

**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 № 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, **ПРИКАЗЫВАЕМ**:»;

      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)/с

      К1 – 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);

      с – 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

      К2 – оценка центрального государственного органа по данному критерию;

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

      а - 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;

      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.»;

      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:

К10 = k \* ((Р1+Р1+Р1+……)/n)

      по местным исполнительным органам:

М6 = m \* ((Р1+Р1+Р1+……)/n)

      К10 – оценка центрального государственного органа по данному критерию;

      М6 – 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;

      Р1 - степень удовлетворенности потребителей одним конкретным видом государственной услуги, оказываемой государственным органом (подведомственной организацией) рассчитывается по следующей формуле:

Р1 = a + 0,5\*b

      где,

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

а = 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/е

      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 (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 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 транспорта и*
*коммуникаций*
*Республики Казахстан*
*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Жумагалиев А.К.*
*М.П.* | *Председатель Агентства*
*Республики Казахстан по делам*
*государственной службы*
*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Байменов А.М.*
*М.П.* |

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