

**О внесении изменений и дополнений в 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 "Об утверждении Методики оценки качества оказания государственных услуг"**

### *Утративший силу*

Совместный приказ Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы от 8 мая 2012 года № 02-01-02/58 и Министра транспорта и коммуникаций Республики Казахстан от 10 мая 2012 года № 244. Зарегистрирован Министерством юстиции Республики Казахстан от 14 мая 2012 года № 7654. 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.**

1. Внести в 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 «Об утверждении Методики оценки качества оказания государственных услуг» (зарегистрированный в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 7385), следующие изменения:

преамбулу изложить в следующей редакции:

«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 : » ;**

в Методике оценки качества оказания государственных услуг (далее - Методика), утвержденной указанным приказом:

пункт 4 изложить в следующей редакции:

«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.»

пункт 7 изложить в следующей редакции:

«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 настоящей Методике .

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 настоящей Методике.

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 органов . » ;

пункт 15 изложить в следующей редакции:

«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.»;

пункт 18 изложить в следующей редакции:

«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);

c – 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).»;

пункт 24 изложить в следующей редакции:

«24. Оценка рассчитывается по следующей формуле:

1) по центральным государственным органам:

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

2) по местным исполнительным органам:

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

К4 – оценка центрального государственного органа по данному критерию;

М2 – оценка местного исполнительного органа по данному критерию;

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

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

а – 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;

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

с – 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.»;

пункт 46 изложить в следующей редакции:

«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:

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

К10 – оценка центрального государственного органа по данному критерию;

М6 – оценка местного исполнительного органа по данному критерию;

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

т – 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:

$$P1 = a + 0,5 \cdot b$$

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.»;  
пункт 49 изложить в следующей редакции:

«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.».

2. Департаменту правового обеспечения государственной службы Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы (Хайдаров А.Ш.), Департаменту государственной политики в области информационных технологий Министерства транспорта и коммуникаций Республики Казахстан ( Е л е у с и з о в а 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 транспорта и коммуникаций Республики Казахстан и Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы.

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

|                                       |            |   |                                                                               |           |
|---------------------------------------|------------|---|-------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Министр<br>коммуникаций<br>Республики | транспорта | и | Председатель<br>Республики Казахстан<br>по делам<br>государственной<br>службы | Агентства |
| Жумагалиев                            | А.К.       |   | Байменов                                                                      | А.М.      |
| М.П.                                  |            |   | М.П.                                                                          |           |