# Мемлекеттік органның жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимылын операциялық бағалау әдістемесін бекіту туралы

Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының 2021 жылғы 19 сәуірдегі № 66, Қазақстан Республикасының Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің 2021 жылғы 19 сәуірдегі № 138/НҚ, Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті Төрағасының 2021 жылғы 20 сәуірдегі № 4 және Қазақстан Республикасы Ақпарат және қоғамдық даму министрінің 2021 жылғы 20 сәуірдегі № 133 бірлескен бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2021 жылғы 22 сәуірде № 22599 болып тіркелді.

"Орталық мемлекеттік органдар мен облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың жергілікті атқарушы органдары қызметінің тиімділігін жыл сайынғы бағалау жүйесі туралы" Қазақстан Республикасы Президентінің 2010 жылғы 19 наурыздағы № 954 Жарлығымен бекітілген Орталық мемлекеттік органдар мен облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың жергілікті атқарушы органдары қызметінің тиімділігін жыл сайынғы бағалау жүйесінің 34-тармағына сәйкес , БҰЙЫРАМЫЗ:

1. Қоса беріліп отырған Мемлекеттік органның жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимылын операциялық бағалау әдістемесі бекітілсін.

2. "Мемлекеттік органның жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимылын операциялық бағалау әдістемесін бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының 2020 жылғы 5 наурыздағы № 44, Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті Төрағасы орынбасарының 2020 жылғы 10 наурыздағы № 40, Қазақстан Республикасының Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің 2020 жылғы 10 наурыздағы № 87/НҚ және Қазақстан Республикасы Ақпарат және қоғамдық даму министрінің 2020 жылғы 11 наурыздағы № 82 бірлескен бұйрығының (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 20188 болып тіркелген, Қазақстан Республикасы Нормативтік құқықтық актілерінің эталондық бақылау банкінде 2020 жылғы 3 сәуірде жарияланған) күші жойылды деп танылсын.

3. Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызмет істері агенттігінің Мемлекеттік қызметтер көрсету департаменті заңнамада белгіленген тәртіппен:

1) осы бірлескен бұйрықтың Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркелуін;

2) осы бірлескен бұйрықты Қазақстан Республикасы Ақпарат және қоғамдық даму министрлігінің, Қазақстан Республикасының Бас прокуратурасы Құқықтық статистика және арнайы есеп жөніндегі комитетінің, Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігінің, Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігінің интернет-ресурстарында орналастыруды қамтамасыз етсін.

4. Осы бірлескен бұйрықтың орындалуын бақылау жетекшілік ететін Қазақстан Республикасының Ақпарат және қоғамдық даму вице-министріне, Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есеп жөніндегі комитеті төрағасының жетекшілік ететін орынбасарына, Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызмет істер агенттігі төрағасының жетекшілік ететін орынбасарына, жетекшілік ететін Қазақстан Республикасының Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі вице-министріне жүктелсін.

5. Осы бірлескен бұйрық алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі.

*Қазақстан Республикасының*
*Бас прокуратурасы*
*Құқықтық статистика және арнайы*
*есепке алу жөніндегі комитетінің төрағасы* — *С. Нурлыбай*

*Қазақстан Республикасы*
*Ақпарат және қоғамдық даму министрі* — *А. Балаева*

*Қазақстан Республикасының*
*Цифрлық даму, инновациялар және*
*аэроғарыш өнеркәсібі министрі* — *Б. Мусин*

*Қазақстан Республикасы*
*Мемлекеттік қызмет істері агенттігінің төрағасы* — *А. Жаилғанова*

"КЕЛІСІЛДІ"
Республикалық бюджеттің
атқарылуын бақылау
жөніндегі есеп комитеті

Қазақстан Республикасы
Бас прокуратурасының
Құқықтық статистика және
арнайы есепке алу жөніндегі
комитеті Төрағасының
2021 жылғы 20 сәуірдегі
№ 4,
Қазақстан Республикасы
Ақпарат және қоғамдық даму
министрінің
2021 жылғы 20 сәуірдегі
№ 133,

Қазақстан Республикасының
Цифрлық даму, инновациялар
және аэроғарыш өнеркәсібі
министрінің
2021 жылғы 19 сәуірдегі
№ 138/НҚ және
Қазақстан Республикасы
Мемлекеттік қызмет істері
агенттігі Төрағасының
2021 жылғы 19 сәуірдегі
№ 66 бірлескен бұйрығымен
бекітілді

**Мемлекеттік органның жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимылын операциялық бағалау әдістемесі**

Ескерту. Әдістеме жаңа редакцияда - ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының 27.01.2023 № 21, ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің 30.01.2023 № 32/НҚ, ҚР Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті Төрағасының м.а. 27.01.2023 № 19 о/д және ҚР Ақпарат және қоғамдық даму министрінің 27.01.2023 № 41 бірлескен бұйрығымен.

**1-тарау. Жалпы ережелер**

1. Осы Мемлекеттік органның жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимылын операциялық бағалау әдістемесі (бұдан әрі – Әдістеме) Қазақстан Республикасы Президентінің 2010 жылғы 19 наурыздағы № 954 Жарлығымен бекітілген Орталық мемлекеттік органдар мен облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың жергілікті атқарушы органдары қызметінің тиімділігін жыл сайынғы бағалау жүйесін (бұдан әрі – Бағалау жүйесі) жүзеге асыру мақсатында әзірленген.

2. Осы Әдістемеде келесі негізгі ұғымдарды пайдаланады:

1) арыз – әкімшілік рәсімге қатысушының өз құқықтарын, бостандықтары мен заңды мүдделерін немесе басқа адамдардың құқықтарын, бостандықтары мен заңды мүдделерін іске асыруға жәрдемдесу туралы өтінішхатын қамтитын өтініш нысандарының бірі;

2) ашық бюджеттердің интернет-порталы – Қазақстан Республикасы Ақпарат және қоғамдық даму министрінің 2021 жылғы 30 сәуірдегі № 149 бұйрығымен бекітілген ( Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 22682 болып тіркелген) Ашық бюджеттердің интернет-порталында ақпаратты орналастыру және бюджеттік бағдарламалардың жобаларын (бюджеттік бағдарламаларды іске асыру туралы есептерді) жария талқылау қағидаларына сәйкес бюджеттік есептілікті, шоғырландырылған қаржылық есептілікті, азаматтық бюджетті, мемлекеттік аудит және қаржылық бақылау нәтижелерін орналастыруды, сондай-ақ бюджеттік

бағдарламалар жобаларын және бюджеттік бағдарламаларды іске асыру туралы есептерді жария талқылауды қамтамасыз ететін "электрондық үкімет" веб-порталының құрамдасы;

3) ашық деректердің интернет-порталы – Қазақстан Республикасы Ақпарат және қоғамдық даму министрінің 2021 жылғы 28 сәуірдегі № 144 бұйрығымен бекітілген ( Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 22651 болып тіркелген) Ашық деректердің интернет-порталында ақпаратты орналастыру қағидаларына сәйкес ашық деректер бойынша сипаттаушы және сілтемелік ақпараттың орталықтандырылып сақталуын қамтамасыз ететін "электрондық үкімет" веб-порталының құрамдасы;

4) ашық диалогтың интернет-порталы – Қазақстан Республикасы Ақпарат және қоғамдық даму министрінің 2021 жылғы 28 сәуірдегі № 145 бұйрығымен бекітілген ( Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 22660 болып тіркелген) Ашық диалог интернет-порталында жұмыс істеу қағидаларына сәйкес ақпарат пайдаланушылардың мемлекет жүз пайыз қатысатын тұлғаларды қоспағанда, квазимемлекеттік сектор субъектілері бірінші басшыларының блог-платформасы арқылы сұрау салуларды жіберу, сондай-ақ ақпарат пайдаланушылардың интернет-конференцияларға және сауалнамаларға қатысу мүмкіндігін қамтамасыз ететін ақпараттандыру объектісі;

5) ашық нормативтік құқықтық актілердің интернет-порталы – қол жеткізу шектелген ақпаратты қоспағанда, жария талқылау рәсімін жүргізу үшін нормативтік құқықтық актілердің жобаларын және "Ақпаратқа қол жеткізу туралы" Қазақстан Республикасының Заңына (бұдан әрі – Заң) сәйкес өзге де ақпаратты орналастыруды қамтамасыз ететін ақпараттандыру объектісі;

6) алып тасталды - ҚР Мәдениет және ақпарат министрінің м.а. 29.04.2025 № 199-НҚ, ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының м.а. 30.04.2025 № 76, ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің м.а. 29.04.2025 № 189/НҚ және ҚР Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті Төрағасының 29.04.2025 № 28 о/д (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бірлескен бұйрығымен.

6-1) масс-медиа – бұқаралық ақпарат құралы және интернет-ресурс;

7) мемлекеттік көрсетілетін қызмет – көрсетілетін қызметті алушылардың өтініш жасауы бойынша немесе өтініш жасауынсыз жүзеге асырылатын және олардың құқықтарын, бостандықтары мен заңды мүдделерін іске асыруға, оларға тиісті материалдық немесе материалдық емес игіліктер беруге бағытталған жекелеген мемлекеттік функцияларды іске асыру нысандарының бірі немесе олардың жиынтығы;

8) мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімі – Қазақстан Республикасының цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің міндетін

атқарушының 2020 жылғы 31 қаңтардағы № 39/НҚ бұйрығымен бекітілген ( Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 19982 болып тіркелген) мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сыныпталған тізбесі;

9) Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі ведомствоаралық комиссия - Қазақстан Республикасы Үкіметінің жанындағы консультативтік-кеңесші орган;

10) мемлекет жүз пайыз қатысатын тұлғаларды қоспағанда, квазимемлекеттік сектор субъектілері бірінші басшыларының блог-платформасы – азаматтардың сұрау салуларды жіберу және квазимемлекеттік сектор субъектілерінің бірінші басшыларынан оларға жауаптар алу мүмкіндігін қамтамасыз ететін ақпараттандыру объектісі;

11) мемлекеттік органдардың интернет-ресурстарының бірыңғай платформасы – мемлекеттік органдардың интернет-ресурстарын орналыстыруға арналған технологиялық платформа;

12) мемлекеттік қызмет көрсету процесін автоматтандыру – электрондық нысанда мемлекеттік қызмет көрсетуді қамтамасыз ету үшін көрсетілетін қызметті берушінің әкімшілік процестерін түрлендіру рәсімі;

13) мемлекеттік қызмет көрсету процесін оңтайландыру – мемлекеттік қызмет көрсету процесін оңайлатуға, мемлекеттік қызмет көрсету мерзімін, көрсетілетін қызметті алушылар ұсынатын құжаттардың тізбесін, сондай-ақ оны көрсету процесінің буындарын қысқартуға, оның ішінде автоматтандыру арқылы қысқартуға бағытталған іс-шара;

14) мемлекеттік қызметі көрсетуден негізсіз бас тарту – "Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы" Қазақстан Республикасының Заңында белгіленбеген жағдайларда және негіздер бойынша бас тарту;

15) проактивті қызмет – көрсетілетін қызметті берушінің бастамасы бойынша көрсетілетін қызметті алушының өтінішінсіз көрсетілетін мемлекеттік қызмет;

16) толық автоматтандырылған мемлекеттік қызмет – мемлекеттік қызмет көрсету процесінде қағаз құжат айналымын және қызмет көрсету субъектісінің қатысуын болғызбайтын мемлекеттік қызмет;

17) шағым - әкімшілік рәсімге қатысушының әкімшілік актімен, әкімшілік әрекетпен (әрекетсіздікпен) бұзылған құқықтарын, бостандықтарын немесе заңды мүдделерін қалпына келтіру немесе қорғау туралы талабын қамтитын өтініш нысандарының бірі;

18) ішінара автоматтандырылған мемлекеттік қызмет – мемлекеттік қызмет көрсету процесінде қағаз және электрондық құжат айналымының кезектілігін қамтитын электрондық көрсетілетін қызмет;

19) "электрондық үкіметтің" веб-порталы – нормативтік құқықтық базаны қоса алғанда, бүкіл шоғырландырылған үкіметтік ақпаратқа және электрондық нысанда көрсетілетін мемлекеттік қызметтерге, табиғи монополиялар субъектілерінің

желілеріне қосуға техникалық шарттарды беру жөніндегі қызметтерге және квазимемлекеттік сектор субъектілерінің қызметтеріне қол жеткізудің бірыңғай терезесі болатын ақпараттық жүйе;

20) eGovMobile - мемлекеттік қызметтер мен сервистерді алуға арналған электрондық үкіметтің мобильді қосымшасы.

Ескерту. 2-тармаққа өзгерістер енгізілді - ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының 29.03.2023 № 62, ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің м.а. 30.03.2023 № 116/НҚ, ҚР Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті Төрағасының 29.03.2023 № 55 о/д және ҚР Ақпарат және қоғамдық даму министрінің м.а. 30.03.2023 № 115 ( қолданысқа енгізілу тәртібін 4-т.қараңыз) бірлескен бұйрығымен; ҚР Мәдениет және ақпарат министрінің м.а. 29.04.2025 № 199-НҚ, ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының м.а. 30.04.2025 № 76, ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің м.а. 29.04.2025 № 189/НҚ және ҚР Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті Төрағасының 29.04.2025 № 28 о/д (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бірлескен бұйрығымен.

3. Әдістеме:

1) халыққа сапалы мемлекеттік қызметтерді көрсету;

2) мемлекеттік органның ашық болу деңгейін қамтамасыз ету;

3) шағымдар мен арыздарды сапалы қарау бойынша мемлекеттік органдармен есептік жылда қабылданған шаралардың тиімділігін айқындау үшін көзделген.

4. Мемлекеттік органның жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимылын операциялық бағалау Қазақстан Республикасы Президенті Әкімшілігімен бекітілетін Мемлекеттік органдар қызметінің тиімділігін жыл сайынғы бағалау жүргізу кестесіне сәйкес (бұдан әрі – Кесте) келесі бағыттар бойынша жүзеге асырылады:

1) мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасы;

2) мемлекеттік органның ашықтығы;

3) шағымдар мен арыздарды қарау сапасы.

5. Мемлекеттік органдардың жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимылын операциялық бағалау келесі бағалауға уәкілетті органдармен (бұдан әрі – бағалауға уәкілетті органдар) жүзеге асырылады:

Қазақстан Республикасы Президентінің Әкімшілігі – Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының (бұдан әрі – Бас Прокуратура) "Мемлекеттік органдардың жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимылы" блогы бойынша, Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызмет істері агенттігінің (бұдан әрі – Агенттік) " Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасы" бағыты бойынша қызметінің тиімділігін операциялық бағалау.

Қазақстан Республикасы Үкіметінің аппаратымен – Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігінің (бұдан әрі – Министрлік) мемлекеттік қызметтерді электрондық форматта көрсету бойынша қызметінің тиімділігін операциялық бағалау, Қазақстан Республикасы Мәдениет және ақпарат министрлігінің (бұдан әрі – Мәдениет және ақпарат министрлігі) "Мемлекеттік органның ашықтығы" бағыты бойынша қызметінің тиімділігін операциялық бағалау;

Агенттікпен – орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдардың " Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасы" бағыты бойынша қызметінің тиімділігін операциялық бағалау;

Мәдениет және ақпарат министрлігі – орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдардың "Мемлекеттік органның ашықтығы" бағыты бойынша қызметінің тиімділігін операциялық бағалау;

Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитетімен (бұдан әрі – Комитет) – орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдардың "Шағымдар мен арыздарды қарау сапасы" бағыты бойынша қызметінің тиімділігін операциялық бағалау.

Ескерту. 5-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының 29.03.2023 № 62, ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің м.а. 30.03.2023 № 116/НҚ, ҚР Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті Төрағасының 29.03.2023 № 55 о/д және ҚР Ақпарат және қоғамдық даму министрінің м.а. 30.03.2023 № 115 (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі) бірлескен бұйрығымен; ҚР Мәдениет және ақпарат министрінің м.а. 29.04.2025 № 199-НҚ, ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының м.а. 30.04.2025 № 76, ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің м.а. 29.04.2025 № 189/НҚ және ҚР Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті Төрағасының 29.04.2025 № 28 о/д (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бірлескен бұйрығымен.

6. Электрондық форматта мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына операциялық бағалау жүргізуді сүйемелдеуді "электрондық үкіметтің" архитектурасын және " электрондық әкімдіктің" үлгілік архитектурасын дамытуды әдістемелік қамтамасыз ету жөніндегі функциялар жүктелген, "Электрондық үкіметтің" сервистік интеграторын айқындау туралы" Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2022 жылғы 25 мамырдағы № 337 қаулысымен айқындалған заңды тұлға (бұдан әрі – сервистік интегратор) жүзеге асырады.

Ескерту. 6-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының 29.03.2023 № 62, ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің м.а. 30.03.2023 № 116/НҚ, ҚР Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті Төрағасының 29.03.2023 № 55 о

/д және ҚР Ақпарат және қоғамдық даму министрінің м.а. 30.03.2023 № 115 (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі) бірлескен бұйрығымен.

7. Тиісті бағыттар бойынша операциялық бағалау қорытындыларына сәйкес мемлекеттік органдардың жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимыл тиімділігінің жалпы операциялық бағалау қалыптастырылады.

**2-тарау. Мәліметтің көздері, оның нақтылығы және бағалауға уәкілетті органдармен есептік ақпаратты қайта тексеру**

8. Агенттікке ұсынылатын мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасын мемлекеттік бақылау (бұдан әрі – мемлекеттік бақылау) шеңберінде бағаланатын мемлекеттік органдардың есептік ақпараты (бағаланатын мемлекеттік органның бекітілген бақылау іс-шаралары жоспары шеңберінде жүргізілетін мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын ішкі мемлекеттік бақылау қорытындылары бойынша анықталған мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы заңнаманы бұзушылықтар туралы мәліметтерін қоспағанда), Агенттіктің мемлекеттік әлеуметтік тапсырысы бойынша жүргізілетін мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының қоғамдық мониторингінің нәтижелері (бұдан әрі – мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының қоғамдық мониторингі), мемлекеттік қызметтер көрсету мониторингінің ақпараттық жүйесінен (бұдан әрі – "Мониторинг" АЖ) мемлекеттік қызметтер көрсету мерзімдерін бұзу саны туралы мәліметтер, мемлекеттік органдардың ақпараттық жүйелерінен алынған "Өтініштерді біріңғай есепке алу" автоматтандырылған ақпараттық жүйесінің мәліметтері, мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі Ведомствоаралық комиссия (бұдан әрі - Ведомствоаралық комиссия) шешімдері, сондай-ақ Бағалау жүйесінің 7-тармағының 2) тармақшасына сәйкес бағаланатын мемлекеттік органдарда жүргізілген мемлекеттік бақылау нәтижелері "Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасы" бағыты бойынша операциялық бағалау жүргізу үшін ақпарат көздері болып табылады.

Ескерту. 8-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Мәдениет және ақпарат министрінің м.а. 29.04.2025 № 199-НҚ, ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының м.а. 30.04.2025 № 76, ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің м.а. 29.04.2025 № 189/НҚ және ҚР Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті Төрағасының 29.04.2025 № 28 о /д (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бірлескен бұйрығымен.

9. "Шағымдар мен өтініштерді қарау сапасы" бағыты бойынша жұмысқа операциялық бағалау жүргізу үшін ақпарат көздері Мемлекеттік органдардың ақпараттық жүйелерінен алынған "Тұлғалардың өтініштерін бірыңғай есепке алу" автоматтандырылған ақпараттық жүйесінің мәліметтері, "Мемлекеттік органдарға келіп түсетін өтініштерді тіркеу, есепке алу қағидаларын бекіту туралы" Қазақстан

Республикасы Бас Прокурорының 2023 жылғы 4 қаңтардағы № 4 бұйрығымен бекітілген "Өтініштерді, хабарламаларды, сұрау салуларды, үн қатуларды, ұсыныстарды қарау туралы" № 1-ОЛ нысанды статистикалық есептердің деректері болып табылады, сондай-ақ "Электрондық өтініштер" (нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 22768 болып тіркелген), сондай-ақ бағалау жүйесінің 7-тармағының 2) тармақшасына сәйкес бағаланатын мемлекеттік органдарда жүргізілген тексерулердің нәтижелері.

Ескерту. 9-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының 29.03.2023 № 62, ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің м.а. 30.03.2023 № 116/НҚ, ҚР Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті Төрағасының 29.03.2023 № 55 о /д және ҚР Ақпарат және қоғамдық даму министрінің м.а. 30.03.2023 № 115 (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі) бірлескен бұйрығымен.

10. "Ашық үкіметтің" интернет-порталдарынан ақпаратты түсіру, бағаланатын мемлекеттік органдардың есептік деректері, "Халықтың масс-медиада мемлекеттік саясатты жария етуге қанағаттану деңгейі" әлеуметтік сауалнамасының нәтижелері, сондай-ақ Мемлекеттік органдардың интернет-ресурстарының бірыңғай тұғырнамасындағы масс-медиа арасындағы сауалнаманың нәтижелері "Мемлекеттік органның ашықтығы" бағыты бойынша операциялық бағалау жүргізу үшін ақпарат көзі болып табылады.

Ескерту. 10-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Мәдениет және ақпарат министрінің м.а. 29.04.2025 № 199-НҚ, ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының м.а. 30.04.2025 № 76, ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің м.а. 29.04.2025 № 189/НҚ және ҚР Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті Төрағасының 29.04.2025 № 28 о /д (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бірлескен бұйрығымен.

11. Бағаланатын мемлекеттік органдар операциялық бағалау жүргізу үшін бағалауға уәкілетті органдарға берген ақпараттың дұрыстығын бағаланатын мемлекеттік органдар қамтамасыз етеді.

**1-параграф. Есептік мәліметтерде орналасқан деректерді қайта тексеру**

12. Бағалауға уәкілетті органдар бағаланатын мемлекеттік органдардың есептік ақпараттарындағы мәліметтердің нақтылығына қайта тексеруді өткізеді (бұдан әрі – есептік ақпаратты қайта тексеру).

13. Ұсынылған есептік ақпаратты қайта тексеруге жататын мемлекеттік органдардың Тәуекелдерді басқару жүйесі негізінде есептік ақпарат қайта тексеруге жататын мемлекеттік органдарды айқындау әдістемесіне сәйкес айқындалады.

14. Қайта тексеру растайтын құжаттарға (ведомстволық есептер, хаттамалар, хаттар, басқа мемлекеттік органдардың тексеру нәтижелері) талдау, сондай-ақ ақпараттық жүйелерді қарау арқылы жүзеге асырылады.

15. Есептік ақпаратқа қайта тексеру жүргізу мерзімдері Кестеге сәйкес белгіленеді.

16. Есептік ақпаратты тексеру шеңберінде бағалауға уәкілетті органдар ұсынылған ақпаратты қайта тексеру қажет болған жағдайда құпиялылық белгісі, сондай-ақ " таратылуы шектелген" деген белгісі бар құжаттарды қоспағанда, растайтын құжаттардың электрондық көшірмелерін сұратады.

Ескерту. 16-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Мәдениет және ақпарат министрінің м.а. 29.04.2025 № 199-НҚ, ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының м.а. 30.04.2025 № 76, ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің м.а. 29.04.2025 № 189/НҚ және ҚР Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті Төрағасының 29.04.2025 № 28 о /д (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бірлескен бұйрығымен.

**2-параграф. Есептік ақпараттың нақтылығы**

17. Бағаланатын мемлекеттік орган операциялық бағалауға уәкілетті органдарға дұрыс емес және (немесе) толық емес есептік ақпарат ұсынған және (немесе) орналастырған жағдайда, осы бағыты бойынша мемлекеттік органның қорытынды бағасынан айыппұл балл шегеріледі.

18. Қайта тексеру барысында шындыққа сәйкес келмейтін деректер анықталған есептік ақпарат дұрыс емес деп танылады.

Есепті ақпараттың белгіленген құрылымында көзделген элементтері (қосымшалары, бөлімдері, кестелері) жоқ есепті ақпарат толық емес деп танылады.

19. Аталған дұрыс емес деректер осы Әдістеменің 1-қосымшасындағы нысан бойынша бағаланатын мемлекеттік органдардың есептік ақпаратындағы мәліметтерді қайта тексеру қорытындысы бойынша салыстырып тексеру актісінде тіркеледі.

20. Мемлекеттік органның дұрыс емес есептік ақпаратты ұсынғаны үшін әрбір тіркелген дерекке бағыттың жалпы бағасынан 0,2 айыппұл баллын шегеру көзделеді.

Мемлекеттік органның толық емес есептік ақпаратты ұсынғаны үшін әрбір тіркелген факті үшін қорытынды бағадан 2 айыппұл баллын шегеру көзделеді.

Дұрыс емес және (немесе) толық емес ақпаратты ұсынғаны үшін мемлекеттік органның қорытынды бағасынан шегерілетін айыппұл баллының сомасы 5 баллдан аспайды.

21. Анықталған деректер бойынша ақпарат мемлекеттік орган қызметінің тиімділігін операциялық бағалау нәтижелері туралы қорытындысының "Қорытындылар мен ұсыныстар" бөлімінде көрсетіледі.

## 3-тарау. "Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасы" бағыты бойынша операциялық бағалау

### 1-параграф. Жалпы ережелер.

22. Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасын операциялық бағалау мынадай өлшемдер бойынша жүргізіледі:

1) қызмет алушылардың мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасына қанағаттандырылуы;

2) мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасын қамтамасыз ету;

3) мемлекеттік қызметтерді автоматтандыру.

23. Орталық мемлекеттік органдармен, олардың ведомстволарымен, ведомстволардың аумақтық бөлімшелерімен, ведомстволық бағыныстағы ұйымдармен және олардың филиалдарымен (бұдан әрі – орталық мемлекеттік органдар), сондай-ақ облыстардың, республикалық маңызы бар қаланың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың, қаладағы аудан әкімдерінің, аудандық маңызы бар қалалардың, кенттердің, ауылдардың, ауылдық округтардың жергілікті атқарушы органдарымен (бұдан әрі – жергілікті атқарушы органдар) ұсынылатын мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасын операциялық бағалау критерийлері осы Әдістеменің 2-қосымшаға сәйкес көрсетілген.

24. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау "Қызмет алушылардың мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасына қанағаттандырылуы" және "Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасын қамтамасыз ету" өлшемдері бойынша Агенттікпен жүргізіледі, "Мемлекеттік қызметтерді автоматтандыру" өлшемі бойынша Министрлікпен жүргізіледі.

25. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын операциялық бағалауға орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдармен көрсетілетін қызметтер жатады.

Орталық мемлекеттік органдармен ұсынылатын мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасын операциялық бағалау нәтижелері туралы қорытындылар осы Әдістеменің 3-қосымшаға сәйкес нысан (бұдан әрі – ОМО қорытындысы) бойынша ұсынылады.

Жергілікті атқарушы органдармен ұсынылатын мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасын операциялық бағалау нәтижелері туралы қорытындылар осы Әдістеменің 4-қосымшаға сәйкес нысан (бұдан әрі – ЖАО қорытындысы) бойынша ұсынылады.

"Мемлекеттік қызметтерді автоматтандыру" өлшемі бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасын операциялық бағалау нәтижелері туралы қорытындылар Министрлікпен Агенттікке осы Әдістеменің 5-қосымшаға сәйкес нысан бойынша ұсынылады.

26. Агенттіктің, Бас Прокуратураның және Қазақстан Республикасы Сот Әкімшілігінің (бұдан әрі – Сот әкімшілігі) мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасын операциялық бағалауды жүргізуге арналған ақпарат Агенттікпен, Бас Прокуратурамен және Сот әкімшілігімен қағаз және электрондық жеткізгіштерде Кестеге сәйкес Қазақстан Республикасы Президентінің Әкімшілігіне ұсынылады.

Министрліктің "Мемлекеттік қызметтерді автоматтандыру" өлшемі бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасын операциялық бағалауды жүргізуге арналған ақпарат Министрлікпен қағаз және электрондық жеткізгіштерде Кестеге сәйкес Қазақстан Республикасы Үкіметінің аппаратына ұсынылады.

Ескерту. 26-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының 29.03.2023 № 62, ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің м.а. 30.03.2023 № 116/НҚ, ҚР Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті Төрағасының 29.03.2023 № 55 о /д және ҚР Ақпарат және қоғамдық даму министрінің м.а. 30.03.2023 № 115 (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі) бірлескен бұйрығымен.

**2-параграф. "Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасына қанағаттандырылуы" өлшемі бойынша операциялық бағалау**

27. "Қызмет алушылардың мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасына қанағаттандырылуы" өлшемі бойынша мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына келіп түскен дәлелді шағымдарды ескере отырып, қоғамдық мониторингілеу нәтижелері негізінде халыққа мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасына қанағаттандырылуы деңгейі бағаланады.

28. "Қызмет алушылардың мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасына қанағаттандырылуы" өлшемі бойынша операциялық бағалау "Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасына қанағаттандырылу деңгейі" және "Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасына шағымдану" көрсеткіштері бойынша жүргізіледі.

29. Операциялық бағалау келесі формулаға сәйкес есептеледі:

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

К1 = Р1 + Р2,

2) жергілікті атқарушы органдар бойынша:

М1 = Р1 + Р2,

мұнда:

К1 – бұл өлшемі бойынша орталық мемлекеттік органның операциялық бағалауы;

М1 – бұл өлшемі бойынша жергілікті атқарушы органның операциялық бағалауы;

Р1 – "Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасына қанағаттандырылу деңгейі" көрсеткішінің мәні;

Р2 – "Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасына шағымдану" көрсеткішінің мәні.

30. "Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасына қанағаттандырылуының деңгейі " өлшемі бойынша операциялық бағалау мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасына жүргізілетін қоғамдық мониторингі қорытындылары бойынша алынған ақпараттың негізінде жүргізіледі.

Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасына қоғамдық мониторингі қорытындылары бойынша алынған ақпаратта бағаланатын мемлекеттік орган және " Азаматтарға арналған үкімет" Мемлекеттік корпорация" КЕАҚ (бұдан әрі – Мемлекеттік корпорация) арқылы көрсетілген мемлекеттік қызметтер бөлінісінде алушылардың қанағаттандырылуы деңгейін көрсеткіштерін қамтуы қажет.

31. "Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасына қанағаттандырылуының деңгейі " өлшемі бойынша орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдардың операциялық бағалауы келесі формулаға сәйкес есептеледі:

$$P1 = \frac{U1+U2+\ldots+Un}{n},$$

мұнда:

P1 – бұл өлшемі бойынша орталық мемлекеттік немесе жергілікті атқарушы органның операциялық бағалауы;

n – осы өлшем бойынша бағалауға жататын мемлекеттік көрсетілетін қызметтер түрлерінің саны;

Un – мемлекеттік қызметке қызмет алушылардың осы Әдістеменің 6-қосымшасына сәйкес мемлекеттік қызметті көрсету сапасына қанағаттандырылу деңгейіне байланысты берілетін балл.

32. "Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасына шағымдану" көрсеткіші бойынша операциялық бағалау орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдар мемлекеттік бақылау шеңберінде Агенттікке ұсынатын ақпарат негізінде жүзеге асырылады.

33. "Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасына шағымдану" көрсеткіші бойынша операциялық бағалау келесі формулаға сәйкес есептеледі:

$$P2 = \left(1 - \left(\frac{i}{b1} * 10000\right)\right) * k,$$

мұнда:

P2 – бұл өлшемі бойынша орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органның операциялық бағалауы;

k – алынған нәтижелерді үлестік мәнге келтіруге арналған коэффициент (осы өлшем бойынша орталық мемлекеттік органдардың коэффициенті 10-ға, жергілікті атқарушы органдар үшін – 20-ға тең);

i – Агенттікке және орталық мемлекеттік органға (жергілікті атқарушы органға) мемлекеттік орган (ведомстволық бағынысты ұйым) ұсынған мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына келіп түскен негізделген шағымдардың саны;

b1 – мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты ұйыммен) көрсетілген мемлекеттік қызметтердің жалпы саны;

10 000 – 10 000 көрсетілген қызметке шағымдардың орташа мәнін айқындауға арналған коэффициент.

Операциялық бағалау кезінде орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдардың мемлекеттік қызметтерді көрсететін қызметкерлерінің іс-әрекеттеріне, мемлекеттік қызметтерді ұсыну процестерінің материалдық-техникалық қамтылуына, оның ішінде Мемлекеттік корпорация арқылы, "электрондық үкімет" порталы арқылы келіп түскен шағымдары ескеріледі.

Егер көрсеткіш бойынша алынған нәтиже теріс белгісі бар мәнді құраса, осы көрсеткіш бойынша мемлекеттік органның операциялық бағасы 0 баллды құрайды.

### 3-параграф. "Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасын қамтамасыз ету" өлшемі бойынша операциялық бағалау

34. "Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасын қамтамасыз ету" өлшемі бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсетудің уақытылығын қамтамасыз ету және Қазақстан Республикасының мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы заңнамасының талаптарын сақтау бойынша мемлекеттік орган қабылдайтын шаралардың тиімділігі бағаланады.

35. "Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасын қамтамасыз ету" өлшемі бойынша операциялық бағалау "Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу мерзімдерін сақтау", "Мемлекеттік қызметтерді көрсетуден негізсіз бас тарту", "Құжаттардың толық емес жиынтығымен мемлекеттік қызметтерді көрсету" және "Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілермен ескерілмеген құжаттарды талап ету" көрсеткіштері бойынша жүргізіледі.

36. "Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасын қамтамасыз ету" өлшемі бойынша операциялық бағалау мемлекеттік бақылау шеңберінде Агенттікке мемлекеттік органдар ұсынатын ақпарат негізінде жүзеге асырылады.

37. Бағаланатын мемлекеттік органдардың ұсынылған деректері мен тексеру нәтижелері арасында осы өлшем бойынша мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы заңнаманың жол берілген бұзушылықтары туралы анықталған алшақтықтар кезінде, бірінші кезекте, бағаланатын мемлекеттік органда мемлекеттік қызметтерді көрсету саласында заңнаманы сақтау бойынша бақылау шараларын өткізген жағдайда ақпарат көзі ретінде тексеру нәтижелері қолданылады.

38. Операциялық бағалау келесі формулаға сәйкес есептеледі:

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

К2 = Т1 + Т2 + Т3 + Т4,

2) жергілікті атқарушы органдар бойынша:

М2 = Т1 + Т2 + Т3 + Т4,

мұнда:

К2 – бұл өлшемі бойынша орталық мемлекеттік органның операциялық бағалауы;

М2 – бұл өлшемі бойынша жергілікті атқарушы органның операциялық бағалауы;

Т1 – "Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу мерзімдерін сақтау" көрсеткішінің мәні;

Т2 – "Мемлекеттік қызметтерді көрсетуден негізсіз бас тарту" көрсеткішінің мәні;

Т3 – "Құжаттардың толық емес жиынтығымен мемлекеттік қызметтерді көрсету" көрсеткішінің мәні;

Т4 – "Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілермен ескерілмеген құжаттарды талап ету" көрсеткішінің мәні.

39. Министрлік Агенттікке жыл сайын бағаланатын жылдан кейінгі жылдың 15 ақпанына дейін мемлекеттік қызметтер мен мемлекеттік органдар бөлінісінде " Мониторинг" АЖ-дан мемлекеттік қызметтер көрсету мерзімдерін бұзу саны туралы ақпарат ұсынады.

40. "Мониторинг" АЖ-не қосылған мемлекеттік көрсетілетін қызметтер бойынша мәліметтер және "Мониторинг" АЖ-не қосылмаған мемлекеттік көрсетілетін қызметтер бойынша мемлекеттік органдармен ұсынылған мәліметтер, сондай-ақ бағаланатын мемлекеттік органдарда мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы Қазақстан Республикасы заңнамасының сақталуы бойынша жүргізілген тексеріс қорытындылары операциялық бағалау кезінде ескеріледі.

Осы көрсеткіш бойынша бағаланатын мемлекеттік органдардың ұсынылған деректері, "Мониторинг" АЖ-дан алынған ақпарат пен тексеру нәтижелері арасында мемлекеттік қызметтер көрсету мерзімдерін бұзушылықтар туралы анықталған алшақтықтар кезінде мерзімдерді бұзу саны туралы келесі ақпарат көздері қолданылады:

бағаланатын мемлекеттік органда мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы заңнаманың сақталуы бойынша бақылау іс-шаралары жүргізілген жағдайда – тексеру нәтижелері;

бағаланатын мемлекеттік органда өткізілген бақылау шаралары болмаған жағдайда – "Мониторинг" АЖ-дан мемлекеттік қызметтер көрсету мерзімдерінің бұзылуына жол берілгені туралы мәліметтер.

Ақпараттандыру саласындағы уәкілетті органның тиісті құжатымен расталған техникалық себептер бойынша ақпараттық жүйе істен шыққан жағдайда, осы кезеңде белгіленген мерзімдерді бұза отырып көрсетілген мемлекеттік қызметтер осы өлшем бойынша есептеу кезінде ескерілмейді.

41. "Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу мерзімдерін сақтау" көрсеткіші бойынша операциялық бағалау келесі формулаға сәйкес есептеледі:

$$T1 = k * (1 - \left(\frac{a}{b} * 10000\right)),$$

мұнда:

T1 – бұл өлшемі бойынша орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органның операциялық бағалауы;

k – алынған нәтижелерді үлестік мәнге келтіруге арналған коэффициент (осы өлшем бойынша орталық мемлекеттік органдардың коэффициенті 12-ге, жергілікті атқарушы органдардың коэффициенті – 14-ке тең);

a – белгіленген мерзімдерді бұза отырып (электрондық форматта көрсетілетін мемлекеттік қызметтерді есептегенде) мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты ұйыммен) көрсетілген мемлекеттік қызметтердің саны;

b – мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) көрсетілген мемлекеттік қызметтердің жалпы саны (электрондық мемлекеттік қызметтерді есептегенде);

10 000 – 10 000 көрсетілген қызметке мерзімдерді бұзудың орташа мәнін айқындауға арналған коэффициент.

Егер көрсеткіш бойынша алынған нәтиже теріс белгісі бар мәнді құраса, осы көрсеткіш бойынша мемлекеттік органның операциялық бағасы 0 баллды құрайды.

42. "Мемлекеттік қызметтерді көрсетуден негізсіз бас тарту" көрсеткіші бойынша операциялық бағалау келесі формулаға сәйкес есептеледі:

$$T2 = (1 - \left(\frac{a}{b1} * 10000\right)) * k,$$

мұнда:

T2 – осы көрсеткіш бойынша орталық мемлекеттік немесе жергілікті атқарушы органның операциялық бағалуы;

k – алынған нәтижелерді өлшем мәніне келтіруге арналған коэффициент (орталық мемлекеттік органдарға коэффициент 14-ке, жергілікті атқарушы органдарға коэффициент 18-ге тең);

a – "Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы" Қазақстан Республикасының Заңында белгіленбеген жағдайларда және негіздер бойынша мемлекеттік орган ( ведомстволық бағынысты ұйым) көрсетуден бас тартқан мемлекеттік қызметтердің саны;

b1 – мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты ұйыммен) көрсетілген мемлекеттік қызметтердің жалпы саны;

10 000 – көрсетілген 10 000 қызмет көрсетуде негізсіз бас тартудың орташа мәнін анықтауға арналған коэффициент.

Егер көрсеткіш бойынша алынған нәтиже теріс белгісі бар мәнді құраса, осы көрсеткіш бойынша мемлекеттік органның операциялық бағасы 0 баллды құрайды.

43. "Құжаттардың толық емес жиынтығымен мемлекеттік қызметтерді көрсету" көрсеткіші бойынша операциялық бағалау келесі формулаға сәйкес есептеледі:

$$Т3 = (1 - \left(\frac{c}{b1} * 10000\right)) * k,$$

мұнда:

Т3 – осы көрсеткіш бойынша орталық мемлекеттік немесе жергілікті атқарушы органның операциялық бағалауы;

k – алынған нәтижелерді өлшем мәніне келтіруге арналған коэффициент (орталық мемлекеттік органдарға коэффициент 12-ге, жергілікті атқарушы органдарға коэффициент 14-ке тең);

c – мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты ұйыммен) мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актімен көзделген тізбеге сәйкес құжаттардың толық емес жиынтығымен мемлекеттік қызметтерді көрсетудің саны;

b1 – мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты ұйыммен) көрсетілген мемлекеттік қызметтердің жалпы саны;

10 000 – 10 000 көрсетілген қызметке құжаттар пакеті толық болмаған кезде бұзушылықтардың орташа мәнін айқындауға арналған коэффициент;

Егер көрсеткіш бойынша алынған нәтиже теріс белгісі бар мәнді құраса, осы көрсеткіш бойынша мемлекеттік органның операциялық бағасы 0 баллды құрайды.

44. "Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілермен ескерілмеген құжаттарды талап ету" көрсеткіші бойынша операциялық бағалау келесі формулаға сәйкес:

$$Т4 = (1 - \left(\frac{e}{b1} * 10000\right)) * k,$$

мұнда:

Т4 – осы көрсеткіш бойынша орталық мемлекеттік немесе жергілікті атқарушы органның операциялық бағалауы;

k – алынған нәтижелерді өлшем мәніне келтіруге арналған коэффициент (орталық мемлекеттік органдарға коэффициент 12-ге, жергілікті атқарушы органдарға коэффициент 14-ке тең);

e – мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын бекітілген заңға тәуелді нормативтік құқықтық актінің тізбесінде көзделмеген құжаттарды көрсету кезінде талап етілген мемлекеттік қызметтер саны;

b1 – мемлекеттік органдармен (ведомстволық бағынысты ұйыммен) көрсетілген мемлекеттік қызметтердің жалпы саны;

10 000 – 10 000 көрсетілген қызметке қосымша құжаттарды талап ете отырып бұзушылықтардың орташа мәнін айқындауға арналған коэффициент.

Егер көрсеткіш бойынша алынған нәтиже теріс белгісі бар мәнді құраса, осы көрсеткіш бойынша мемлекеттік органның операциялық бағасы 0 баллды құрайды.

## § 4-параграф. "Мемлекеттік қызметтерді автоматтандыру" өлшемі бойынша операциялық бағалау

45. "Мемлекеттік қызметтерді автоматтандыру" өлшемі бойынша электрондық нысанда мемлекеттік қызметті көрсетуді қамтамасыз ету үшін көрсетілетін қызметті берушінің әкімшілік үдерістерін қайта құру рәсімі және электрондық нысанда мемлекеттік қызметтерді алуға халықты ынталандыру жөніндегі орталық мемлекеттік орган жұмысының тиімділігі бағаланады.

46. "Мемлекеттік қызметтерді автоматтандыру" өлшемі бойынша операциялық бағалау келесі көрсеткіштер бойыша жүргізіледі:

1) "Мемлекеттік қызметтерді автоматтандыру дәрежесі";

2) "Мемлекеттік қызметтерді автоматтандырудың тиімділігі";

3) "Мемлекеттік қызметтерді смартфондандыру";

4) "Автоматтандырылған мемлекеттік көрсетілетін қызметтерге қолжетімсіздігінің ұзақтығы" айыппұл көрсеткіші;

5) "Мемлекеттік қызметтер көрсетудің проактивті форматын енгізу" ынталандырушы көрсеткіш (Мемлекеттік орган "Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді автоматтандыру" өлшемі бойынша ең жоғары мәнді алған жағдайда (25 балл), ынталандырушы көрсеткіш ескерілмейді);

6) "Цифрлық құжаттарды іске асыру" ынталандырушы көрсеткіші (Мемлекеттік орган "Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді автоматтандыру" өлшемі бойынша ең жоғары мәнді алған жағдайда (25 балл), ынталандырушы көрсеткіш ескерілмейді).

47. Өлшемі бойынша операциялық бағалау келесі формула бойынша есептеледі:

$К3 = T + V + C – P + D^* + S^*$

мұнда:

К3 – осы өлшем бойынша орталық мемлекеттік органның операциялық бағасы;

T – "Мемлекеттік қызметтерді автоматтандыру дәрежесі" көрсеткішінің мәні;

V – "Мемлекеттік қызметтерді автоматтандырудың тиімділігі" көрсеткішінің мәні;

C – "Мемлекеттік қызметтерді смартфондандыру" көрсеткішінің мәні;

P – "Автоматтандырылған мемлекеттік көрсетілетін қызметтерге қолжетімсіздігінің ұзақтығы" айыппұл көрсеткішінің мәні;

D – "Мемлекеттік қызмет көрсетудің проактивті форматын енгізу" ынталандырушы көрсеткішінің мәні;

S – "Цифрлық құжаттарды іске асыру" ынталандырушы көрсеткішінің мәні.

* ең жоғары мәні 25 балл алған кезде қолданылмайды

48. "Мемлекеттік қызметтерді автоматтандыру дәрежесі" көрсеткіші бойынша бағалау бағаланатын кезеңде қолданыста болған тізілімді және мерзімі екі жылдан аспайтын Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі ведомствоаралық комиссияның шешімдерін талдау негізінде жүргізіледі.

49. "Мемлекеттік қызметтерді автоматтандыру дәрежесі" көрсеткіші бойынша операциялық бағалау келесі формула бойынша есептеледі:

$$T = \frac{c*0,7+d}{n} * k$$

мұнда:

T – осы көрсеткіш бойынша мемлекеттік органның операциялық бағасы;

c – кіші түрлерін қоса алғандағы ішінара автоматтандырылған мемлекеттік қызметтер саны;

d – кіші түрлерін қоса алғандағы толық автоматтандырылған мемлекеттік қызметтер саны;

n – Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі ведомствоаралық комиссияның шешімі бойынша "электрондық үкіметт" веб-порталы арқылы көрсетілуге жатпайтын қызметтерді қоспағанда, кіші түрлерін қоса алғандағы мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің жалпы саны;

k – алынған нәтижелерді үлестік мәнге келтіру үшін коэффициент (осы көрсеткіш бойынша коэффициент 10-ға тең);

Ескерту. 49-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының 14.07.2023 № 153, ҚР Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті Төрағасының 14.07.2023 № 97 о/д, ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің м.а. 17.07.2023 № 270/НҚ және ҚР Ақпарат және қоғамдық даму министрінің 21.07.2023 № 289-НҚ (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі) бірлескен бұйрығымен.

50. "Мемлекеттік қызметтерді автоматтандырудың тиімділігі" көрсеткіші электрондық нысанда мемлекеттік қызметтерді алуға халықты ынталандыру бойынша орталық мемлекеттік орган жұмысының тиімділігін бағалайды. Осыған байланысты, осы көрсеткішті есептеу кезінде жергілікті атқарушы органдар көрсеткен қызметтердің көлемі де ескеріледі. Көрсеткіш бойынша бағалау мемлекеттік бақылау шеңберінде Министрлікпен және орталық мемлекеттік органдармен Агенттікке ұсынатын ақпаратты талдау жолымен жүргізіледі.

51. "Мемлекеттік қызметтерді электрондық нысанға көшіру" көрсеткіші бойынша операциялық бағалау келесі формула бойынша есептеледі:

$$V = (\frac{e}{z} - \frac{b}{c}) * k$$

мұнда:

V – осы көрсеткіш бойынша мемлекеттік органды операциялық бағалау;

e – электрондық нысанда көрсетілген мемлекеттік қызметтердің көлемі;

z – көрсетілген мемлекеттік қызметтердің жалпы көлемі;

b – автоматтандырылған (электрондық/қағаз) қызметтер бойынша қағаз нысанда көрсетілген мемлекеттік қызметтердің көлемі;

c – автоматтандырылған (электрондық/қағаз) қызметтер бойынша көрсетілген мемлекеттік қызметтердің жалпы көлемі;

k – алынған нәтижелерді үлестік мәнге келтіру үшін коэффициент (осы көрсеткіш бойынша коэффициент 10-ға тең).

52. "Мемлекеттік қызметтерді смартфондандыру" көрсеткіші бойынша операциялық бағалау мынадай формула бойынша есептеледі:

$$C = \frac{w}{a} * k$$

мұнда:

C – осы көрсеткіш бойынша мемлекеттік органның операциялық бағасы;

w – кіші түрлерін қоса алғандағы мобильдік қосымшаларда қолжетімді мемлекеттік қызметтер саны;

a – кіші түрлерін қоса алғандағы толық және ішінара автоматтандырылған мемлекеттік қызметтер саны;

k – алынған нәтижелерді салмақтық мәнге келтіруге арналған коэффициент (осы көрсеткіш бойынша коэффициент 5-ке тең);

Ескерту. 52-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының 14.07.2023 № 153, ҚР Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті Төрағасының 14.07.2023 № 97 о/д, ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің м.а. 17.07.2023 № 270/НҚ және ҚР Ақпарат және қоғамдық даму министрінің 21.07.2023 № 289-НҚ (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі) бірлескен бұйрығымен.

53. "Автоматтандырылған мемлекеттік көрсетілетін қызметтерге қолжетімсіздігінің ұзақтығы" айыппұл көрсеткіші бойынша операциялық бағалау келесі формула бойынша есептеледі:

P = t * w

мұнда:

P – осы көрсеткіш бойынша мемлекеттік органды операциялық бағалау;

t – бағаланатын мемлекеттік органның электрондық нысанда көрсетілетін, сағаттарда өлшенетін мемлекеттік қызметтері қолжетімді болмаған уақыт кезеңінің ұзақтығы;

w – алынған нәтижелерді салмақтық мәнге келтіруге арналған коэффициент (осы көрсеткіш бойынша коэффициент 0,2-ге тең).

Электрондық мемлекеттік қызметтер қолжетімсіз болған уақыт кезеңінің ұзақтығы туралы ақпаратты "Ұлттық ақпараттық технологиялар" АҚ жедел бақылау және қызметтерді мониторингілеу бөлімі ұсынады. Осы басқарма "электрондық үкімет" шлюзімен біріктірілген мемлекеттік органдар тарапынан инциденттерді тіркеу бойынша тұрақты негізде жұмыс жүргізеді, кейіннен хаттарды мемлекеттік органдарға жібереді. Мемлекеттік орган тарапынан жауаптар болмаған жағдайда, ақпараттық жүйелердің тіркелген тоқтап қалуы расталған ретінде тіркеледі.

Осы көрсеткіштің ең жоғарғы балдық мәні 5 балды құрайды.

54. "Мемлекеттік қызметтер көрсетудің проактивті форматын енгізу" көрсеткіші бойынша операциялық бағалау мынадай формула бойынша есептеледі:

D = q * k

мұнда:

P – осы көрсеткіш бойынша мемлекеттік органның операциялық бағасы;

q – есепті кезеңде проактивті форматқа көшірілген мемлекеттік қызметтердің саны;

k – алынған нәтижелерді Өлшем мәніне келтіруге арналған коэффициент (осы көрсеткіш бойынша коэффициент 1-ге тең).

Осы көрсеткіштің ең жоғарғы баллдық мәні 3 баллды құрайды.

55. "Цифрлық құжаттарды іске асыру" ынталандыру көрсеткіші бойынша операциялық бағалау цифрлық құжаттарды іске асыру бойынша орталық мемлекеттік орган жүргізген жұмыстарды бағалайды.

"Цифрлық құжаттарды іске асыру" ынталандырушы көрсеткіші бойынша операциялық бағалау мынадай формула бойынша есептеледі:

S = l * k

мұнда

S - осы көрсеткіш бойынша мемлекеттік органның операциялық бағасы;

l - есепті кезеңде мобильдік қосымшаларда іске асырылған цифрлық құжаттардың саны;

k - алынған нәтижелерді салмақтық мәнге келтіруге арналған коэффициент (осы көрсеткіш бойынша коэффициент 1-ге тең).

Осы көрсеткіштің ең жоғарғы балдық мәні 2 баллды құрайды.

**5-параграф. Мемлекеттік органдардың "Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасы" бағыты бойынша қорытынды операциялық бағалау**

56. Мемлекеттік органдардың "Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасы" бағытының қорытынды операциялық бағалау барлық өлшемдер бойынша алынған нәтижелерді қосу арқылы анықталады:

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

U = К1 + К2 + К3,

2) жергілікті атқарушы органдар бойынша:

Т = М1 + М2,

мұнда:

U – мемлекеттік қызметтер көрсету бойынша орталық мемлекеттік органның қорытынды операциялық бағалау;

Т – мемлекеттік қызметтер көрсету бойынша жергілікті атқарушы органның қорытынды операциялық бағалау;

К – орталық мемлекеттік органның операциялық бағалау өлшемдері;

М – жергілікті атқарушы органның операциялық бағалау өлшемдері.

**4-тарау. "Мемлекеттік органның ашықтығы" бағыты бойынша операциялық бағалау**

**1-параграф. Жалпы ережелер**

57. "Мемлекеттік органның ашықтығы" бағыты бойынша операциялық бағалау келесі өлшемдер бойынша жүзеге асырылады:

1) ашық деректер;

2) ашық бюджет;

3) ашық нормативтік құқықтық актілер;

4) ашық диалог;

5) ресми интернет-ресурсты толтыру;

6) масс-медиа арқылы ашықтық;

7) ведомстволық бағынысты ұйымдардың ашықтығы.

Ескерту. 57-тармаққа өзгеріс енгізілді - ҚР Мәдениет және ақпарат министрінің м.а. 29.04.2025 № 199-НҚ, ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының м.а. 30.04.2025 № 76, ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің м.а. 29.04.2025 № 189/НҚ және ҚР Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті Төрағасының 29.04.2025 № 28 о

/д (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бірлескен бұйрығымен.

58. Балл осы Әдістеменің 7-қосымшасына сәйкес нысан бойынша "Мемлекеттік органның ашықтығы" бағыты бойынша орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдар қызметінің тиімділігіне операциялық бағалау беру үшін өлшемдері бойынша қойылады.

59. Орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдарының "Мемлекеттік органның ашықтығы" бағыты бойынша қызметінің тиімділігін операциялық бағалау нәтижелері туралы қорытындылар осы Әдістеменің 8-қосымшасына сәйкес нысан бойынша қалыптастырады.

**2-параграф. "Ашық деректер" өлшемі бойынша операциялық бағалау**

60. "Ашық деректер" өлшемі бойынша операциялық бағалау бағаланатын мемлекеттік органдарды ашық деректер жиынтықтарын, оның ішінде ақпарат пайдаланушылардың сұрау салулары бойынша жариялауға, сондай-ақ АТ-қоғамдастықтар, кәсіпкерлік, академиялық және зерттеу ұйымдары, сондай-ақ бұқаралық ақпарат құралдары мен коммерциялық емес ұйымдар арасында ашық деректерде қажеттілікті талдауға ынталандыруға бағытталған.

61. "Ашық деректер" өлшемі бойынша операциялық бағалау осы Әдістемеге 9-қосымшаның 1-кестесіне сәйкес орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдардың есептік деректерін талдау нәтижелері негізінде жүзеге асырылады.

62. Орталық мемлекеттік органдардың және жергілікті атқарушы органдардың " Ашық деректер" өлшем бойынша операциялық бағалау осы Әдістемеге 10-қосымшаның 1-кестесінде көрсетілген тілдік нұсқалар бойынша баллдарды қосу арқылы анықталады.

Осы Әдістемеге 9-қосымшаның 1-кестесінің 2-тармағында көрсетілген ашық деректерге халықтың қажеттілігін анықтауға бағытталған іс-шаралардың жиынтығы іске асырылған және қосымша деректер жиынтығын жариялауға сұрау салулар болмаған жағдайда "Сұрау салулар негізінде қосымша жарияланған ашық деректер жиынтықтарының саны" индикаторы бойынша ең жоғары балл беріледі.

Егер ашық деректер жиынтығын орналастыру және (немесе) өзектілендіру мерзімі жұмыс істемейтін немесе мереке күніне келетін болса, онда одан кейінгі жұмыс күні орналастыру күні болып есептеледі.

**3-параграф. "Ашық бюджет" өлшемі бойынша операциялық бағалау**

63. "Ашық бюджет" өлшемі бойынша операциялық бағалау бағаланатын мемлекеттік органдарды бюджет ақпаратын жариялауға және келіп түсетін пікірлер мен ұсыныстармен тиімді жұмыс жасауға ынталандыруға бағытталған.

64. Орталық мемлекеттік органдарды операциялық бағалау осы Әдістемеге 9-қосымшаның 2-кестесіне сәйкес орталық мемлекеттік органдардың есептік деректерін талдау нәтижелері негізінде жүзеге асырылады.

65. Жергілікті атқарушы органдарды операциялық бағалау осы Әдістемеге 9-қосымшаның 3-кестесіне сәйкес жергілікті мемлекеттік органдардың есептік деректерін талдау нәтижелері негізінде жүзеге асырылады.

66. Орталық мемлекеттік органдарды "Ашық бюджет" өлшемі бойынша баллдық операциялық бағалау осы Әдістемеге 10-қосымшаның 2-кестесінде көрсетілген тілдік нұсқалар бойынша баллдарды қосу арқылы анықталады.

67. Жергілікті атқарушы органдарды "Ашық бюджет" өлшемі бойынша баллдық операциялық бағалау осы Әдістемеге 10-қосымшаның 3-кестесінде көрсетілген тілдік нұсқалар бойынша баллдарды қосу арқылы анықталады.

Осы Әдістемеге 10-қосымшаның 2-кестесінің 3 және 9-индикаторлары және 3-кестесінің 1 және 5-индикаторлары үшін осындай бюджеттік бағдарламалар ( бюджеттік бағдарламаларды іске асыру туралы есептер) бойынша бюджеттік бағдарламалардың жобаларын немесе бюджеттік бағдарламаларды іске асыру туралы есептерді жария талқылауларды өткізу мерзімдері туралы халықты хабардар етуге бағытталған ақпараттық хабарламалар, баспасөз релиздері болмаған жағдайда 0 балл беріледі.

Егер мемлекеттік органның бюджеті бойынша ақпарат құпия болып табылса немесе "таратылуы шектелген" белгісі болса, мемлекеттік органға бағаланатын индикаторлар бойынша барлық мемлекеттік органдардың алған бағаларының орташа баллы беріледі.

Есепті кезеңде мемлекеттік аудит және қаржылық бақылау жүргізілмеген жағдайда мемлекеттік органға осы Әдістемеге 10-қосымшаның 2-кестесінің 4-индикаторы және 3 -кестесінің 2-индикаторы бойынша ең жоғары балл беріледі.

Ескерту. 67-тармаққа өзгеріс енгізілді - ҚР Мәдениет және ақпарат министрінің м.а. 29.04.2025 № 199-НҚ, ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының м.а. 30.04.2025 № 76, ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің м.а. 29.04.2025 № 189/НҚ және ҚР Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті Төрағасының 29.04.2025 № 28 о /д (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бірлескен бұйрығымен.

**4-параграф. "Ашық нормативтік құқықтық актілер" өлшемі бойынша операциялық бағалау**

68. "Ашық нормативтік құқықтық актілер" өлшемі бойынша операциялық бағалау бағаланатын мемлекеттік органдарды нормативтік құқықтық актілер жобаларын және реттеушілік саясаттың консультативтік құжаттарын, оларға түсіндірме жазбаларымен

және салыстырма кестелерімен бірге (өзгерістер және (немесе) толықтырулар енгізілген жағдайларда) жариялауға, сондай-ақ келіп түсетін пікірлермен және ұсыныстармен тиімді жұмыс жасауға ынталандыруға бағытталады.

Ескерту. 68-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Мәдениет және ақпарат министрінің м.а. 29.04.2025 № 199-НҚ, ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының м.а. 30.04.2025 № 76, ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің м.а. 29.04.2025 № 189/НҚ және ҚР Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті Төрағасының 29.04.2025 № 28 о/д (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бірлескен бұйрығымен.

69. Орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдардың операциялық бағалау осы Әдістемеге 9-қосымшаның 4-кестесіне сәйкес мемлекеттік органдардың "Ашық нормативтік құқықтық актілер" есептік деректерін талдау нәтижелері негізінде жүзеге асырылады.

70. Орталық мемлекеттік органдардың "Ашық нормативтік құқықтық актілер" өлшемі бойынша баллдық операциялық бағалауы осы Әдістемеге 10-қосымшаның 4-кестесінде көрсетілген тілдік нұсқалар бойынша баллдарды қосу арқылы анықталады.

71. Жергілікті атқарушы органдардың "Ашық нормативтік құқықтық актілер" өлшемі бойынша баллдық операциялық бағалауы осы Әдістемеге 10-қосымшаның 5-кестесінде көрсетілген тілдік нұсқалар бойынша баллдарды қосу арқылы анықталады.

Заң жобаларын және/ немесе нормативтік құқықтық актілерді әзірлеу жоспары бойынша болмаған, сондай-ақ пайдаланушылардың ұсыныстары мен түсініктемелері болмаған жағдайда мемлекеттік органға тиісті индикатордың салмақты мәнінің ең жоғары балл беріледі.

Бұл ретте, нормативтік құқықтық актілердің жобаларын жария талқылауларды өткізу мерзімдері туралы халықты хабардар етуге бағытталған ақпараттық хабарламалар, баспасөз релиздері болмаған жағдайда, осы Әдістемеге 10-қосымшаның 4-кестесінің 1 және 2-индикаторлары және 5-кестесінің 1-индикаторы үшін баллдар нөлге теңестіріледі.

**5-параграф. "Ашық диалог" өлшемі бойынша операциялық бағалау**

72. "Ашық диалог" критерийі бойынша операциялық бағалау бағаланатын мемлекеттік органдардың:

- жеке және заңды тұлғалармен тиімді өзара іс-қимыл жасауды;
- жетекшілік ететін салалардағы мемлекеттік органның қызметіне қатысты қоғамдық пікірді талдауды;
- мемлекеттік органдардың бірінші басшыларының халықпен кездесулерінде азаматтар көтеретін проблемалық мәселелерді жедел шешуге мемлекеттік органдардың уәждемесін арттыруды ынталандыруға бағытталған.

Ескерту. 72-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының 29.03.2023 № 62, ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің м.а. 30.03.2023 № 116/НҚ, ҚР Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті Төрағасының 29.03.2023 № 55 о /д және ҚР Ақпарат және қоғамдық даму министрінің м.а. 30.03.2023 № 115 ( қолданысқа енгізілу тәртібін 4-т.қараңыз) бірлескен бұйрығымен.

73. Орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдардың операциялық бағалау осы Әдістемеге 9-қосымшаның 5-кестесіне сәйкес мемлекеттік органдардың есептік деректерін талдау нәтижелері негізінде жүзеге асырылады.

74. "Ашық диалог" өлшемі бойынша баллдық операциялық бағалау осы Әдістемеге 10-қосымшаның 6-кестесінде көрсетілген тілдік нұсқалар бойынша баллдарды қосу арқылы анықталады.

Ескерту. 74-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының 29.03.2023 № 62, ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің м.а. 30.03.2023 № 116/НҚ, ҚР Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті Төрағасының 29.03.2023 № 55 о /д және ҚР Ақпарат және қоғамдық даму министрінің м.а. 30.03.2023 № 115 (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі) бірлескен бұйрығымен.

**6-параграф. "Ресми интернет-ресурсты толтыру" өлшемі бойынша операциялық бағалау**

75. "Ресми интернет-ресурсты толтыру" өлшемі бойынша операциялық бағалау бағаланатын мемлекеттік органдарды ресми интернет-ресурста ақпаратты орналастыруға және өзектендіруге ынталандыруға бағытталған.

76. "Ресми интернет-ресурсты толтыру" өлшемі бойынша операциялық бағалау бағалауға уәкілетті орган жүргізген мониторинг нәтижелерінің негізінде жүзеге асырылады.

77. Орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдардың "ресми интернет-ресурсты толтыру" өлшемі бойынша баллдық операциялық бағасы осы Әдістемеге 10-қосымшаның 7-кестесінде көрсетілген тілдік нұсқалар бойынша баллдарды қосу жолымен анықталады.

**7-параграф. "Масс-медиа арқылы ашықтық" өлшемі бойынша операциялық бағалау**

Ескерту. 7-параграфтың тақырыбы жаңа редакцияда - ҚР Мәдениет және ақпарат министрінің м.а. 29.04.2025 № 199-НҚ, ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының м.а. 30.04.2025 № 76, ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің м.а. 29.04.2025 № 189/НҚ және ҚР Бас прокуратурасының

Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті Төрағасының 29.04.2025 № 28 о/д (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бірлескен бұйрығымен.

78. "Масс-медиа арқылы ашықтық" өлшемі бойынша операциялық бағалау бағаланатын мемлекеттік органдарды масс-медиамен тиімді, жедел және клиентке бағдарланған өзара іс-қимыл жасауға ынталандыруға бағытталған.

Ескерту. 78-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Мәдениет және ақпарат министрінің м.а. 29.04.2025 № 199-НҚ, ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының м.а. 30.04.2025 № 76, ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің м.а. 29.04.2025 № 189/НҚ және ҚР Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті Төрағасының 29.04.2025 № 28 о/д (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бірлескен бұйрығымен.

79. "Масс-медиа арқылы ашықтық" өлшемі бойынша операциялық бағалау осы Әдістемеге 9-қосымшаның 5-1-кестесіне сәйкес мемлекеттік органдардың есептік деректерін талдау нәтижелері, сондай-ақ бағалауға уәкілетті орган жүргізген сауалнаманың (әлеуметтік зерттеудің) нәтижелері негізінде жүзеге асырылады.

Ескерту. 79-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Мәдениет және ақпарат министрінің м.а. 29.04.2025 № 199-НҚ, ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының м.а. 30.04.2025 № 76, ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің м.а. 29.04.2025 № 189/НҚ және ҚР Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті Төрағасының 29.04.2025 № 28 о/д (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бірлескен бұйрығымен.

80. "Масс-медиа арқылы ашықтық" өлшемі бойынша операциялық бағалау мынадай формула бойынша есептеледі:

Р6 = (A + B) * C + D,

мұнда:

Р6 – осы өлшем бойынша мемлекеттік органның операциялық бағасы;

A – "Мемлекеттік органдар іске асыратын ақпараттық саясаттың жариялылығы" индикаторы бойынша операциялық бағалау;

B – "Масс-медиа туралы" Қазақстан Республикасының Заңында (бұдан әрі – " Масс-медиа туралы" Заң) белгіленген мерзімдерге және талаптарға сәйкес жауап алған масс-медиа сұрау салуларының үлесі" индикаторы бойынша операциялық бағалау;

C – мемлекеттік органның ашықтық дәрежесіне қанағаттанған масс-медианың үлесі ;

D – "Отандық масс-медиада мемлекеттік саясатты жария етуге халықтың қанағаттану деңгейі" индикаторы бойынша операциялық бағалау.

Ескерту. 80-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Мәдениет және ақпарат министрінің м.а. 29.04.2025 № 199-НҚ, ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының м.а. 30.04.2025 № 76, ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің м.а. 29.04.2025 № 189/НҚ және ҚР Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті Төрағасының 29.04.2025 № 28 о/д (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бірлескен бұйрығымен.

81. "Мемлекеттік органдар іске асыратын ақпараттық саясаттың жариялылығы" индикаторы бойынша операциялық бағалау мынадай формула бойынша есептеледі:

$$A = 5 * \frac{a}{b},$$

мұнда:

A – осы индикатор бойынша операциялық бағалау;

a – жариялау дәрежесі жоғары іс-шаралар саны, бұл іс-шараны өткізу кезінде хабарландыру, онлайн-трансляция, журналистерді қатысуға шақыру және мүдделі тұлғалардың тікелей эфирде сұрақ қою мүмкіндігінің болуы сияқты шарттардың жиынтығы ретінде түсініледі;

b – өткізілген іс-шаралардың жалпы саны кемінде 12 болуы тиіс.

Ескерту. 81-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Мәдениет және ақпарат министрінің м.а. 29.04.2025 № 199-НҚ, ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының м.а. 30.04.2025 № 76, ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің м.а. 29.04.2025 № 189/НҚ және ҚР Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті Төрағасының 29.04.2025 № 28 о/д (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бірлескен бұйрығымен.

82. "Масс-медиа туралы" Заңында белгіленген мерзімдерге және талаптарға сәйкес жауап алған масс-медиа сұрау салуларының үлесі" индикаторы бойынша операциялық бағалау мынадай формула бойынша есептеледі:

$$B = 2 * (\frac{b}{a} - \frac{c}{b}),$$

мұнда:

a – масс-медиадан келіп түскен сұраулар саны;

b – масс-медиадан келіп түскен сұрауларына жауаптар саны;

c – мерзімдері бұзылып берілген масс-медиадан келіп түскен сұрауларына жауаптар саны.

Ескерту. 82-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Мәдениет және ақпарат министрінің м.а. 29.04.2025 № 199-НҚ, ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының м.а. 30.04.2025 № 76, ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің м.а. 29.04.2025 № 189/НҚ және ҚР Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті Төрағасының 29.04.2025 № 28 о /д (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бірлескен бұйрығымен.

83. Мемлекеттік органның ашықтық дәрежесіне қанағаттанған масс-медианың үлесін бағалауға уәкілетті орган Мемлекеттік органдардың интернет-ресурстарының бірыңғай платформасында жүргізген масс-медиа арасындағы сауалнама нәтижелері бойынша айнықталады және мынадай формула бойынша есептеледі:

$$C = \frac{a}{100\%},$$

мұнда:

а – сұралғандардың масс-медиа жалпы санынан қанағаттанған масс-медиа %.

Ескерту. 83-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Мәдениет және ақпарат министрінің м.а. 29.04.2025 № 199-НҚ, ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының м.а. 30.04.2025 № 76, ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің м.а. 29.04.2025 № 189/НҚ және ҚР Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті Төрағасының 29.04.2025 № 28 о /д (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бірлескен бұйрығымен.

84. "Отандық масс-медиада мемлекеттік саясатты жария етуге халықтың қанағаттану деңгейі" индикаторы бойынша операциялық бағалау бағалауға уәкілетті орган жүргізген әлеуметтік зерттеу нәтижелері бойынша осы Әдістемеге 10-қосымшаның 7-1-кестесінің 3-тармағында көзделген салмақ мәндеріне сәйкес анықталады.

Ескерту. 84-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Мәдениет және ақпарат министрінің м.а. 29.04.2025 № 199-НҚ, ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының м.а. 30.04.2025 № 76, ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің м.а. 29.04.2025 № 189/НҚ және ҚР Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті Төрағасының 29.04.2025 № 28 о /д (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бірлескен бұйрығымен.

85. Орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдардың "Масс-медиа арқылы ашықтық" өлшемі бойынша баллдық операциялық бағасы осы Әдістемеге 10-

қосымшаның 7-1-кестесінде көрсетілген тілдік нұсқалар бойынша баллдарды қосу арқылы анықталады.

Ескерту. 85-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Мәдениет және ақпарат министрінің м.а. 29.04.2025 № 199-НҚ, ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының м.а. 30.04.2025 № 76, ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің м.а. 29.04.2025 № 189/НҚ және ҚР Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті Төрағасының 29.04.2025 № 28 о/д (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бірлескен бұйрығымен.

**8-параграф. "Ведомстволық бағынысты ұйымдардың ашықтығы" өлшемі бойынша операциялық бағалау**

86. "Ведомстволық бағынысты ұйымдардың ашықтығы" өлшемі бойынша операциялық бағалау бағаланатын мемлекеттік органдарды олардың ашықтығын қамтамасыз ету мақсатында ведомстволық бағынысты ұйымдармен тиімді өзара іс-қимыл жасауға ынталандыруға бағытталған.

87. Орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдардың операциялық бағалауы осы Әдістемеге 9-қосымшаның 6-кестесіне сәйкес мемлекеттік органдардың есептік деректерін талдау нәтижелері негізінде жүзеге асырылады.

88. "Ведомстволық бағынысты ұйымдардың ашықтығы" өлшемі бойынша операциялық бағалау орталық мемлекеттік немесе жергілікті атқарушы органның " Ведомстволық бағынысты ұйымдардың ашықтығы" өлшемі бойынша қорытынды операциялық бағасынан айыппұл баллдарын шегеру жолымен жүзеге асырылады.

89. Айыппұл баллдары осы Әдістемеге 10-қосымшаның 9, 10, 11 -кестелерінде көрсетілген индикаторлар бойынша шегеріледі.

90. "Ведомстволық бағынысты ұйымдардың ашықтығы" өлшемі бойынша айыппұл баллының ең жоғарғы мәні осы Әдістемеге 10-қосымшасының 8-кестесіне сәйкес 9 баллды құрайды.

**9-параграф. "Мемлекеттік органның ашықтығы" бағыты бойынша қорытынды операциялық бағалау**

91. "Мемлекеттік органның ашықтығы" бағыты бойынша мемлекеттік органдардың қорытынды операциялық бағалауы барлық өлшем бойынша алынған нәтижелерді қосу арқылы анықталады:

$O = P1 + P2 + P3 + P4 + P5 + P6 - P7,$

мұнда:

О – "Мемлекеттік органның ашықтығы" бағыты бойынша бағаланатын орталық мемлекеттік немесе жергілікті атқарушы органдардың қорытынды операциялық бағалауы;

Р1 – "Ашық деректер" өлшем бойынша баллдық операциялық бағалау;

Р2 – "Ашық бюджет" өлшем бойынша баллдық операциялық бағалау;

Р3 – "Ашық нормативтік құқықтық актілер" өлшем бойынша баллдық операциялық бағалау;

Р4 – "Ашық диалог" өлшем бойынша баллдық операциялық бағалау;

Р5 – "Ресми интернет-ресурсты толтыру" өлшем бойынша баллдық операциялық бағалау;

Р6 – "Масс-медиа арқылы ашықтық" өлшем бойынша баллдық операциялық бағалау;

Р7 – "Ведомстволық бағынысты ұйымдардың ашықтығы" өлшемі бойынша баллдық операциялық бағалау.

Ескерту. 91-тармаққа өзгеріс енгізілді - ҚР Мәдениет және ақпарат министрінің м.а. 29.04.2025 № 199-НҚ, ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының м.а. 30.04.2025 № 76, ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің м.а. 29.04.2025 № 189/НҚ және ҚР Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті Төрағасының 29.04.2025 № 28 о/д (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бірлескен бұйрығымен.

**5-тарау. "Шағымдар мен арыздарды қарау сапасы" бағыты бойынша операциялық бағалау 1-параграф. Жалпы ережелер**

92. Мемлекеттік органдардың тиімділігін "Шағымдар мен арыздарды қарау сапасы" бағыты бойынша операциялық бағалау есептік кезеңде бағаланушы мемлекеттік органға түскен және қаралған шағымдар мен арыздар бойынша жүргізіледі.

93. Шағымдар мен арыздарды қарау сапасы бойынша мемлекеттік органдар қызметінің тиімділігін операциялық бағалау келесі өлшемдер бойынша жүзеге асырылады:

1) шағымдар мен арыздарды қарау мерзімдерін сақтау;

2) сот шешімімен негізделген (сотпен қанағаттандырылған) шағымдар мен арыздардың үлесі;

3) шағымдар мен арыздарды қайта жіберу мерзімдерін сақтау;

4) шағымдар мен арыздарды қарау сапасына ішкі бақылау.

94. Орталық мемлекеттік, жергілікті атқарушы органдарға және олардың аумақтық бөлімшелеріне келіп түскен, жеке және заңды тұлғалардың шағымдар мен арыздарды қарау бойынша операциялық бағалау өлшемдері, осы Әдістеменің 11-қосымшасына сәйкес салмақтық мағыналарға ие.

95. "Мемлекеттік органның жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимылы" блогының "Шағымдар мен арыздарды қарау сапасы" бағыты бойынша операциялық бағалау нәтижелері туралы қорытынды осы Әдістемеге 12-қосымшаға сәйкес жасалады .

**2-параграф. "Шағымдар мен арыздарды қарау мерзімдерін сақтау" өлшемі бойынша операциялық бағалау**

96. "Шағымдар мен арыздарды қарау мерзімдерін сақтау" өлшемі бойынша операциялық бағалау шағымдар мен арыздарды уақытылы қаралуы бойынша қабылданған іс-шаралардың тиімділігін жүзеге асырылады.

97. Операциялық бағалау келесі формула бойынша есептеледі:

$$R1 = (1 - \left(\frac{f}{p} * 1000\right)) * k,$$

мұнда:

R1 – "Шағымдар мен арыздарды қарау мерзімдерін сақтау" өлшемі бойынша орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдардың операциялық бағалауы;

f – есептік кезеңде бағаланатын мемлекеттік органмен мерзімдері бұзылып қаралған шағымдар мен арыздардың саны;

p – есептік кезеңде бағаланатын мемлекеттік органмен қаралған шағымдар мен арыздардың жалпы саны;

k – алынған нәтижелерді үлестік мәнге келтіруге арналған коэффициент (осы өлшем бойынша орталық мемлекеттік органдардың коэффициенті 40-қа, жергілікті атқарушы органдардың коэффициенті 40-қа тең);

1000 – қаралған 1000 шағымдар мен арыздардың мерзімін бұзудың орташа мәнін анықтау үшін коэффициент.

Егер осы көрсеткіш бойынша алынған нәтиже теріс белгісі бар мәнді құраса, мемлекеттік органға осы көрсеткіш бойынша 0 балл бағасы қойылады.

**3-параграф. "Сот шешімімен негізделген (сотпен қанағаттандырылған) шағымдар мен арыздардың үлесі" өлшемі бойынша операциялық бағалау**

98. "Сот шешімімен негізделген (сотпен қанағаттандырылған) шағымдар мен арыздардың үлесі" өлшемі бойынша операциялық бағалау, келіп түскен шағымдар мен арыздарды сапалы қарау бөлігінде мемлекеттік органдардың тиімділігін анықтау үшін жүргізіледі.

99. Операциялық бағалау келесі формула бойынша есептеледі:

$$R2 = (1 - \left(\frac{a}{p} * 10000\right)) * k,$$

мұнда:

R2 – "Сот шешімімен негізделген (сотпен қанағаттандырылған) шағымдар мен арыздардың үлесі" өлшемі бойынша орталық мемлекеттік немесе жергілікті атқарушы органның операциялық бағалауы;

a – есептік кезеңде соттың шешімімен негізделген шағымдар мен арыздардың саны;

p – есептік кезеңде мемлекеттік органмен қаралған шағымдар мен арыздардың жалпы саны;

k – алынған нәтижелерді үлестік мәнге келтіруге арналған коэффициент (өлшем бойынша орталық мемлекеттік органның коэффициенті 30-ға, жергілікті атқарушы органның коэффициенті 30-ға тең);

10000 – 10000 қарастырылған шағымдар мен арыздарға шаққанда сот шешімі бойынша негізі бар деп танылған (сотпен қанағаттандырылған) шағымдар мен арыздардың орташа мәнін анықтауға арналған коэффициент.

100. Мемлекеттік органда шешімдері есептік кезеңде қайта қарастырылған және сот тәртібінде шағымдар мен арыздар болмаған жағдайда мемлекеттік органға 30 балл беріледі.

Өлшем бойынша алынған нәтижелер минус белгісіне ие мәнді құраса, мемлекеттік органға аталған өлшем бойынша 0 балл беріледі.

**4-параграф. "Шағымдар мен арыздарды қайта жіберу мерзімдерін сақтау" өлшемі бойынша операциялық бағалау**

101. "Шағымдар мен арыздарды қайта бағыттау мерзімдерін сақтау" өлшемі бойынша операциялық бағалау шағымдар мен арыздарды уақтылы қайта бағыттау бойынша қабылданатын шаралардың тиімділігін анықтау үшін жүзеге асырылады.

102. Операциялық бағалау келесі формула бойынша есептеледі:

$$R3 = \left(1 - \left(\frac{n}{m} * 100\right)\right) * k,$$

мұнда:

R3 – "Шағымдар мен арыздарды қайта жіберу мерзімдерін сақтау" өлшемі бойынша орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органның операциялық бағалауы;

n – есептік кезеңде белгіленген мерзімдерді бұза отырып бағаланатын мемлекеттік органмен қайта жіберілген шағымдар мен арыздарды саны;

m – есептік кезеңде мемлекеттік органмен қаралған шағымдар мен арыздардың жалпы саны;

k – алынған нәтижелерді үлестік мәнге келтіруге арналған коэффициент (өлшем бойынша коэффициент 20-ға тең).

100 – бағаланатын мемлекеттік органға келіп түскен 100-ге белгіленген мерзімдерді бұза отырып қайта жіберілген шағымдар мен арыздардің орташа мәнін анықтауға арналған коэффициент.

Өлшем бойынша алынған нәтижелер минус белгісіне ие мәнді құраса, мемлекеттік органға аталған өлшем бойынша 0 балл беріледі.

**5-параграф. "Шағымдар мен арыздарды қарау сапасына ішкі бақылау" өлшемі бойынша операциялық бағалау**

103. "Шағымдар мен арыздарды қарау сапасын ішкі бақылау" өлшемі бойынша операциялық бағалау шағымдар мен арыздарды қарауда мерзімінің бұзылуы бойынша мемлекеттік органмен қабылданған шаралардың тиімділігін анықтауға бағытталған.

104. Мемлекеттік органды осы өлшем бойынша операциялық бағалау кезінде мерзімді бұза отырып қаралған және қайта жолданған шағымдар мен арыздардың фактісіне қатысты объективті себептер бойынша (жұмыстан босату) жауапкершілікке тартудың мүмкін еместігін қоспағанда, тәртіптік жауапкершілікке тарту фактілерінің саны ескеріледі.

105. "Шағымдар мен арыздарды қарау сапасына ішкі бақылау" өлшемі бойынша бағалау осы Әдістемеге 13-қосымшаға сәйкес тиісті баллдар беріледі.

**6-параграф. "Шағымдар мен арыздарды қарау сапасы" бағыты бойынша қорытынды операциялық бағалау**

106. "Шағымдар мен арыздарды қарау сапасы" бағыты бойынша мемлекеттік органдардың қорытынды операциялық бағалауы барлық өлшемдер бойынша алынған нәтижелерді қосу арқылы анықталады:

$H = R1 + R2 + R3 + R4$,

мұнда:

H – шағымдар мен арыздардың қарау сапасы бойынша орталық мемлекеттік немесе жергілікті атқарушы органның қорытынды бағасы;

R – орталық мемлекеттік немесе жергілікті атқарушы органның операциялық бағалау өлшемдері.

**6-тарау. Мемлекеттік органның жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимыл тиімділігінің жалпы операциялық бағалауы**

107. Мемлекеттік органның жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимылы тиімділінің жалпы операциялық бағалау бағыттары бойынша алынған нәтижелерді қосу арқылы анықталады:

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

$O = 0,5 * U + 0,2 * D + 0,3 * H$,

2) жергілікті атқарушы органдар бойынша:

A = 0,5 * T + 0,2 * F + 0,3 * H,

мұнда:

O – "Мемлекеттік органның жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимылы" блогы бойынша орталық мемлекеттік органның жалпы операциялық бағалауы;

A – "Мемлекеттік органның жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимылы" блогы бойынша жергілікті атқарушы органның жалпы операциялық бағалауы;

U – "Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасы" бағыты бойынша орталық мемлекеттік органның операциялық бағалауы;

T – "Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасы" бағыты бойынша жергілікті атқарушы органның операциялық бағалауы;

D – "Мемлекеттік органның ашықтығы" бағыты бойынша орталық мемлекеттік органның операциялық бағалауы;

F – "Мемлекеттік органның ашықтығы" бағыты бойынша жергілікті атқарушы органның операциялық бағалауы.

H – "Шағымдар мен арыздарды қарау сапасы" бағыты бойынша орталық мемлекеттік немесе жергілікті атқарушы органдардың операциялық бағалауы;

108. Мемлекеттік орган қызметінің тиімділігін дәрежесі операциялық бағалау қорытындысына сәйкес анықталады.

Мемлекеттік орган тиімділігінің жоғарғы дәрежесі 90-нан 100 баллға дейінгі, орташа дәрежесі – 70-тен 89,99 баллға дейінгі, төменгі дәрежесі – 50-ден 69,99 баллға дейінгі бағаның көрсеткішіне сәйкес келеді. Бағалау нәтижесі бойынша 50 баллдан аз жинаған мемлекеттік органның қызметі тиімсіз деп танылады.

## 7-тарау. Мемлекеттік органның жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимылын операциялық бағалау нәтижелеріне шағымдану тәртібі

109. Операциялық бағалау нәтижелерімен келіспеген жағдайда бағаланатын мемлекеттік орган ОМО қорытындысын немесе ЖАО қорытындысын алған күннен бастап бес жұмыс күні ішінде Агенттікке, Министрлікке, сервистік интеграторға, Мәдениет және ақпарат министрлігіне немесе Комитетке қарсылықтарды, осы Әдістемеге 14-қосымшаға сәйкес нысан бойынша операциялық бағалау нәтижелері бойынша қайшылықтар кестесін (бұдан әрі – Қайшылықтар кестесі), сондай-ақ растайтын құжаттарды жібереді.

Ескерту. 109-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Мәдениет және ақпарат министрінің м.а. 29.04.2025 № 199-НҚ, ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының м.а. 30.04.2025 № 76, ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің м.а. 29.04.2025 № 189/НҚ және ҚР Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті Төрағасының 29.04.2025 № 28 о

/д (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бірлескен бұйрығымен.

110. Комиссияның жұмыс органы мемлекеттік органдардың шағымдану рәсімдерінен кейін бес жұмыс күннен кешіктірмей енгізілген шағымдары бойынша операциялық бағалауға уәкілетті органдардың өкілдерін тарта отырып, тиімділікті бағалаудың жеке нәтижелеріне тексеру өткізуді дербес бастамашылық жасайды.

111. Белгіленген мерзім өткеннен кейін бағаланатын мемлекеттік органдардың қарсылықтары қабылданбайды.

112. Операциялық бағалау нәтижелеріне қарсылықтар болмаған жағдайда, бағаланатын мемлекеттік орган қорытындыны алған күннен бастап бес жұмыс күні ішінде Агенттікке, Министрлікке, сервистік интеграторге, Мәдениет және ақпарат министрлігіне немесе Комитетке тиісті хабарлама жолдайды.

Ескерту. 112-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Мәдениет және ақпарат министрінің м.а. 29.04.2025 № 199-НҚ, ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының м.а. 30.04.2025 № 76, ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің м.а. 29.04.2025 № 189/НҚ және ҚР Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті Төрағасының 29.04.2025 № 28 о/д (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бірлескен бұйрығымен.

113. Агенттікте, Министрлікте, сервистік интеграторда, Мәдениет және ақпарат министрлігінде немесе Комитетте қарсылықтарды қарау үшін арнайы комиссиялар құрылады, олардың құрамына қарсылықтарды ұсынған бағаланатын мемлекеттік органдардың қызметкерлері, операциялық бағалауға уәкілетті органдардың, қарсылықтарды ұсынған мемлекеттік органдарды бағалауға қатыспаған қызметкерлері, кемінде 5 мүшеден тұратын Комиссияның жұмыс органының өкілдері кіреді.

Ескерту. 113-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Мәдениет және ақпарат министрінің м.а. 29.04.2025 № 199-НҚ, ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының м.а. 30.04.2025 № 76, ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің м.а. 29.04.2025 № 189/НҚ және ҚР Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті Төрағасының 29.04.2025 № 28 о/д (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бірлескен бұйрығымен.

114. Арнайы комиссияның бағаланатын мемлекеттік органдардан келіп түскен қарсылықтарды қарауы операциялық бағалау жүргізу кестесімен бекітілген мерзімдерге сәйкес жүзеге асырылады.

Ескерту. 114-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының 14.07.2023 № 153, ҚР Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті Төрағасының 14.07.2023 № 97 о/д, ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің м.а. 17.07.2023 № 270/НҚ

және ҚР Ақпарат және қоғамдық даму министрінің 21.07.2023 № 289-НҚ (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі) бірлескен бұйрығымен.

115. Арнайы комиссия отырыстары бойынша Қайшылықтар кестелері қайта қаралады, Арнайы комиссия төрағасымен қол қойылып бағаланатын мемлекеттік орган мәліметіне жеткізіледі.

Қарсылықтарды қабылдаған жағдайда түзетілген мемлекеттік органдардың қызметінің тиімділігін операциялық бағалау қорытындылары қарсылықтарды ұсынған бағаланатын мемлекеттік органдарға жолданады.

116. "Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасы" бағыты бойынша Агенттіктің тиімділігін операциялық бағалау нәтижелеріне шағымдану рәсімдері өткізілгеннен кейін Қазақстан Республикасы Президентінің Әкімшілігімен бағалау нәтижелері туралы қорытынды Агенттікке жолданады.

117. Бас прокуратураның тиімділігін бағалау нәтижелеріне "Мемлекеттік органның ашықтығы" бағыты бойынша шағымдану рәсімі жүргізілгеннен кейін Қазақстан Республикасы Президентінің Әкімшілігі тиімділікті операциялық бағалау нәтижелері туралы қорытындыны Агенттікке енгізеді.

118. Мәдениет және ақпарат министрлігі тиімділігін бағалау нәтижелеріне " Мемлекеттік органның ашықтығы" бағыты бойынша шағымдану рәсімі жүргізілгеннен кейін Қазақстан Республикасы Үкіметі аппаратымен тиімділікті операциялық бағалау нәтижелері туралы қорытындыны Агенттікке енгізеді.

Ескерту. 118-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Мәдениет және ақпарат министрінің м.а. 29.04.2025 № 199-НҚ, ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының м.а. 30.04.2025 № 76, ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің м.а. 29.04.2025 № 189/НҚ және ҚР Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті Төрағасының 29.04.2025 № 28 о /д (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бірлескен бұйрығымен.

119. "Мемлекеттік органдардың ашықтығы" бағыты бойынша мемлекеттік органдар тиімділігін операциялық бағалау нәтижелеріне шағымдану рәсімдері өткізілгеннен кейін Мәдениет және ақпарат министрлігімен операциялық бағалау нәтижелері туралы қорытынды Агенттікке бағаланатын мемлекеттік органның қарсылықтарын қарау жөніндегі арнайы комиссия отырысы күнінен кейін бес жұмыс күндік мерзімнен кешіктірілмей жолданады.

Ескерту. 119-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Мәдениет және ақпарат министрінің м.а. 29.04.2025 № 199-НҚ, ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының м.а. 30.04.2025 № 76, ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің м.а. 29.04.2025 № 189/НҚ және ҚР Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті Төрағасының 29.04.2025 № 28 о

/д (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бірлескен бұйрығымен.

120. "Шағымдар мен арыздарды қарау сапасы" бағыты бойынша тиімділікті операциялық бағалау нәтижелеріне шағымдану рәсімін өткізгеннен кейін Комитет тиімділікті бағалау нәтижелері туралы қорытындыны Агенттікке бағаланатын мемлекеттік органның шағымдарын қарау бойынша арнайы комиссия мәжілісінен кейін бес жұмыс күннен кешіктірмей енгізеді.

121. "Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасы" бағыты бойынша мемлекеттік органдар тиімділігін операциялық бағалау нәтижелеріне шағымдану рәсімдері өткізілгеннен кейін Агенттікпен "Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасы" бағытының операциялық бағалау нәтижелері туралы қорытынды "Мемлекеттік органның жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимылы" блогы бойынша бағаланатын мемлекеттік органның бағалау нәтижелері туралы қорытындыны әзірлеу үшін қолданылады.

122. "Мемлекеттік органның жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимылы" блогы бойынша бағаланатын мемлекеттік органның қызметінің тиімділігін операциялық бағалау нәтижелері туралы қорытынды Агенттікпен осы Әдістеменің 15-қосымшасына сәйкес әзірленеді.

Мемлекеттік органдардың жеке және
заңды тұлғалармен
өзара іс-қимылын операциялық бағалау
әдістемесіне
1-қосымша

Нысан

**Есептік ақпаратта мазмұндалған мәліметтерді қайта тексеру қорытындысы бойынша САЛЫСТЫРУ АКТІСІ**

**(орталық мемлекеттік органның/ жергілікті атқарушы органның атауы)**

_____

(есептік кезең)

| № | Сенімсіз ақпаратты ұсынуы | Алынып тасталатын балдар |
|---|---|---|
| 1 | | |
| 2 | | |
| 3 | | |
| ... | | |
| БАРЛЫҒЫ: | | |

1. Сенімсіз ақпарат ұсынылған. Қайта қарау барысында келесі деректердің шындығына

сәйкессіздіктері анықталды:

1)_____
2)_____
3)_____
ҚОРЫТЫНДЫ АЛЫП ТАСТАУ: _____ балды құрады.
Уәкілетті органның өкілі, лауызымы _____
(мерзімі) (қолы) (қолдың мағынасын ашу)
Бағаланушы мемлекеттік органның өкілі, лауызымы _____
(мерзімі) (қолы) (қолдың мағынасын ашу)

Мемлекеттік органдардың жеке және
заңды тұлғалармен
өзара іс-қимылын операциялық бағалау
әдістемесіне
2-қосымша

Нысан

**Орталық мемлекеттік органдармен, олардың ведомстволарымен, аумақтық бөлімшелермен, ведомстволардың аумақтық бөлімшелерімен, ведомстволық бағынысты ұйымдарымен және олардың филиалдарымен, сондай-ақ облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың, қаладағы аудандар әкімдіктерінің, аудандық маңызы бар қалалардың, кенттердің, ауылдардың, ауылдық округтардың жергілікті атқарушы органдарымен ұсынылатын мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасын операциялық бағалау өлшемдері**

| № п\п | Өлшемнің атауы | Үлесі |
|---|---|---|
| Орталық мемлекеттік органдар: | | |
| 1 | Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасына қанағаттандырылуы | 25 |
| 1.1 | Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасына қанағаттандырылу деңгейі | 15 |
| 1.2 | Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына шағымдану | 10 |
| 2 | Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасын қамтамасыз ету | 50 |
| 2.1 | Мемлекеттік қызметтерді көрсету мерзімдерінің сақталуы | 12 |
| 2.2 | Мемлекеттік қызметтерді көрсетуден негізсіз бас тарту | 14 |
| 2.3 | Құжаттар топтамасы толық емес жағдайда мемлекеттік қызметтерді көрсету | 12 |
| 2.4 | Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін айқындайтын заңға | 12 |

| | | |
|---|---|---|
| | тәуелді нормативтік құқықтық актілермен ескерілмеген құжаттарды талап ету | |
| 3 | Мемлекеттік қызметтерді автоматтандыру | 25 |
| 3.1 | Мемлекеттік қызметтерді автоматтандыру дәрежесі | 10 |
| 3.2 | Мемлекеттік қызметтерді автоматтандырудың тиімділігі | 10 |
| 3.3 | Мемлекеттік қызметтерді смартфондандыру | 5 |
| 3.4 | "Автоматтандырылған мемлекеттік көрсетілетін қызметтерге қолжетімсіздігінің ұзақтығы" айыппұл көрсеткіші | 5 |
| 3.5 | "Мемлекеттік қызметтер көрсетудің проактивті форматын енгізу" ынталандырушы көрсеткіші* | 3 |
| 3.6 | "Цифрлық құжаттарды іске асыру" ынталандырушы көрсеткіші* | 2 |
| Жергілікті атқарушы органдар: | | |
| 1 | Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасына қанағаттандырылуы | 40 |
| 1.1 | Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасына қанағаттандырылу деңгейі | 20 |
| 1.2 | Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына шағымдану | 20 |
| 2 | Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасын қамтамасыз ету | 60 |
| 2.1 | Мемлекеттік қызметтерді көрсету мерзімдерінің сақталуы | 14 |
| 2.2 | Мемлекеттік қызметтерді көрсетуден негізсіз бас тарту | 18 |
| 2.3 | Құжаттар топтамасы толық емес жағдайда мемлекеттік қызметтерді көрсету | 14 |
| 2.4 | Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілермен ескерілмеген құжаттарды талап ету | 14 |

Ескертпе:

* - ең жоғары мәні 25 балл алған кезде қолданылмайды.

Мемлекеттік органдардың жеке және
заңды тұлғалармен

өзара іс-қимылын операциялық бағалау
әдістемесіне
3-қосымша

Нысан

**Орталық мемлекеттік органдармен ұсынылатын мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасын операциялық бағалау нәтижелері туралы қорытынды**

**_____**

**(орталық мемлекеттік органның атауы)**

_____

(есеп кезеңі)

| № | Бағалау өлшемдері | Балл | Максималды балл |
|---|---|---|---|
| 1 | Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасына қанағаттандырылуы | | 25 |
| 2 | Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасын қамтамасыз ету | | 50 |
| 3 | Мемлекеттік қызметтерді автоматтандыру | | 25 |
| | Өлшемдер бойынша жалпы баға | | 100 |
| | Айыппұл балдары | | 5 |
| | Шегерілген айыппұл балдарын есептегендегі қорытынды баға | | 100 |

Орталық мемлекеттік органның қызметінің операциялық бағалау өлшемдері бойынша тиімділігін талдау:

1. "Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасына қанағаттандырылуы" өлшемі бойынша;

2. "Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасын қамтамасыз ету" өлшемі бойынша;

3. "Мемлекеттік қызметтерді автоматтандыру" өлшемі бойынша.

Қорытындылар мен ұсыныстар:

| | | |
|---|---|---|
| **Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының орынбасары** | **_____ (қолы)** | **_____ (қолдың мағынасын ашу)** |
| Бағалауға уәкілетті органның тиісті құрылымдық бөлімшесінің басшысы | _____ (қолы) | _____ (қолдың мағынасын ашу) |
| | | "___" _____ 20__ж. |

Мемлекеттік органдардың жеке және
заңды тұлғалармен

өзара іс-қимылын операциялық бағалау
әдістемесіне
4-қосымша

Нысан

**Жергілікті атқарушы органдармен ұсынылатын мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасын операциялық бағалау нәтижелері туралы қорытынды**

**_____**

**(жергілікті атқарушы органның атауы)**

_____

(есеп кезеңі)

| № | Бағалау өлшемдері | Балл | Максималды балл |
|---|---|---|---|
| 1 | Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасына қанағаттандырылуы | | 40 |
| 2 | Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасын қамтамасыз ету | | 60 |
| | Өлшемдер бойынша жалпы баға | | 100 |
| | Айыппұл балдары | | 5 |
| | Шегерілген айыппұл балдарын есептегендегі қорытынды баға | | 100 |

Жергілікті атқарушы органның қызметінің бағалау өлшемдері бойынша тиімділігін талдау:

1. "Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасына қанағаттандырылуы" өлшемі бойынша;

2. "Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасын қамтамасыз ету" өлшемі бойынша;

Қорытындылар мен ұсыныстар:

| | | |
|---|---|---|
| **Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының орынбасары** | **_____ (қолы)** | **_____ (қолдың мағынасын ашу)** |
| Бағалауға уәкілетті органның тиісті құрылымдық бөлімшесінің басшысы | _____ (қолы) | _____ (қолдың мағынасын ашу) |
| | | "____" _____ 20__ж. |

Мемлекеттік органдардың жеке және
заңды тұлғалармен
өзара іс-қимылын операциялық бағалау
әдістемесіне
5-қосымша

Нысан

**"Мемлекеттік қызметтерді автоматтандыру" өлшемі бойынша мемлекеттік қызметтер көрсету**
**сапасын операциялық бағалау нәтижелері туралы қорытынды**

**_____**
**(орталық мемлекеттік органның атауы)**

_____
(есеп кезеңі)

| № | Өлшемдер | Балл | Максималды балл |
|---|---|---|---|
| 1 | Мемлекеттік қызметтерді автоматтандыру | | 25 |

Орталық мемлекеттік орган қызметінің "Мемлекеттік қызметтерді автоматтандыру" өлшемі

бойынша операциялық бағалау тиімділігін талдау.

Қорытындылар мен ұсыныстар:

Мемлекеттік органның басшысы _____ (қолы) _____ (қолдың мағынасын ашу)

Бағалауға уәкілетті органның тиісті құрылымдық бөлімшенің басшысы _____ (қолы) _____ (қолдың мағынасын ашу)

"___" _____20___ж.

Мемлекеттік органдардың жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимылын операциялық бағалау әдістемесіне 6-қосымша

Нысан

**Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасына қанағаттандырылу деңгейі**

| № | Орталық мемлекеттік органдармен ұсынылатын мемлекеттік қызметтердің сапасын қанағаттандырылу деңгейі | Үлесі |
|---|---|---|
| 1. | Сапасына қанағаттандырылу 4,8 балдан қоса 5 балға қоса дейін | 15 |
| 2. | Сапасына қанағаттандырылу 4,6 балдан қоса 4,79 балға қоса дейін | 12 |
| 3. | Сапасына қанағаттандырылу 4,4 балдан қоса 4,59 балға қоса дейін | 9 |
| 4. | Сапасына қанағаттандырылу 4,2 балдан қоса 4,39 балға қоса дейін | 6 |
| 5. | Сапасына қанағаттандырылу 4 балдан қоса 4,19 балға қоса дейін | 3 |
| 6. | Сапасына қанағаттандырылу 4 балдан төмен | 0 |

| | | |
|---|---|---|
| | Жергілікті атқарушы органдармен ұсынылатын мемлекеттік қызметтердің сапасын қанағаттандырылу деңгейі | |
| 1. | Сапасына қанағаттандырылу 4,8 балдан қоса 5 балға қоса дейін | 20 |
| 2. | Сапасына қанағаттандырылу 4,6 балдан қоса 4,79 балға қоса дейін | 16 |
| 3. | Сапасына қанағаттандырылу 4,4 балдан қоса 4,59 балға қоса дейін | 12 |
| 4. | Сапасына қанағаттандырылу 4,2 балдан қоса 4,39 балға қоса дейін | 8 |
| 5. | Сапасына қанағаттандырылу 4 балдан қоса 4,19 балға қоса дейін | 4 |
| 6. | Сапасына қанағаттандырылу 4 балдан төмен | 0 |

Мемлекеттік органдардың жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимылын операциялық бағалау әдістемесіне 7-қосымша

Нысан

**Мемлекеттік органның қызметінің тиімділігін "Мемлекеттік органдардың ашықтығы" бағыты бойынша операциялық бағалау**

Ескерту. 7-қосымша жаңа редакцияда - ҚР Мәдениет және ақпарат министрінің м.а. 29.04.2025 № 199-НҚ, ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының м.а. 30.04.2025 № 76, ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің м.а. 29.04.2025 № 189/НҚ және ҚР Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті Төрағасының 29.04.2025 № 28 о/д (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бірлескен бұйрығымен.

| № р\с | Операциялық бағалау өлшемі | Үлесі |
|---|---|---|
| 1 | Ашық деректер | 18 |
| 2 | Ашық бюджет | 18 |
| 3 | Ашық нормативтік құқықтық актілер | 18 |
| 4 | Ашық диалог | 18 |
| 5 | Ресми интернет-ресурсты толтыру | 18 |
| 6 | Масс-медиа арқылы ашықтық | 10 |
| 7 | Ведомстволық бағынысты ұйымдардың ашықтығы | -9 |

Мемлекеттік органдардың жеке және заңды тұлғалармен өзара

іс-қимылын операциялық
бағалау әдістемесіне
8-қосымша

Нысан

**"Мемлекеттік органның ашықтығы" бағыты бойынша мемлекеттік органдардың қызметі тиімділігінің операциялық бағалау нәтижелері туралы қорытынды**

Ескерту. 8-қосымша жаңа редакцияда - ҚР Мәдениет және ақпарат министрінің м.а. 29.04.2025 № 199-НҚ, ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының м.а. 30.04.2025 № 76, ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің м.а. 29.04.2025 № 189/НҚ және ҚР Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті Төрағасының 29.04.2025 № 28 о/д (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бірлескен бұйрығымен.

_____

(орталық мемлекеттік органның/жергілікті атқарушы органның атауы)

_____

(есептік кезең)

| № | Операциялық бағалау өлшемі | Балл | Максималды балл |
|---|---|---|---|
| 1 | Ашық деректер | | 18 |
| 2 | Ашық бюджет | | 18 |
| 3 | Ашық нормативтік құқықтық актілер | | 18 |
| 4 | Ашық диалог | | 18 |
| 5 | Ресми интернет-ресурсты толтыру | | 18 |
| 6 | Масс-медиа арқылы ашықтық | | 10 |
| 7 | Ведомстволық бағынысты ұйымдардың ашықтығы | | 0 |
| | Өлшемдер бойынша жалпы баға | | 100 |
| | Айыппұл балдарын шегеру | | 0 |
| | Айыппұл балдарын шегеруді есепке ала отырып, қорытынды баға | | 100 |

Операциялық бағалау өлшемдері бойынша орталық мемлекеттік/жергілікті атқарушы орган қызметінің тиімділігінің талдауы:

1) "Ашық деректер" өлшемі бойынша;

2) "Ашық бюджет" өлшемі бойынша;

3) "Ашық нормативтік құқықтық актілер" өлшемі бойынша;
4) "Ашық диалог" өлшемі бойынша;
5) "Ресми интернет-ресурсты толтыру" өлшемі бойынша;
6) "Масс-медиа арқылы ашықтық" өлшемі бойынша;
7) "Ведомстволық бағынысты ұйымдардың ашықтығы" өлшемі бойынша.
Қорытынды мен ұсынымдар: _____
Уәкілетті органның басшысы _____
(қолы) (қолдың мағынасын ашу)
"____" _____ 20 ___ жыл

Мемлекеттік органдардың жеке
және заңды тұлғалармен өзара
іс-қимылын операциялық
бағалау әдістемесіне
9-қосымша

Нысан

**"Мемлекеттік органның ашықтығы" бағыты бойынша есеп**

Ескерту. 9-қосымша жаңа редакцияда - ҚР Мәдениет және ақпарат министрінің м.а. 29.04.2025 № 199-НҚ, ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының м.а. 30.04.2025 № 76, ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің м.а. 29.04.2025 № 189/НҚ және ҚР Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті Төрағасының 29.04.2025 № 28 о/д (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бірлескен бұйрығымен.

_____
(орталық мемлекеттік органның/жергілікті атқарушы органның атауы)

_____
(есепті кезең)

1-кесте. "Ашық деректер" өлшемі бойынша орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдардың есептік деректері

| № р/с | Индикатордың атауы | Есептік деректер |
|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 |
| 1 | Заңның 6-2-бабының 1-тармағының 5) тармақшасына сәйкес бекітілген Ашық деректердің интернет-порталында орналастырылатын мемлекеттік органдардың ашық деректерінің бірыңғай тізбесіне сәйкес ашық | Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган Заңның 6-2-бабының 1-тармағының 5) тармақшасына сәйкес бекітілген Ашық деректердің интернет-порталында орналастырылатын мемлекеттік органдардың ашық деректерінің бірыңғай тізбесінде көзделген кезеңділікті (ай сайын, тоқсан сайын, жарты жылда бір рет және |

| | | |
|---|---|---|
| | деректер жиынтықтары жарияланымдарының саны | тағы басқалары) ескере отырып, барлық орналастырылған ашық деректер жиынтықтарына қолжетімді сілтемелер тізімін ұсынады. |
| 2 | Сұрау салулар негізінде қосымша жарияланған ашық деректер жиынтықтарының саны | Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган сұратылған деректердің мазмұнын және бағаланатын мемлекеттік орган қабылдаған шешімді көрсете отырып, "Ашық деректер" порталындағы сұрау салу үшін мамандандырылған нысан арқылы және (немесе) өтініштер түрінде келіп түскен ашық деректер жиынтығын ұсынуға және (немесе ) жариялауға сұрау салулар тізімін ұсынады. |
| 3 | Халықтың ашық деректерге қажеттілігін анықтауға бағытталған іс-шараларды іске асыру | Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган халықтың әртүрлі топтарының ашық деректерге қажеттілігін зерттеу бойынша іске асырылған іс-шаралар тізімі, осы жұмыстың нәтижелері және растайтын құжаттарын ұсынады. Атап айтқанда:<br>1) жарты жылда кемінде 1 рет ашық диалогтың интернет-порталы арқылы сауалнамалар және (немесе) интернет-конференциялар жүргізу ;<br>2) жарты жылда кемінде 1 рет және ақпараттық жарықтандырумен IT-компаниялармен кездесулер немесе data-лабтар (хакатондар) өткізу. |
| 4 | "Ашық деректер жиынтықтарын орналастыруды автоматтандыру" ынталандырушы көрсеткіші | Осы бөлімде Министрлік орналастырылуы автоматтандырылған түрде жүзеге асырылатын API (Application Programming Interface) арқылы деректер жиынтықтарының тізімін ұсынады. |

2-кесте. "Ашық бюджет" өлшемі бойынша орталық мемлекеттік органдардың есептік деректері

| № р/с | Индикатордың атауы | Есептік деректер |
|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 |
| | | |

| | | |
|---|---|---|
| 1 | Шоғырландырылған қаржылық есептілікті орналастыру | Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган есепті кезеңнің алдындағы кезеңде орналастырылған құжаттарға сілтемелер тізімін береді.<br>Ескертпе: мысалы, 2022 жылы ашық бюджеттердің интернет-порталында 2021 жылы орналастырылған 2020 жылға шоғырландырылған қаржылық есептіліктің болуы бағаланады. |
| 2 | Мемлекеттік органның даму жоспарын іске асыру туралы есепті қалыптастыру күнінен бастап 15 жұмыс күні ішінде орналастыру | Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган есепті кезеңнің алдындағы кезеңде орналастырылған құжатқа сілтеме береді. |
| 3 | Бюджеттік бағдарламаларды іске асыру туралы есепті оны қоғамдық кеңестің отырысына ұсынғанға дейін (бар болса), бірақ есепті жылдан кейінгі жылдың 1 сәуірінен кешіктірмей орналастыру | Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган есепті кезеңнің алдындағы кезеңде орналастырылған құжаттарға сілтемелер тізімін, сондай-ақ Қоғамдық кеңестің отырысына шығарылған күнін ұсынады (бар болса). |
| 4 | Мемлекеттік аудит және қаржылық бақылау органдарынан оларды алғаннан кейін он бес жұмыс күні ішінде мемлекеттік аудит және қаржылық бақылау нәтижелері туралы ақпаратты орналастыру | Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган есепті кезеңде орналастырылған құжатқа сілтеме, сондай-ақ мемлекеттік аудит және қаржылық бақылау органдарынан нәтижелерді алу күні көрсетілген құжатты ұсынады. |
| 5 | Бюджеттік бағдарламалар жобаларын орналастыру | Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган есепті кезеңде орналастырылған құжаттарға сілтемелер тізімін береді. |
| 6 | Азаматтық бюджетті орналастыру | Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган есепті кезеңде орналастырылған құжаттарға сілтемелер тізімін береді. |
| 7 | Пайдаланушылардың ұсыныстары мен түсініктемелерін мониторингілеу және қарау | Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган есепті кезеңде пайдаланушылардың түсініктемелері мен ұсыныстары келіп түскен бюджеттік бағдарламалардың жобаларына және бюджеттік бағдарламалардың орындалуы туралы есепке сілтемелер тізімін ұсынады. |
| | Бюджеттік бағдарламалар жобаларын және бюджеттік бағдарламалардың іске асырылуы | |

| | | |
|---|---|---|
| 8 | туралы есептерді жария талқылауларды өткізу мерзімдері туралы халықты хабардар етуге бағытталған ақпараттық хабарламаларды, баспасөз релиздерін интернет-ресурстарда жариялау | Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган интернет-ресурстардағы жарияланымдарға сілтемелер тізімін ұсынады. |

3-кесте. "Ашық бюджет" өлшемі бойынша жергілікті атқарушы органдардың есептік деректері

| № р/с | Индикатордың атауы | Есептік деректер |
|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 |
| 1 | Бюджеттік бағдарламаларды іске асыру туралы есепті оны қоғамдық кеңестің отырысына ұсынғанға дейін (бар болса), бірақ есепті жылдан кейінгі жылдың 1 сәуірінен кешіктірмей орналастыру | Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган есепті кезеңнің алдындағы кезеңде орналастырылған құжаттарға сілтемелер тізімін, сондай-ақ Қоғамдық кеңестің отырысына шығарылған күнін ұсынады (бар болса). |
| 2 | Мемлекеттік аудит және қаржылық бақылау органдарынан оларды алғаннан кейін он бес жұмыс күні ішінде мемлекеттік аудит және қаржылық бақылау нәтижелері туралы ақпаратты орналастыру | Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган есепті кезеңде орналастырылған құжатқа сілтеме, сондай-ақ мемлекеттік аудит және қаржылық бақылау органдарынан нәтижелерді алу күні көрсетілген құжатты ұсынады. |
| 3 | Азаматтық бюджетті орналастыру | Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган есепті кезеңде орналастырылған құжаттарға сілтемелер тізімін береді. |
| 4 | Бюджеттік бағдарламалар жобаларын орналастырудың уақтылығы/ Бюджеттік бағдарламалар жобаларын орналастырудың дұрыстығы және толықтығы | Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган есепті кезеңде орналастырылған құжаттарға сілтемелер тізімін береді. |
| 5 | Пайдаланушылардың ұсыныстары мен түсініктемелерін мониторингілеу және қарау | Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган есепті кезеңде пайдаланушылардың түсініктемелері мен ұсыныстары келіп түскен бюджеттік бғдарламалардың жобаларына және бюджеттік тағдарламалардың орындалуы туралы есепке сілтемелер тізімін ұсынады. |
| | Бюджеттік бағдарламалар жобаларын және бюджеттік бағдарламалардың іске асырылуы туралы есептерді жария талқылауларды өткізу мерзімдері | Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган |

| | | |
|---|---|---|
| 6 | туралы халықты хабардар етуге бағытталған ақпараттық хабарламаларды, баспасөз релиздерін интернет-ресурстарда жариялау | интернет-ресурстардағы жарияланымдарға сілтемелер тізімін ұсынады. |

4-кесте. "Ашық нормативтік құқықтық актілер" өлшемі бойынша орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдардың есептік деректері

| № р/с | Индикатордың атауы | Есептік деректер |
|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 |
| 1 | Реттеушілік саясаттың консультативтік құжаттарын орналастыру | Осы бөлімде бағаланатын орталық мемлекеттік орган орналастырылған құжаттарға сілтемелер тізімін ұсынады. |
| 2 | Нормативтік құқықтық актілердің жобаларын, оларға түсіндірме жазбаларымен және салыстырма кестелерімен бірге (өзгерістер және (немесе) толықтырулар енгізілген жағдайларда) орналастыру | Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган орналастырылған құжаттарға сілтемелер тізімін ұсынады. |
| 3 | Нормативтік құқықтық актілердің жобаларына және реттеушілік әсерді талдаудың қорытындыларына пайдаланушылардың ұсыныстары мен түсініктемелерін мониторингілеу және қарау | Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган пайдаланушылардың пікірлері мен ұсыныстары келіп түскен нормативтік құқықтық актілердің жобаларына және реттеушілік әсерді талдауға сілтемелер тізімін ұсынады. |
| 4 | Интернет-ресурстарда нормативтік құқықтық актілердің жобаларына жария талқылауларды өткізу мерзімдері туралы халықты хабардар етуге бағытталған ақпараттық хабарламаларды, баспасөз релиздерін жариялау | Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган Интернет-ресурстардағы жарияланымдарға сілтемелер тізімін ұсынады. |
| 5 | Есепті кезеңде бекітілген заң жобасын ақпараттық сүйемелдеу және түсіндіру бағдарламаларын іске асыру (іс-шаралардың жариялылық дәрежесі бойынша) | Осы бөлімде бағаланатын орталық мемлекеттік орган іс-шараны мынадай санаттардың біріне жатқыза отырып және растайтын құжаттарды (сілтемелер, хаттар және тағы басқалары) қоса бере отырып, ақпараттық сүйемелдеу және түсіндіру бағдарламасының әрбір тармағының орындалуы туралы ақпарат ұсынады:<br>- іс-шараны бөгде тұлғалардың қатысуынсыз іске асыру;<br>- іс-шараны анонстаумен және онлайн-трансляциямен іске асыру; |

| | | |
|---|---|---|
| | | - іс-шараны мүдделі тұлғалар мен ұйымдарды шақыруымен, анонстаумен, онлайн-трансляциямен іске асыру;<br>- іс-шараны анонстаумен, онлайн-трансляциямен, журналистерді шақырумен және тікелей эфирде сұрақ қою мүмкіндігімен жүзеге асыру. |

5-кесте. "Ашық диалог" өлшемі бойынша орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдардың есептік деректері

| № р/с | Индикатордың атауы | Есептік деректер |
|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 |
| 1 | Интернет-конференциялар мен сауалнамалар өткізу | Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган қатысушылар санын көрсете отырып, өткізілген сауалнамалар мен интернет-конференцияларға сілтемелердің тізімін ұсынады. |
| 2 | Ашық отырыстарды (алқаларды) онлайн трансляциялау режимінде өткізу * | Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган онлайн-трансляция режимінде ( ресми интернет-ресурста және ( немесе) әлеуметтік желілерде) өткізілген ашық отырыстардың жазбаларына, сондай-ақ әлеуметтік желілерде және ( немесе) интернет-ресурстарда орналастырылған онлайн-режимде олардың өткізілетіні туралы халықты хабардар етуге бағытталған ақпараттық хабарламаларға, баспасөз релиздеріне сілтемелер тізімін ұсынады. |
| 3 | Бірінші басшысының блогын толтыру (жазбалардың болуы) | Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган есептік кезеңде орналастырылған жазбаларға сілтемелер тізімін ұсынады. |
| | | Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган мынадай ақпаратты береді:<br>1) "Кездесулердің жылдық кестесін / күнтізбесін сақтау" параметрі бойынша – ресми сайтта немесе әлеуметтік желілердегі аккаунтта орналастырылған кездесулердің анонстарына сілтемелерді қоса бере отырып, кездесулерді өткізу күні мен уақыты; |

| | | |
|---|---|---|
| 4 | Халықпен кездесулер ** | 2) "Проблемалық мәселелерді шешу жөніндегі іс-қимыл жоспарын және проблемалық мәселелерді шешу барысы туралы ақпаратты сайтта орналастыру" параметрі бойынша – проблемалық мәселелерді шешу жөніндегі орналастырылған іс-қимыл жоспарларына сілтемелер және ресми сайтта әрбір кездесу (бекітілген кестеге сәйкес өткізілген) бойынша проблемалық мәселелерді шешу барысы туралы ақпарат;<br>3) "Азаматтарды жеке қабылдауды жүргізу" параметрі бойынша – қабылданған азаматтардың саны, сондай-ақ әрбір өткізілген кездесу бойынша жеке және жүйелік рейтингісі бар проблемалық мәселелер;<br>4) "КЕҰ-мен кездесу өткізу" параметрі бойынша – қатысушылар саны, КЕҰ тізбесі және әрбір ҮЕҰ-ға байланыстыра отырып көтерілген мәселелердің тізімі. |

Ескертпе:

* – Қазақстан Республикасы Қорғаныс министрлігін қоспағанда.

** – "Орталық атқарушы органдар басшыларының халықпен кездесулерін өткізу туралы" Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2024 жылғы 17 қаңтардағы № 12 қаулысының (бұдан әрі – № 12 қаулы) күші қолданылмайтын Қазақстан Республикасының Қорғаныс, Сыртқы істер, Төтенше жағдайлар, Ішкі істер, Әділет министрліктерін қоспағанда. Көрсетілген индикатор бойынша Қазақстан Республикасының Қорғаныс, Сыртқы істер, Төтенше жағдайлар, Ішкі істер, Әділет министрліктеріне орталық мемлекеттік органдардың орташа балдары беріледі.

5-1-кесте. "Масс-медиа арқылы ашықтық" өлшемі бойынша орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдардың есептік деректері

| № р/с | Индикатордың атауы | Есептік деректер |
|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 |
| | | Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган мыналарды ұсынады:<br>- есептік кезеңде жариялылық дәрежесі жоғары өткізілген іс-шаралар (анонстаумен, онлайн-трансляция жүргізумен, журналисттердің шақырылуымен және мүдделі тұлғалар мен |

| | | |
|---|---|---|
| 1 | Мемлекеттік орган іске асыратын ақпараттық саясаттың жариялылығы | журналисттердің тікелей эфирде сұрақ қою мүмкіндігімен) тізімін ( мемлекеттік және орыс тілдеріндегі пресс-анонстарға / пресс-релиздерге / онлайн-трансляциялардың жазбаларына сілтемелерді, масс-медиа атына жолданған хаттарды (таратуды) және өзге де растайтын құжаттарды қоса бере отырып);<br>- іске асырылатын ақпараттық саясат шеңберінде өткізілген іс-шаралардың жалпы саны. |
| 2 | "Масс-медиа туралы" Заңында белгіленген мерзімдер мен талаптарға сәйкес жауап алған масс-медиа сұрау салуларының үлесі | Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган растайтын материалдарды қоса бере отырып, есепті кезеңде келіп түскен масс-медиа сұрау салуларының тізімін (сұрау салудың тіркеу кіріс нөмірі мен күнін және жауаптың тіркеу шығыс нөмірі мен күнін көрсете отырып) ұсынады. |

6-кесте. "Ведомстволық бағынысты ұйымдардың ашықтығы" өлшемі бойынша орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдардың есептік деректері

| № р/с | Индикатордың атауы | Есептік деректер |
|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 |
| 1 | Интернет-ресурстың толықтырылуы | Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган ведомстволық бағынысты ұйымдардың тізімін, ведомстволық бағынысты ұйымдардың интернет-ресурсына сілтемені, ол болмаған жағдайда мемлекеттік органның ресми интернет-ресурсындағы тиісті бөлімнің сілтемесін ұсынады. |
| 2 | Ашық деректер | Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган ведомстволық бағынысты ұйымдардың ашық деректердің интернет-порталында жарияланған ашық деректер жиынтықтарының сілтемелер тізімін ұсынады. |
| 3 | Ашық диалог | Осы бөлімде бағаланатын мемлекет жүз пайыз қатысатын тұлғаларды қоспағанда, квазимемлекеттік сектор субъектілері бірінші басшыларының блог-платформасы арқылы квазимемлекеттік сектор ұйымдарының бірінші басшыларының атына келген |

| | | |
|---|---|---|
| | | сұрақтардың (порталдағы тіркелген нөмірін көрсете отырып) тізімін ұсынады. |

Мемлекеттік органдардың жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимылын операциялық бағалау әдістемесіне 10-қосымша

Нысан

**"Ашық үкімет" порталын толтыру өлшемдері бойынша операциялық бағалау**

Ескерту. 10-қосымша жаңа редакцияда - ҚР Мәдениет және ақпарат министрінің м.а. 29.04.2025 № 199-НҚ, ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының м.а. 30.04.2025 № 76, ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің м.а. 29.04.2025 № 189/НҚ және ҚР Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті Төрағасының 29.04.2025 № 28 о/д (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бірлескен бұйрығымен.

1-кесте. "Ашық деректер" өлшемі бойынша орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдардың операциялық бағалау

| № р/с | Индикатордың атауы | Қазақ тілінде | Орыс тілінде |
|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. | Заңның 6-2-бабының 1-тармағының 5) тармақшасына сәйкес бекітілген Ашық деректердің интернет-порталында орналастырылатын мемлекеттік органдардың ашық деректерінің бірыңғай тізбесіне сәйкес ашық деректер жиынтықтары жарияланымдарының саны * | 2,5 | 2,5 |
| 2. | Сұрау салулар негізінде қосымша жарияланған ашық деректер жиынтықтарының саны | 1 | 1 |
| 3. | Заңның 6-2-бабының 1-тармағының 5) тармақшасына сәйкес бекітілген Ашық деректердің интернет-порталында орналастырылатын мемлекеттік органдардың | | 3 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | ашық деректерінің бірыңғай тізбесіне сәйкес ашық деректер жиынтықтары жарияланымдарының мерзімдерін сақтау * | 3 | |
| 4. | Ашық деректер жиынтығын толтырудың дұрыстығы және толықтығы | 2 | 2 |
| 5. | Халықтың ашық деректерге қажеттілігін анықтауға бағытталған іс-шараларды іске асыру | 0,5 | 0,5 |
| 6. | "Ашық деректер жиынтығын орналастыруды автоматтандыру" ынталандырушы көрсеткіші * Мемлекеттік орган өлшем бойынша ең жоғары мәнді алған жағдайда (18 балл) ынталандырушы көрсеткіш есепке алынбайды | 1 | 1 |
| Барлығы | | 18 | |

Ескертпе:

* – мемлекеттік органның ақпараттық жүйелерінде Ашық деректердің интернет-порталында орналастырылатын мемлекеттік органдардың ашық деректерінің бекітілген бірыңғай тізбесінен деректер жиынтықтары болмаған жағдайда, ең жоғары балл беріледі.

2-кесте. "Ашық бюджет" өлшемі бойынша орталық мемлекеттік органдардың операциялық бағалау

| № р/с | Индикатордың атауы | Қазақ тілінде | Орыс тілінде |
|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. | Шоғырландырылған қаржылық есептілікті орналастыру: * | | |
| 1) | Шоғырландырылған бухгалтерлік балансты орналастыру | 0,3 | 0,3 |
| 2) | Қаржы қызметінің нәтижелері туралы шоғырландырылған есепті орналастыру | 0,3 | 0,3 |
| | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 3) | Ақша қозғалысы туралы шоғырландырылған есепті орналастыру | 0,3 | 0,3 |
| 4) | Таза активтердің/капиталдың өзгерістері туралы шоғырландырылған есепті орналастыру | 0,3 | 0,3 |
| 5) | Шоғырландырылған қаржылық есептілікке түсіндірме жазбаны орналастыру | 0,3 | 0,3 |
| 2. | Мемлекеттік органның даму жоспарын іске асыру туралы есепті қалыптастыру күнінен бастап он бес жұмыс күні ішінде орналастыру ** | 0,5 | 0,5 |
| 3. | Бюджеттік бағдарламаларды іске асыру туралы есепті оны қоғамдық кеңестің отырысына ұсынғанға дейін (бар болса), бірақ есепті жылдан кейінгі жылдың 1 сәуірінен кешіктірмей орналастыру ** | 0,5 | 0,5 |
| 4. | Мемлекеттік аудит және қаржылық бақылау органдарынан оларды алғаннан кейін он бес жұмыс күні ішінде мемлекеттік аудит және қаржылық бақылау нәтижелері туралы ақпаратты порталда орналастыру ** | 0,5 | 0,5 |
| 5. | Азаматтық бюджетті орналастыру ** | 0,5 | 0,5 |
| 6. | Кестенің 1-5 тармақтарымен көзделген бюджет материалдарын орналастырудың дұрыстығы және толықтығы | 0,5 | 0,5 |
| 7. | Кестенің 1-5 тармақтарымен көзделген бюджет материалдарын орналастырудың уақытылығы | 0,5 | 0,5 |
| | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 8. | Бюджеттік бағдарламалар жобаларын орналастырудың дұрыстығы және толықтығы ** | 0,5 | 0,5 |
| 9. | Бюджеттік бағдарламалар жобаларын орналастырудың уақтылығы ** | 0,5 | 0,5 |
| 10. | Пайдаланушылардың ұсыныстары мен түсініктемелерін мониторингілеу және қарау ** | 1,5 | 1,5 |
| 11. | Бюджеттік бағдарламалар жобаларын және бюджеттік бағдарламалардың іске асырылуы туралы есептерді жария талқылауларды өткізу мерзімдері туралы халықты хабардар етуге бағытталған ақпараттық хабарламаларды, баспасөз релиздерін интернет-ресурстарда жариялау ** | 2 | 2 |
| Барлығы | | 18 | |

Ескертпе:

* – Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің шоғырландырылған қаржылық есептілігінің атаулары оларды сыртқы аудит растағаннан кейін жоғары ұсынылған шоғырландырылған қаржылық есептілігінің атауларынан ерекшеленуі мүмкін;

** – Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкін қоспағанда.

3-кесте. "Ашық бюджет" өлшемі бойынша жергілікті атқарушы органдардың операциялық бағалау

| № р/с | Индикатордың атауы | Қазақ тілінде | Орыс тілінде |
|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Бюджеттік бағдарламаларды іске асыру туралы есепті оны қоғамдық кеңестің отырысына ұсынғанға дейін (бар болса), бірақ | | 2 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | есепті жылдан кейінгі жылдың 1 сәуірінен кешіктірмей орналастыру | 2 | |
| 2 | Мемлекеттік аудит және қаржылық бақылау органдарынан оларды алғаннан кейін он бес жұмыс күні ішінде мемлекеттік аудит және қаржылық бақылау нәтижелері туралы ақпаратты орналастыру | 2 | 2 |
| 3 | Азаматтық бюджетті орналастыру | 0,5 | 0,5 |
| 4 | Бюджеттік бағдарламалар жобаларын орналастырудың дұрыстығы және толықтығы | 0,5 | 0,5 |
| 5 | Бюджеттік бағдарламалар жобаларын орналастырудың уақтылығы | 0,5 | 0,5 |
| 6 | Пайдаланушылардың ұсыныстары мен түсініктемелерін мониторингілеу және қарау | 1,5 | 1,5 |
| 7 | Бюджеттік бағдарламалар жобаларын және бюджеттік бағдарламалардың іске асырылуы туралы есептерді жария талқылауларды өткізу мерзімдері туралы халықты хабардар етуге бағытталған ақпараттық хабарламаларды, баспасөз релиздерін интернет-ресурстарда жариялау | 2 | 2 |
| Барлығы | | 18 | |

4-кесте. "Ашық нормативтік құқықтық актілер" өлшемі бойынша орталық мемлекеттік органдардың операциялық бағалау

| № р/с | Индикатордың атауы | Қазақ тілінде | Орыс тілінде |
|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 1. | Реттеушілік саясаттың консультативтік құжаттарын орналастыру | 1 | 1 |
| 2. | Нормативтік құқықтық актілердің жобаларын, оларға түсіндірме жазбаларымен және салыстырма кестелерімен бірге (өзгерістер және (немесе) толықтырулар енгізілген жағдайларда) орналастыру | 1 | 1 |
| 3. | Нысандарды толтырудың дұрыстығы (жолдардың толықтығы, нұсқалық, тілдік орналасу) | 1 | 1 |
| 4. | Нормативтік құқықтық актілердің жобаларына және реттеушілік әсерді талдаудың қорытындыларына пайдаланушылардың ұсыныстары мен түсініктемелерін мониторингілеу және қарау | 3,5 | 3,5 |
| 5. | Интернет-ресурстарда нормативтік құқықтық актілердің жобаларына жария талқылауларды өткізу мерзімдері туралы халықты хабардар етуге бағытталған ақпараттық хабарламаларды, баспасөз релиздерін жариялау | 1,5 | 1,5 |
| 6. | Есепті кезеңде бекітілген заң жобасын ақпараттық сүйемелдеу және түсіндіру бағдарламаларын іске асыру (іс-шаралардың жариялылық дәрежесі бойынша): | | |
| | іс-шараны анонстаумен, онлайн-трансляциямен, журналистерді шақырумен және тікелей эфирде сұрақ қою мүмкіндігімен іске асыру | 1 | 1 |
| | іс-шараны мүдделі тұлғалар мен ұйымдарды | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | шақыруымен, анонстаумен, онлайн-трансляциямен іске асыру | 0,8 | 0,8 |
| | іске асыру іс-шараны анонстаумен және онлайн-трансляциямен іске асыру | 0,6 | 0,6 |
| | іс-шараны бөгде тұлғалардың қатысуынсыз іске асыру | 0,4 | 0,4 |
| Барлығы | | 18 | |

5-кесте. "Ашық нормативтік құқықтық актілер" өлшемі бойынша жергілікті атқарушы органдардың операциялық бағалау

| № р/с | Индикатордың атауы | Қазақ тілінде | Орыс тілінде |
|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Нормативтік құқықтық актілердің жобаларын, оларға түсіндірме жазбаларымен және салыстырма кестелерімен бірге (өзгерістер және (немесе) толықтырулар енгізілген жағдайларда) орналастыру | 2 | 2 |
| 2 | Нысандарды толтырудың дұрыстығы (жолдардың толықтығы, нұсқалық, тілдік орналасу) | 1,5 | 1,5 |
| 3 | Нормативтік құқықтық актілердің жобаларына және реттеушілік әсерді талдаудың қорытындыларына пайдаланушылардың ұсыныстары мен түсініктемелерін мониторингілеу және қарау | 4 | 4 |
| 4 | Интернет-ресурстарда нормативтік құқықтық актілердің жобаларына жария талқылауларды өткізу мерзімдері туралы халықты хабардар етуге бағытталған ақпараттық хабарламаларды, баспасөз релиздерін жариялау | 1,5 | 1,5 |
| Барлығы | | 18 | |

6-кесте. "Ашық диалог" өлшемі бойынша орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдардың операциялық бағалау

| № р/с | Индикатордың атауы | | Қазақ тілінде | Орыс тілінде |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | | 3 | 4 |
| 1. | Интернет-конференциялар мен сауалнамалар өткізу | | 2,5 | 2,5 |
| 2. | Бірінші басшысының блогын жүргізуі ( жазбалардың болуы) | | | |
| 1) | 50-ден астам жазбаны орналастырған кезде (аптасына 1 жазбадан кем емес) | | 1,5 | 1,5 |
| 2) | 25-тен астам жазбаны орналастырған кезде (айына 2 жазбадан кем емес) | | 1 | 1 |
| 3) | 10-нан астам жазбаны орналастырған кезде (айына 1 жазбадан кем емес) | | 0,5 | 0,5 |
| 4) | өзге жағдайларда | | 0,3 | 0,3 |
| 3. | Ашық отырыстарды (алқаларды) онлайн трансляциялау режимінде өткізу * | | 2 | 2 |
| 4. | Халықпен кездесулер ** | | | |
| 1) | Жылдық кездесу кестесін / күнтізбесін сақтау | | 1 | 1 |
| 2) | Сайтта проблемалық мәселелерді шешу жөніндегі іс-қимыл жоспарын және проблемалық мәселелерді шешу барысы туралы ақпаратты орналастыру | | 1 | 1 |
| 3) | Азаматтарды жеке қабылдауды жүргізу ** | ОАО үшін | 0,5 | 0,5 |
| | | ЖАО үшін | 1 | 1 |
| 4) | КЕҰ-мен кездесу өткізу *** | | 0,5 | 0,5 |
| Барлығы | | | 18 | |

Ескертпе:

* – Қазақстан Республикасы Қорғаныс министрлігін қоспағанда.

** – № 12 қаулысының күші қолданылмайтын Қазақстан Республикасының Қорғаныс, Сыртқы істер, Төтенше жағдайлар, Ішкі істер, Әділет министрліктерін қоспағанда. Көрсетілген индикатор бойынша Қазақстан Республикасының Қорғаныс, Сыртқы істер, Төтенше жағдайлар, Ішкі істер, Әділет министрліктеріне орталық мемлекеттік органдардың орташа балдары беріледі.

*** – көрсетілген параметр бойынша ЖАО бағаланбайды.

7-кесте. "Ресми интернет-ресурсты толтыру" өлшемі бойынша орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдардың операциялық бағалау

| № р/с | Индикатордың атауы | Қазақ тілінде | Орыс тілінде |
|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| | Өзекті байланыс деректерінің (пошталық мекенжайы; электрондық | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 1 | пошта мекенжайы; кеңсе, баспасөз қызметінің, басшылықтың, Әдеп жөніндегі уәкілдің, құрылымдық бөлімшелердің, аумақтық органдардың және ведомстволық бағынысты ұйымдардың телефондары; әлеуметтік желілер мен мессенджерлердегі ресми аккаунттарға сілтемелер), мемлекеттік органның және мемлекеттік органның құрылымдық бөлімшелерінің ( аумақтық бөлімшелерінің , ведомстволық бағынысты ұйымдарының) басшылығы туралы ақпараттың, сондай-ақ мемлекеттік орган басшылығының азаматтар мен ұйымдарды қабылдауы кестесінің болуы | 1,5 | 1,5 |
| 2 | Мемлекеттік бюджеттен бөлінген қаражатты пайдалануға қатысты және қолжетімділігі шектеулі ақпаратқа жатқызылмаған өзекті ақпараттың болуы | 1,5 | 1,5 |
| 3 | Мемлекеттік орган, оның аумақтық органдары, ведомстволық бағынысты ұйымдары өз өкілеттіктері шегінде жүргізген тексерулер нәтижелері туралы, сондай-ақ мемлекеттік органда, оның аумақтық органдарында, ведомстволық бағынысты ұйымдарда жүргізілген тексерулер нәтижелері туралы өзекті ақпараттың болуы | 1,5 | 1,5 |
| 4 | Мемлекеттік органның норма шығармашылық | 1,5 | 1,5 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | қызметі туралы өзекті ақпараттың болуы | | |
| 5 | Мемлекеттік органның өзекті статистикалық салалық деректерінің болуы | 1,5 | 1,5 |
| 6 | Мемлекеттік органдардың интернет-ресурстарының бірыңғай платформасындағы "Сұрақ қою" сервисінде жауап алған сұрақтардың үлесі | 1,5 | 1,5 |
| Барлығы | | 18 | |

7-1-кесте. "Масс-медиа арқылы ашықтық" өлшемі бойынша орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдардың операциялық бағалау

| № р/с | Индикатордың атауы | Қазақ тілінде | Орыс тілінде |
|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. | Мемлекеттік орган іске асыратын ақпараттық саясаттың жариялылығы | 2,5 | 2,5 |
| 2. | "Масс-медиа туралы" Қазақстан Республикасының Заңында белгіленген мерзімдер мен талаптарға сәйкес жауап алған масс-медиа сұрау салуларының үлесі | 1 | 1 |
| 3. | Халықтың отандық масс-медиада мемлекеттік саясатты жария етуге қанағаттану деңгейі * | | |
| | сұралғандардың 80%-дан астамы қанағаттандырылды | 1,5 | 1,5 |
| | сұралғандардың 69-дан 79%-на дейін қанағаттандырылды | 1 | 1 |
| | сұралғандардың 58-ден 68%-на дейін қанағаттандырылды | 0,8 | 0,8 |
| | сұралғандардың 47-ден 57%-на дейін қанағаттандырылды | 0,6 | 0,6 |
| | сұралғандардың 36-дан 46%-ға дейін қанағаттандырылды | 0,4 | 0,4 |
| | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | сұралғандардың 35%-дан азы қанағаттандырылды | 0 | 0 |
| Барлығы | | 10 | |

Ескертпе:

* – сұралғандардың жалпы санынан "толық және барынша қанағаттанған" деп жауап берген респонденттердің үлесі (%) бойынша анықталады.

8-кесте. "Ведомстволық бағынысты ұйымдардың ашықтығы" өлшемі бойынша орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдардың операциялық бағалау *

| № р/с | Бағалау өлшемдері | Айыппұл балдары |
|---|---|---|
| 1 | Интернет-ресурстың толықтырылуы | 3 |
| 2 | Ашық деректер | 3 |
| 3 | Ашық диалог | 3 |
| Барлығы | | 9 |

Ескертпе:

* – бағалауға орталық мемлекеттік органдардың ведомстволық бағынысты ұйымдары жатады.

9-кесте. "Интернет-ресурстың толықтырылуы" өлшемі бойынша ведомстволық бағынысты ұйымдардың операциялық бағалау

| № р/с | Индикатордың атауы | Қазақ тілінде | Орыс тілінде |
|---|---|---|---|
| 1 | Заңның 16-бабына сәйкес ұйымның интернет-ресурсында орналастырылған ақпараттың болмауы | 1,5 | 1,5 |
| Айыппұл балдарының жиынтығы | | 3 | |

10-кесте. "Ашық деректер" өлшемі бойынша ведомстволық бағынысты ұйымдардың операциялық бағалау

| № р/с | Индикатордың атауы | Қазақ тілінде | Орыс тілінде |
|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Ашық деректер жиынтықтарын орналастырмау | 0,5 | 0,5 |
| 2 | Бекітілген тізбеде белгіленген мерзімдерге сәйкес жарияланған ашық деректер жиынтықтарын уақтылы өзектендірмеу | 0,5 | 0,5 |
| 3 | Ашық деректер жиынтықтарын дұрыс толтырмау | 0,5 | 0,5 |
| Айыппұл балдарының жиынтығы | | 3 | |

11-кесте. "Ашық диалог" өлшемі бойынша ведомстволық бағынысты ұйымдардың операциялық бағалау

| № р/с | Индикатордың атауы | Қазақ тілінде | Орыс тілінде |
|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Бірінші басшының блогының болмауы | 0,5 | 0,5 |
| 2 | Заңға сәйкес мемлекет жүз пайыз қатысатын тұлғаларды қоспағанда, квазимемлекеттік сектор субъектілері бірінші басшыларының блог-платформасында жауап алған сұрақтардың үлесі (90%-дан кем) | 1 | 1 |
| Айыппұл балдарының жиынтығы | | 3 | |

Мемлекеттік органдардың жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимылын операциялық бағалау әдістемесіне 11-қосымша

Нысан

**Орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдарға келіп түскен шағымдар мен арыздарды қарау сапасын бағалау өлшемдері**

| | **Өлшемнің атауы** | **Үлесі** |
|---|---|---|
| 1 | Шағымдар мен арыздарды қарау мерзімдерін сақтау | 40 балл |
| 2 | Сот шешімімен негізделген ( сотпен қанағаттандырылған) шағымдар мен арыздардың үлесі | 30 балл |
| 3 | Шағымдар мен арыздарды қайта жіберу мерзімдерін сақтау | 20 балл |
| 4 | Шағымдар мен арыздарды қарау сапасына ішкі бақылау | 10 балл |
| | Барлығы | 100 балл |

Мемлекеттік органдардың жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимылын операциялық бағалау әдістемесіне 12-қосымша

Нысан

**"Мемлекеттік органдардың жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимылы" блогы бойынша "Шағымдар мен арыздарды қарау сапасы" бағытының бағалау нәтижелері туралы**

**қорытынды**

**_____**

**(орталық мемлекеттік/жергілікті атқарушы органның атауы)**

_____

(есептік кезең)

| № т/т | Бағалау өлшемдері | Балл | Макс. бал |
|---|---|---|---|
| 1 | Шағымдар мен арыздарды қарау мерзімдерін сақтау | | 40 |
| 2 | Сот шешімімен негізделген (сотпен қанағаттандырылған) шағымдар мен арыздардың үлесі) | | 30 |
| 3 | Шағымдар мен арыздарды қайта жіберу мерзімдерін сақтау | | 20 |
| 4 | Шағымдар мен арыздарды қарау сапасына ішкі бақылау | | 10 |
| | Жалпы баға: | | 100 |
| | Айыппұл балдары | | 5 |
| | Шегерілген айыппұл балдарын есептегендегі қорытынды баға | | 100 |

Бағалау өлшемдері бойынша орталық мемлекеттік /жергілікті атқарушы органның қызметі тиімділігінің талдауы:

1. "Шағымдар мен арыздарды қарау мерзімдерін сақтау" өлшемі бойынша;

2. "Сот шешімімен негізделген (сотпен қанағаттандырылған) шағымдар мен арыздардың үлесі" өлшемі бойынша;

3. "Шағымдар мен арыздарды қайта жіберу мерзімдерін сақтау" өлшемі бойынша;

4. "Шағымдар мен арыздарды қарау сапасына ішкі бақылау" өлшемі бойынша.

Қорытындылар мен ұсыныстар:

_____

Уәкілетті органның басшысы _____ _____

(қолы) (қолдың мағынасын ашу)

"____" _____ 20 ___ ж.

Мемлекеттік органдардың жеке және
заңды тұлғалармен
өзара іс-қимылын операциялық бағалау
әдістемесіне
13-қосымша

Нысан

**"Шағымдар мен арыздарды қарау сапасын ішкі бақылау" өлшемі бойынша операциялық бағалау**

Жеке және заңды тұлғалардың "Шағымдар мен арыздарды қарау сапасын ішкі бақылау" өлшемі бойынша қорытынды балл мынадай үлгеде саналады:

егер тәртіптік жауапкершілікке тарту фактілерінің үлесі мерзімдері бұза отырып қаралған және қайта жолданған шағымдар мен арыздардың жалпы санының 90% - нан бастап 100% - ға дейін құраса, онда мемлекеттік органға 10 балл беріледі;

егер тәртіптік жауапкершілікке тарту фактілерінің үлесі мерзімдері бұза отырып қаралған және қайта жолданған шағымдар мен арыздардың жалпы санының 80% - нан бастап 89,9% - ға дейін құраса, онда мемлекеттік органға 8 балл беріледі;

егер тәртіптік жауапкершілікке тарту фактілерінің үлесі мерзімдері бұза отырып қаралған және қайта жолданған шағымдар мен арыздардың жалпы санының 70% - нан бастап 79,9% - ға дейін құраса, онда мемлекеттік органға 6 балл беріледі;

егер тәртіптік жауапкершілікке тарту фактілерінің үлесі мерзімдері бұза отырып қаралған және қайта жолданған шағымдар мен арыздардың жалпы санының 60% - нан бастап 69,9% - ға дейін құраса, онда мемлекеттік органға 4 балл беріледі;

егер тәртіптік жауапкершілікке тарту фактілерінің үлесі мерзімдері бұза отырып қаралған және қайта жолданған шағымдар мен арыздардың жалпы санының 50% - нан бастап 59,9% - ға дейін құраса, онда мемлекеттік органға 1 балл беріледі;

егер тәртіптік жауапкершілікке тарту фактілерінің үлесі мерзімдері бұза отырып қаралған және қайта жолданған шағымдар мен арыздардың жалпы санының 49,9% - нан кем болса, онда мемлекеттік органға 0 балл беріледі.

Мерзімдерін бұза отырып қаралған және қайта жолданған шағымдар мен арыздар болмаған жағдайда мемлекеттік органға 10 балл беріледі.

Мемлекеттік органдардың жеке және
заңды тұлғалармен
өзара іс-қимылын операциялық бағалау
әдістемесіне
14-қосымша

Нысан

**_____ бағыты бойынша операциялық бағалау қорытындыларына қайшылықтар кестесі**

**_____**

**(бағаланатын мемлекеттік орган)**

| № | Бағалауға уәкілетті мемлекеттік органның қорытындысы | Бағаланатын мемлекеттік органның қарсылықтары | Ескертпе |
|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| | | | |

Шағымдану қорытындысын ескергендегі жалпы балл ____ құрады.

| | |
|---|---|
| **Комиссия Төрағасы, лауазымы** | _____ _____<br>**(қолы) (қолдың мағынасын ашу)** |
| Шағымдану қорытындысымен таныстым: | |
| Бағаланатын мемлекеттік органның өкілі, лауазымы | _____ _____<br>(қолы) (қолдың мағынасын ашу) |

Мемлекеттік органдардың жеке және
заңды тұлғалармен
өзара іс-қимылын операциялық бағалау
әдістемесіне
15-қосымша

Нысан

**Мемлекеттік органдардың "Мемлекеттік органның жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-әрекеті"**
**блогы бойынша қызметінің тиімділігін операциялық бағалау нәтижелері туралы қорытынды**

_____
**орталық мемлекеттік /жергілікті атқарушы органның атауы)**

_____
(есептік кезең)

| **№** | **Бағалау бағыттары** | **Баға** |
|---|---|---|
| 1 | Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасы | |
| 2 | Мемлекеттік органның ашықтығы | |
| 3 | Шағымдар мен арыздарды қарау сапасы | |
| | Жалпы баға | |

Бағалау бағыттары бойынша орталық мемлекеттік /жергілікті атқарушы органның қызметі тиімділігінің талдауы:

1. "Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасы" бағыты бойынша;
2. "Мемлекеттік органдардың ашықтығы" бағыты бойынша;
3. "Шағымдар мен арыздарды қарау сапасы" бағыты бойынша.

Қорытындылар мен ұсыныстар:

| | | |
|---|---|---|
| Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері Агенттігі Төрағасының орынбасары | _____<br>(қолы) | _____<br>(қолдың мағынасын ашу) |
| Бағалауға уәкілетті органның тиісті құрылымдық бөлімшесінің басшысы | _____<br>(қолы) | _____<br>(қолдың мағынасын ашу) |
| | | "____" _____ 20__ ж. |

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