Әділет

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бақылау қағидаларын бекіту туралы

Күшін жойған

Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігі төрағасының 2015 жылғы 28 сәуірдегі № 146 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2015 жылы 3 маусымда № 11253 тіркелді. Күші жойылды - Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істер министрінің 2016 жылғы 16 ақпандағы № 35 бұйрығымен

Ескерту. Күші жойылды - ҚР Мемлекеттік қызмет істер министрінің 16.02.2016 № 35 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

Қазақстан Республикасының 2013 жылғы 15 сәуірдегі «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» Заңының 7-бабының 3) тармақшасына сәйкес **БҰЙЫРАМЫН:**

1. Қоса берілген Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бақылау қағидалары бекітілсін.

2. Мыналардың:

1) «Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бақылау қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының 2013 жылғы 4 мамырдағы № 06-7/63 бұйрығының (Нормативтік құқықтық кесімдерді мемлекеттік тіркеудің тізілімінде № 8484 болып тіркелген, 2013 жылғы 12 маусымдағы № 146 (28085) «Егемен Қазақстан» газетінде жарияланған);

2) «Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бақылау қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының 2013 жылғы 4 мамырдағы № 06-7/63 бұйрығына өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы» Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының 2013 жылғы 26 шілдедегі № 06-7/106 бұйрығының (Нормативтік құқықтық кесімдерді мемлекеттік тіркеудің тізілімінде № 8679 болып тіркелген, 2013 жылғы 26 қыркүйектегі № 220 (28159) «Егемен Қазақстан» газетінде жарияланған) күштері жойылды деп танылсын.

3. Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігінің Мемлекеттік қызмет және сыбайлас жемқорлық профилактикасы департаменті осы бұйрықтың заңнамада белгіленген тәртіппен мемлекеттік тіркелуін және ресми жариялануын қамтамасыз етсін.

4. Осы бұйрықтың орындалуын бақылау Қазақстан Республикасы

Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігі Төрағасының орынбасары С.Қ. Ахметжановқа жүктелсін.

5. Осы бұйрық алғаш ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

Төраға *Қ. Қожамжаров*

« К Е Л І С І Л Д І »
Қазақстан Республикасының Ұлттық экономика министрлігінің Статистика комитеті Төрағасы
_________________ Ә.А.Смайылов

2015 жылғы 28 сәуір

Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігі Төрағасының 2015 жылғы 28 сәуір № 146 бұйрығымен бекітілген

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер сапасын бақылау қағидалары

1. Жалпы ережелер

1. Осы Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер сапасын бақылау қағидалары Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігі (бұдан әрі - Агенттік) мен оның аумақтық бөлімшелерімен Қазақстан Республикасының мемлекеттік көрсетілетін қызметтер саласындағы заңнаманы сақтау бойынша орталық мемлекеттік органдардың, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдарының, қаладағы аудандар, аудандық маңызы бар қалалар, кенттер, ауылдар, ауылдық округтер әкімдерінің (бұдан әрі - тексерілетін субъектілер) қызметтерін бақылау жүргізудің тәртібін айқындайды.

2. Ұйымдастыру және жүргізу тәртібі осы Қағидалармен айқындалған бақылау тексерулер және мониторингтеу нысанында жүзеге асырылады.

3. Бақылау:

1) заңдылық;

2) объективтілік;

3) турашылдық;

4) құпиялықты сақтау;

5) анықтылық;
6) жан-жақтылық;
7) ашықтық қағидаттарына негізделеді.

4. Бақылауды жүргізу барысында және олардың нәтижесі бойынша Агенттік және оның аумақтық бөлімшелері:

1) бақылау субъектілерінен және лауазымды тұлғалардан оның қызметін реттейтін және айқындайтын қағаз және электронды жеткізгіштердегі құжаттарды (мәліметтерді) не олардың көшірмелерін тексеру нәтижелері туралы актіге қосу үшін сұратады және алады, сондай-ақ тексерудің міндеттері мен нысанасына сәйкес автоматтандырылған деректер қорына (ақпараттық жүйелерге) қол жеткізеді;

2) тексерілетін субъектілерге мемлекеттік қызметтер сапасын көтеру, оның ішінде анықталған бұзушылықтарды жою, сондай-ақ Қазақстан Республикасының мемлекеттік көрсетілетін қызметтер саласындағы заңнамасын орындамағаны немесе тиісті орындамағаны үшін лауазымды тұлғаларды жауапкершілікке тарту жөнінде ұсыныстар енгізеді;

3) мемлекеттік көрсетілетін қызметтер сапасын ішкі бақылау нәтижелері жөніндегі ақпаратты сұратады;

4) бақылау жүргізу барысында қоғамдық мониторинг және әлеуметтік зерттеулер нәтижелері бойынша жеке тұлғалар, коммерциялық емес ұйымдар ұсынған ақпаратты қолданады.

2. Тексерудің ұйымдастыру және жүргізу тәртібі

5. Агенттік және оның аумақтық бөлімшелерінің қызметкерлерімен жоспардан тыс тексерулерді жүргізудің негіздемелері:

1) мемлекеттік көрсетілетін қызметтер сапасының мәселелері бойынша көрсетілетін мемлекеттік қызметтер алушылардың шағымдары мен өтініштері;

2) тәуекел дәрежесін бағалаудың, есептерді талдаудың нәтижелері, бақылаудың басқа да нысандардың нәтижелері;

3) мемлекеттік көрсетілетін қызметтер сапасының бұзушылықтары жөнінде бұқаралық ақпарат құралдарында жарияланған, басқа мемлекеттік органдардың тексеру нәтижелері немесе басқа да дерек көздердің ақпараты болып табылады.

6. Орталық мемлекеттік органдардың қызметін тексеру Агенттіктің қызметкерлерімен, орталық мемлекеттік органдардың және оның ведомстволарының аумақтық бөлімшелерінің, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдарының, қаладағы аудандар, аудандық маңызы бар қалалар, кенттер, ауылдар, ауылдық округтер әкімдерімің қызметін

тексеру Агенттіктің аумақтық бөлімшелерінің қызметкерлерімен, сондай-ақ Агенттік басшылығының тапсырмасы бойынша Агенттіктің қызметкерлерімен өз құзыреті шегінде жүргізіледі.

Тексеру Агенттік Тәрағасының және оның аумақтық бөлімшелерінің басшыларының немесе олардың міндетін атқаратын адамдардың «Тексерулер тағайындау туралы актілерді, тоқтату, қайта жаңғырту, тексеру мерзімдерін ұзарту туралы хабарлауларды, қатысушылардың құрамын өзгерту туралы актілерді тіркеу және тексеру мен оның нәтижелері жөніндегі ақпараттың есепке алу құжаттарын ұсыну ережесін бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Бас Прокурорының 2013 жылғы 19 маусымдағы № 63 бұйрығымен (нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 73213 болып тіркелді) (бұдан әрі - № 63 бұйрық) бекітілген нысан бойынша тексеруді тағайындау туралы актісі негізінде жүргізіледі.

7. Тексеру жүргізудің мерзімі алдағы жұмыстардың көлемі, қойылған міндеттер ескеріле отырып белгіленеді және құқықтық статистика және арнайы есептер жөніндегі уәкілетті органда тіркеумен отыз жұмыс күннен аспауға тиіс.

8. Тексеру көлемінің ауқымды болуына байланысты Агенттіктің және оның аумақтық бөлімшелерінің басшылары немесе олардың олардың міндетін атқаратын тұлғалары тексеру жүргізудің мерзімін отыз жұмыс күнінен аспайтын мерзімге бір рет қана ұзартылады. Тексеру мерзімдері ұзартылған жағдайда мемлекеттік орган міндетті түрде құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі уәкілетті органда тіркей отырып, тексеруді ұзарту туралы қосымша актіні ресімдейді, онда тексеруді тағайындау туралы алдыңғы актінің нөмірі мен тіркелген күні және ұзартудың себебі көрсетіледі.

9. тексерілетін субъекті қызметіне (дербес дерек бойынша дара немесе жалпы белгіленген мерзімде) мемлекеттік қызмет көрсету сапасының мәселесі бойынша тексерудің алдында оның қызметін реттейтін және айқындайтын нормативтік құқықтық актілер, материалдар зерделенеді.

10. Агенттіктің немесе оның аумақтық бөлімшесінің қызметкері (бұдан әрі - тексеретін адам) тексеру алдында тексеру жүргізудің басталатыны туралы Қазақстан Республикасының «Қазақстан Республикасының бақылау және қадағалау туралы» 2011 жылғы 6 қаңтардағы № 377-IV заңда (бұдан әрі - Заң) белгіленген мерзімде тексерілетін субъектіні жазбаша түрде хабардар етеді.

11. Тексеруді тағайындау туралы актіні тексерілетін субъектіге берген күннен бастап тексеру басталған болып есептеледі.

12. Тексеруді тағайындау туралы актімен танысудан бас тартқан немесе тексеретін адамның (адамдардың) тексеру жүргізуге қажетті материалдарға қол жеткізуіне кедергі келтірілген жағдайда еркін нысанда тиісті хаттама жасалады. Хаттамаға Агенттіктің немесе оның аумақтық бөлімшесінің тексеру жүргізетін

қызметкері және тексерілетін субъектінің уәкілетті адамы қол қояды.

Тексерілетін субъектінің уәкілетті адамы хаттамаға қол қоюдан бас тартқан жағдайда бас тарту себебі туралы жазбаша түсініктемені бірден береді немесе хаттамада бас тарту туралы белгі жасалады. Тексеруді тағайындау туралы актімен танысудан бас тарту тексеруді тоқтатуға негіз болып табылмайды.

13. Тексеру бір айдан аспайтын мерзімге бір рет тоқтатылады.

Тексеру жүргізу аясында шет мемлекеттерден елеулі маңызы бар мәліметтер және құжаттар алу, осы бапта көрсетілгеннен асатын мерзімдерде арнайы зерттеулер, сынақтар, сараптамалар жүргізу қажет болған жағдайларда, тексеру жүргізу мерзімі оларды алғанға не орындағанға дейін тоқтатыла тұрады.

тексерілетін субъектіні тексеруді тоқтата тұру не қайта бастау туралы хабардар ету Заңының 20-бабына сәйкес жүргізіледі.

Тексеруді тоқтата тұру немесе қайта бастау кезінде тексеруді тоқтата тұру не қайта бастау туралы акт № 63 бұйрықпен бекітілген нысан бойынша шығарылады.

Тоқтатыла тұрған тексеруді жүргізу мерзімін есептеу ол қайта басталған күннен бастап жалғасады.

3. Тексерудің рәсімдеу тәртібі

14. Тексерудің аяқталуы бойынша тексеретін адаммен екі данада тексерудің нәтижелері туралы акт жасалады.

Тексерудің нәтижелері туралы актіде:

1) актінің жасалған күні, уақыты және орны;

2) тексеру жүргізген органның атауы;

3) оның негізінде тексеру жүргізілген, тексеруді тағайындау туралы акті жасалған күні мен нөмірі;

4) тексеру жүргізген адамның (адамдардың) тегі, аты және әкесінің аты (ол болған жағдайда) және лауазымы;

5) тексерілетін субъектінің атауы, тексеруді жүргізу кезінде болған тексерілетін субъекті өкілінің (өкілдерінің) тегі, аты, әкесінің аты (ол болған жағдайда) және лауазымы;

6) тексерудің жүргізілген күні, орны және кезеңі;

7) тексерілетін субъектінің қызметіне талдама;

8) тексерудің нәтижелері туралы, оның ішінде анықталған бұзушылықтар туралы, олардың сипаты туралы мәліметтер;

9) мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді сапасыз көрсетудің, Қазақстан Республикасының мемлекеттік көрсетілетін қызметтер саласындағы заңнаманың талаптары орындалмауының себептеріне талдама;

10) анықталған бұзушылықтарды, оларға ықпал ететін себептер мен жағдайларды жою туралы ұсыныстар;

11) тексерілетін субъекті өкілінің, сондай-ақ тексеруді жүргізу кезінде қатысқан адамның анықтамамен танысуы туралы немесе танысудан бас тартуы туралы мәліметтер, олардың қолы немесе қол қоюдан бас тартуы;

12) тексеруді жүргізген адамның (адамдардың) қолы көрсетіледі.

15. Тексеруді тағайындау туралы актіде көрсетілген тексеруді аяқтау мерзімінен кешіктірмей тексерілетін субъектіге тексерудің нәтижелері туралы актінің тапсырылған күні тексеру мерзімінің аяқталуы деп есептеледі.

16. Тексерудің нәтижелері туралы актіге қол қоюдан тексерілетін субъекті бас тартқан жағдайда, тексеретін адам (адамдар) еркін нысанда тиісті хаттама жасап, ол актінің бір данасымен қоса тексерілетін субъектінің кеңсесіне беріп, актінің екінші данасына ұсынылған материалдарды тіркеу туралы корреспонденциялардың кіріс журналында белгі соқтырып алады.

тексерілетін субъектімен тексерудің нәтижелері туралы актіні алудан бас тартқан жағдайда, тексерудің нәтижелері туралы акт Агенттікпен немесе оның аумақтық бөлімшесімен тексерілетін субъектінің атына қызмет бабындағы корреспонденция ретінде шабармандық (фельдъегерлік) байланыс арқылы жолданады.

17. Әрбір тексеру аяқталғаннан кейін тексеретін адамдар тексерудің нәтижелері туралы актіні материалдарымен қоса Агенттіктің немесе оның аумақтық бөлімшелерінің басшылығына шешім қабылдау үшін жұмыс бес күннің ішінде береді.

18. Агенттіктің немесе оның аумақтық бөлімшелерінің басшылығы тексерудің актісі мен материалдарын қарау нәтижесі бойынша мынадай:

1) анықталған бұзушылықтарды, оларға ықпал ететін себептер мен жағдайларды жою, мемлекеттік қызмет көрсету стандарттары мен регламенттеріне тиісті өзгерістер мен толықтырулар енгізу, сондай-ақ мемлекеттік қызмет көрсету барысын оңтайландыру туралы ұсыныстар, кінәлі лауазымды тұлғаларды жауапкершілікке тарту және тиісті мерзімде қараудың нәтижесі туралы Агенттікке немесе оның аумақтық бөлімшесіне мағлұмдау туралы ұсыныспен тексерілетін субъекті басшысының (немесе оның жоғары орган) атына хат жолдау туралы;

2) актіде және ұсынылған материалдарда баяндалған ақпаратты назарға алу туралы шешім қабылдайды.

19. Тексерудің актісі мен материалдары қаралған күннен бастап 5 жұмыс күні ішінде тексерудің материалдары бойынша тексерілетін субъекті басшысының атына ұсыныс хат Агенттік немесе оның аумақтық бөлімшелер басшылығының, немесе оларды алмастыратын тұлғалардың қолымен жолданады.

20. Тексеретін адам (адамдар) Қазақстан Республикасының заңдарында көзделген жағдайларды қоспағанда, тексеру жүргізу нәтижесінде алынған және коммерциялық, салықтық немесе заңмен қорғалатын өзге де құпия болып табылатын ақпаратты жария етпеуді қамтамасыз етеді.

4. Бұзушылықтарды, оларға ықпал ететін себептер мен жағдайларды жою туралы ұсыныстарды іске асыру тәртібі

21. Тексерудің нәтижелері туралы акті бойынша бақылау субъектісінің басшысы тарапынан қарсылық немесе ескертулер болған кезде, өзінің қол қояр алдында ол туралы ескерту жасайды және тексерудің нәтижелері туралы актіні алған күннен бастап үш күннің ішінде жазбаша қарсылықтарын және (немесе) ескертулерін тексеруді жүргізген органға ұсынады.

22. Тексеру нәтижесінде анықталған бұзушылықтар бойынша тексерілетін субъект үш жұмыс күнінен кешіктірмей, қарсылықтар және (немесе) ескертулер болмаған жағдайда тексеруді жүргізген органның басшылығымен келісілген анықталған бұзушылықтарды жою және тексеруді жүргізген органның ұсыныстарын орындау жөнінде қабылданатын кешенді шаралар туралы ақпаратты ұсынады.

23. Анықталған бұзушылықтарды жою және тексеруді жүргізген органның ұсыныстарын орындау жөнінде қабылданатын кешенді шаралар туралы ақпаратта бұзушылықтарды жою туралы бақылау субъектісінің нақты іс-әрекеттері, жауапты орындаушылары мен орындалу мерзімдері көрсетіледі.

24. Тексерілетін субъект тексеру жүргізген органға анықталған бұзушылықтарды, оларға ықпал ететін себептер мен жағдайларды жою, сондай-ақ кінәлі лауазымды тұлғаларды жауапкершілікке тарту туралы ұсыныс хатында көрсетілген мерзімде анықталған бұзушылықтарды, оларға ықпал ететін себептер мен жағдайларды жою мақсатында қабылданған шаралардың іске асырылу жөнінде ақпаратты және кінәлі лауазымды тұлғаларды жауапкершілікке тарту туралы растайтын құжаттардың көшірмелерін ұсынады.

25. Егер тексеру нәтижесінде анықталған бұзушылықтар бойынша тексерілетін субъект оларды жою жөнінде шаралар қабылдамаған жағдайда тексеретін адам (адамдар) Қазақстан Республикасының заңнамасымен көзделген өкілеттіліктер шегінде жоғарыда тұрған мемлекеттік орган немесе лауазымды тұлғаға тиісті шара қабылдамаған лауазымды тұлғалардың жауапкершілігін қарау туралы ұсыныс енгізеді және осындай деректер туралы прокуратура органына және Қазақстан Республикасының өзге де мемлекеттік органына мағлұмдайды, сондай-ақ арызбен сот органына шағымданады.

5. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер сапасына мониторинг жүргізу тәртібі

26. Тексерілетін субъектілердің мемлекеттік көрсетілетін қызметтер сапасына мониторингті Агенттікпен және оның аумақтық бөлімшелері жүзеге асырады:

1) ақпараттандыру саласындағы уәкілетті органның «Мониторинг» бірегейлендірілген ақпараттық жүйесінің шеңберінде алынған;

2) Қазақстан Республикасының мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы заңнамасына сәйкес ішкі бақылау шеңберінде тексерілетін субъектілермен тоқсанда сайын есептік кезеңнен кейінгі айдың 7-і күніне дейін ұсынылған ақпаратты талдау арқылы жүргізіледі.

27. Орталық мемлекеттік органдар Агенттікке, орталық мемлекеттік органдары ведомстволарының аумақтық бөлімшелері осы Қағидаларға 1-қосымшаға сәйкес нысанда мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын ішкі бақылау жөніндегі жұмыстар туралы есепті талдамалық анықтаманы қоса отырып, Агенттіктің облыстар, Астана және Алматы қалалары бойынша аумақтық бөлімшелеріне ұсынады.

Жергілікті атқарушы органдар осы Қағидаларға 2-қосымшаға сәйкес нысанда мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын ішкі бақылау жөніндегі жұмыстар туралы есепті талдамалық анықтаманы қоса отырып, Агенттікке және оның облыстар, Астана және Алматы қалалары бойынша аумақтық бөлімшелеріне ұсынады.

28. Ұсынылатын есебі міндетті түрде толық толтырылады. Есеп нысанында қалдырып кеткен, толтырылмаған кесте ұяшығына рұқсат етілмейді. Ақпарат болмаған жағдайда тиісті кесте ұяшығында «-» белгісі қойылады.

29. Есептік ақпарат көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасын ішкі бақылау нәтижелері бойынша есебінің нысанында көрсетілген мәліметтерді растайтын тиісті материалдардың (бұйрықтардың, хаттамалардың, шешімдердің, хаттардың, қызметтік жазбалардың көшірмелері, фотоматериалдар) қоса берілуімен талдамалық анықтамамен бірге енгізіледі.

30. Агенттіктің немесе оның аумақтық бөлімшелерінің басшылығы тексерілетін субъектілердің мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасына мониторингтің нәтижесі бойынша мынадай:

1) тексерілетін субъекті басшысының (немесе оның жоғары орган) атына мониторингтің нәтижелері бойынша анықталған бұзушылықтарды, оларға ықпал ететін себептер мен жағдайларды жою туралы ұсыныстармен хат жолдау және тиісті мерзімде қаралудың нәтижесі туралы Агенттікті немесе оның аумақтық бөлімшесін хабардар ету туралы;

2) мониторингтің қорытындыларын Агенттік және оның аумақтық

бөлімшелері жанындағы қоғамдық кеңестердің отырыстарына шығару туралы;

3) мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын ішкі бақылау нәтижелеріндегі ақпаратты назарға алу туралы шешім қабылдайды.

6. Агенттікке оның аумақтық бөлімшелерімен талдамалық ақпаратты ұсынудың тәртібі

31. Агенттіктің аумақтық бөлімшелерінің жұмысын реттеу мақсатында олар мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бақылау жұмысының қорытынды туралы талдамалық ақпарат тоқсанда сайын есептік кезеңнен кейінгі айдың 15-і күніне дейін Агенттікке ұсынады.

32. Талдамалық ақпарат келесі мәліметтерді қамтиды:

1) мемлекеттік қызметтер көрсету саласы дамытудың негізгі сипаттамалары, сондай-ақ қадағалау аймақта есептік кезеңдегі мемлекеттік қызметтер көрсету саласының қазіргі жағдайы, оның ішінде көрсетілген мемлекеттік қызметтердің жалпы саны, ең танымал мемлекеттік қызметтердің атауы және басқа мәліметтер;

2) қадағалау аймақта мемлекеттік қызметтер көрсету саласының мәселелері, оның ішінде осы Қағидаларға 3-қосымшаға сәйкес нысанда мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы заңнамасының қолданыстағы құқықтық қайшылықтары туралы мәліметтер;

3) көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасын бақылау бойынша шаралардың нәтижелері, сондай-ақ:

орталық мемлекеттік органдардың аумақтық бөлімшелерімен, жергілікті атқарушы органдарымен, көрсетілетін қызметті берушілерімен мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы заңнамасының нормаларын, мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттары мен регламенттерін ұстану жөніндегі жүргізілген тексерістердің нәтижелері;

тәуекелдерді басқару жүйесінің негізінде орталық мемлекеттік органдардың аумақтық бөлімшелерінің, жергілікті атқарушы органдардың есептік ақпараттарындағы деректерді қайта тексеру нәтижелері, сондай-ақ мерзімдері бұзылып көрсетілген мемлекеттік қызметтердің, түскен шағымдардың саны және тағы басқалар мәліметтері бойынша анықталған сәйкессіздіктері туралы ақпарат;

«Мониторинг» ИАЖ-нің шеңберінде анықталған мемлекеттік қызметтер көрсетудің негізсіз бас тартуы мен мерзімдерді бұзылуы және олар бойынша негізсіз қабылданған шаралар;

басқа да мәліметтерді көрсетіледі;

4) Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізіліміне қызметтерді енгізу бойынша ұсыныстар, атап айтқанда 4-қосымшаға сәйкес нысанда мемлекеттік органның функциясының мемлекеттік қызметтердің белгілеріне сәйкестігі

туралы мәліметтерді осы Қағидаларға 5-қосымшаға сәйкес нысан бойынша Мемлекеттік қызметтер туралы мәліметтер;

5) мемлекеттік қызметтер көрсету саласын жетілдіру бойынша ұсыныстар, сондай-ақ мемлекеттік қызметтер және көрсетілетін қызметті берушілерді көрсете отырып мемлекеттік қызметтер көрсету туралы заңнамасын, мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасын бағалау және бақылау жөніндегі тетіктерін жетілдіру, мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін (бизнес-үрдісін оңтайландыру және автоматтандыру) жақсарту туралы ұсыныстары.

7. Қорытынды ережелер

33. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бақылау нәтижелері « мемлекеттік қызмет көрсету» бағыты бойынша мемлекеттік органдардың тиімділігінің жыл сайынғы бағалауының қорытынды бағасын шығаруда қолданылады.

34. Бақылау нәтижелері Агенттікпен немесе оның аумақтық бөлімшесімен, сондай-ақ тексерілетін субъектілермен бұқаралық ақпарат құралдарында жария етіледі және олардың интернет-ресурстарында орналастырылады.

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бақылау қағидаларына
1-қосымша
Нысан

Көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасын ішкі бақылау нәтижелері бойынша орталық мемлекеттік органның есебі

Есептік кезең 20____жылғы______ тоқсан
Индекс: 1-мқ
Кезеңділігі: тоқсандық
Ұсынатын тұлғалар тобы: орталық мемлекеттік органдар
Қайда ұсынылады: Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігі және оның облыстар, Астана және Алматы қалалары бойынша аумақтық бөлімшелері
Тапсыру мерзімдері: тоқсанда бір рет, есептік кезеңнен кейінгі айдың 7-ші күнінен кешіктірмей

Т.№	Атқарылып жатырған шаралар	1 -тоқсан			2-тоқсан			3-тоқсан			4-тоқсан	
		Қаңтар	Ақпан	Наурыз	Сәуір	Мамыр	Маусым	Шілде	Тамыз	Қыркүйек	Қазан	Қараша
	Көрсетілген мемлекеттік											

1.	қызметтердің саны - барлығы, оның ішінде:											
1.1.	Мемлекеттік органда (ведомстволық бағыныстағы мекемеде)қағаз түрінде көрсетілген мемлекеттік қызметтердің саны оның ішінде қызметтердің түрлері бойынша:											
	Мемлекеттік қызметтің атауы											
1.2.	«электрондық үкімет» веб-порталы және (немесе) халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетудің мүмкіндігі бар мемлекеттік қызметтердің мемлекеттік органда (ведомстволық бағыныстағы мекемеде)қағаз түрінде көрсетілген саны оның ішінде қызметтердің түрлері бойынша:											
	Мемлекеттік қызметтің атауы											
1.3.	халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілген мемлекеттік қызметтердің саны оның ішінде қызметтердің түрлері бойынша:											
	Мемлекеттік қызметтің атауы											
1.4.	Электрондық түрде көрсетілген мемлекеттік											

	қызметтердің саны - барлығы, оның ішінде:											
1.4.1.	Электрондық түрде «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы көрсетілген мемлекеттік қызметтердің саны оның ішінде қызметтердің түрлері бойынша:											
	Мемлекеттік қызметтің атауы											
1.4.2.	Электрондық түрде «Е-Лицензиялау» МДҚ арқылы көрсетілген мемлекеттік қызметтердің саны оның ішінде қызметтердің түрлері бойынша:											
	Мемлекеттік қызметтің атауы											
2.	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізіліміне енгізілген мемлекеттік қызметтер саны											
3.	Бекітілген мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарының саны											
4.	Бекітілген мемлекеттік көрсетілетін қызметтер регламенттерінің саны											
5.	мерзімдері бұзылып көрсетілген мемлекеттік қызметтердің саны - барлығы, оның ішінде:											
	Мемлекеттік органмен (											

5.1.	ведомстволық бағыныстағы мекемемен) мерзімдері бұзылып көрсетілген мемлекеттік қызметтердің саны - барлығы, оның ішінде қызметтердің түрлері бойынша:											
	Мемлекеттік қызметтің атауы											
5.2.	халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы мерзімдері бұзылып көрсетілген мемлекеттік қызметтердің саны - барлығы, оның ішінде қызметтердің түрлері бойынша:											
	Мемлекеттік қызметтің атауы											
5.3.	Электрондық түрде мерзімдері бұзылып көрсетілген мемлекеттік қызметтердің саны - барлығы, оның ішінде қызметтердің түрлері бойынша:											
	Мемлекеттік қызметтің атауы											
6.	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына келіп түскен шағымдардың саны - барлығы, оның ішінде:											
6.1	Мемлекеттік органмен (ведомстволық бағыныстағы мекемемен) көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасына келіп											

	түскен шағымдардың саны											
6.2	халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасына келіп түскен шағымдардың саны											
6.3	Электрондық түрде көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасына келіп түскен шағымдардың саны											
7.	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына келіп түскен шағымдардың қаралу мерзімдерінің бұзылу саны - барлығы, оның ішінде:											
7.1	Мемлекеттік органмен (ведомстволық бағыныстағы мекемемен) көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасына келіп түскен шағымдардың қаралу мерзімдерінің бұзылу саны											
7.2	халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасына келіп түскен шағымдардың қаралу											

	мерзімдерінің бұзылу саны											
7.3	Электрондық түрде көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасына келіп түскен шағымдардың қаралу мерзімдерінің бұзылу саны											
8.	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына келіп түскен шағымдардың көздері:											
8.1	жеке тұлғалардан											
8.2	мемлекеттік органдардан											
8.3	заңды тұлғалардан											
8.4	бағалауға және мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бақылауға уәкілетті органның тапсырмалары											
8.5	облыс әкімінен											
8.6	бұқаралық ақпарат құралдарынан											
8.7	басқа да көздер											
9.	Қаралған шағымдардың саны											
10.	Шағымдар бойынша жүргізілген тексерулердің саны - барлығы:											
10.1.	оның ішінде мүдделі мемлекеттік органдардың қатысуымен											
11.	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттары мен регламенттерінің талаптарын бұзғаны											

	үшін тәртіптік жауапкершілікке тартылған адамдардың саны - барлығы:											
11.1.	оның ішінде мемлекеттік органдардың қызметкерлері											
11.2.	оның ішінде ведомстволық бағыныстағы мекемелердің қызметкерлері											
12.	Тиісті қолданылған тәртіптік жазалардың саны - барлығы, оның ішінде:											
12.1.	ескерту											
12.2.	сөгіс											
12.3.	қатаң сөгіс											
12.4.	қызметке сәйкес еместігі туралы ескерту											
12.5.	қызметтің төмендету											
12.6.	атқаратын қызметінен босатуы											
13.	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер сапасын бақылау бойынша құрылымдық бөлімшесімен енгізілген ұсыныстардың саны											
14.	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер сапасын бақылау бойынша құрылымдық бөлімшесінің ұсыныстарын қарау нәтижесінде мемлекеттік органмен (ведомстволық											

	бағыныстағы мекемемен) қабылданған шаралардың саны											
15.	Көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібі туралы хабардарлығын жоғарылату бойынша мемлекеттік органмен (ведомстволық бағыныстағы мекемемен) өткізілген семинар-кеңестердің, «дөңгелек үстелдердің», брифингтердің, конференциялардың және тағы басқа шаралардың саны											

Мемлекеттік органның атауы: Мекенжайы:
___________________________________ _________________________________
________________________________ ________________________________

Орындаушының аты-жөні:__________ Телефоны:_____________________
Басшы____________________________ (Т.А.Ә.(бар болғанда)қолы)_____
20___ жылғы « »_______________ М.О.

Әкімшілік деректерді жинауға арналған нысанды толтыру және талдамалық анықтаманың мазмұны бойынша түсініктеме

1. Жалпы ережелер

1. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасына ішкі бақылау нәтижелері бойынша орталық мемлекеттік органның есеп нысанын (бұдан әрі - есеп нысаны) Қазақстан Республикасы «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» 2013 жылғы 15 сәуірдегі Заңының (бұдан әрі - Заң) 7-бабы 4) тармақшасын іске асыру мақсатында әзірленген.

2. Есеп нысанды жүргізудің басты мақсаты мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына ішкі бақылау нәтижелеріне мониторинг жүргізу болып табылады.

3. Есеп нысаны толтырылады және талдамалық анықтамамен бірге тоқсан сайын есептік кезеңнен кейінгі айдың 7-і күніне дейін:
орталық мемлекеттік органды, оның ведомстволарын, ведомстволардың аумақтық бөлімшелерін, ведомстволық бағыныстағы мекемелерді есепке алып, орталық мемлекеттік органның орталық аппаратымен - Агенттікке;
орталық мемлекеттік органның ведомстволардың аумақтық бөлімшелерімен - Агенттіктің облыстар, Астана және Алматы қалалары бойынша аумақтық бөлімшелеріне ұсынылады.
4. Есеп нысанға мемлекеттік органның басшысы, ал ол болмаған жағдайда оның міндетін атқаратын адам қол қояды.

2. Есеп нысанын толтыру бойынша түсініктеме

5. Есептік нысанның 1-тармағында Заңның 6-бабы 2) тармақшасына сәйкес Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2013 жылғы 18 қыркүйектегі № 983 қаулысымен бекітілетін Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімінде (бұдан әрі - Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімі) көзделген есептік кезеңде көрсетілген мемлекеттік қызметтердің жалпы саны (1.1, 1.2, 1.3 және 1.4-тармақтардың сомасы) туралы сандық мәліметтер көрсетіледі.
6. Есептік нысанның 1.1-тармағында Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізіліміне сәйкес тек ғана қызмет беруші арқылы көрсету көзделген есептік кезеңде мемлекеттік органның өзінде (ведомстволық бағыныстағы мекемеде) қағаз түрінде көрсетілген мемлекеттік қызметтердің саны, оның ішінде мемлекеттік қызметтердің түрлері бойынша сандық мәліметтер көрсетіледі.
7. Есептік нысанның 1.2-тармағында Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізіліміне сәйкес «электрондық үкімет» веб-порталы және (немесе) халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетуге мүмкіндігі бар, бірақ есептік кезеңде мемлекеттік органның өзінде (ведомстволық бағыныстағы мекемеде) қағаз түрінде көрсетілген мемлекеттік қызметтердің саны, оның ішінде мемлекеттік қызметтердің түрлері бөлінісіндегі сандық мәліметтер көрсетіледі.
8. Есептік нысанның 1.3-тармағында есептік кезеңде халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілген мемлекеттік қызметтердің саны, оның ішінде мемлекеттік қызметтердің түрлері бойынша сандық мәліметтер көрсетіледі.
9. Есептік нысанның 1.4-тармағында есептік кезеңде электрондық түрде көрсетілген мемлекеттік қызметтердің саны туралы сандық мәліметтер көрсетіледі.
10. Есептік нысанның 1.4.1-тармағында есептік кезеңде электрондық түрде « электрондық үкімет» веб-порталы арқылы көрсетілген мемлекеттік қызметтердің саны, оның ішінде мемлекеттік қызметтердің түрлері бойынша сандық

мәліметтер көрсетіледі.

11. Есептік нысанның 1.4.2-тармағында есептік кезеңде электрондық түрде « Е-Лицензиялау» МДҚ арқылы көрсетілген мемлекеттік қызметтердің саны, оның ішінде мемлекеттік қызметтердің түрлері бойынша сандық мәліметтер көрсетіледі.

12. Есептік нысанның 2-тармағында есептік кезеңде Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізіліміне қосылған мемлекеттік қызметтер жалпы саны туралы сандық мәліметтер көрсетіледі.

13. Есептік нысанның 3-тармағында есептік кезеңде бекітілген мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарының жалпы саны туралы сандық мәліметтер көрсетіледі.

14. Есептік нысанның 4-тармағында есептік кезеңде бекітілген мемлекеттік көрсетілетін қызметтер регламенттерінің жалпы саны туралы сандық мәліметтер көрсетіледі.

15. Есептік нысанның 5-тармағында есептік кезеңде мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттар пен регламенттерінде көзделген мерзімдері бұзылып көрсетілген мемлекеттік қызметтердің жалпы саны туралы сандық мәліметтер көрсетіледі.

16. Есептік нысанның 5.1-тармағында есептік кезеңде мемлекеттік органмен (ведомстволық бағыныстағы мекемемен) мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттар пен регламенттерінде көзделген мерзімдері бұзылып көрсетілген мемлекеттік қызметтердің саны туралы сандық мәліметтер, оның ішінде мемлекеттік қызметтердің атауы туралы мәліметтер көрсетіледі.

17. Есептік нысанның 5.2-тармағында есептік кезеңде халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы мемлекеттік қызметтердің саны мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттар пен регламенттерінде көзделген мерзімдері бұзылып көрсетілген мемлекеттік қызметтердің саны туралы сандық мәліметтер, оның ішінде мемлекеттік қызметтердің түрлері бөлінісіндегі мәліметтер көрсетіледі.

18. Есептік нысанның 5.3-тармағында есептік кезеңде электрондық түрде мемлекеттік қызметтердің саны мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттар пен регламенттерінде көзделген мерзімдері бұзылып көрсетілген мемлекеттік қызметтердің саны туралы сандық мәліметтер, оның ішінде мемлекеттік қызметтердің атауы туралы мәліметтер көрсетіледі.

19. Есептік нысанның 6-тармағында есептік кезеңде мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына келіп түскен шағымдардың жалпы саны туралы сандық мәліметтер көрсетіледі.

20. Есептік нысанның 6.1, 6.2 және 6.3-тармақтарында мемлекеттік қызмет алушылардың мемлекеттік органның өзінде (ведомстволық бағыныстағы

мекемеде), халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы және электрондық түрде мемлекеттік көрсетілген қызметтерге келіп түскен шағымдардың саны туралы сандық мәліметтер көрсетіледі.

21. Есептік нысанның 7-тармағында есептік кезеңде мемлекеттік көрсетілген қызметтердің сапасына келіп түскен шағымдарды қарау мерзімдерінің бұзылудың жалпы саны туралы сандық мәліметтер көрсетіледі.

22. Есептік нысанның 7.1, 7.2 және 7.3-тармақтарында мемлекеттік қызмет алушылардың мемлекеттік органның өзінде (ведомстволық бағыныстағы мекемеде), халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы және электрондық түрде мемлекеттік көрсетілген қызметтердің сапасына келіп түскен шағымдарды қарау мерзімдерінің бұзылу саны туралы сандық мәліметтер көрсетіледі.

23. Есептік нысанның 8, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6 және 8.7-тармақтарында есептік кезеңде мемлекеттік қызметтер алушылардың мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына келіп түскен шағымдардың көздері туралы мәліметтер көрсетіледі.

24. Есептік нысанның 9-тармағында есептік кезеңде мемлекеттік қызметтер алушылардың қаралған шағымдарының жалпы саны туралы сандық мәліметтер көрсетіледі.

25. Есептік нысанның 10 және 10.1-тармақтарында есептік кезеңде мемлекеттік қызмет алушылардың мемлекеттік көрсетілген қызметтердің сапасына келіп түскен шағымдары бойынша ішкі бақылау шеңберінде, оның ішінде мүдделі мемлекеттік органдардың қатысуымен жүргізілген тексерулердің жалпы саны туралы сандық мәліметтер көрсетіледі.

26. Есептік нысанның 11, 11.1 және 11.2-тармақтарында есептік кезеңде мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің регламенттері мен стандарттарының талаптарын бұзғаны үшін тәртіптік жауапкершілікке тартылған адамдардың, оның ішінде орталық мемлекеттік органның орталық аппараты, оның ведомстволары, орталық мемлекеттік органның және оның ведомстволарының аумақтық бөлімшелері, сондай-ақ ведомстволық бағыныстағы мекемелердің кесінінде жалпы саны туралы сандық мәліметтер көрсетіледі.

27. Есептік нысанның 12, 12.1, 12.2, 12.3, 12.4, 12.5 және 12.6-1 тармақтарында есептік кезеңде мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің регламенттері мен стандарттарының талаптарын бұзғаны үшін қолданылған тиісті тәртіптік жазалардың, оның ішінде тәртіптік жазалар кесінінде жалпы саны туралы сандық мәліметтер көрсетіледі.

28. Есептік нысанның 13-тармағында есептік кезеңде мемлекеттік көрсетілетін қызметтер сапасын бақылау бойынша құрылымдық бөлімшесімен енгізілген ұсыныстардың жалпы саны көрсетіледі.

29. Есептік нысанның 14-тармағында есептік кезеңде мемлекеттік органмен (

ведомстволық бағыныстағы мекемемен) мемлекеттік көрсетілетін қызметтер сапасын бақылау бойынша құрылымдық бөлімшенің ұсыныстарын қарау нәтижесі бойынша қабылданған шаралардың жалпы саны туралы сандық мәліметтер көрсетіледі.

30. Есептік нысанның 15-тармағында есептік кезеңде көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібі туралы хабардарлығын жоғарылату бойынша мемлекеттік органмен (ведомстволық бағыныстағы мекемемен) өткізілген семинар-кеңестердің, «дөңгелек үстелдердің», брифингтердің, конференциялардың және тағы басқа шаралардың жалпы саны туралы сандық мәліметтер көрсетіледі.

3. Талдамалық анықтаманың мазмұны бойынша түсініктеме

31. Талдамалық анықтама есеп нысанмен бірге енгізіледі және келесі мәліметтерді қамтиды:

қадағалау салада есептік кезеңдегі мемлекеттік қызметтер көрсету саласының қазіргі жағдайы, оның ішінде ең танымал мемлекеттік қызметтердің атауы, оларды есептік кезеңде көрсетудің саны, көрсетілетін қызметті беруші, көрсетудің нысаны (қағаз және (немесе) электрондық түрде, халыққа қызмет корсету орталықтары арқылы) туралы мәліметтер;

есептік кезеңде мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізіліміне енгізілген мемлекеттік қызметтердің атауы, тиісті нормативтік құқықтық актілердің атауы, нөмірі және датасы туралы мәліметтер. Есептік кезеңде Тізілімге енгізілген мемлекеттік қызметтерді жоқтығы жағдайда, мемлекеттік қызметтерді анықтау бойынша атқарылған жұмысы және мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімін жүргізу жөніндегі уәкілетті органға енгізілген ұсыныстары туралы ақпарат;

есептік кезеңде бекітілген стандарттар бойынша мемлекеттік қызметтердің атауы, тиісті нормативтік құқықтық актілердің атауы, нөмірі және датасы туралы мәліметтер. Есептік кезеңде бекітілген мемлекеттік қызметтердің стандарттары жоқтығы жағдайда, мемлекеттік қызметтер стандарттардың жобаларын әзірлеу, оның ішінде оларды қоғамдық талқылау және келісу бойынша атқарылған жұмысы туралы ақпарат;

есептік кезеңде бекітілген регламенттер бойынша мемлекеттік қызметтердің атауы, тиісті нормативтік құқықтық актілердің атауы, нөмірі және датасы туралы мәліметтер. Есептік кезеңде бекітілген мемлекеттік қызметтердің регламенттері жоқтығы жағдайда, мемлекеттік қызметтер регламенттердің жобаларын әзірлеу бойынша атқарылған жұмысы және оларды келісудің қазіргі кезеңі туралы ақпарат;

мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына есептік кезеңде түскен шағымдары,

оның ішінде осы мемлекеттік қызметтердің атауы, шағымдардың мазмұны, оларды қарау барысы және қабылданған шешімдері туралы мәліметтер;

мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына есептік кезеңде келіп түскен шағымдарды қарау мерзімдерінің бұзылуы, оның ішінде мемлекеттік қызметтердің атауы, бұзылу жасалған себептері және қабылдаған шаралары туралы мәліметтер;

мемлекеттік көрсетілетін қызметтер сапасын бақылау бойынша құрылымдық бөлімшесімен енгізілген ұсыныстары және оларды орындау туралы мәліметтер;

көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібі туралы хабардарлығын жоғарылату бойынша мемлекеттік органмен (ведомстволық бағыныстағы мекемемен) өткізілген семинар-кеңестердің, « дөңгелек үстелдердің», брифингтердің, конференциялардың және тағы басқа шаралардың саны, пәндері және қысқаша мазмұндама туралы мәліметтер.

32. Талдамалық анықтамаға есеп нысанда көрсетілген мәліметтерді растайтын тиісті ақпараттық материалдары (бұйрықтардың, хаттамалардың, шешімдердің, хаттардың, қызметтік жазбалардың көшірмелері, фотоматериалдар және тағы басқалар) қоса беріледі.

мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бақылау қағидаларына
2-қосымша
Нысан

Көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасын ішкі бақылау нәтижелері бойынша жергілікті атқарушы органның есебі

Есептік кезең 20_____жылғы_______ тоқсан
Индекс: 2-мқ
Кезеңділігі: тоқсандық
Ұсынатын тұлғалар тобы: жергілікті атқарушы органдар
Қайда ұсынылады: Қазақстан Республикасының мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігі және оның облыстар, Астана және Алматы қалалары бойынша аумақтық бөлімшелері

Тапсыру мерзімдері: тоқсанда бір рет, есептік кезеңнен кейінгі айдың 7-ші күнінен кешіктірмей

Т.№	Атқарылып жатырған шаралар	1 -тоқсан			2-тоқсан			3-тоқсан			4-тоқсан	
		Қантар	Ақпан	Наурыз	Сәуір	Мамыр	Маусым	Шілде	Тамыз	Қыркүйек	Қазан	Қараша
1.	Көрсетілген мемлекеттік қызметтердің саны -											

	барлығы, оның ішінде:											
1.1.	мемлекеттік органда (ведомстволық бағыныстағы мекемеде) қағаз түрінде көрсетілген мемлекеттік қызметтердің саны оның ішінде қызметтердің түрлері бойынша:											
	Мемлекеттік қызметтің атауы											
1.2.	«электрондық үкімет» веб-порталы және (немесе) халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетудің мүмкіндігі бар мемлекеттік қызметтердің мемлекеттік органда (ведомстволық бағыныстағы мекемеде) қағаз түрінде көрсетілген саны оның ішінде қызметтердің түрлері бойынша:											
	Мемлекеттік қызметтің атауы											
1.3.	халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілген мемлекеттік қызметтердің саны оның ішінде қызметтердің түрлері бойынша:											
	Мемлекеттік қызметтің атауы											
1.4.	Электрондық түрде көрсетілген мемлекеттік қызметтердің саны - барлығы, оның ішінде:											

1.4.1.	Электрондық түрде «Электрондық үкімет» веб-порталы арқылы көрсетілген мемлекеттік қызметтердің саны оның ішінде қызметтердің түрлері бойынша:											
	Мемлекеттік қызметтің атауы											
1.4.2.	Электрондық түрде «Е-Лицензиялау» МДҚ арқылы көрсетілген мемлекеттік қызметтердің саны оның ішінде қызметтердің түрлері бойынша:											
	Мемлекеттік қызметтің атауы											
2.	Бекітілген мемлекеттік көрсетілетін қызметтер регламенттерінің саны											
3.	мерзімдері бұзылып көрсетілген мемлекеттік қызметтердің саны - барлығы, оның ішінде:											
3.1	мемлекеттік органмен (ведомстволық бағыныстағы мекемемен) мерзімдері бұзылып көрсетілген мемлекеттік қызметтердің саны - барлығы, оның ішінде қызметтердің түрлері бойынша:											
	Мемлекеттік қызметтің атауы											
	халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы мерзімдері											

3.2.	бұзылып көрсетілген мемлекеттік қызметтердің саны - барлығы, оның ішінде қызметтердің түрлері бойынша												
	Мемлекеттік қызметтің атауы												
3.3.	Электрондық түрде мерзімдері бұзылып көрсетілген мемлекеттік қызметтердің саны - барлығы, оның ішінде қызметтердің түрлері бойынша:												
	Мемлекеттік қызметтің атауы												
4.	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына келіп түскен шағымдардың саны - барлығы, оның ішінде:												
4.1	Мемлекеттік органмен (ведомстволық бағыныстағы мекемемен) көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасына келіп түскен шағымдардың саны												
4.2	халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасына келіп түскен шағымдардың саны												
4.3	Электрондық түрде көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасына келіп												

	түскен шағымдардың саны										
5.	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына келіп түскен шағымдардың қаралу мерзімдерінің бұзылу саны - барлығы, оның ішінде:										
5.1	Мемлекеттік органмен (ведомстволық бағыныстағы мекемемен) көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасына келіп түскен шағымдардың қаралу мерзімдерінің бұзылу саны										
5.2	халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсететін мемлекеттік қызметтердің сапасына келіп түскен шағымдардың қаралу мерзімдерінің бұзылу саны										
5.3	Электрондық түрде көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасына келіп түскен шағымдардың қаралу мерзімдерінің бұзылу саны										
6.	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына келіп										

	түскен шағымдардың көздері:												
6.1	Жеке тұлғалардан												
6.2	мемлекеттік органдардан												
6.3	заңды тұлғалардан												
6.4	бағалауға және мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бақылауға уәкілетті органның тапсырмалары												
6.5	облыс әкімінен												
6.6	бұқаралық ақпарат құралдарынан												
6.7	басқа да көздер												
7.	Қаралған шағымдардың саны												
8.	Шағымдар бойынша жүргізілген тексерулердің саны - барлығы												
8.1	оның ішінде мүдделі мемлекеттік органдардың қатысуымен												
9.	мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттары мен регламенттерінің талаптарын бұзғаны үшін тәртіптік жауапкершілікке тартылған адамдардың саны - барлығы												
9.1	оның ішінде мемлекеттік органдардың қызметкерлері												
9.2	оның ішінде ведомстволық бағыныстағы мекемелердің қызметкерлері												

10.	Тисті қолданылған тәртіптік жазалардың саны - барлығы, оның ішінде:											
10.1	ескерту											
10.2	сөгіс											
10.3.	қатаң сөгіс											
10.4	қызметке сәйкес еместігі туралы ескерту											
10.5	қызметін төмендету											
10.6	атқаратын қызметінен босату											
11.	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер сапасын бақылау бойынша құрылымдық бөлімшесімен енгізілген ұсыныстардың саны											
12.	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер сапасын бақылау бойынша құрылымдық бөлімшесінің ұсыныстарын қарау нәтижесі бойынша мемлекеттік органмен (ведомстволық бағыныстағы мекемемен) қабылданған шаралардың саны											
13	Көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібі туралы хабардарлығын жоғарылату бойынша мемлекеттік органмен (ведомстволық бағыныстағы											

	мекемемен) өткізілген семинар-кеңестердің, «дөңгелек үстелдердің», брифингтердің, конференциялардың және тағы басқа шаралардың саны													

Жергілікті атқарушы органның атауы: Мекенжайы:

_______________________________________ ________________________________

_______________________________________ _______________________________

Орындаушының аты-жөні:______________ Телефоны:____________________

Басшы_________________________________ (Т.А.Ә.(бар болғанда)қолы)____

20___ жылғы « »________________ М.О.

Әкімшілік деректерді жинауға арналған нысанды толтыру және талдамалық анықтаманың мазмұны бойынша түсіндірме

1. Жалпы ережелер

1. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасына ішкі бақылау нәтижелері бойынша жергілікті атқарушы органның есеп нысанын (бұдан әрі - есеп нысаны) Қазақстан Республикасы «мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» 2013 жылғы 15 сәуірдегі Заңының (бұдан әрі - Заң) 7-бабы 4) тармақшасын іске асыру мақсатында әзірленген.

2. Аталған нысанды жүргізудің басты мақсаты мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына ішкі бақылау нәтижелеріне мониторинг жүргізу болып табылады.

3. Есеп нысаны облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдарын, қаладағы аудандар, аудандық маңызы бар қалалар, кенттер, ауылдар, ауылдық округтер әкімдерін есепке алып облыстардың, Астана және Алматы қалаларының әкімдіктерімен толтырылады және ай сайын есептік кезеңнен кейінгі айдың 7-і күніне дейін Агенттікке және оның облыстар, Астана және Алматы қалалары бойынша аумақтық бөлімшелеріне ұсынылады.

4. Есеп нысандарға облыстар, Астана және Алматы қалалары жергілікті атқарушы органдардың басшылары, ал олар болмаған жағдайда олардың міндетін атқаратын адамдар қол қояды.

2. Есеп нысанын толтыру бойынша түсініктеме

5. Есептік нысанның 1-тармағында Заңның 6-бабы 2) тармақшасына сәйкес Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2013 жылғы 18 қыркүйектегі № 983 қаулысымен бекітілетін мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімде (бұдан әрі - мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімі) көзделген есептік кезеңде көрсетілген мемлекеттік қызметтердің жалпы саны (1.1, 1.2, 1.3 және 1.4-тармақтардың сомасы) туралы сандық мәліметтер көрсетіледі.

6. Есептік нысанның 1.1-тармағында мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімінде тек ғана қызмет беруші арқылы көрсету көзделген есептік кезеңде мемлекеттік органның өзінде (ведомстволық бағыныстағы мекемеде) қағаз түрінде көрсетілген мемлекеттік қызметтердің саны, оның ішінде мемлекеттік қызметтердің түрлері бойынша сандық мәліметтер көрсетіледі.

7. Есептік нысанның 1.2-тармағында мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізіліміне сәйкес «электрондық үкімет» веб-порталы және (немесе) халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетуге мүмкіндігі бар, бірақ есептік кезеңде мемлекеттік органның өзінде (ведомстволық бағыныстағы мекемеде) қағаз түрінде көрсетілген мемлекеттік қызметтердің саны, оның ішінде мемлекеттік қызметтердің түрлері бойынша сандық мәліметтер көрсетіледі.

8. Есептік нысанның 1.3-тармағында есептік кезеңде халыққа қызмет көрсету орталықтарында арқылы көрсетілген мемлекеттік қызметтердің саны, оның ішінде мемлекеттік қызметтердің түрлері бойынша сандық мәліметтер көрсетіледі.

9. Есептік нысанның 1.4-тармағында есептік кезеңде электрондық түрде көрсетілген мемлекеттік қызметтердің саны туралы сандық мәліметтер көрсетіледі.

10. Есептік нысанның 1.4.1-тармағында есептік кезеңде электрондық түрде «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы көрсетілген мемлекеттік қызметтердің саны, оның ішінде мемлекеттік қызметтердің түрлері бойынша сандық мәліметтер көрсетіледі.

11. Есептік нысанның 1.4.2-тармағында есептік кезеңде электрондық түрде «Е-Лицензиялау» МДҚ арқылы көрсетілген мемлекеттік қызметтердің саны, оның ішінде мемлекеттік қызметтердің түрлері бойынша сандық мәліметтер көрсетіледі.

12. Есептік нысанның 2-тармағында есептік кезеңде бекітілген мемлекеттік көрсетілетін қызметтер регламенттерінің саны туралы сандық мәліметтер көрсетіледі.

13. Есептік нысанның 3-тармағында есептік кезеңде мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттар мен регламенттерінде көзделген мерзімдері бұзылып

көрсетілген мемлекеттік қызметтердің жалпы саны туралы сандық мәліметтер көрсетіледі.

14. Есептік нысанның 3.1-тармағында есептік кезеңде мемлекеттік органмен (ведомстволық бағыныстағы мекемемен) мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттар пен регламенттерінде көзделген мерзімдері бұзылып көрсетілген мемлекеттік қызметтердің саны, оның ішінде мемлекеттік қызметтердің түрлері бойынша сандық мәліметтер көрсетіледі.

15. Есептік нысанның 3.2-тармағында есептік кезеңде халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы мемлекеттік қызметтердің саны мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттар пен регламенттерінде көзделген мерзімдері бұзылып көрсетілген мемлекеттік қызметтердің саны, оның ішінде мемлекеттік қызметтердің түрлері бойынша сандық мәліметтер көрсетіледі.

16. Есептік нысанның 3.3-тармағында есептік кезеңде электрондық түрде мемлекеттік қызметтердің саны мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттар пен регламенттерінде көзделген мерзімдері бұзылып көрсетілген мемлекеттік қызметтердің саны, оның ішінде мемлекеттік қызметтердің түрлері бойынша сандық мәліметтер көрсетіледі.

17. Есептік нысанның 4-тармағында есептік кезеңде мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына келіп түскен шағымдардың жалпы саны туралы сандық мәліметтер көрсетіледі.

18. Есептік нысанның 4.1, 4.2 және 4.3-тармақтарында мемлекеттік қызмет алушылардың мемлекеттік органның өзінде (ведомстволық бағыныстағы мекемеде), халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы және электрондық түрде мемлекеттік көрсетілген қызметтерге келіп түскен шағымдардың саны туралы сандық мәліметтер көрсетіледі.

19. Есептік нысанның 5-тармағында есептік кезеңде мемлекеттік көрсетілген қызметтердің сапасына келіп түскен шағымдарды қарау мерзімдерінің бұзылудың жалпы саны туралы сандық мәліметтер көрсетіледі.

20. Есептік нысанның 5.1, 5.2 және 5.3-тармақтарында мемлекеттік қызмет алушылардың мемлекеттік органның өзінде (ведомстволық бағыныстағы мекемеде), халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы және электрондық түрде мемлекеттік көрсетілген қызметтердің сапасына келіп түскен шағымдарды қарау мерзімдерінің бұзылу саны туралы сандық мәліметтер көрсетіледі.

21. Есептік нысанның 6, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6 және 6.7-тармақтарында есептік кезеңде мемлекеттік қызметтер алушылардың мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына келіп түскен шағымдардың көздері туралы мәліметтер көрсетіледі.

22. Есептік нысанның 7-тармағында есептік кезеңде мемлекеттік қызметтер алушылардың қаралған шағымдарының жалпы саны туралы сандық мәліметтер

көрсетіледі.

23. Есептік нысанның 8, 8.1-тармақтарында есептік кезеңде мемлекеттік қызмет алушылардың мемлекеттік көрсетілген қызметтердің сапасына келіп түскен шағымдары бойынша ішкі бақылау шеңберінде, оның ішінде мүдделі мемлекеттік органдардың қатысуымен жүргізілген тексерулердің жалпы саны туралы сандық мәліметтер көрсетіледі.

24. Есептік нысанның 9, 9.1 және 9.2-тармақтарында мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің регламенттері мен стандарттарының талаптарын бұзғаны үшін тәртіптік жауапкершілікке тартылған адамдардың, оның ішінде облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдарын, қаладағы аудандар, аудандық маңызы бар қалалар, кенттер, ауылдар, ауылдық округтер әкімдерінің және ведомстволық бағыныстағы мекемелер кесінінде жалпы саны туралы сандық мәліметтер көрсетіледі.

25. Есептік нысанның 10, 10.1, 10.2, 10.3, 10.4, 10.5 және 10.6-тармақтарында есептік кезеңде мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің регламенттері мен стандарттарының талаптарын бұзғаны үшін қолданылған тиісті тәртіптік жазалардың, оның ішінде тәртіптік жазалар кесінінде жалпы саны туралы сандық мәліметтер көрсетіледі.

26. Есептік нысанның 11-тармағында есептік кезеңде мемлекеттік көрсетілетін қызметтер сапасын бақылау бойынша құрылымдық бөлімшесімен енгізілген ұсыныстардың саны көрсетіледі.

27. Есептік нысанның 12-тармағында есептік кезеңде мемлекеттік органмен (ведомстволық бағыныстағы мекемемен) мемлекеттік көрсетілетін қызметтер сапасын бақылау бойынша құрылымдық бөлімшенің ұсыныстарын қарау нәтижесі бойынша қабылданған шаралардың саны туралы сандық мәліметтер көрсетіледі.

Есептік нысанның 13-тармағында есептік кезеңде көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібі туралы хабардарлығын жоғарылату бойынша мемлекеттік органмен (ведомстволық бағыныстағы мекемемен) өткізілген семинар-кеңестердің, «дөңгелек үстелдердің», брифингтердің, конференциялардың және тағы басқа шаралардың саны туралы сандық мәліметтер көрсетіледі.

3. Талдамалық анықтаманың мазмұны бойынша түсініктеме

29. Талдамалық анықтама есеп нысанмен бірге енгізіледі және келесі мәліметтерді қамтиды:

қадағалау аймақта есептік кезеңдегі мемлекеттік қызметтер көрсету

саласының қазіргі жағдайы, оның ішінде ең танымал мемлекеттік қызметтердің атауы, оларды есептік кезеңде көрсетудің саны, көрсетілетін қызметті беруші, көрсетудің нысаны (қағаз және (немесе) электрондық түрде, халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы) туралы мәліметтер;

есептік кезеңде бекітілген регламенттер бойынша мемлекеттік қызметтердің атауы, тиісті нормативтік құқықтық актілердің атауы, нөмірі және датасы туралы мәліметтер. Есептік кезеңде бекітілген мемлекеттік қызметтердің регламенттері жоқтығы жағдайда, мемлекеттік қызметтер регламенттердің жобаларын әзірлеу бойынша атқарылған жұмысы және оларды келісудің қазіргі кезеңі туралы ақпарат;

мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына есептік кезеңде түскен шағымдары, оның ішінде осы мемлекеттік қызметтердің атауы, шағымдардың мазмұны, оларды қарау барысы және қабылданған шешімдері туралы мәліметтер;

мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына есептік кезеңде келіп түскен шағымдарды қарау мерзімдерінің бұзылуы, оның ішінде мемлекеттік қызметтердің атауы, бұзылу жасалған себептері және қабылдаған шаралары туралы мәліметтер;

мемлекеттік көрсетілетін қызметтер сапасын бақылау бойынша құрылымдық бөлімшесімен енгізілген ұсыныстары және оларды орындау туралы мәліметтер;

көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібі туралы хабардарлығын жоғарылату бойынша мемлекеттік органмен (ведомстволық бағыныстағы мекемемен) өткізілген семинар-кеңестердің, « дөңгелек үстелдердің», брифингтердің, конференциялардың және тағы басқа шаралардың саны, пәндері және қысқаша мазмұндама туралы мәліметтер.

30. Талдамалық анықтамаға есеп нысанда көрсетілген мәліметтерді растайтын тиісті ақпараттық материалдары (бұйрықтардың, хаттамалардың, шешімдердің, хаттардың, қызметтік жазбалардың көшірмелері, фотоматериалдар және тағы басқалар) қоса беріледі.

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бақылау қағидаларына 3-қосымша

Нысан

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы заңнамасының қолданыстағы құқық қайшылықтары туралы мәліметтер

	Мемлекеттік қызмет стандарты туралы мәліметтер		Мемлекеттік қызмет регламенті туралы мәліметтер		Құқықтық қарым-қатынастарды реттейтін заңнамалық акті тура мәліметтер			

Мемлекеттік қызметтің атауы	мемлекеттік қызмет стандарты бекітілген НҚА-ның нөмірі және датасы	құқықтық қайшылықты туындайтын мемлекеттік қызмет стандарттың мазмұны	мемлекеттік қызмет регламенті бекітілген НҚА-ның нөмірі және датасы	құқықтық қайшылықты туындайтын мемлекеттік қызмет регламенттің мазмұны	заңнамалық актінің нөмірі және датасы, оның құрылымдық элементінің нөмірі	заңнамалық актінің мазмұны	Қажетті шаралар	Еск
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бақылау қағидаларына
4-қосымша

Нысан

Мемлекеттік органның функциясының мемлекеттік қызметтердің белгілеріне сәйкестігі туралы мәліметтер

№	Функция атауы	Функция асыру үшін ағымдағы жылғы бюджеттік қаражаты туралы мәліметтер, теңге	Функция бекітетін нормативтік құқықтық актінің (НҚА) нөмірі және датасы, НҚА-ның құрылымдық элементінің (бап, тармақ, тармақша) нөмірі	Мемлекеттік қызметтердің белілеріне сәйкестігі (әр б бойынша НҚА-ның атауы, нөмірі және датасы, НҚА- құрылымдық элементінің нөмірі және мазмұны)			
				1) мемлекеттік органдардың жекелеген функцияларын іске асыруға бағдарланған болуы	2) дара тәртіппен жүзеге асырылуы	3) көрсетілетін қызметті алушының өтініші бойынша жүзеге асырылуы	4) көрсетіле қызметті алушыларды құқықтарын, бостандықтарь заңды мүддел іске асыру материалдық н материалдық игіліктер бер бағдарлануы
1	2	3	4	5	6	7	8

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бақылау қағидаларына
5-қосымша

Нысан

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізіліміне енгізу үшін мемлекеттік қызметтер туралы мәліметтер

					Өтініштер қабылдауды және мемлекеттік қызмет көрсету	Мемлекеттік	Ақылы болғанда:		
							құқықтық негіз (НҚА-ның		

№	Мемлекеттік қызметтің ұсынылатын атауы	Көрсетілетін қызметті алушылардың санаты (жеке және (немесе) заңды тұлға)	Мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартын бекітетін ОМО-ныңатауы	Көрсетілетін қызметті берушінің атауы	нәтижелерін беруді жүзеге асыратын ұйымдардың атаулары және (немесе) «электрондық үкіметтің» веб-порталын көрсету	көрсетілетін қызмет Ақылы немесе тегін	атауы, нөмірі және датасы, НҚА-ның құрылымдық элементінің (бап, тармақ, тармақша) нөмірі)	төлем мөлшері	М к қ к н н
1	2	3	4	5	6	7	8	9	1

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