

## Об утверждении Правил контроля за качеством оказания государственных услуг

### *Утративший силу*

Приказ Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции от 28 апреля 2015 года № 146. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 3 июня 2015 года № 11253. Утратил силу приказом Министра по делам государственной службы Республики Казахстан от 16 февраля 2016 года № 35

**Сноска. Утратил силу приказом Министра по делам государственной службы РК от 16.02.2016 № 35 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней со дня его первого официального опубликования).**

В соответствии с подпунктом 3) статьи 7 Закона Республики Казахстан от 15 апреля 2013 года «О государственных услугах», **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить прилагаемые Правила контроля за качеством оказания государственных услуг.

2. Признать утратившими силу:

1) приказ Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы от 4 мая 2013 года № 06-7/63 «Об утверждении правил контроля за качеством оказания государственных услуг» (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов № 8484, опубликованный в газете «Казахстанская правда» от 12 июня 2013 года № 198-199 (27472 - 27473));

2) приказ Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы от 26 июля 2013 года № 06-7/106 «О внесении изменений и дополнений в приказ Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы от 4 мая 2013 года № 06-7/63 «Об утверждении правил контроля за качеством оказания государственных услуг»» (зарегистрированный в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов № 8679, опубликованный в газете «Казахстанская правда» от 26 сентября 2013 года № 282 (27556)).

3. Департаменту государственной службы и профилактики коррупции Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции в установленном законодательством порядке обеспечить государственную регистрацию настоящего приказа и его официальное опубликование.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя

Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции Ахметжанова С.К.

5. Настоящий приказ вводится в действие по истечении десяти календарных дней со дня его первого официального опубликования.

*Председатель*

*К. Кожамжаров*

*« С о г л а с о в а н »*

*Председатель Комитета по статистике  
Министерства национальной  
экономики Республики Казахстан  
Смаилов А.А. \_\_\_\_\_*

*28 апреля 2015 года*

У т в е р ж д е н ы

приказом

Председателя

Агентства

Республики

Казахстан

по

делам

государственной

службы

и

противодействию

коррупции

от 28 апреля 2015 года № 146

## **Правила**

### **контроля за качеством оказания государственных услуг**

#### **1. Общие положения**

1. Настоящие Правила контроля за качеством оказания государственных услуг устанавливают порядок осуществления контроля Агентством Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции (далее – Агентство) и его территориальными подразделениями деятельности центральных государственных органов, местных исполнительных органов областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимов районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов (далее – проверяемые субъекты) по соблюдению законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных у с л у г .

2. Контроль осуществляется в форме проверки и мониторинга, порядок организации и проведения которых определяются настоящими Правилами.

3. Контроль основывается на принципах:

- 1 ) законности ;
- 2 ) объективности ;
- 3 ) беспристрастности ;

- 4) соблюдения конфиденциальности;
- 5) прозрачности;
- 6) всесторонности;
- 7) достоверности.

4. В процессе проведения контроля и по их результатам Агентство и его территориальные подразделения:

- 1) запрашивают и получают от проверяемых субъектов и должностных лиц документы (сведения), регулирующие и характеризующие их деятельность на бумажных и электронных носителях либо их копии для приобщения к акту о результатах проверки, а также доступ к автоматизированным базам данных (информационным системам) в соответствии с задачами и предметом проверки;
- 2) вносят проверяемым субъектам предложения по повышению качества государственных услуг, в том числе устранению выявленных нарушений, а также привлечению к ответственности должностных лиц за неисполнение или ненадлежащее исполнение требований законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг;
- 3) запрашивают информацию о результатах внутреннего контроля за качеством оказания государственных услуг;
- 4) при проведении контроля используют информацию, представленную физическими лицами, некоммерческими организациями по результатам общественного мониторинга качества оказания государственных услуг.

## **2. Порядок организации и проведения проверки**

5. Основаниями для проведения сотрудниками Агентства и его территориальных подразделений внеплановой проверки являются:

- 1) жалобы и обращения услугополучателей по вопросам качества оказания государственных услуг;
- 2) результаты оценки степени риска, анализа отчетности, результаты иных форм контроля;
- 3) информация о нарушениях качества оказания государственных услуг, опубликованная в средствах массовой информации, результаты проверок иных государственных органов или других источников.

6. Проверка деятельности центральных государственных органов проводится сотрудниками Агентства, а территориальных подразделений центральных государственных органов и его ведомств, местных исполнительных органов областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимов районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов – сотрудниками территориальных

подразделений Агентства в пределах компетенции, а также сотрудниками Агентства по поручению руководства Агентства.

Проверка проводится на основании акта о назначении проверки, изданного первыми руководителями Агентства и его территориальных подразделений или лицами исполняющих их обязанности по форме, утвержденной приказом Генерального прокурора Республики Казахстан от 19 июня 2013 года № 63 «Об утверждении Правил регистрации актов о назначении проверок, уведомлений о приостановлении, возобновлении, продлении сроков проверок, об изменении состава участников и предоставлении информационных учетных документов о проверках и их результатах» (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов № 8518) (далее – приказ № 63).

7. Срок проведения проверки устанавливается с учетом объема предстоящих работ, поставленных задач и не должен превышать тридцать рабочих дней с регистрацией в уполномоченном органе по правовой статистике и специальным у ч е т а м .

8. В связи со значительным объемом проверки срок проведения проверки продлевается только один раз первыми руководителями Агентства и его территориальных подразделений или лицами исполняющих их обязанности на срок не более тридцати рабочих дней. В случае продления сроков проверки оформляется дополнительный акт о продлении проверки с регистрацией в уполномоченном органе по правовой статистике и специальным учетам, в котором указываются номер и дата регистрации предыдущего акта о назначении проверки и причина продления.

9. Проведению проверки деятельности (по отдельному факту в отдельности или в целом за определенный период) проверяемого субъекта по вопросу качества оказания государственных услуг предшествует изучение нормативных правовых актов, материалов, регулирующих и характеризующих его деятельность.

10. Перед началом проверки сотрудник Агентства или его территориального подразделения (далее - проверяющее лицо) извещает в письменном виде проверяемый субъект о начале проведения проверки в сроки, установленные Законом Республики Казахстан «О государственном контроле и надзоре в Республике Казахстан» от 6 января 2011 года № 377-IV (далее - Закон).

11. Началом проведения проверки считается дата вручения проверяемому субъекту акта о назначении проверки.

12. В случае отказа в ознакомлении с актом о назначении проверки или воспрепятствования доступу проверяющему лицу (лицам), к материалам, необходимым для проведения проверки, составляется соответствующий протокол в произвольной форме. Протокол подписывается должностным лицом (

лицами) Агентства или его территориального подразделения, осуществляющим проверку, и уполномоченным лицом проверяемого субъекта.

В случае отказа уполномоченного лица проверяемого субъекта от подписания протокола, то им незамедлительно предоставляется письменное объяснение о причине отказа либо в протоколе делается отметка об отказе. Отказ от ознакомления с актом о назначении проверки не является основанием для отмены проверки.

13. Проверка приостанавливается один раз на срок не более одного месяца.

В случаях необходимости получения сведений и документов от иностранных государств, имеющих существенное значение в рамках проводимой проверки, проведения специальных исследований, испытаний, экспертиз на сроки свыше одного месяца, срок проведения проверки приостанавливается до их получения либо выполнения.

Уведомление проверяемого субъекта о приостановлении либо возобновлении проверки производится в соответствии со статьей 20 Закона.

При приостановлении или возобновлении проверки выносится акт о приостановлении либо возобновлении проверки по форме, утвержденной приказом № 63.

Исчисление срока проведения приостановленной проверки продолжается со дня ее возобновления.

### 3. Порядок оформления проверки

14. По завершении проверки проверяющим лицом составляется акт о результатах проверки в двух экземплярах.

В акте о результатах проверки указываются:

- 1) дата, время и место составления акта;
- 2) наименование органа проводившего проверку;
- 3) дата и номер акта о назначении проверки, на основании которого проведена проверка;
- 4) фамилия, имя и отчество (при его наличии) и должность лица (лиц), проводившего проверку;
- 5) наименование проверяемого субъекта, фамилия, имя, отчество (при его наличии) и должность представителя (представителей) проверяемого субъекта, присутствовавшего при проведении проверки;
- 6) дата, место и период проведения проверки;
- 7) анализ деятельности проверяемого субъекта;
- 8) сведения о результатах проверки, при наличии – факты о выявленных нарушениях, об их характере;

9) анализ причин некачественного оказания государственных услуг, неисполнения требований законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг;

10) рекомендации по устранению выявленных нарушений, причин и условий, способствующих их совершению;

11) сведения об ознакомлении или об отказе в ознакомлении с актом представителя проверяемого субъекта, а также лиц, присутствовавших при проведении проверки, их подписи или отказ от подписи;

12) подпись проверяющего лица (лиц).

15. Завершением срока проверки считается день вручения проверяемому субъекту акта о результатах проверки не позднее срока окончания проверки, указанного в акте о назначении проверки.

16. При отказе проверяемого субъекта подписывать акт о результатах проверки, проверяющим лицом (лицами) составляется соответствующий протокол в произвольной форме, который вместе с одним экземпляром акта передается в канцелярию проверяемого субъекта, с получением на втором экземпляре акта отметки о регистрации представленных материалов в журнале входящей корреспонденции.

При отказе проверяемого субъекта получить акт о результатах проверки, Агентство или его территориальное подразделение направляет в адрес проверяемого субъекта акт о результатах проверки как служебную корреспонденцию через фельдсвязь.

17. Акт о результатах проверки с материалами каждой проверки после ее завершения проверяющими лицами передаются руководству Агентства или его территориального подразделения для принятия решения в течении пяти рабочих дней.

18. Руководством Агентства или его территориального подразделения по результатам рассмотрения материалов и акта о результатах проверки принимаются следующие решения:

1) о направлении в адрес руководителя проверяемого субъекта (или его вышестоящего органа) письма с рекомендациями об устранении выявленных нарушений, причин и условий, способствующих их совершению, о внесении соответствующих изменений и дополнений в стандарты и регламенты оказания государственных услуг, а также оптимизацию процессов оказания государственных услуг, привлечению к ответственности виновных должностных лиц и информировании Агентства или его территориального подразделения о результатах рассмотрения к соответствующему сроку;

2) о принятии к сведению информации, содержащейся в акте и представленных материалах.

19. Письмо с рекомендациями об устранении выявленных нарушений, причин и условий, способствующих их совершению, а также привлечению к ответственности виновных должностных лиц в адрес руководителя проверяемого субъекта направляется за подписью руководства Агентства или руководителей его территориальных подразделений, или лиц, их замещающих в течение 5 рабочих дней со дня рассмотрения материалов и акта о результатах проверки.

20. Проверяющее лицо (лица) обеспечивает конфиденциальность информации, полученной в результате проведения проверки и составляющую коммерческую, налоговую или иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законами Республики Казахстан.

#### **4. Порядок реализации рекомендаций и устранения причин и условий, способствующих их совершению**

21. При наличии возражений или замечаний по акту о результатах проверки со стороны проверяемого субъекта или лица, подписывающего акт о результатах проверки, делают об этом оговорку перед своей подписью и в течение трех рабочих дней со дня вручения акта о результатах проверки предоставляют в орган, проводивший проверку свои письменные замечания и (или) возражения.

22. По выявленным в результате проверки нарушениям проверяемый субъект не позднее трех рабочих дней при отсутствии замечаний и (или) возражений предоставляет информацию о комплексных мерах, которые будут приняты им по устранению выявленных нарушений и исполнению рекомендаций органа, проводившего проверку, которые согласовываются с руководством органа, проводившего проверку.

23. Информация о мерах по устранению выявленных нарушений и исполнению рекомендаций органа, проводившего проверку, содержит конкретные действия проверяемого субъекта по их устранению, с указанием ответственных исполнителей и сроков осуществления.

24. Проверяемый субъект в сроки, указанные в письме с рекомендациями об устранении выявленных нарушений, причин и условий, способствующих их совершению, а также привлечении к ответственности виновных должностных лиц представляет в орган, проводивший проверку информацию по реализации мер, принятых по устранению выявленных нарушений, причин и условий, способствующих их совершению и копии подтверждающих документов о привлечении к ответственности виновных должностных лиц.

25. Если по выявленным в результате проверки нарушениям проверяемый субъект не принял меры по их устранению, проверяющий орган в пределах полномочий, предусмотренных законодательством Республики Казахстан вносит

в вышестоящий государственный орган или должностному лицу рекомендацию о рассмотрении ответственности должностные лиц, не принявших соответствующие меры, и информирует о подобных фактах органы прокуратуры и иные государственные органы Республики Казахстан, а также обращается с заявлением в судебные органы.

## **5. Порядок проведения мониторинга качества оказания государственных услуг**

26. Мониторинг качества оказания государственных услуг проверяемых субъектов осуществляется Агентством и его территориальными подразделениями путем анализа информации:

1) получаемой в рамках интегрированной информационной системы «Мониторинг» уполномоченного органа в сфере информатизации;

2) предоставляемой проверяемыми субъектами в рамках внутреннего контроля ежеквартально до 7 числа месяца, следующего за отчетным периодом, в соответствии с законодательством Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг.

27. Центральные государственные органы предоставляют в Агентство, территориальные подразделения ведомств центральных государственных органов предоставляют в территориальные подразделения Агентства по областям, городам Астана и Алматы отчет о работе по внутреннему контролю за качеством оказываемых государственных услуг с приложением аналитической справки по форме согласно приложению 1 к настоящим Правилам.

Местные исполнительные органы предоставляют в Агентство и его территориальные подразделения по областям, городам Астана и Алматы отчет о работе по внутреннему контролю за качеством оказываемых государственных услуг по форме согласно приложению 2 с приложением аналитической справки к настоящим Правилам.

28. Отчет в обязательном порядке заполняется полностью, пропущенные, незаполненные ячейки формы отчета не допускаются. В случае отсутствия сведений, в соответствующей ячейке ставится знак «—».

29. Аналитическая справка к отчету сопровождается соответствующими материалами (копии приказов, протоколов, решений, писем, справок, служебных записок, фотоматериалы), подтверждающие сведения, указанные в отчетной форме о работе по внутреннему контролю за качеством оказываемых государственных услуг.

30. Руководством Агентства или его территориального подразделения по результатам мониторинга качества оказания государственных услуг



проверяемых субъектов принимаются следующие решения:

1) о направлении в адрес руководителя проверяемого субъекта (или его вышестоящего органа) письма с рекомендациями об устранении выявленных по итогам мониторинга нарушений, причин и условий, способствующих их совершению, и информировании Агентства или его территориального подразделения о результатах рассмотрения к соответствующему сроку;

2) о вынесении результатов мониторинга на заседания общественных советов при Агентстве или его территориальных подразделениях;

3) о принятии к сведению информации, содержащейся в результатах внутреннего контроля за качеством оказания государственных услуг.

## **6. Порядок предоставления аналитической информации в Агентство его территориальными подразделениями**

31. В целях упорядочения работы территориальных подразделений Агентства ими ежеквартально до 15 числа месяца, следующего за отчетным периодом, предоставляется аналитическая информация об итогах работы по контролю за качеством оказания государственных услуг.

32. Аналитическая информация содержит следующие сведения:

1) основные параметры развития сферы оказания государственных услуг, а именно сведения о текущей ситуации в сфере оказания государственных услуг в курируемом регионе за отчетный период, в том числе общее количество оказанных государственных услуг, наиболее востребованные государственные услуги и иные сведения;

2) проблемные вопросы развития сферы оказания государственных услуг в курируемом регионе, в том числе сведения об имеющихся правовых коллизиях в законодательстве о государственных услугах по форме согласно приложению 3 к настоящим Правилам;

3) результаты мероприятий по контролю за качеством оказания государственных услуг, а именно:

результаты проверок в отношении территориальных подразделений ведомств центральных государственных органов, местных исполнительных органов, услугодателей по соблюдению ими норм законодательства о государственных услугах, стандартов и регламентов государственных услуг;

результаты перепроверок отчетных данных территориальных подразделений ведомств центральных государственных органов, местных исполнительных органов на основании системы оценки рисков: информация о выявленных несоответствиях по количеству нарушений сроков оказания государственных услуг, поступивших жалоб и другое;

выявленные в рамках ИИС «Мониторинг» необоснованные отказы и нарушения сроков оказания государственных услуг и принятые по ним решения;  
и н ы е с в е д е н и я ;

4) предложения по включению услуг в Реестр государственных услуг, а именно сведения о соответствии функции государственного органа признакам государственных услуг по форме согласно приложению 4 и сведения о государственных услугах для их включения в Реестр государственных услуг по форме согласно приложению 5 к настоящим Правилам;

5) предложения по совершенствованию сферы оказания государственных услуг, а именно предложения по совершенствованию законодательства о государственных услугах, механизмов проведения оценки и контроля за качеством оказания государственных услуг, улучшению порядка (оптимизации и автоматизации бизнес-процесса) оказания государственных услуг, в том числе в разрезе государственных услуг и услугодателей.

## **7. Заключительные положения**

33. Результаты контроля используются при формировании итоговой оценки эффективности деятельности государственных органов по направлению «оказание государственных услуг».

34. Результаты контроля опубликовываются Агентством или его территориальным подразделением, а также проверяемыми субъектами в средствах массовой информации и размещаются на их интернет-ресурсах.

П р и л о ж е н и е 1

к Правилам контроля за качеством оказания государственных услуг

Форма

О т ч е т о р а б о т е  
центрального государственного органа  
по внутреннему контролю  
за качеством оказываемых государственных услуг

Отчетный период \_\_\_ квартал 20\_\_ год

Индекс: 1-мк

Периодичность: ежеквартальная

Круг лиц представляющих: центральные государственные органы

Куда представляется форма: Агентство Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции и его территориальные подразделения по областям, городам Астана и Алматы















|     |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|-----|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 15. | , «круглых столов», брифингов, конференций и иные мероприятия по повышению информированности услугополучателей о порядке оказания государственных услуг |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|-----|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

Наименование государственного органа: \_\_\_\_\_ Адрес: \_\_\_\_\_

Фамилия и телефон исполнителя: \_\_\_\_\_ Телефон: \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. (при его наличии) подпись) \_\_\_\_\_

Руководитель \_\_\_\_\_ М.П. \_\_\_\_\_  
Дата « » \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

Пояснение по заполнению формы, предназначенной для сбора административных данных, и содержанию аналитической справки

1. Общие положения

1. Форма отчета о работе центрального государственного органа по внутреннему контролю за качеством оказываемых государственных услуг (далее – форма отчета) разработана в соответствии с подпунктом 4) статьи 7 Закона Республики Казахстан «О государственных услугах» от 15 апреля 2013 года (далее – Закон).

2. Основной задачей введения формы отчета является мониторинг результатов внутреннего контроля за качеством оказания государственных услуг.

3. Форма отчета заполняется и предоставляется вместе с аналитической справкой ежеквартально до 7 числа месяца, следующего за отчетным периодом: центральным аппаратом центрального государственного органа с учетом центрального государственного органа, его ведомств, территориальных подразделений ведомств, подведомственных организаций – в Агентство; территориальными подразделениями ведомств центрального государственного органа – в территориальные подразделения Агентства по областям, городам Астана и Алматы.

4. Форму отчета подписывает руководитель государственного органа, а в случае его отсутствия, лицо, исполняющее его обязанности.

2. Пояснение по заполнению формы отчета

5. В пункте 1 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве оказанных в отчетном периоде государственных услуг (сумма пунктов 1.1, 1.2, 1.3 и 1.4), указанных в Реестре государственных услуг, утвержденном постановлением Правительства Республики Казахстан от 18

сентября 2013 года № 983 (далее – Реестр государственных услуг) в соответствии с подпунктом 2) статьи 6 Закона.

6. В пункте 1.1 формы отчета указываются количественные данные о количестве оказанных в отчетном периоде государственных услуг в самом государственном органе (подведомственной организации) в бумажной форме, по которым согласно Реестру государственных услуг предусмотрено оказание только через услугодателя, в том числе в разрезе видов государственных услуг.

7. В пункте 1.2 формы отчета указываются количественные данные о количестве оказанных в отчетном периоде государственных услуг в самом государственном органе в бумажной форме, которые согласно Реестру государственных услуг могли быть оказаны через веб-портал «электронного правительства» и (или) центры обслуживания населения, в том числе в разрезе видов государственных услуг.

8. В пункте 1.3 формы отчета указываются количественные данные о количестве оказанных в отчетном периоде государственных услуг в центрах обслуживания населения, в том числе в разрезе видов государственных услуг.

9. В пункте 1.4 формы отчета указываются количественные данные о количестве оказанных в отчетном периоде государственных услуг в электронном виде.

10. В пункте 1.4.1 формы отчета указываются данные о количестве оказанных в отчетном периоде государственных услуг в электронном виде через веб-портал «электронного правительства», в том числе в разрезе видов государственных услуг.

11. В пункте 1.4.2 формы отчета указываются данные о количестве оказанных в отчетном периоде государственных услуг в электронном виде через ГБД «Е-лицензирование», в том числе в разрезе видов государственных услуг.

12. В пункте 2 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве государственных услуг, включенных в Реестр государственных услуг в отчетном периоде.

13. В пункте 3 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве утвержденных стандартов государственных услуг в отчетном периоде.

14. В пункте 4 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве утвержденных регламентов государственных услуг в отчетном периоде.

15. В пункте 5 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве государственных услуг, оказанных с нарушением установленных в стандартах и регламентах оказания государственных услуг сроков в отчетном периоде.

16. В пункте 5.1 формы отчета указываются количественные данные о количестве государственных услуг, оказанных с нарушением установленных в стандартах и регламентах оказания государственных услуг сроков в отчетном периоде в самом государственном органе (подведомственной организации) в бумажной форме, в том числе в разрезе видов государственных услуг.

17. В пункте 5.2 формы отчета указываются количественные данные о количестве государственных услуг, оказанных с нарушением установленных в стандартах и регламентах оказания государственных услуг сроков в отчетном периоде через центры обслуживания населения, в том числе в разрезе видов государственных услуг.

18. В пункте 5.3 формы отчета указываются количественные данные о количестве государственных услуг, оказанных с нарушением установленных в стандартах и регламентах оказания государственных услуг сроков в отчетном периоде в электронной форме, в том числе в разрезе видов государственных услуг.

19. В пункте 6 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве жалоб на качество оказанных государственных услуг в отчетном периоде.

20. В пунктах 6.1, 6.2 и 6.3 формы отчета указываются количественные данные о количестве жалоб на качество государственных услуг, оказанных в отчетном периоде соответственно в самом государственном органе (подведомственной организации) в бумажной форме, через центры обслуживания населения и в электронной форме.

21. В пункте 7 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве нарушений сроков рассмотрения жалоб лиц на качество оказанных государственных услуг.

22. В пунктах 7.1, 7.2 и 7.3 формы отчета указываются количественные данные о количестве нарушений сроков рассмотрения жалоб лиц на качество государственных услуг, оказанных в отчетном периоде соответственно в самом государственном органе (подведомственной организации) в бумажной форме, через центры обслуживания населения и в электронной форме.

23. В пунктах 8, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6 и 8.7 формы отчета указываются количественные данные об источниках поступления жалоб на качество оказания государственной услуги.

24. В пункте 9 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве рассмотренных жалоб услугополучателей в отчетном периоде.

25. В пунктах 10 и 10.1 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве проведенных проверок в рамках внутреннего контроля по жалобам услугополучателей на качество оказания государственных услуг, в том

числе с участием иных заинтересованных государственных органов в отчетном периоде .

26. В пунктах 11, 11.1 и 11.2 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве лиц, привлеченных к дисциплинарной ответственности за нарушение требований стандартов и регламентов оказания государственных услуг, в том числе в разрезе сотрудников центрального аппарата центрального государственного органа, его ведомств, территориальных подразделений центрального государственного органа и его ведомств, а также подведомственных организаций .

27. В пунктах 12, 12.1, 12.2, 12.3, 12.4, 12.5 и 12.6 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве наложенных соответствующих дисциплинарных взысканий в отчетном периоде на лиц за нарушение требований стандартов и регламентов оказания государственных услуг, в том числе в разрезе видов дисциплинарных взысканий .

28. В пункте 13 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве рекомендаций, внесенных структурным подразделением по контролю за качеством оказания государственных услуг .

29. В пункте 14 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве мер, принятых государственным органом (подведомственной организацией) по результатам рассмотрения рекомендаций структурного подразделения по контролю за качеством оказания государственных услуг .

30. В пункте 15 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве проведенных государственным органом (подведомственной организацией) семинаров-совещаний, «круглых столов», брифингов, конференций и иных мероприятий по повышению информированности услугополучателей о порядке оказания государственных услуг .

### 3. Пояснение к содержанию аналитической справки

31. Аналитическая справка предоставляется вместе с отчетом и содержит: сведения о текущей ситуации в сфере оказания государственных услуг в курируемой сфере за отчетный период, в том числе наименования наиболее востребованных государственных услуг с указанием количества их оказания в отчетном периоде, услугодателя и формы предоставления (в бумажном и (или) электронном виде, через центры обслуживания населения);

наименования государственных услуг, включенных в Реестр государственных услуг в отчетном периоде, в том числе наименование, номер и дату соответствующих нормативных правовых актов. В случае отсутствия включенных в отчетном периоде государственных услуг в Реестре государственных услуг, указать информацию о проведенной работе по выявлению государственных услуг и внесению предложений в уполномоченный

орган по ведению Реестра государственных услуг;  
наименования государственных услуг, по которым утверждены стандарты в отчетном периоде, в том числе наименование, номер и дату соответствующих нормативных правовых актов. В случае отсутствия утвержденных в отчетном периоде стандартов государственных услуг, указать информацию о проведенной работе по разработке проектов стандартов государственных услуг, в том числе об их публичном обсуждении и согласовании;  
наименования государственных услуг, по которым утверждены регламенты в отчетном периоде, в том числе наименование, номер и дату соответствующих нормативных правовых актов. В случае отсутствия утвержденных в отчетном периоде регламентов государственных услуг, указать информацию о проведенной работе по разработке проектов регламентов государственных услуг и текущем этапе их согласования;  
сведения о поступивших в отчетном периоде жалоб на качество оказания государственных услуг, в том числе указать наименования государственных услуг, содержание жалоб, ход их рассмотрения и принятые решения по ним;  
сведения о рассмотренных в отчетном периоде с нарушением установленных сроков жалоб на качество оказания государственных услуг, в том числе указать наименования государственных услуг, причины нарушений и принятые меры по ним ;  
сведения о рекомендациях структурного подразделения государственного органа по контролю за качеством оказания государственных услуг и их реализации ;  
сведения о количестве, тематике и кратком содержании проведенных государственным органом (подведомственной организацией) семинаров-совещаний, «круглых столов», брифингов, конференций и иных мероприятий по повышению информированности услугополучателей о порядке оказания государственных услуг.

32. К аналитической справке прилагаются также информационные материалы , подтверждающие сведения, указанные в отчете (копии приказов, протоколов, решений, писем, служебных записок, фотоматериалы и др.).

П р и л о ж е н и е 2

к Правилам контроля за качеством оказания государственных услуг

Форма

О т ч е т о р а б о т е  
местного исполнительного органа  
по внутреннему контролю  
за качеством оказываемых государственных услуг















|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| порядке оказания государственных услуг |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Наименование государственного органа:  |  |  | Адрес: _____   |  |  |  |  |  |  |  |
| Фамилия и телефон исполнителя:         |  |  | Телефон: _____<br>(Ф.И.О. (при его наличии) подпись) _____ |  |  |  |  |  |  |  |
| Руководитель _____                     |  |  | М.П. _____   |  |  |  |  |  |  |  |
| Дата « » _____ 20 года                 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Пояснение по заполнению формы, предназначенной для сбора административных данных, и содержанию аналитической справки

## 1. Общие положения

1. Форма отчета о работе местного исполнительного органа по внутреннему контролю за качеством оказываемых государственных услуг (далее – форма отчета) разработана в соответствии с подпунктом 4) статьи 7 Закона Республики Казахстан «О государственных услугах» от 15 апреля 2013 года (далее – Закон).

2. Основной задачей введения данной формы является мониторинг результатов внутреннего контроля за качеством оказания государственных услуг.

3. Форма отчета заполняется и предоставляется акиматом области, городов Астана и Алматы с учетом местных исполнительных органов области, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимов районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов ежеквартально до 7 числа месяца, следующего за отчетным периодом, в Агентство и его территориальные подразделения по областям, городам Астана и Алматы.

4. Формы отчетов подписывают руководители местных исполнительных органов областей, городов Астана и Алматы, а в случае их отсутствия, лица, исполняющие их обязанности.

## 2. Пояснение по заполнению формы отчета

5. В пункте 1 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве оказанных в отчетном периоде государственных услуг (сумма пунктов 1.1, 1.2, 1.3 и 1.4), указанных в Реестре государственных услуг, утвержденном постановлением Правительства Республики Казахстан от 18 сентября 2013 года № 983 в соответствии с подпунктом 2) статьи 6 Закона (далее – Реестр государственных услуг).

6. В пункте 1.1 формы отчета указываются количественные данные о количестве оказанных в отчетном периоде государственных услуг в самом государственном органе (подведомственной организации) в бумажной форме, по которым согласно Реестру государственных услуг предусмотрено оказание

только через услугодателя, в том числе в разрезе видов государственных услуг.

7. В пункте 1.2 формы отчета указываются количественные данные о количестве оказанных в отчетном периоде государственных услуг в самом государственном органе в бумажной форме, которые согласно Реестру государственных услуг могли быть оказаны через веб-портал «электронное правительство» и (или) центры обслуживания населения, в том числе в разрезе видов государственных услуг.

8. В пункте 1.3 формы отчета указываются количественные данные о количестве оказанных в отчетном периоде государственных услуг в центрах обслуживания населения, в том числе в разрезе видов государственных услуг.

9. В пункте 1.4 формы отчета указываются количественные данные о количестве оказанных в отчетном периоде государственных услуг в электронном виде.

10. В пункте 1.4.1 формы отчета указываются данные о количестве оказанных в отчетном периоде государственных услуг в электронном виде через веб-портал «электронное правительство», в том числе в разрезе видов государственных услуг.

11. В пункте 1.4.2 формы отчета указываются данные о количестве оказанных в отчетном периоде государственных услуг в электронном виде через ГБД «Е-лицензирование», в том числе в разрезе видов государственных услуг.

12. В пункте 2 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве утвержденных регламентов государственных услуг в отчетном периоде.

13. В пункте 3 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве государственных услуг, оказанных с нарушением установленных в стандартах и регламентах оказания государственных услуг сроков в отчетном периоде.

14. В пункте 3.1 формы отчета указываются количественные данные о количестве государственных услуг, оказанных с нарушением установленных в стандартах и регламентах оказания государственных услуг сроков в отчетном периоде в самом государственном органе (подведомственной организации) в бумажной форме, в том числе в разрезе видов государственных услуг.

15. В пункте 3.2 формы отчета указываются количественные данные о количестве государственных услуг, оказанных с нарушением установленных в стандартах и регламентах оказания государственных услуг сроков в отчетном периоде через центры обслуживания населения, в том числе в разрезе видов государственных услуг.

16. В пункте 3.3 формы отчета указываются количественные данные о количестве государственных услуг, оказанных с нарушением установленных в

стандартах и регламентах оказания государственных услуг сроков в отчетном периоде в электронной форме, в том числе в разрезе видов государственных у с л у г .

17. В пункте 4 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве жалоб на качество оказанных государственных услуг в отчетном п е р и о д е .

18. В пунктах 4.1, 4.2 и 4.3 формы отчета указываются количественные данные о количестве жалоб на качество государственных услуг, оказанных в отчетном периоде соответственно в самом государственном органе ( подведомственной организации) в бумажной форме, через центры обслуживания населения и в электронной форме .

19. В пункте 5 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве нарушений сроков рассмотрения жалоб лиц на качество оказанных г о с у д а р с т в е н н ы х у с л у г .

20. В пунктах 5.1, 5.2 и 5.3 формы отчета указываются количественные данные о количестве нарушений сроков рассмотрения жалоб лиц на качество государственных услуг, оказанных в отчетном периоде соответственно в самом государственном органе (подведомственной организации) в бумажной форме, через центры обслуживания населения и в электронной форме.

21. В пунктах 6, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6 и 6.7 формы отчета указываются количественные данные об источниках поступления жалоб на качество оказания г о с у д а р с т в е н н о й у с л у г и .

22. В пункте 7 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве рассмотренных жалоб услугополучателей в отчетном периоде.

23. В пунктах 8 и 8.1 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве проведенных проверок в рамках внутреннего контроля по жалобам услугополучателей на качество оказания государственных услуг, в том числе с участием иных заинтересованных государственных органов в отчетном п е р и о д е .

24. В пунктах 9, 9.1 и 9.2 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве лиц, привлеченных к дисциплинарной ответственности за нарушение требований стандартов и регламентов оказания государственных услуг, в том числе в разрезе сотрудников местных исполнительных органов области, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимов районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов и подведомственных организаций.

25. В пунктах 10, 10.1, 10.2, 10.3, 10.4, 10.5 и 10.6 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве наложенных соответствующих дисциплинарных взысканий в отчетном периоде на лиц за нарушение требований

стандартов и регламентов оказания государственных услуг, в том числе в разрезе видов дисциплинарных взысканий.

26. В пункте 11 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве рекомендаций, внесенных структурным подразделением по контролю за качеством оказания государственных услуг.

27. В пункте 12 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве мер, принятых государственным органом (подведомственной организацией) по результатам рассмотрения рекомендаций структурного подразделения по контролю за качеством оказания государственных услуг.

28. В пункте 13 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве проведенных государственным органом (подведомственной организацией) семинаров-совещаний, «круглых столов», брифингов, конференций и иных мероприятий по повышению информированности услугополучателей о порядке оказания государственных услуг.

### 3. Пояснение к содержанию аналитической справки

29. Аналитическая справка предоставляется вместе с отчетом и содержит: сведения о текущей ситуации в сфере оказания государственных услуг в курируемом регионе за отчетный период, в том числе наименования наиболее востребованных государственных услуг с указанием количества их оказания в отчетном периоде, услугодателя и формы предоставления (в бумажном и (или) электронном виде, через центры обслуживания населения);

наименования государственных услуг, по которым утверждены регламенты в отчетном периоде, в том числе наименование, номер и дату соответствующих нормативных правовых актов. В случае отсутствия утвержденных в отчетном периоде регламентов государственных услуг, указать информацию о проведенной работе по разработке проектов регламентов государственных услуг и текущем этапе их согласования;

сведения о поступивших в отчетном периоде жалоб на качество оказания государственных услуг, в том числе указать наименования государственных услуг, содержание жалоб, ход их рассмотрения и принятые решения по ним;

сведения о рассмотренных в отчетном периоде с нарушением установленных сроков жалоб на качество оказания государственных услуг, в том числе указать наименования государственных услуг, причины нарушений и принятые меры по ним;

сведения о рекомендациях структурного подразделения местного исполнительного органа по контролю за качеством оказания государственных услуг и их реализации;

сведения о количестве, тематике и кратком содержании проведенных местным исполнительным органом (подведомственной организацией)





|   |   |   |                       |   |   |   |                         |
|---|---|---|-----------------------|---|---|---|-------------------------|
|   |   |   | закреплена<br>функция |   |   |   | и л и<br>немате<br>благ |
| 1 | 2 | 3 | 4                     | 5 | 6 | 7 | 8                       |
|   |   |   |                       |   |   |   |                         |

**П р и л о ж е н и е                    5**  
**к                    Правилам                    контроля                    за                    качеством**  
**оказания государственных услуг**  
**Форма**

**С в е д е н и я**  
**о государственных услугах для их включения в Реестр**  
**государственных услуг**

| №<br>п/<br>п | Предлагаемое<br>наименование<br>государственной<br>услуги | Категория<br>услугополучателей<br>(физическое и (или)<br>юридическое<br>лицо) | Наименование<br>Ц Г О ,<br>утверждающего<br>стандарт<br>государственной<br>услуги | Наименование<br>услугодателя | Наименования<br>организаций,<br>осуществляющих<br>прием заявлений<br>и выдачу<br>результатов<br>оказания<br>государственной<br>услуги, и (или)<br>указание на<br>веб-портал «<br>электронное<br>правительства» | Платность или<br>бесплатность<br>государственной<br>услуги | В слу   |
|--------------|---|---|---|------------------------------|--|--|---|
|              |   |   |   |                              |  |  | прав<br>осно<br>наим<br>, ном<br>НПА<br>стру<br>эле<br>НПА<br>пун<br>подп |
| 1            | 2   | 3   | 4   | 5                            | 6  | 7  | 8   |
|              |   |   |   |                              |  |  |   |