

37. Тиімділіктің қорытынды бағасының мағынасы 100-ден асқан жағдайда, қорытынды баға 100 балға тең болып саналады.

38. Оңалту коэффициенті – басқа бағаланатын мемлекеттік органдармен салыстырғанда мемлекеттік қызметтер көрсету бойынша жоғарлатылған жүктемесі бар мемлекеттік органның қорытынды бағасының түзету мақсатында саналатын көрсеткіш.

39. Оңалту коэффициенті «жүктеме индексі» көрсеткішімен өлшенетін бағаланатын мемлекеттік органның жүктеулі деңгейі негізінде анықталады.

40. Жүктеме индексі орташа деңгейге тең немесе одан жоғары мемлекеттік органдар үшін оңалту коэффициенті (бірқалыпты кадаммен) 1,01-ден 1,10-ге дейінгі аралықтағы мағыналарды қабылдайды - аталған мемлекеттік органдар ең жүктеуліден аз жүктеуліге бірқалыпты үлестіріледі. Ең жоғары жүктеме индексі бар мемлекеттік органға қолданылатын оңалту коэффициентінің мағынасы 1,10 құрайды.

41. Жүктеме индексі орташа дәрежеден төмен мемлекеттік органдар үшін оңалту коэффициенті 1-ге тең болып қабылданады.

42. Орташа жүктеме индексі орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдар үшін жеке анықталады және бағаланатын орталық мемлекеттік органдардың/жергілікті атқарушы органдардың жүктеме индекстерінің орташа арифметикалық мағынасы болып саналады.

43. Оңалту коэффициенті әр бағаланатын мемлекеттік орган үшін жеке саналады. Мемлекеттік органдардың оңалту коэффициенттерінің ең жоғарғы және төмен мағыналарының анықтауы орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдар үшін жеке жүргізіледі.

44. Жүктеме индексі – мемлекеттік қызметтер көрсету бойынша мемлекеттік органға жүктеме деңгейін анықтайтын құрама көрсеткіш.

Орталық мемлекеттік органдар үшін жүктеме индексі келесі көрсеткіштердің негізінде есептеледі:

есептік кезеңде бағаланатын мемлекеттік органмен көрсетілген мемлекеттік қызметтердің саны;

Тізілімге сәйкес бағаланатын мемлекеттік органмен көрсетілетін мемлекеттік қызметтер түрлерінің саны.

Жергілікті атқарушы орган үшін жүктеме индексі келесі көрсеткіштердің негізінде есептеледі:

бағаланатын жергілікті атқарушы органмен көрсетілген қызметтердің жалпы санын облыс, республикалық маңызы бар қала, астана халқының орта жылдық санына бөлу арқылы есептелетін есептік кезеңде жан басына шаққанда бағаланатын жергілікті атқарушы органмен көрсетілген мемлекеттік қызметтердің саны. Халықтың орта жылдық саны өткен жылдың қорытындысы бойынша Қазақстан Республикасы Статистика агенттігінің веб-сайтында жарияланатын ресми көрсеткіш болып саналады.

Тізілімге сәйкес бағаланатын жергілікті атқарушы органмен көрсетілетін мемлекеттік қызметтер түрлерінің саны.

45. Жүктеме индексін есептеу Осы Әдістemenің 44-тармағында көрсетілген көрсеткіштерді көбейту және ұзындық көлемі әдісімен салыстырмалы түрге

келтіру арқылы жүргізіледі.

46. Жеке орталық мемлекеттік орган үшін жүктеме индексін санау келесі формула бойынша есептеледі:

$$SK_i = b_i * c_i$$

SK_i – жеке мемлекеттік органның жүктеме индексі (i);

b_i – бағаланатын орталық мемлекеттік органмен (i) есептік кезеңде көрсетілген мемлекеттік қызметтер санының салыстырмалы түрге келтірілген көрсеткіші;

c_i – Тізілімге сәйкес бағаланатын орталық мемлекеттік органмен (i) көрсетілетін мемлекеттік қызметтер түрлері санының салыстырмалы түрге келтірілген көрсеткіші.

Жеке жергілікті атқарушы орган үшін жүктеме индексін санау келесі формула бойынша есептеледі:

$$SM_m = d_m * f_m$$

SM_m – жеке мемлекеттік органның жүктеме индексі (m);

d_m – бағаланатын жергілікті атқарушы органмен (m) есептік кезеңде жан басына шаққанда көрсетілген мемлекеттік қызметтер санының салыстырмалы түрге келтірілген көрсеткіші;

f_m – Тізілімге сәйкес бағаланатын жергілікті атқарушы органмен (m) көрсетілетін мемлекеттік қызметтер түрлері санының салыстырмалы түрге келтірілген көрсеткіші.

47. Бағаланатын орталық мемлекеттік органмен есептік кезеңде көрсетілген мемлекеттік қызметтер санының салыстырмалы түрге келтірілген көрсеткішін санау келесі формула бойынша есептеледі:

$$b_i = (R_i - R_{\min}) / (R_{\max} - R_{\min})$$

R_i – есептік кезеңде бағаланатын орталық мемлекеттік органмен (i) көрсетілген мемлекеттік қызметтер санының көрсеткіші;

$R_{\min}$ – есептік кезеңде барлық бағаланатын орталық мемлекеттік органдармен көрсетілген мемлекеттік қызметтер саны көрсеткішінің ең төмен мағынасы;

$R_{\max}$ – есептік кезеңде барлық бағаланатын орталық мемлекеттік

органдармен көрсетілген мемлекеттік қызметтер саны көрсеткішінің ең жоғарғы
м а ғ ы н а с ы .

Бағаланатын жергілікті атқарушы органмен есептік кезеңде жан басына
шаққанда көрсетілген мемлекеттік қызметтер санының салыстырмалы түрге
келтірілген көрсеткішін санау келесі формула бойынша есептеледі:

$$d_m = (N_m - N_{\min}) / (N_{\max} - N_{\min})$$

N_m – есептік кезеңде бағаланатын жергілікті атқарушы органмен (m) жан
басына шаққанда көрсетілген мемлекеттік қызметтер санының көрсеткіші;

$N_{\min}$ – есептік кезеңде барлық бағаланатын жергілікті атқарушы органдармен
жан басына шаққанда көрсетілген мемлекеттік қызметтер саны көрсеткішінің ең
т ө м е н м а ғ ы н а с ы ;

$N_{\max}$ – есептік кезеңде барлық бағаланатын жергілікті атқарушы органдармен
жан басына шаққанда көрсетілген мемлекеттік қызметтер саны көрсеткішінің ең
ж о ғ а р ғ ы м а ғ ы н а с ы .

48. Тізілімге сәйкес бағаланатын орталық мемлекеттік органмен көрсетілетін
мемлекеттік қызметтер түрлері санының салыстырмалы түрге келтірілген
көрсеткішін санау келесі формула бойынша есептеледі:

$$c_i = (T_i - T_{\min}) / (T_{\max} - T_{\min})$$

T_i – Тізілімге сәйкес бағаланатын орталық мемлекеттік органмен (i)
көрсетілетін мемлекеттік қызметтер түрлері санының көрсеткіші;

$T_{\min}$ – Тізілімге сәйкес барлық бағаланатын орталық мемлекеттік
органдармен көрсетілетін мемлекеттік қызметтер түрлерінің саны көрсеткішінің
е ң т ө м е н м а ғ ы н а с ы ;

$T_{\max}$ – Тізілімге сәйкес барлық бағаланатын орталық мемлекеттік
органдармен көрсетілетін мемлекеттік қызметтер түрлерінің саны көрсеткішінің
е ң ж о ғ а р ғ ы м а ғ ы н а с ы .

Тізілімге сәйкес бағаланатын жергілікті атқарушы органмен көрсетілетін
мемлекеттік қызметтер түрлері санының салыстырмалы түрге келтірілген
көрсеткішін санау келесі формула бойынша есептеледі:

$$f_m = (L_m - L_{\min}) / (L_{\max} - L_{\min})$$

L_m – Тізілімге сәйкес бағаланатын жергілікті атқарушы органмен (m) көрсетілетін мемлекеттік қызметтер түрлері санының көрсеткіші;
 L_{min} – Тізілімге сәйкес барлық бағаланатын жергілікті атқарушы органдармен көрсетілетін мемлекеттік қызметтер түрлерінің саны көрсеткішінің ең төмен мағынасы ;

L_{max} – Тізілімге сәйкес барлық бағаланатын жергілікті атқарушы органдармен көрсетілетін мемлекеттік қызметтер түрлерінің саны көрсеткішінің ең жоғары мағынасы .

49. Алынған бағаның нәтижелеріне сәйкес мемлекеттік органның қызметі тиімділігінің деңгейі анықталады. Мемлекеттік орган тиімділігінің жоғарғы деңгейі 100-ден 90 баллға, орташа деңгей – 70-тен 89,99-ға дейін, төмен деңгей – 50-ден 69,99-ға дейінгі бағаның көрсеткішіне сәйкес келеді. Тиімсіз деп бағалау қорытындылары бойынша 49,99 баллдан аз алған мемлекеттік органның қызметі болып табылады .

50. Мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасын бағалау нәтижелері туралы қорытындысында :

бағаланатын мемлекеттік органның атауы;
барлық өлшемдер бойынша бағалардың кестесі;
өлшемдер бойынша мемлекеттік органның қызметі тиімділігінің талдауы;
қорытындылар мен ұсыныстар болады.

5. Тиісті емес есептік ақпарат ұсынғаны үшін бағаланатын мемлекеттік органдардың жауапкершілігі

51. Бағаланатын мемлекеттік орган толық және дұрыс есептік ақпаратты осы Әдістеменің 7- және 8-қосымшаларына сәйкес, Кестемен белгіленген мерзімдерде Агенттікке және Министрлікке ұсынады.

52. Толық немесе дұрыс есептік ақпарат уақтылы ұсынылмаған жағдайда, мемлекеттік органның осы бағыт бойынша қорытынды бағасынан айыппұл балдары шегеріледі .

53. Агенттікке немесе Министрлікке Кестемен белгіленген мерзімнен кейін ұсынылған есептік ақпарат уақтылы ұсынылмаған деп танылады.

Уақтылы ұсынылмаған есептік ақпаратты ұсынған мемлекеттік органнан 1,5 айыппұл бал шегерілу көзделеді .

54. Әдістеменің қосымшаларына сәйкес толтырылмаған немесе есептік мәліметтердің құрамына қойылған талаптармен көзделген элементтер (қосымшалар, тараулар, бөлімдер, кестелер, көрсеткіш мәндері және басқалары) болмаған ақпарат толық емес болып табылады.

55. Толық емес есептік ақпаратты ұсынған мемлекеттік органның қорытынды бағасынан 2 айыппұл бал шегерілу көзделеді.

56. Қайта тексеру барысында шындыққа сәйкес келмейтін деректер анықталған жағдайда есептік ақпарат анық емес деп танылады.

57. Аталған анық емес деректер бағаланатын мемлекеттік органдардың есептік ақпараттарындағы мәліметтерді қайта тексеру нәтижесі бойынша жасалатын осы Әдістеменің 9-қосымшасындағы нұсқаға сәйкес есептік ақпаратта мазмұндалған мәліметтерді қайта қарау қорытындысы бойынша салыстырып тексеру актісінде анықтап белгіленуі тиіс.

58. Анық емес есептік ақпаратты ұсынған мемлекеттік органнан әр анықтап белгіленген дерек үшін 0,2 айыппұл бал шегерілу көзделеді. Анық емес есептік ақпаратты ұсынғаны мемлекеттік органның қорытынды бағасынан үшін айыппұл бал шегеру сомасы 5 балдан көп бола алмайды.

59. Анықталған деректер бойынша ақпарат мемлекеттік орган қызметінің тиімділігін бағалау нәтижелері туралы қорытындысының «Қорытындылар мен ұсыныстар» тарауында көрсетіледі.

6. Бағаланатын мемлекеттік органдардың есептік ақпараттарындағы мәліметтерді қайта тексеру

60. Бағаланатын мемлекеттік органдардың есептік ақпараттарындағы мәліметтердің нақтылығына қайта тексеру (бұдан әрі– Қайта тексеру) Агенттік және Министрлікпен Жүйенің 51-тармағына сәйкес жүргізіледі.

61. Есептік ақпараттары қайта тексеруге жататын мемлекеттік органдар мемлекеттік жоспарлау жөніндегі уәкілетті органмен бекітілген Тәуекелдерді басқару жүйесі негізінде қайта тексеруге жататын мемлекеттік органдарды анықтау әдістемесіне сәйкес анықталады.

62. Қайта тексеру тікелей бағаланатын мемлекеттік органда растайтын құжаттарға (ведомстволық есептер, хаттамалар, хаттар, басқа мемлекеттік органдардың тексеру нәтижелері және т.б.) талдау, сондай-ақ ақпараттық жүйелерді қарау арқылы жүргізіледі.

63. Қайта тексеруді жүргізудің мерзімдері Кестемен белгіленеді.

7. Бағалау қорытындыларына шағымдану тәртібі

64. Бағалау нәтижелеріне шағымдану тәртібі Жүйенің 6-тарауына сәйкес жүргізіледі.

65. Мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасын бағалау нәтижелері жөнінде қорытынды алған күннен бастап бағалау нәтижелерімен келіспеген жағдайда бағаланатын мемлекеттік орган бес жұмыс күн ішінде Агенттікке және

Министрлікке дәлелді құжаттармен бірге қарсылықтарын жолдайды.

Бағалау қорытындыларына қарсылықтар болмаған жағдайда бағаланатын мемлекеттік орган мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасын бағалау нәтижелері жөнінде қорытынды алған күннен бастап бес жұмыс күн ішінде Агенттікке тиісті хабарлама жолдайды. Белгіленген мерзімнен кейін бағаланатын мемлекеттік органдардың жолданған қарсылықтары қабылданбайды.

66. Қарсылықтарды қарау үшін Агенттікте шағымдарды ұсынған мемлекеттік органдардың бағалауына қатысқан қызметкерлер кіре алмайтын Агенттік пен Министрліктің қызметкерлері құрамында Арнайы комиссия құрылады. Арнайы комиссияның саны мен құрамы Агенттікпен өздігімен анықталады, алайда 5 адамнан кем болмауы тиіс.

67. Бағаланатын мемлекеттік органдардан тиісті дәлелдейтін құжаттары қоса қарсылықтар түскен күннен бастап бес жұмыс күн ішінде Агенттікпен осы Әдістеменің 10-қосымшасындағы нысанға сәйкес Мемлекеттік органдар қызметінің тиімділігін бағалау нәтижелері бойынша қайшылықтар кестесі (бұдан әрі – Қайшылықтар кестесі) әзірленеді және Арнайы комиссияның қарауына енгізіледі.

68. Арнайы комиссия қарсылықтарды қарау және бағалау нәтижелерінің әділеттілігін анықтау бойынша қарсылықтарды ұсынған бағаланатын мемлекеттік органдардың, мүдделі салалық орталық мемлекеттік органдардың өкілдері, сондай-ақ мемлекеттік органның бағалауында қатысқан қызметкерлері шақырылған отырыстарды өткізеді.

69. Арнайы комиссия отырыстарының нәтижелері бойынша Қайшылықтар кестелері қайта әзірленеді, Арнайы комиссия төрағасымен қол қойылады және бағаланатын мемлекеттік органның назарына жеткізіледі.

70. Бағаланатын мемлекеттік органдардан қарсылықтар келіп түскен күннен бастап он бес күнтүзбелік күн ішінде Агенттік Сараптамалық комиссияның жұмыс органына және бағаланатын мемлекеттік органдарға қарсылықтарды қабылдау немесе қабылдамау жөніндегі дәлелденген қорытындыларды жолдайды. Қарсылықтарды қабылданған жағдайда қайта пысықталған мемлекеттік органдар қызметінің тиімділігін бағалау жөніндегі қорытындылар қарсылықтарды ұсыныған бағаланатын мемлекеттік органдарға біржолда жолданады.

71. Агенттіктің қарсылықтарды қабылдау немесе қабылдамау жөніндегі қорытындылар тұжырымды болып табылады және шағымдануға жатпайды.

72. Министрлікпен Агенттікке жыл сайын 15 ақпанға дейін «ХҚКО» БАЖ-нен «мемлекеттік қызметтер көрсету мерзімдерінің сақталуы» өлшемі бойынша ақпарат ұсынылады.

8. Бағаланатын мемлекеттік органды қайта құру немесе тарату

73. Есептік кезеңнен кейінгі бірінші жартыжылдықта бағаланатын мемлекеттік орган қайта құрылған немесе таратылған жағдайда аталған мемлекеттік органды бағалау құқықтық мирасқор-мемлекеттік органның бағалау шеңберінде жүргізіледі және құқықтық мирасқор-мемлекеттік органның қорытынды бағасында есептеледі.

74. Есептік кезеңнен кейінгі екінші жартыжылдықта бағаланатын мемлекеттік орган қайта құрылған немесе таратылған жағдайда аталған мемлекеттік орган бағаланбайды және аталған мемлекеттік орган қызметінің талдауы бағалаудың қорытындылары бойынша құқықтық мирасқор-мемлекеттік органға берілетін қорытындылар мен ұсыныстарды әзірлеу барысында есептеледі.

75. Есептік кезеңнен кейінгі екінші жартыжылдықта қайта құрылған немесе таратылған мемлекеттік орган қызметінің бағалауы құқықтық мирасқор-мемлекеттік органның қорытынды бағасына кірмейді.

76. Бағаланатын мемлекеттік орган бағаланатын кезеңнен кейінгі жылдың басынан бастап, мемлекеттік органдардың есепті деректерді беру мерзімдері бағалау кестесінде белгіленгенге дейінгі кезеңде қайта ұйымдастырылған немесе таратылған кезде аталған мемлекеттік органды бағалау бағаланатын кезеңдегі нәтижелер ескеріле отырып жүзеге асырылады.

Берілген функциялар мен өкілеттіктер бойынша бағалау нәтижелері құқықтық мирасқор - мемлекеттік органға ұсынымдар ретінде беріледі.

Мемлекеттік қызметтер
көрсетудің сапасын
бағалау әдістемесіне
1-қосымша

Орталық мемлекеттік органдармен көрсетілетін мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау үшін өлшемдері мен көрсеткіштері

№ т/т	Өлшемдер / көрсеткіштер атауы	Үлестік мәні
Үдерісті өлшемдер		
1	Тізілімге енгізілген жаңа мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің саны	10
2	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарын бекіту	15
3	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер регламенттерін бекіту	10
4	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің оңтайландыру және автоматтандыру деңгейі	30
5	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына мемлекеттік органның ішкі бақылауының тиімділігі	10
Нәтижелі өлшемдер		

6	Мемлекеттік қызметтер көрсету мерзімдерінің сақталуы	15
7	Мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) «электрондық үкімет» және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін қызметті алушылардың үлесі	10
7.1	«Электрондық үкімет» порталы арқылы көрсетілетін қызметтер алушыларының үлесі	5
7.2	Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін қызметтер алушыларының үлесі	5
	БАРЛЫҒЫ	100

М е м л е к е т т і к қ ы з м е т т е р
к ө р с е т у д і ң с а п а с ы н
б а ғ а л а у ә д і с т е м е с і н е
2-қосымша

Жергілікті атқарушы органдармен көрсетілетін мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау үшін көрсеткіштер мен өлшемдер

№ т/т	Өлшемдер / көрсеткіштер атауы	Үлестік мәні
Үдерісті өлшемдер		
1	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер регламенттерін бекіту	25
2	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына мемлекеттік органның ішкі бақылауының тиімділігі	25
Нәтижелі өлшемдер		
3	Мемлекеттік қызметтер көрсету мерзімдерінің сақталуы	30
4	Мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) «электрондық үкімет» және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін қызметті алушылардың үлесі	20
4.1	«Электрондық үкімет» порталы арқылы көрсетілетін қызметтер алушыларының үлесі	10
4.2	Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін қызметтер алушыларының үлесі	10
	БАРЛЫҒЫ	100

М е м л е к е т т і к қ ы з м е т т е р
к ө р с е т у д і ң с а п а с ы н
б а ғ а л а у ә д і с т е м е с і н е
3-қосымша
Нысан

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау нәтижелері туралы қорытынды

(орталық мемлекеттік органның атауы)

(есеп кезеңі)

№	Бағалау өлшемдері	Баға
Үдерісті өлшемдер		
1	Тізілімге енгізілген жаңа мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің саны	
2	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарын бекіту	
3	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер регламенттерін бекіту	
4	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің оңтайландыру және автоматтандыру деңгейі	
5	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына мемлекеттік органның ішкі бақылауының тиімділігі	
Нәтижелі өлшемдер		
6	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету мерзімдерінің сақталуы	
7	Мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) «электрондық үкімет» және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін қызметті алушылардың үлесі	
	Өлшемдер бойынша жалпы баға	
	Оңалту коэффициенті	
	Айыппұл баллдары	
	Оңалту коэффициентін және шегерілген айыппұл баллдарын есептегендегі қорытынды баға	

Орталық мемлекеттік органның қызметінің бағалау өлшемдері бойынша
т и і м д і л і г і н т а л д а у :

1. «Тізілімге енгізілген жаңа мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің саны»
ө л ш е м і б о й ы н ш а :

2. «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарын бекіту» өлшемі
б о й ы н ш а :

3. «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер регламенттерін бекіту» өлшемі
б о й ы н ш а :

4. «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің оңтайландыру және
автоматтандыру деңгейі» өлшемі бойынша:

5. «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына мемлекеттік органның
ішкі бақылауының тиімділігі» өлшемі бойынша:

6. «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету мерзімдерінің сақталуы»
ө л ш е м і б о й ы н ш а :

7. «Мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) «
электрондық үкімет» және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы
көрсетілетін қызметті алушылардың үлесі» өлшемі бойынша:

Қорытындылар мен ұсыныстар:

Қазақстан Республикасының
Мемлекеттік қызмет істері
агенттігі Төрағасының

орынбасары _____

(қолы) (қолдың мағынасын ашу)

Қазақстан Республикасы
Мемлекеттік қызмет істері
агенттігінің мемлекеттік
көрсетілетін қызметтердің
сапасын бағалауға және
бақылауға жауапты
құрылымдық бөлімшенің

басшысы _____

(қолы) (қолдың мағынасын ашу)

«____» _____ 20 ____ ж

Мемлекеттік қызметтер

көрсетудің сапасын
бағалау әдістемесіне

4-қосымша

Нысан

Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасын бағалау нәтижелері туралы қорытынды

(жергілікті атқарушы органның атауы)

(есеп кезеңі)

№	Бағалау өлшемдері	Баға
Үдерісті өлшемдер		
1	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер регламенттерін бекіту	
2	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына мемлекеттік органның ішкі бақылауының тиімділігі	
Нәтижелі өлшемдер		
3	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету мерзімдерінің сақталуы	
4	Мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) «электрондық үкімет» және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін қызметті алушылардың үлесі	
	Өлшемдер бойынша жалпы баға	
	Оңалту коэффициенті	
	Айыппұл баллдары	
	Оңалту коэффициентін және шегерілген айыппұл баллдарын есептегендегі қорытынды баға	

Жергілікті атқарушы органның қызметінің бағалау өлшемдері бойынша
т и і м д і л і г і н т а л д а у :

1. «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер регламенттерін бекіту» өлшемі
б о й ы н ш а :

2. «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына мемлекеттік органның
ішкі бақылауының тиімділігі» өлшемі бойынша:

3. «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету мерзімдерінің сақталуы»
ө л ш е м і б о й ы н ш а :

4. «Мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) «
электрондық үкімет» және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы
көрсетілетін қызметті алушылардың үлесі» өлшемі бойынша:

Қорытындылар мен ұсыныстар:

Қазақстан Республикасының
Мемлекеттік қызмет істері
агенттігі Төрағасының
орынбасары _____

(қолы) (қолдың мағынасын ашу)

Қазақстан Республикасы
Мемлекеттік қызмет істері
агенттігінің мемлекеттік
көрсетілетін қызметтердің
сапасын бағалауға және
бақылауға жауапты
құрылымдық бөлімшенің
басшысы _____

(қолы) (қолдың мағынасын ашу)

«___» _____ 20___ж

М е м л е к е т т і к қ ы з м е т т е р
к ө р с е т у д і ң с а п а с ы н
б а ғ а л а у ә д і с т е м е с і н е

5-қосымша

Нысан

«Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің оңтайландыру және автоматтандыру
деңгейі», «мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) «
электрондық үкімет» және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы
көрсетілетін қызметті алушылардың үлесі» өлшемдері және «электрондық үкімет
» порталынан келіп түскен арыздарды уақытылы тіркеу», «лицензиялауға қағаз

нұсқасында келіп түскен арыздарды уақытылы тіркеу» және «электрондық үкімет» порталы арқылы электрондық қызметтерді уақытылы көрсету» көрсеткіштері бойынша

Мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасын бағалау нәтижелері туралы қорытынды

(орталық мемлекеттік/жергілікті атқарушы органның атауы)

(есеп беру кезеңі)

№	Бағалау өлшемдері	Баға
1	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің оңтайландыру және автоматтандыру деңгейі	
2	Мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) «электрондық үкімет» және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін қызметті алушылардың үлесі	
3	«Электрондық үкімет» порталынан келіп түскен арыздарды уақытылы тіркеу	
4	«Лицензиялауға қағаз нұсқасында келіп түскен арыздарды уақытылы тіркеу	
5	«Электрондық үкімет» порталы арқылы электрондық қызметтерді уақытылы көрсету	
	Жалпы баға:	

Бағалаудың көрсеткіштері бойынша орталық мемлекеттік/жергілікті атқарушы орган қызметінің тиімділігін талдау:

1. «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің оңтайландыру және автоматтандыру деңгейі» өлшемі бойынша:

2. «Мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) «электрондық үкімет» және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін қызметті алушылардың үлесі» өлшемі бойынша:

3. «Электрондық үкімет» порталынан келіп түскен арыздарды уақытылы тіркеу» көрсеткіші бойынша:

4. «Лицензиялауға қағаз нұсқасында келіп түскен арыздарды уақытылы тіркеу» көрсеткіші бойынша:

5. «Электрондық үкімет» порталы арқылы электрондық қызметтерді уақытылы көрсету» көрсеткіші бойынша:

Қорытынды мен ұсыныстар:

Қазақстан Республикасының
көлік және коммуникация
вице-министрі

(қолы) (қолдың мағынасын ашу)

Қазақстан Республикасының
Көлік және коммуникация
министрілігі Мемлекеттік
қызметтерді автоматтандыруды
бақылау және халыққа қызмет
көрсету орталықтарының
қызметін үйлестіру

комитетінің төрағасы _____

(қолы) (қолдың мағынасын ашу)

«____» _____ 20__ ж

Мемлекеттік

қызметтер

көрсетудің

сапасын

бағалау

әдістемесіне

6-қосымша

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтің көрсету тәртібі

№	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтеі көрсету тәсілі	Балл
1	«Электрондық үкімет» порталы, халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін электрондық мемлекеттік қызмет	30
2	«Электрондық үкімет» порталы арқылы көрсетілетін, алайда халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілмейтін электрондық мемлекеттік қызмет	25
3	Дәстүрлі әдіспен тек ғана халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін мемлекеттік қызмет	20
4	Дәстүрлі әдіспен балама негізінде (мемлекеттік органда және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы) көрсетілетін мемлекеттік қызмет	10
5	Дәстүрлі әдіспен тек ғана мемлекеттік органда көрсетілетін мемлекеттік қызмет	0

Мемлекеттік

қызметтер

көрсетудің

сапасын

бағалау

әдістемесіне

7-қосымша

Нысан

Мемлекеттік қызметтер көрсетудің мерзімдерін сақтау бойынша ақпарат

(орталық мемлекеттік/жергілікті атқарушы органның атауы)

(есеп кезеңі)

		Мемлекеттік органмен	(		
--	--	-------------------------	---	--	--

№ п/п	Мемлекеттік қызметтің атауы (Мемлекеттік қызметтер тізілімінде көрсетілген орталық мемлекеттік органмен және оның ведомстволық бағынысты мекемелерімен көрсетілетін барлық қызметтер)	Мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілген мемлекеттік қызметтер мерзімдерінің бұзылу саны	ведомстволық бағынысты мекемемен) халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілген қызметтердің жалпы саны	Мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) мемлекеттік қызметтер көрсету мерзімдердің бұзылу саны	Мемлекеттік (органда (ведомстволық бағынысты мекемеде) көрсетілген қызметтердің жалпы саны
1	2	3	4	5	6
	БАРЛЫҒЫ:				

1. Мемлекеттік қызметтер көрсету мерзімдерін бұзылуы туралы мәліметтер (қызметтерді көрсетудің мерзімінің бұзылуы себептері, қызметтер көрсету мерзімдері бойынша өзекті мәселелер, қолданылған шаралар, бұзу фактілерін карау қорытындылары)

2. Қосымша мәліметтер:

Мемлекеттік органның
басшысы _____

(қолы) (қолдың мағынасын ашу)

Мемлекеттік қызметтерді
дамытуға жауапты мемлекеттік
органның тиісті құрылымдық

бөлімшесінің басшысы _____

(қолы) (қолдың мағынасын ашу)

«___» _____ 20__ ж

Мемлекеттік қызметтер

көрсетудің сапасын

бағалау әдістемесіне

8-қосымша

Нысан

«Электрондық үкімет» порталы және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін мемлекеттік қызметтерге мемлекеттік органға келіп түскен өтініштердің саны туралы ақпарат

«Электрондық үкімет» порталы және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы, немесе дәстүрлі әдіспен
--

№ т/т	балама негізінде (халыққа қызмет көрсету орталықтары және мемлекеттік органда) көрсетілетін мемлекеттік қызметтің атауы	Мемлекеттік органға қағаз нұсқасында келіп түскен өтініштердің жалпы саны
1	2	3

Мемлекеттік қызметтер
көрсетудің сапасын
бағалау әдістемесіне

9-қосымша

Нысан

Есептік ақпаратта мазмұндалған мәліметтерді қайта қарау қорытындысы бойынша

САЛЫСТЫРУ АКТІСІ

(орталық мемлекеттік/жергілікті атқарушы органның атауы)

(есеп кезеңі)

№	Атауы	Алынып тасталатын балдар
1	Есептік ақпаратты уақытында ұсынбауы	
2	Толық емес ақпаратты ұсынуы	
3	Сенімде емес ақпаратты ұсынуы	
БАРЛЫҒЫ:		

1. Бағалау кестесіне сәйкес мемлекеттік органмен есептік ақпаратты ұсыну мерзімі: 201__ жылдың «__»_____.

Есептік ақпаратты ұсынудың шынындағы мерзімі: 201__ жылдың «__»_____

Алынып тастау: _____ баллды құрады.

2. Толық емес ақпарат ұсынылған, соның ішінде есептік ақпараттың құрылымына белгіленген талаптарымен қарастырылған келесі элементтердің жоқтығы (қосымшалар, бөлімдер, кестелер, көрсеткіштер белгілері және т.б.)

- 1) _____
- 2) _____

Алынып тастау: _____ баллды құрады.

3. Сенімсіз ақпарат ұсынылған. Қайта қарау барысында келесі деректердің шындығына сәйкессіздіктері анықталды:

- 1) _____

2) _____

Алынып тастау: _____ баллды құрады.

ҚОРЫТЫНДЫ АЛЫП ТАСТАУ: _____ баллды құрады.

Қ а з а қ с т а н Р е с п у б л и к а с ы
М е м л е к е т т і к қ ы з м е т і с т е р і
агенттігінің өкілі _____
(мерзімі) (қолы) (қолдың мағынасын ашу)

Б а ғ а л а н у ш ы м е м л е к е т т і к
органның өкілі _____
(мерзімі) (қолы) (қолдың мағынасын ашу)

М е м л е к е т т і к қ ы з м е т т е р

к ө р с е т у д і ң с а п а с ы н

б а ғ а л а у ә д і с т е м е с і н е

10-қосымша

Нысан

Бағалау нәтижелері бойынша келіспеушілік кестесі

(орталық мемлекеттік органның атауы)

(есеп кезеңі)

№	Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызмет істері агенттігінің қорытындысы	Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызмет істері агенттігінің ұсынысы	Бағаланушы мемлекеттік органның қарсылық білдіруі	Шағымдану қорытындысы бойынша шешім	Ескертпе
1					
2					
3					

Шағымдану қорытындысын ескергендегі орташа бал _____ құрады.

Комиссия Төрағасы _____
(қолы) (қолдың мағынасын ашу)

Шағымдану қорытындысымен

таныстым: _____
(қолы) (қолдың мағынасын ашу)

Б а ғ а л а н у ш ы м е м л е к е т т і к

органның төрағасы

« _____ » _____ 20 ____ г.

© 2012. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің «Қазақстан Республикасының Заңнама және құқықтық ақпарат институты» ШЖҚ РМК