

Об утверждении Методики оценки качества оказания государственных услуг

Утративший силу

Совместный приказ Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы от 13 января 2012 года № 02-01-02/6 и Министра связи и информации Республики Казахстан от 13 января 2012 года № 21. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 18 января 2012 года № 7385. Утратил силу совместным приказом Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы от 9 января 2013 года № 06-7/2 и и.о. Министра транспорта и коммуникаций Республики Казахстан от 10 января 2013 года № 22

Сноска. Утратил силу совместным приказом Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 09.01.2013 № 06-7/2 и и.о. Министра транспорта и коммуникаций РК от 10.01.2013 № 22.

В соответствии с пунктом 40 Системы ежегодной оценки эффективности деятельности центральных государственных и местных исполнительных органов областей, города республиканского значения, столицы, утвержденной Указом Президента Республики Казахстан от 19 марта 2010 года № 954,
П Р И К А З Ы В А Е М :

Сноска. Преамбула в редакции совместного приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 08.05.2012 № 02-01-02/58 и Министра транспорта и коммуникаций РК от 10.05.2012 № 244.

1. Утвердить прилагаемую Методику оценки качества оказания государственных услуг.

2. Департаменту правового обеспечения Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы (Хайдаров А.Ш.), Департаменту государственной политики в области информационных технологий Министерства связи и информации Республики Казахстан (Елеусизова К.Б.):

1) обеспечить в установленном законодательством порядке государственную регистрацию настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан и официальное опубликование в средствах массовой информации;

2) довести настоящий приказ до сведения центральных государственных и местных исполнительных органов;

3) обеспечить размещение настоящего приказа на интернет-ресурсах Министерства связи и информации Республики Казахстан и Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя председателя Агентства по делам государственной службы Ахметжанова С.К., вице-министра связи и информации Сарсенова С.С.

4. Настоящий приказ вводится в действие со дня его государственной регистрации в Министерстве юстиции Республики Казахстан и подлежит официальному опубликованию.

*Министр
связи и информации
Республики Казахстан*

*Председатель Агентства
Республики Казахстан по делам
государственной службы*

Жумагалиев А.К.

Байменов А.М.

У т в е р ж д е н а
совместным приказом
Председателя Агентства
Республики Казахстан
по делам государственной службы
от 13 января 2012 года
№ 02 - 01 - 02 / 6
и Министра связи и информации
Республики Казахстан
от 13 января 2012 года № 21

Методика

оценки качества оказания государственных услуг

1. Общие положения

1. Настоящая Методика оценки качества оказания государственных услуг (далее - Методика) разработана в целях реализации Указа Президента Республики Казахстан от 19 марта 2010 года № 954 "О системе ежегодной оценки деятельности центральных государственных и местных исполнительных органов областей, города республиканского значения, столицы".

2. Методика определяет эффективность мер по обеспечению государственными органами физических и юридических лиц доступными и качественными государственными услугами, в том числе в электронном формате

3. Оценка качества оказания государственных услуг проводится по государственным услугам, указанным в Реестре государственных услуг, утвержденном Постановлением Правительства Республики Казахстан от 20 июля

2010 года № 745 (далее - Реестр).

4. Оценка качества оказания государственных услуг, предоставляемых центральными государственными и местными исполнительными органами, за исключением оценки по оказанию государственных услуг в электронном формате, осуществляется Агентством Республики Казахстан по делам государственной службы (далее - Агентство).

Оценка качества оказания государственных услуг, предоставляемых Агентством, осуществляется Администрацией Президента Республики Казахстан .

Оценка качества оказания государственных услуг в электронном формате, предоставляемых центральными государственными и местными исполнительными органами, осуществляется Министерством транспорта и коммуникаций Республики Казахстан (далее – Министерство).

Оценка качества оказания государственных услуг в электронном формате, предоставляемых Министерством, осуществляется Канцелярией Премьер-Министра Республики Казахстан.

Оценке качества оказания подлежат услуги, предоставляемые центральными государственными органами, их ведомствами, территориальными подразделениями и подведомственными организациями, а также местными исполнительными органами, включая областные, районные, городские и сельские исполнительные органы.

Сноска. Пункт 4 в редакции совместного приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 08.05.2012 № 02-01-02/58 и Министра транспорта и коммуникаций РК от 10.05.2012 № 244.

5. Для проведения оценки качества оказания государственных услуг в Агентстве создается рабочая группа, являющаяся подгруппой Экспертной комиссии по ежегодной оценке эффективности деятельности центральных государственных и местных исполнительных органов областей, города республиканского значения, столицы (далее - Рабочая группа). Состав Рабочей группы утверждается приказом Агентства.

В состав Рабочей группы включаются представители Агентства и Министерства .

Рабочая группа проводит анализ сведений, полученных из различных источников, на предмет их достоверности, путем сопоставления представленных государственными органами данных и данных, полученных по результатам проведенных государственными органами проверок.

6. Оценка качества оказания государственных услуг осуществляется ежегодно по итогам отчетного (календарного) года.

График проведения оценки эффективности, в том числе включающий

мероприятия по оценке качества оказания государственных услуг, разрабатывается уполномоченным органом по государственному планированию и утверждается Администрацией Президента Республики Казахстан (далее - **Г р а ф и к**) .

7. Заключение о результатах оценки качества оказания государственных услуг, предоставляемых центральными государственными и местными исполнительными органами, готовится по форме согласно Приложениям 1 и 2 к **н а с т о я щ е й М е т о д и к е** .

Заключение о результатах оценки качества оказания государственных услуг в электронном формате, предоставляемых центральными государственными и местными исполнительными органами, готовится по форме согласно Приложению 3 к **н а с т о я щ е й М е т о д и к е** .

Заключения о результатах оценки качества оказания государственных услуг в электронном формате, предоставляются Канцелярией Премьер-Министра Республики Казахстан и Министерством в Агентство.

Заключения о результатах оценки качества оказания государственных услуг, предоставляются Администрацией Президента Республики Казахстан и Агентством в уполномоченный орган по государственному планированию.

Заключение о результатах оценки качества оказания государственных услуг должны содержать итоговый отчет об оценке качества оказания государственных услуг, результаты реализации ранее данных по итогам оценки качества оказания государственных услуг рекомендаций, а также выводы и рекомендации по повышению эффективности деятельности оцениваемых государственных **о р г а н о в** .

Сноска. Пункт 7 в редакции совместного приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 08.05.2012 № 02-01-02/58 и Министра транспорта и коммуникаций РК от 10.05.2012 № 244.

8. Информация для проведения оценки качества оказания государственных услуг представляется на бумажных и электронных носителях в Агентство и Министерство согласно Графику, аппаратом центрального государственного органа (по услугам, оказываемым центральным государственным органом, его ведомствами, территориальными подразделениями и подведомственными организациями), аппаратами акимов областей, городов Астаны и Алматы (по услугам, оказываемым областными, районными, городскими и сельскими исполнительными органами).

2. Проведение оценки качества оказания государственных услуг

9. Оценка качества оказания государственных услуг осуществляется по результатам анализа информации государственных органов, представляемых в Агентство и Министерство в соответствии с настоящей Методикой.

В ходе оценки дополнительно могут быть проведены социологические опросы потребителей государственных услуг.

10. Источниками информации для проведения оценки качества оказания государственных услуг являются:

- 1) статистические данные государственных органов;
- 2) результаты проверок, проведенных государственными органами в оцениваемых государственных органах;
- 3) анализ официальных интернет-ресурсов государственных органов;
- 4) результаты опросов получателей государственных услуг;
- 5) сведения неправительственных организаций (общественных объединений).

11. Оценка качества оказания государственных услуг осуществляется по следующим критериям:

- 1) оптимизация Реестра государственных услуг;
- 2) утверждение стандартов оказания государственных услуг;
- 3) утверждение регламентов оказания государственных услуг;
- 4) доля видов государственных услуг, оказываемых в центрах обслуживания населения и в государственном органе (подведомственной организации);
- 5) обжалование государственных услуг;
- 6) соблюдение сроков оказания государственных услуг;
- 7) оказание государственных услуг в электронном формате;
- 8) обновление стандартов оказания государственных услуг;
- 9) участие получателей государственных услуг в разработке или доработке стандартов оказания государственных услуг;
- 10) удовлетворенность потребителей государственными услугами, оказываемыми государственными органами (рассчитывается на основе данных социологических опросов потребителей государственных услуг и/или карточек оказания государственных услуг).

12. По каждому критерию определяются показатели, в соответствии с которыми выставляются баллы.

Критерии и показатели для оценки качества оказания государственных услуг, предоставляемых центральными государственными и местными исполнительными органами, имеют весовые значения, согласно приложениям 4 и 5 к настоящей Методике.

3. Оценка по критерию

"Оптимизация Реестра государственных услуг"

13. Оценка качества оказания государственных услуг определяется по показателю "доля переданных видов государственных услуг в конкурентную среду, или объединенных идентичных государственных услуг за отчетный период, указанных в Реестре".

14. Оценка качества оказания государственных услуг проводится на основе представляемой центральными государственными органами информации по оптимизации Реестра государственных услуг по форме согласно Приложению 6 к настоящей Методике.

В информации указываются сведения о видах государственных услуг переданных в конкурентную среду или объединенных идентичных государственных услуг за отчетный период, исключенных из Реестра.

Также указываются сведения об общем количестве видов государственных услуг оказываемых государственным органом, включенных в Реестр.

15. Оценка рассчитывается по следующей формуле:

$$K1 = k * (a + b) / c$$

$K1$ – оценка центрального государственного органа по данному критерию;

k – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному критерию коэффициент равен 7);

a – количество видов государственных услуг, переданных в конкурентную среду и исключенных из Реестра (по состоянию на конец отчетного периода);

b – количество видов государственных услуг, объединенных идентичных и исключенных из Реестра (по состоянию на конец отчетного периода);

c – общее количество видов государственных услуг, оказываемых государственным органом, указанных в Реестре.

Сноска. Пункт 15 в редакции совместного приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 08.05.2012 № 02-01-02/58 и Министра транспорта и коммуникаций РК от 10.05.2012 № 244.

4. Оценка по критерию "утверждение стандартов оказания государственных услуг"

16. Оценка качества оказания государственных услуг определяется по показателям "Доля утвержденных стандартов оказания государственных услуг, в том числе для местных исполнительных органов, включенных в Реестр" и "Доля разработанных проектов стандартов оказания государственных услуг (

прошедших антикоррупционную экспертизу и направленных на согласование в министерства экономического развития и торговли, финансов и юстиции, но не утвержденных на конец отчетного периода), в том числе для местных исполнительных органов, по услугам включенным в Реестр".

17. Оценка качества оказания государственных услуг проводится на основе представляемой центральными государственными органами информации по утверждению стандартов оказания государственных услуг по форме согласно Приложению 7 к настоящей Методике.

В информации указываются сведения об утвержденных стандартах государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией), в том числе для государственных услуг, оказываемых местными исполнительными органами, а также о причинах не утверждения стандартов.

Также указываются сведения о разработанных проектах стандартов государственных услуг, прошедших антикоррупционную экспертизу и направленных на согласование в министерства экономического развития и торговли, финансов и юстиции, (но не утвержденных на конец отчетного периода) оказываемых государственным органом (подведомственной организацией), в том числе для государственных услуг, оказываемых местными исполнительными органами.

Государственные органы, обеспечивающие разработку стандартов для государственных услуг, оказываемых местными исполнительными органами, определяются в соответствии с Реестром.

При оценке учитываются стандарты, разрабатываемые для государственных услуг, включенных в Реестр (на момент оценки).

18. Оценка рассчитывается по следующей формуле:

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

$K2$ – оценка центрального государственного органа по данному критерию;

k – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному критерию коэффициент равен 9);

a - количество утвержденных стандартов для государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией), в том числе для государственных услуг, оказываемых местными исполнительными органами ;

b - количество разработанных проектов стандартов для государственных услуг (прошедших антикоррупционную экспертизу и направленных на согласование в министерства экономического развития и торговли, финансов и юстиции, но не утвержденных на конец отчетного периода), оказываемых государственным органом (подведомственной организацией), а также

оказываемых местными исполнительными органами (по состоянию на конец
отчетного периода);

с – общее количество видов государственных услуг, для которых
государственный орган в соответствии с Реестром должен разработать стандарты
государственных услуг, в том числе для услуг, оказываемых местными
исполнительными органами (по состоянию на конец отчетного периода).

Сноска. Пункт 18 в редакции совместного приказа Председателя Агентства
РК по делам государственной службы от 08.05.2012 № 02-01-02/58 и Министра
транспорта и коммуникаций РК от 10.05.2012 № 244.

5. Оценка по критерию "утверждение регламентов оказания государственных услуг"

19. Оценка качества оказания государственных услуг определяется по
показателю "доля утвержденных регламентов оказания государственных услуг".

20. Оценка качества оказания государственных услуг проводится на основе
представляемой центральными государственными и местными исполнительными
органами информации по утверждению регламентов оказания государственных
услуг по форме согласно Приложению 8 к настоящей Методике.

В информации указываются сведения об утвержденных государственным
органом регламентах оказания государственных услуг, а также причинах не
утверждения регламентов.

21. Оценка рассчитывается по следующей формуле:

1) по центральным государственным органам:

$$K3 = k * (a / b)$$

2) по местным исполнительным органам:

$$M1 = m * (a / b)$$

K3 - оценка центрального государственного органа по данному критерию;

M1 - оценка местного исполнительного органа по данному критерию;

k - коэффициент для приведения полученных результатов к весовому
значению (по данному критерию по центральным государственным органам
коэффициент равен 7);

m - коэффициент для приведения полученных результатов к весовому
значению (по данному критерию по местным исполнительным органам
коэффициент равен 15);

a - количество утвержденных государственным органом регламентов
государственных услуг (по состоянию на конец отчетного периода);

b - количество видов государственных услуг, для которых государственный орган должен разработать регламенты государственных услуг (по состоянию на конец отчетного периода).

6. Оценка по критерию "Доля видов государственных услуг, оказываемых в центрах обслуживания населения и в государственном органе (подведомственной организации)"

22. Оценка качества оказания государственных услуг определяется по следующим показателям:

"доля видов государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией) только через центры обслуживания населения" ;

"доля видов государственных услуг, оказываемых в государственных органах (подведомственных организациях)".

23. Оценка качества оказания государственных услуг проводится на основе представляемой центральными государственными и местными исполнительными органами информации по видам государственных услуг, оказываемых через центры обслуживания населения и в государственном органе (подведомственной организации) по форме согласно Приложению 9 к настоящей Методике.

При оценке учитываются виды государственных услуг, указанных в Реестре.

24. Оценка рассчитывается по следующей формуле:

1) по центральным государственным органам:

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

2) по местным исполнительным органам:

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

K4 – оценка центрального государственного органа по данному критерию;

M2 – оценка местного исполнительного органа по данному критерию;

k – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному критерию по центральным государственным органам коэффициент равен 20) ;

m – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному критерию по местным исполнительным органам коэффициент равен 20) ;

a – количество видов государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией) только через центры обслуживания населения, в том числе количество видов услуг оказываемых на альтернативной основе в соответствии с Реестром, при условии, что более 50 % от общего объема услуг оказано через центры обслуживания населения;

b – общее количество видов государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией) в соответствии с Реестром государственных услуг;

c – количество видов государственных услуг, оказываемых только в государственном органе (подведомственной организации), в том числе количество видов услуг оказываемых на альтернативной основе в соответствии с Реестром, при условии, что более 50 % от общего объема услуг оказано в государственном органе (подведомственной организации);

0,25 – весовой коэффициент по показателям данного критерия.

Сноска. Пункт 24 в редакции совместного приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 08.05.2012 № 02-01-02/58 и Министра транспорта и коммуникаций РК от 10.05.2012 № 244.

7. Оценка по критерию "обжалование государственных услуг"

25. Оценка качества оказания государственных услуг определяется по следующим показателям:

"доля жалоб по государственным услугам, оказанным государственным органом (подведомственной организацией) через центры обслуживания населения " ;

"доля жалоб по государственным услугам, оказанным в государственном органе (подведомственной организации)".

Под жалобой в настоящей Методике в соответствии с Законом Республики Казахстан "О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц" понимается требование лица о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов его или других лиц, об устранении неправомерных действий или бездействия государственных органов, органов местного самоуправления, юридических лиц со стопроцентным участием государства либо предоставляющих товары (работы, услуги) в соответствии с условиями государственного заказа и (или) государственного закупа, субъектов крупного предпринимательства по обращениям физических и юридических лиц, с которыми заключен договор на поставку (выполнение, оказание) им товаров (работ, услуг), их должностных лиц, а также отмене их незаконных решений.

26. Оценка качества оказания государственных услуг проводится на основе представляемой центральными государственными и местными исполнительными органами информации по обжалованию государственных услуг по форме согласно Приложению 10 к настоящей Методике.

В информации указываются сведения о физических и юридических лицах, получивших государственные услуги, а также их жалобах на оказанные

государственным органом (подведомственной организацией) услуги, в том числе :

через центры обслуживания населения;
в государственном органе (подведомственной организации).

При оценке учитываются жалобы, поступившие в центральные государственные и местные исполнительные органы, центры обслуживания населения от физических и юридических лиц, на действия работников государственных органов, оказывающих государственные услуги, на материально-техническое и иное обеспечение процессов предоставления государственных услуг, в том числе поступивших на портал электронного правительства и блог руководителя оцениваемого государственного органа.

27. Оценка рассчитывается по следующей формуле:

1) по центральным государственным органам:

$$K5 = k * (1 - ((a + c) / (b + d)) * 1000)$$

2) по местным исполнительным органам:

$$M3 = m * (1 - ((a + c) / (b + d)) * 1000)$$

K5 - оценка центрального государственного органа по данному критерию;

M3 - оценка местного исполнительного органа по данному критерию;

k - коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному критерию по центральным государственным органам
коэффициент равен 7);

m - коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному критерию по местным исполнительным органам
коэффициент равен 15);

a - количество жалоб физических и юридических лиц по государственным услугам, оказанным государственным органом (подведомственной организацией) через центры обслуживания населения;

b - общее количество физических и юридических лиц, получивших услуги государственного органа (подведомственной организации) через центры обслуживания населения;

c - количество жалоб физических и юридических лиц по государственным услугам, оказанным в государственном органе (подведомственной организации);

d - общее количество физических и юридических лиц, получивших услуги в государственном органе (подведомственной организации);

1000 - коэффициент для определения среднего значения жалоб на 1000 оказанных услуг.

Если полученный результат по показателю составил значение со знаком минус, государственному органу по данному показателю ставится оценка 0.

8. Оценка по критерию

"соблюдение сроков оказания государственных услуг"

28. Оценка качества оказания государственных услуг определяется по следующим показателям:

"доля государственных услуг, оказанных государственным органом (подведомственной организацией) через центры обслуживания населения с нарушением установленных сроков";

"доля государственных услуг, оказанных в государственном органе (подведомственной организации) с нарушением установленных сроков".

29. Оценка качества оказания государственных услуг проводится на основе представляемой центральными государственными и местными исполнительными органами информации по соблюдению сроков оказания государственных услуг по форме согласно Приложению 11 к настоящей Методике.

В информации указываются сведения об оказанных государственных услугах и фактах нарушений установленных сроков, в том числе по услугам, оказанным: через центры обслуживания населения; в государственном органе (подведомственной организации).

Сведения о фактах нарушений сроков оказания государственных услуг через центры обслуживания населения представляются государственными органами, оказывающими данные услуги.

30. Оценка рассчитывается по следующей формуле:

1) по центральным государственным органам:

$$K6 = k * (1 - ((a + c) / (b + d)) * 1000)$$

2) по местным исполнительным органам:

$$M4 = m * (1 - ((a + c) / (b + d)) * 1000)$$

K6 - оценка центрального государственного органа по данному критерию;

M4 - оценка местного исполнительного органа по данному критерию;

k - коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному критерию по центральным государственным органам коэффициент равен 7);

m - коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному критерию по местным исполнительным органам коэффициент равен 15);

a - количество государственных услуг, оказанных государственным органом (подведомственной организацией) через центры обслуживания населения с нарушением установленных сроков;

b - общее количество государственных услуг, оказанных государственным органом (подведомственной организацией) через центры обслуживания

населения ;

с - количество государственных услуг, оказанных в государственном органе (подведомственной организации) с нарушением установленных сроков;

d - общее количество государственных услуг, оказанных в государственном органе (подведомственной организации);

1000 - коэффициент для определения среднего значения нарушений сроков на 1000 оказанных услуг.

Если полученный результат по показателю составил значение со знаком минус, государственному органу по данному показателю ставится оценка 0.

9. Оценка по критерию "оказание государственных услуг в электронном формате"

31. Оценка качества оказания государственных услуг определяется по следующим показателям:

"доля видов государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией) в электронном формате";

"доля пользователей государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией) в электронном формате";

"наличие на интернет-ресурсе государственного органа стандартов оказания государственных услуг, регламентов оказания электронных услуг и инструкций для пользователей электронных услуг".

32. Оценка рассчитывается по следующей формуле:

$$K7 = P1 + P2 + P3$$
$$M5 = P1 + P2 + P3$$

K7 - оценка центрального государственного органа по данному критерию;

M5 - оценка местного исполнительного органа по данному критерию;

P1 - значение показателя "доля видов государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией) в электронном формате";

P2 - значение показателя "доля пользователей государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией) в электронном формате";

P3 - значение показателя "наличие на интернет-ресурсе государственного органа стандартов оказания государственных услуг, регламентов оказания электронных услуг и инструкций для пользователей электронных услуг".

33. Оценка качества оказания государственных услуг проводится на основе представляемой центральными государственными и местными исполнительными органами информации по оказанию государственных услуг в электронном

формате по форме согласно Приложению 12 к настоящей Методике.

34. Значение показателя "доля видов государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией) в электронном формате" определяется по следующей формуле:

$$P1 = k * ((a*1 + b*0,7 + c*0,4 + d*0,25) / e)$$

P1 - значение показателя;

k - коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению, равный 10;

a - количество видов полностью автоматизированных электронных государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией) через веб-портал "электронного правительства";

b - количество видов полностью автоматизированных электронных государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией) только через ведомственный портал;

c - количество видов частично автоматизированных электронных государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией) через веб-портал "электронного правительства";

d - количество видов частично автоматизированных электронных государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией) только через ведомственный портал;

e - общее количество видов государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией).

Субъекты оказания электронных государственных услуг оказывают электронные государственные услуги через веб-портал "электронного правительства". Электронные государственные услуги по степени автоматизации подразделяются на полностью автоматизированные и частично автоматизированные. Полностью автоматизированной государственной услугой является электронная государственная услуга, исключаяющая в процессе ее оказания бумажный документооборот. Частично автоматизированной государственной услугой является электронная государственная услуга, содержащая в процессе ее оказания последовательность бумажного и электронного документооборота.

При расчете значений по данному показателю учитываются государственные услуги, включенные в постановление Правительства Республики Казахстан от 19 октября 2010 года № 1080 "О сроках обеспечения государственными органами оказания входящих в их компетенцию электронных государственных услуг", сроки перевода которых в электронный формат запланированы после 2011 года.

Расчет производится следующим образом: от общего количества государственных услуг отнимается количество государственных услуг, сроки перевода которых в электронный формат запланированы после 2011 года. Если услуга, перевод которой в электронный формат запланирован после 2011 года, является на момент оценки частично автоматизированной электронной государственной услугой, то при расчете данная услуга не отнимается от общего количества государственных услуг.

Министерство проверяет представленную государственными органами информацию путем анализа предоставляемых ими электронных государственных услуг.

35. Значение показателя "доля пользователей государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией) в электронном формате" определяется по следующей формуле:

$$P2 = k * ((a*1+b*0,5) / c)$$

P2 - значение показателя;

k - коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению, равный 7;

a - количество обращений за полностью автоматизированной электронной государственной услугой, через веб-портал "электронного правительства" и ведомственный портал;

b - количество обращений за частично автоматизированной электронной государственной услугой, через веб-портал "электронного правительства" и ведомственный портал;

c - общее количество обращений в электронной и бумажной форме за государственной услугой, переведенной в электронный формат.

Министерство проверяет представленную государственными органами информацию путем анализа предоставляемых ими электронных услуг.

36. Значение показателя "наличие на интернет-ресурсе государственного органа стандартов оказания государственных услуг, регламентов оказания электронных услуг и инструкций для пользователей электронных услуг" определяется путем просмотра и анализа интернет-ресурсов государственных органов на предмет наличия и доступности информации о порядке, процедурах и сроках оказания государственных услуг в электронном формате, т.е.:
 стандартов оказания государственных услуг;
 регламентов оказания электронных услуг;
 инструкций пользователей электронными услугами.

Оценка по данному показателю определяется по формуле:

$$P3 = k*((a*0,35/d)+(b*0,35+c*0,3)/e)$$

Р 3 - значение показателя;

k - коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению, равный 3;

a - количество государственных услуг, имеющих стандарты оказания государственных услуг;

b - количество государственных услуг, имеющих регламенты оказания электронных услуг;

c - количество государственных услуг, имеющих инструкции пользователей электронными услугами.

d - общее количество видов государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией);

e - количество видов государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией) в электронном формате.

10. Оценка по критерию "обновление стандартов оказания государственных услуг"

37. Оценка качества оказания государственных услуг определяется по следующим показателям:

"доля измененных в отчетном периоде стандартов по государственным услугам, оказываемым государственным органом (подведомственной организацией), в которых сокращены сроки оказания услуг и/или количество необходимых документов истребуемые от получателей услуг".

38. Оценка качества оказания государственных услуг проводится на основе представляемой центральными государственными органами информации по обновлению стандартов оказания государственных услуг по форме согласно Приложению 13 к настоящей Методике.

В информации указываются сведения о действующих стандартах оказания государственных услуг, в которых в отчетном периоде были сокращены сроки оказания государственных услуг и/или количество необходимых документов истребуемые от получателей услуг.

39. Оценка рассчитывается по следующей формуле:

$$K8 = k * (a / b)$$

k - коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному критерию по центральным государственным органам коэффициент равен 7);

a - в которых сокращены сроки оказания услуг и/или количество

необходимых документов истребуемые от получателей услуг.

b - общее количество утвержденных стандартов по услугам, оказываемым государственным органом (подведомственной организацией).

11. Оценка по критерию "участие получателей государственных услуг в разработке или доработке стандартов оказания государственных услуг"

40. Оценка качества оказания государственных услуг определяется по показателю "доля стандартов государственного органа, в разработке либо доработке которых в отчетном периоде участвовали (в рабочих группах) заинтересованные потребители услуг либо их представители (с размещением проектов стандартов на интернет-ресурсе государственного органа (за исключением средств массовой информации))".

41. Оценка качества оказания государственных услуг проводится на основе представляемой центральными государственными органами информации по участию получателей государственных услуг в разработке или доработке стандартов оказания государственных услуг по форме согласно Приложению 14 к настоящей Методике.

В информации указываются сведения:
о стандартах по услугам, которые должен разработать центральный государственный орган в соответствии с Реестром;

о стандартах, которые были разработаны либо доработаны центральным государственным органом в отчетном периоде;

о заинтересованных получателях услуг, принимавших участие в разработке либо доработке стандартов;

о размещении проектов стандартов на интернет-ресурсе государственного органа;

о поступивших в государственный орган письменных заключениях физических и юридических лиц по рассматриваемым стандартам, а также об учете их требований (предложений).

Дополнительно указываются сведения о поступивших в государственный орган предложениях физических и юридических лиц по рассматриваемым стандартам.

Оценка производится при условии представления государственными органами сведений о наличии всех вышеуказанных фактов с приложением копий протоколов заседаний.

42. Оценка рассчитывается по следующей формуле:

$$K9 = k * (a / b)$$

К9 - оценка центрального государственного органа по данному критерию;

к - коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному критерию по центральным государственным органам коэффициент равен 7) ;

а - количество стандартов, в разработке либо доработке которых в отчетном периоде принимали участие заинтересованные потребители услуг или их представители ;

б - общее количество разработанных либо доработанных в отчетном периоде стандартов.

12. Оценка по критерию "удовлетворенность потребителей государственными услугами, оказываемыми государственными органами (рассчитывается на основе данных социологических опросов потребителей государственных услуг и/или карточек оказания государственных услуг)"

43. Оценка качества оказания государственных услуг определяется по показателю "уровень удовлетворенности потребителей государственными услугами, оказываемыми государственными органами и их подведомственными организациями (рассчитывается на основе данных социологических опросов потребителей государственных услуг и/или карточек оказания государственных услуг) " .

44. Оценка качества оказания государственных услуг проводится на основе представляемой центральными государственными и местными исполнительными органами информации по уровню удовлетворенности потребителей государственными услугами (рассчитывается на основе "карточки оказания государственных услуг") по форме согласно Приложению 15 к настоящей М е т о д и к е .

Оценка качества оказания государственных услуг формируется на основе данных социологических опросов потребителей государственных услуг (проведенных государственными органами (подведомственными организациями)) и юридическими лицами и/или анализа карточек оказания государственных у с л у г .

Для проведения социологических опросов потребителей государственных услуг могут привлекаться независимые эксперты.

45. Сбор карточек оказания государственных услуг проводится с учетом следующих требований :

проводиться в отношении не менее чем по 25 % видов услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией), определяемых

уполномоченным органом методом выборки;
 анализ охватывает государственные услуги, относящихся к приоритетным;
 статус приоритетности может быть обусловлен массовостью услуги (количество оказанных услуг), высокой коррупциогенностью услуги (с точки зрения общественной оценки), значимостью услуги как части экономической (инвестиционной, инновационной) политики, а также услуги, по которым поступило наибольшее количество жалоб и зафиксировано наибольшее количество нарушений сроков;

опрос охватывает не менее 1 % от общего числа пользователей услуги (при общем количестве пользователей более 1000 в год).

46. Оценка по показателю «средняя степень удовлетворенности потребителей государственными услугами, оказываемыми государственными органами (подведомственными организациями)» рассчитывается по следующей формуле:

1) по центральным государственным органам:

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

по местным исполнительным органам:

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

K10 – оценка центрального государственного органа по данному критерию;

M6 – оценка местного исполнительного органа по данному критерию;

k – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному критерию по центральным государственным органам коэффициент равен 9);

m – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному критерию по местным исполнительным органам коэффициент равен 15);

n - количество видов государственных услуг, принимавших участие в оценке по данному критерию;

P1 - степень удовлетворенности потребителей одним конкретным видом государственной услуги, оказываемой государственным органом (подведомственной организацией) рассчитывается по следующей формуле:

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

где,

a – степень удовлетворенности по показателю «хорошо» определяется по формуле:

$$a = c/e$$

c – количество карточек оказания государственных услуг по оцениваемому виду государственной услуги, в которых отмечен показатель «хорошо»;

e – общее количество заполненных карточек по оцениваемому виду государственной услуги;

b – степень удовлетворенности по показателю «удовлетворительно» определяется по формуле:

$$b = d/e$$

d – количество карточек оказания государственных услуг по оцениваемому виду государственной услуги, в которых отмечен показатель «удовлетворительно» ;

0,5 - весовой коэффициент по показателю данного критерия.

В случае если государственным органом не обеспечено заполнение карточек оказания государственных услуг, государственному органу присваивается 0 баллов по данному виду услуги.

Сноска. Пункт 46 в редакции совместного приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 08.05.2012 № 02-01-02/58 и Министра транспорта и коммуникаций РК от 10.05.2012 № 244.

13. Итоговая оценка государственных органов по оказанию государственных услуг

47. Итоговая оценка государственных органов определяется путем сложения полученных результатов расчетов по всем критериям:

1) по центральным государственным органам:

$$O1 = K1 + K2 + K3 + K4 + K5 + K6 + K7 + K8 + K9 + K10$$

2) по местным исполнительным органам:

$$O2 = M1 + M2 + M3 + M4 + M5 + M6$$

O1 - итоговая оценка центрального государственного органа по оказанию государственных услуг ;

O2 - итоговая оценка местного исполнительного органа по оказанию государственных услуг ;

K - критерии оценки центрального государственного органа;

M - критерии оценки местного исполнительного органа.

48. Заключение о результатах оценки качества оказания государственных услуг с о д е р ж и т :

наименование оцениваемого государственного органа;

таблицу оценок по всем критериям;

анализ эффективности деятельности государственного органа по критериям;

выводы и рекомендации.

14. Перепроверка результатов оценки

49. Проверочные мероприятия осуществляются по поручению Администрации Президента Республики Казахстан либо при поступлении

возражений оцениваемых государственных органов с подтверждающими документами на заключения о результатах оценки качества оказания государственных услуг.

С момента получения заключений о результатах оценки качества оказания государственных услуг возражения с подтверждающими документами оцениваемыми государственными органами предоставляются в течение пяти рабочих дней в Агентство и Министерство.

Возражения рассматриваются только в случае наличия подтверждающих документов.

В течение пятнадцати календарных дней Агентство направляет в Администрацию Президента Республики Казахстан и оцениваемые государственные органы, обоснованные заключения о принятии либо непринятии возражений по результатам перепроверки. В случае принятия возражений вносятся соответствующие корректировки в заключения о результатах оценки качества оказания государственных услуг.

Сноска. Пункт 49 в редакции совместного приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 08.05.2012 № 02-01-02/58 и Министра транспорта и коммуникаций РК от 10.05.2012 № 244.

50. Агентство в целях обеспечения объективности и прозрачности оценки для перепроверки результатов создает специальную комиссию, в состав которой не могут входить участвовавшие в оценке государственных органов сотрудники.

51. Перечень государственных органов, отчетные данные которых требуют дополнительного изучения и ознакомления с подтверждающими материалами и сроки проведения перепроверки, определяются Рабочей группой.

15. Пост-аудит мероприятий по реализации рекомендаций Экспертной комиссии по результатам оценки государственных органов

52. Пост-аудит - это комплекс мер по определению полноты реализации поручений и рекомендаций данных по результатам предыдущей оценки.

53. На основе вышеуказанных поручений и рекомендаций, каждым государственным органом разрабатывается План мероприятий по улучшению показателей эффективности деятельности (далее - План).

54. План содержит конкретные действия государственного органа по устранению выявленных проблем, увязанные по ответственным исполнителям и срокам их осуществления.

55. Государственные органы, один раз в полугодие, до 5-го числа месяца следующего за отчетным, предоставляют в Агентство отчет по реализации Плана

56. Агентство на основе представленных отчетов, один раз в полугодие, до 20-го числа месяца следующего за отчетным, предоставляют в Администрацию Президента Республики Казахстан сводный отчет по реализации Плана.

57. Результаты пост-аудита отражаются в заключениях о результатах оценки оказания государственных услуг в разделе "Результаты пост-аудита".

П р и л о ж е н и е 1
к М е т о д и к е о ц е н к и
к а ч е с т в а о к а з а н и я
г о с у д а р с т в е н н ы х у с л у г

Заключение о результатах оценки качества оказания государственных услуг

(наименование центрального государственного органа)

(отчетный период)

№	Критерии оценки	Оценка
1	Оптимизация Реестра государственных услуг	
2	Утверждение стандартов оказания государственных услуг	
3	Утверждение регламентов оказания государственных услуг	
4	Доля видов государственных услуг, оказываемых в центрах обслуживания населения и в государственном органе (подведомственной организации)	
5	Обжалование государственных услуг	
6	Соблюдение сроков оказания государственных услуг	
7	Оказание государственных услуг в электронном формате	
8	Обновление стандартов оказания государственных услуг	
9	Участие получателей государственных услуг в разработке или доработке стандартов оказания государственных услуг	
10	Удовлетворенность потребителей государственными услугами, оказываемыми государственными органами (рассчитывается на основе данных социологических опросов потребителей государственных услуг и/или карточек оказания государственных услуг).	
	Общая оценка	

Анализ эффективности деятельности центрального государственного органа
п о к р и т е р и я м о ц е н к и :

1. По критерию "оптимизация Реестра государственных услуг":
2. По критерию "утверждение стандартов оказания государственных услуг":
3. По критерию "утверждение регламентов оказания государственных услуг":
4. По критерию "доля видов государственных услуг, оказываемых в центрах обслуживания населения и в государственном органе (подведомственной организации) " :

5. По критерию "обжалование государственных услуг":
6. По критерию "соблюдение сроков оказания государственных услуг":
7. По критерию "оказание государственных услуг в электронном формате":
8. По критерию "обновление стандартов оказания государственных услуг":
9. По критерию "участие получателей государственных услуг в разработке или доработке стандартов оказания государственных услуг":
10. По критерию "удовлетворенность потребителей государственными услугами, оказываемыми государственными органами (рассчитывается на основе данных социологических опросов потребителей государственных услуг и/или карточек оказания государственных услуг)":

Выводы и рекомендации:

Руководитель государственного органа _____
(подпись) расшифровка подписи)

Руководитель _____ соответствующего _____ структурного
подразделения государственного органа _____
(подпись) (расшифровка подписи)

" ____ " _____ 20 ____ г.

П р и л о ж е н и е 2
к М е т о д и к е о ц е н к и
к а ч е с т в а о к а з а н и я
государственных услуг

**Заключение о результатах оценки качества оказания
государственных услуг**

(наименование местного исполнительного органа)

(отчетный период)

№	Критерии оценки	Оценка
1	Утверждение регламентов оказания государственных услуг	

2	Доля видов государственных услуг, оказываемых в центрах обслуживания населения и в государственном органе (подведомственной организации)	
3	Обжалование государственных услуг	
4	Соблюдение сроков оказания государственных услуг	
5	Оказание государственных услуг в электронном формате	
6	Удовлетворенность потребителей государственными услугами, оказываемыми государственными органами (рассчитывается на основе данных социологических опросов потребителей государственных услуг и/или карточек оказания государственных услуг)	
	Общая оценка	

Анализ эффективности деятельности местного исполнительного органа по критериям оценки :

1. По критерию "утверждение регламентов оказания государственных услуг":
2. По критерию "доля видов государственных услуг, оказываемых в центрах обслуживания населения и в государственном органе (подведомственной организации) " :
3. По критерию "обжалование деятельности центров обслуживания населения " :
4. По критерию "соблюдение сроков оказания государственных услуг":
5. По критерию "оказание государственных услуг в электронном формате":
6. По критерию "удовлетворенность потребителей государственными услугами, оказываемыми государственными органами (рассчитывается на основе данных социологических опросов потребителей государственных услуг и/или карточек оказания государственных услуг)":

Выводы и рекомендации:

Руководитель государственного органа _____
(подпись) расшифровка подписи)

Руководитель соответствующего структурного подразделения государственного органа _____
(подпись) (расшифровка подписи)

" ____ " _____ 20__ г.

П р и л о ж е н и е 3
к М е т о д и к е о ц е н к и
к а ч е с т в а о к а з а н и я
г о с у д а р с т в е н н ы х у с л у г

Заключение о результатах оценки качества оказания государственных услуг в электронном формате

(наименование центрального государственного / местного исполнительного органа)

(отчетный период)

№	Показатели оценки	Оценка
1	Доля видов государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией) в электронном формате	
2	Доля пользователей государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией) в электронном формате	
3	Наличие на интернет-ресурсе государственного органа стандартов оказания государственных услуг, регламентов оказания электронных услуг и инструкций для пользователей электронных услуг	
	Общая оценка	

Анализ эффективности деятельности центрального государственного/местного исполнительного органа по показателям оценки:

1. По показателю «Доля видов государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией) в электронном формате»:

2. По показателю «Доля пользователей государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией) в электронном формате»:

3. По показателю «Наличие на интернет-ресурсе государственного органа стандартов оказания государственных услуг, регламентов оказания электронных услуг и инструкций для пользователей электронных услуг»:

Выводы и рекомендации:

Руководитель государственного органа _____
(подпись) расшифровка подписи)

Руководитель соответствующего структурного подразделения государственного органа _____
(подпись) (расшифровка подписи)

"__" ____ 20__ г.

П р и л о ж е н и е 4
к М е т о д и к е о ц е н к и
к а ч е с т в а о к а з а н и я
государственных услуг

Критерии и показатели

для оценки качества оказания государственных услуг, предоставляемых центральными государственными органами

№ п/п	Наименование критерия/показателя	Весовое значение
1	Оптимизация Реестра государственных услуг	7
1.1	Доля переданных видов государственных услуг в конкурентную среду, или объединенных идентичных государственных услуг за отчетный период, указанных в Реестре	7
2	Утверждение стандартов оказания государственных услуг	9
2.1	Доля утвержденных стандартов оказания государственных услуг, в том числе для местных исполнительных органов, включенных в Реестр.	6
2.2	Доля разработанных проектов стандартов оказания государственных услуг (прошедших экспертизу и направленных на согласование в министерства экономического развития и торговли, финансов и юстиции, но не утвержденных на конец отчетного периода), в том числе для местных исполнительных органов, по услугам, включенным в Реестр.	3
3	Утверждение регламентов оказания государственных услуг	7
3.1	Доля утвержденных регламентов оказания государственных услуг	7
4	Доля видов государственных услуг, оказываемых в центрах обслуживания населения государственном органе (подведомственной организации)	20
4.1	Доля видов государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией) только через центры обслуживания населения	15
4.2	Доля видов государственных услуг, оказываемых в государственных органах (подведомственных организациях)	5
5	Обжалование государственных услуг	7
5.1	Доля жалоб по государственным услугам, оказанным государственным органом (подведомственной организацией) через центры обслуживания населения	7
5.2	Доля жалоб по государственным услугам, оказанным в государственном органе (подведомственной организации)	
6	Соблюдение сроков оказания государственных услуг	7

6.1	Доля государственных услуг, оказанных государственным органом (подведомственной организацией) через центры обслуживания населения с нарушением установленных сроков	7
6.2	Доля государственных услуг, оказанных в государственном органе (подведомственной организации) с нарушением установленных сроков	
7	Оказание государственных услуг в электронном формате	20
7.1	Доля видов государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией) в электронном формате	10
7.2	Доля пользователей государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией) в электронном формате	7
7.3	Наличие на интернет-ресурсе государственного органа стандартов оказания государственных услуг, регламентов оказания электронных услуг и инструкций для пользователей электронных услуг	3
8	Обновление стандартов оказания государственных услуг	7
8.1	Доля измененных в отчетном периоде стандартов по государственным услугам, оказываемым государственным органом (подведомственной организацией), в которых сокращены сроки оказания услуг и/или количество необходимых документов истребуемые от получателей услуг	7
9	Участие получателей государственных услуг в разработке или доработке стандартов оказания государственных услуг	7
9.1	Доля стандартов государственного органа, в разработке либо доработке которых в отчетном периоде участвовали заинтересованные потребители услуг либо их представители (неправительственные организации).	7
10	Удовлетворенность потребителей государственными услугами, оказываемыми государственными органами (рассчитывается на основе данных социологических опросов потребителей государственных услуг и/или карточек оказания государственных услуг).	9
10.1	Уровень удовлетворенности потребителей государственными услугами, оказываемыми государственными органами (рассчитывается на основе данных социологических опросов потребителей государственных услуг и/или карточек оказания государственных услуг)	9
	ВСЕГО	100

П р и л о ж е н и е 5
к М е т о д и к е о ц е н к и

качества оказания

государственных услуг

Критерии и показатели

для оценки качества оказания государственных услуг, предоставляемых местными исполнительными органами

№ п/п	Наименование критерия/показателя	Весовое значение
1	Утверждение регламентов оказания государственных услуг	15
1.1	Доля утвержденных регламентов оказания государственных услуг	15
2	Доля видов государственных услуг, оказываемых в центрах обслуживания населения в государственном органе (подведомственной организации)	20
2.1	Доля видов государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией) только через центры обслуживания населения	15
2.2	Доля видов государственных услуг, оказываемых в государственном органе (подведомственной организации)	5
3	Обжалование государственных услуг	15
3.1	Доля жалоб по государственным услугам, оказанным государственным органом (подведомственной организацией) через центры обслуживания населения	15
3.2	Доля жалоб по государственным услугам, оказанным в государственном органе (подведомственной организации)	
4	Соблюдение сроков оказания государственных услуг	15
4.1	Доля государственных услуг, оказанных государственным органом (подведомственной организацией) через центры обслуживания населения с нарушением установленных сроков	15
4.2	Доля государственных услуг, оказанных в государственном органе (подведомственной организации) с нарушением установленных сроков	
5	Оказание государственных услуг в электронном формате	20
5.1	Доля видов государственных услуг, оказываемых государственным органом (подведомственной организацией) в электронном формате	10
5.2	Доля пользователей государственных услуг, оказываемых государственным органом	7

	(подведомственной организацией) в электронном формате	
5.3	Наличие на интернет-ресурсе государственного органа стандартов оказания государственных услуг, регламентов оказания электронных услуг и инструкций для пользователей электронных услуг	3
6	Удовлетворенность потребителей государственными услугами, оказываемыми государственными органами (рассчитывается на основе данных социологических опросов потребителей государственных услуг и/или карточек оказания государственных услуг).	15
6.1	Уровень удовлетворенности потребителей государственными услугами, оказываемыми государственными органами (рассчитывается на основе данных социологических опросов потребителей государственных услуг и/или карточек оказания государственных услуг)	15
	ВСЕГО	100

П р и л о ж е н и е 6
к М е т о д и к е о ц е н к и
к а ч е с т в а о к а з а н и я
г о с у д а р с т в е н н ы х у с л у г

Информация по оптимизации Реестра государственных услуг

(наименование центрального государственного органа)

(отчетный период)

Таблица 1

№ п/п	Наименование государственной услуги (услуги, указанные в Реестре государственных услуг)	Государственная услуга включена в Р е е с т р государственных услуг (по состоянию на конец отчетного периода) (да/нет) Дата, № и вид акта, которым услуга включена в Реестр государственных услуг	Государственная услуга оказывается аппаратом, ведомством или подведомственной организацией центрального государственного органа (да/нет) (название ведомства, подведомственной организации)	В и д ы государственных услуг, указанные в Реестре переданные конкурентную среду, за отчетный период, из Ре Дата, № и вид акта, которым услуга передана в конкурентную среду	В и д ы объединен идентичн государст венных услуг за отче период, исключен из Ре Дата, № и вид которым услуги объедине
1	2	3	4	5	5

	ВСЕГО:			

1. Сведения о государственных услугах, включенных в Реестр государственных услуг переданных в конкурентную среду или объединенных идентичных государственных услуг за отчетный период:

2. Дополнительные сведения (указываются виды государственных услуг, которые возможно передать в конкурентную среду или объединить с идентичными видами, указанные в Реестре):

Руководитель государственного органа _____
(подпись) расшифровка подписи)

Руководитель _____ соответствующего _____ структурного
подразделения государственного органа _____
(подпись) (расшифровка подписи)

" ____ " _____ 20__ г.

П р и л о ж е н и е 7
к М е т о д и к е о ц е н к и
к а ч е с т в а о к а з а н и я
государственных услуг

Информация по утверждению стандартов оказания государственных услуг

(наименование центрального государственного органа)

(отчетный период)

Таблица 1

№ п/п	Наименование государственной услуги, по которой должен быть утвержден стандарт (все услуги, указанные в Реестре государственных услуг, оказываемые центральным государственным органом и его подведомственными организациями, а также услуги, оказываемые местными исполнительными органами, для которых центральный исполнительный орган должен утвердить стандарты)	Государственная услуга оказывается государственным органом (подведомственной организацией) (да/нет)	Государственная услуга оказывается местным исполнительным органом (да/нет)	Дата, № и вид акта, которым утвержден стандарт оказания услуги
1	2	3	4	5
	ВСЕГО:			

Таблица 2

№ п/п	Наименование государственной услуги (услуги, указанные в Реестре государственных услуг, по которым разработаны проекты стандартов оказания государственных услуг прошедшие антикоррупционную экспертизу, но не утвержденных на конец отчетного периода)	Государственная услуга оказывается государственным органом (подведомственной организацией) (да/нет)	Государственная услуга оказывается местным исполнительным органом (да/нет)	Дата, №, документа которым разработанный стандарт оказания услуги прошел антикоррупционную экспертизу и направлен на согласование в министерства экономического развития и торговли, финансов и юстиции, но не утвержденных на конец отчетного периода
1	2	3	4	5
	ВСЕГО:			

1. Сведения о не утвержденных в отчетном периоде стандартах оказания государственных услуг (количество и виды неутвержденных стандартов, причины неутверждения стандартов, по каким видам государственных услуг, в том числе услуг, оказываемых местными исполнительными органами, государственным органом разрабатывались стандарты в отчетном периоде, вносились ли проекты стандартов на рассмотрение в уполномоченные органы, причины отказа в утверждении либо рассмотрении, итоги данной работы и др.):

2. Дополнительные сведения:

Руководитель государственного органа _____
(подпись) расшифровка подписи)

Руководитель соответствующего структурного подразделения государственного органа _____
(подпись) (расшифровка подписи)

" ____ " _____ 20__ г.

П р и л о ж е н и е 8
к М е т о д и к е о ц е н к и
к а ч е с т в а о к а з а н и я
государственных услуг

Информация по утверждению регламентов оказания государственных услуг

наименование центрального государственного/местного исполнительного органа)

(отчетный период)

Таблица 1

№ п/п	Наименование государственной услуги, по которой государственный орган должен утвердить регламент (все услуги, указанные в Реестре государственных услуг, оказываемые государственным органом и его подведомственными организациями)	Дата, № и вид акта, которым утвержден регламент оказания услуги
1	2	3
	ВСЕГО:	

1. Сведения о не утвержденных в отчетном периоде регламентах оказания государственных услуг (количество и виды неутвержденных регламентов, причины неутверждения регламентов, по каким видам государственных услуг разрабатывались государственным органом регламенты в отчетном периоде, вносились ли регламенты на рассмотрение в уполномоченные органы, причины отказа в утверждении либо рассмотрении, итоги данной работы и др.):

2. Дополнительные сведения:

Руководитель государственного органа _____
(подпись) расшифровка подписи)

Руководитель соответствующего структурного подразделения государственного органа _____
(подпись) (расшифровка подписи)
"___" _____ 20__ г.

П р и л о ж е н и е 9
к М е т о д и к е о ц е н к и
качества оказания
государственных услуг

Информация по видам государственных услуг, оказываемых через
центры обслуживания населения
и в государственном органе (подведомственной организации)

(наименование центрального государственного / местного исполнительного органа)

(отчетный период)

№ п/п	Наименование государственной услуги (все услуги, указанные в Реестре услуг, государственным органом и его подведомственными организациями)	Оказание государственной услуги предусмотрено только через центры обслуживания населения (да/нет)	Оказание государственной услуги предусмотрено только в государственном органе (подведомственной организации) (да/нет)
1	2	3	4
	ВСЕГО:		

1. Сведения об оказании государственных услуг:

1) только через центры обслуживания населения: (основные причины оказания услуг через центры, условия оказания услуг через центры, положительные стороны, проблемные вопросы и др.)

2) только в государственном органе (подведомственной организации): (основные причины оказания услуг в госоргане и подведомственной организации, условия оказания услуг, положительные стороны, проблемные вопросы и др.)

2. Дополнительные сведения:

Руководитель государственного органа _____
(подпись) расшифровка подписи)

Руководитель соответствующего структурного подразделения государственного органа _____
(подпись) (расшифровка подписи)

"__" ____ 20__ г.

П р и л о ж е н и е 1 0
к М е т о д и к е о ц е н к и
к а ч е с т в а о к а з а н и я
государственных услуг

Информация по обжалованию государственных услуг

(наименование центрального государственного / местного исполнительного органа)

(отчетный период)

№ п/п	Наименование государственной услуги (все услуги, указанные в Реестре государственных услуг, оказываемые государственным органом его подведомственными организациями)	Количество лиц, получивших государственные услуги через центры обслуживания населения	Количество лиц, получивших государственные услуги в государственных органах (подведомственных организациях)	Количество жалоб на услуги, оказанные через центры обслуживания населения	Количество жалоб на услуги, оказанные в государственных органах (подведомственных организациях)	Общее количество лиц, получивших государственных услуги	Общее количество жалоб
1	2	3	4	5	6	7	8
	ВСЕГО:						

1. Сведения о поступивших жалобах (основные проблемные вопросы в жалобах, принимаемые меры, итоги рассмотрений жалоб и др.):

2. Дополнительные сведения:

Руководитель государственного органа _____
(подпись) расшифровка подписи)

Руководитель соответствующего структурного подразделения государственного органа _____
(подпись) (расшифровка подписи)

"__" _____ 20__ г.

П р и л о ж е н и е 1 1
к М е т о д и к е о ц е н к и
к а ч е с т в а о к а з а н и я
государственных услуг

Информация по соблюдению сроков оказания государственных услуг

(наименование центрального государственного / местного исполнительного органа)

(отчетный период)

№ п/п	Наименование государственной услуги (все услуги, указанные в Реестре государственных услуг, оказываемые государственным органом и его подведомственными организациями)	Количество государственных услуг, оказанных государственным органом (подведомственной организацией) через центры обслуживания населения с нарушением установленных сроков	Общее количество государственных услуг, оказанных государственным органом (подведомственной организацией) через центры обслуживания населения	Количество государственных услуг, оказанных государственным органом (подведомственной организацией) с нарушением установленных сроков	Общее количество государственных услуг, оказанных государственным органом (подведомственной организацией)
1	2	3	4	5	6
	ВСЕГО:				

1. Сведения о нарушениях сроков оказания государственных услуг (причины нарушений сроков оказания услуг, проблемные вопросы по срокам оказания услуг, принимаемые меры, итоги рассмотрений фактов нарушений и др.):

2. Дополнительные сведения:

Руководитель государственного органа _____
(подпись) расшифровка подписи)

Руководитель соответствующего структурного подразделения государственного органа _____
(подпись) (расшифровка подписи)

"__" ____ 20__ г.

П р и л о ж е н и е 1 2
к М е т о д и к е о ц е н к и
к а ч е с т в а о к а з а н и я
г о с у д а р с т в е н н ы х у с л у г

Информация по оказанию государственных услуг в электронном формате

--	--	--	--	--	--	--

№ п/п	Наименование государственной услуги согласно Реестру государственных услуг	Способ оказания (веб-портал «электронного правительства»/ведомственный портал/в бумажной форме)	Степень автоматизации электронной государственной услуги (частично/полностью)	Количество обращений за полностью автоматизированной электронной государственной услугой через ведомственный портал	Количество обращений за частично автоматизированной электронной государственной услугой через ведомственный портал	Количество обращений за электронной государственной услугой в бумажной форме
1	2	3	4	5	6	7

Примечание: Субъекты оказания электронных государственных услуг оказывают электронные государственные услуги **через веб-портал "электронного правительства"**. Электронные государственные услуги по степени автоматизации подразделяются на полностью автоматизированные и частично автоматизированные. Полностью автоматизированной государственной услугой является электронная государственная услуга, исключая в процессе ее оказания бумажный документооборот.

Частично автоматизированной государственной услугой является электронная государственная услуга, содержащая в процессе ее оказания последовательность бумажного и электронного документооборота.

П р и л о ж е н и е 1 3
к М е т о д и к е о ц е н к и
к а ч е с т в а о к а з а н и я
г о с у д а р с т в е н н ы х у с л у г

Информация по обновлению стандартов оказания государственных услуг

(наименование центрального государственного органа)

(отчетный период)

№ п/п	Наименование государственной услуги, в стандарте оказания которой в отчетном периоде были сокращены сроки оказания и/или количество необходимых	Действовавший срок оказания государственной услуги/необходимые документы истребуемые от	Новый срок оказания государственной услуги/количество необходимых документов	На сколько % сокращен срок оказания услуги/сокращено количество необходимых документов	Дата, и акт, которым внесены изменения
----------	---	---	--	--	--

	документов истребуемые получателей услуг	от	получателей услуг	от	истребуемые получателей услуг	от	в ста оказания услуги
1	2		3		4		5
	ВСЕГО:						

1. Сведения о стандартах оказания государственных услуг, в которых сокращены сроки оказания услуг и/или количество необходимых документов истребуемые от получателей услуг (*причины сокращения сроков оказания услуг, кем инициировано сокращение срока, положительные стороны, проблемные в о п р о с ы и т . д .) :*

2. Сведения о стандартах оказания государственных услуг, в которых сроки оказания услуг не изменялись и/или количество необходимых документов истребуемые от получателей услуг не уменьшено (*какие проведены мероприятия по выявлению возможности сокращения сроков, какие имеются ограничения для сокращения сроков, проблемные вопросы и др.*):

3. Дополнительные сведения:

Руководитель государственного органа _____
(подпись) расшифровка подписи)

Руководитель _____ соответствующего _____ структурного
подразделения государственного органа _____
(подпись) (расшифровка подписи)

" ____ " _____ 20__ г.

П р и л о ж е н и е 1 4
к М е т о д и к е о ц е н к и
к а ч е с т в а о к а з а н и я
государственных услуг

**Информация по участию получателей государственных услуг
в разработке или доработке стандартов оказания государственных
услуг**

(наименование центрального государственного органа)

(отчетный период)

					Сфера интересов		
--	--	--	--	--	--------------------	--	--

№ п/п	Наименование разработанного либо доработанного отчетном периоде стандарта оказания государственной услуги	Д а т а включения данной услуги в Реестр государст- венных услуг	Период разработ- к и доработки стандарта	Количество заинтересо- ванных потенциальных потребителей услуги, принимавших участие в разработке доработке стандарта	потен- циальных потреби- телей услуги, прини- мавших участие в разви- ботке и доработке стандарта	Период разме- щения проекта стан- дарта на интернет -ресурсе госор- гана	Результ разработ и доработ стандар (принят не пр если принят, дата и акта утвержде
1	2	3	4	5	6	7	8
	Разработанный стандарт оказания государственной услуги						
	Доработанный стандарт оказания государственной услуги						
	ВСЕГО:						

1. Сведения о разрабатываемых либо дорабатываемых стандартах оказания государственных услуг (кем инициировано проведение работы по разработке либо доработке стандартов, какие осуществлены мероприятия, какие потенциальные получатели данных услуг приглашались на заседания, какие вопросы обсуждались, итоги данной работы, положительные стороны, проблемные вопросы и т.д.):

2. Дополнительные сведения:

П р и л о ж е н и е :

1) копии протоколов заседаний на __ листах.

2) скрин-шот о размещении проекта стандарта на интернет-ресурсе госоргана ____ листах.

Руководитель государственного органа _____
(подпись) расшифровка подписи)

Руководитель _____ соответствующего _____ структурного
подразделения государственного органа _____

(подпись) (расшифровка подписи)

" ____ " _____ 20__ г.

П р и л о ж е н и е 1 5
к М е т о д и к е о ц е н к и
к а ч е с т в а о к а з а н и я
государственных услуг

Информация

**по уровню удовлетворенности потребителей государственными
услугами, оказываемыми государственными органами
(рассчитывается на основе "карточки оказания государственных
услуг")**

(наименование центрального государственного / местного
исполнительного органа)

(отчетный период)

№ п/п	Наименование государственной услуги (услуги, указанные в Реестре государственных услуг)	Количество лиц, получивших государст- венные услуги в государст- венных органах (подведомст- венных организациях)	Уровень коррупцио- генности услуги (с точки зрения государст- венного органа и обществен- ной оценки) высокий/ низкий	Количество заполненных карточек оказания государст- венных услуг (охват не менее 1 % от общего числа пользовате- лей услуги).	Значимость услуги как часть экономической (инвестицион- ной, инновационной) политики государства	Общее количество жалоб/ нарушений сроков оказания
1	2	3	4	5	6	7
	ВСЕГО:					

1. Дополнительные сведения:

Руководитель государственного органа _____
(подпись) (расшифровка подписи)

Руководитель соответствующего структурного
подразделения государственного органа _____
(подпись) (расшифровка подписи)

" ____ " _____ 20__ г.

Карточка оказания услуги

(заполняется _____ в _____ организации,
осуществляющей прием и выдачу документов)

Наименование _____ услуги
(например: государственная регистрация прав на недвижимое имущество)

1. _____
Ф.И.О. лица, осуществляющего прием документов

2. _____
Наименование организации, осуществляющей прием и выдачу документов
(например: ЦОН № 2 района Алматы города Астаны)

3. _____
Уполномоченный орган, оказывающий услугу
(например: Управление юстиции Алматинского района)

4. _____
Схема предоставления услуги
(например: ЦОН № 2 района Алматы города Астаны –
Управление юстиции Алматинского района – РГКП «Центр по
недвижимости»)

5. _____
Дата приема документов и установленный срок оказания услуги (дата)

6. _____
Дата фактического оказания услуги (выдача документов)
либо отказа в предоставлении (указываются причины непредоставления услуги)

7. _____
Ф.И.О. лица, осуществляющего выдачу документов
(заполняется _____ получателем _____ государственной _____ услуги)

8. _____
Ф.И.О., подпись получателя услуги или уполномоченного представителя
юридического лица, являющегося получателем услуги, дата

9. Оценка оказанной услуги (в выбранную ячейку ставится знак «v»:

	Плохо	Удовлетворительно	Хорошо
Ваша оценка оказанной услуги	☐	☐	☐

10. Замечания и предложения получателя государственной услуги:

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