

Об утверждении Правил государственного контроля за качеством оказания государственных услуг

Утративший силу

Приказ Министра по делам государственной службы Республики Казахстан от 16 февраля 2016 года № 35. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 1 марта 2016 года № 13359. Утратил силу приказом Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции от 8 декабря 2016 года № 78 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования)

Сноска. Утратил силу приказом Председателя Агентства РК по делам государственной службы и противодействию коррупции от 08.12.2016 № 78 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

В соответствии с подпунктом 3) статьи 7 Закона Республики Казахстан от 15 апреля 2013 года "О государственных услугах", подпунктом 2) пункта 3 статьи 16 Закона Республики Казахстан от 19 марта 2010 года "О государственной статистике", **ПРИКАЗЫВАЮ:**

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

2. Признать утратившим силу приказ Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции от 28 апреля 2015 года № 146 "Об утверждении правил контроля за качеством оказания государственных услуг" (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов № 11253, опубликованный в информационно-правовой системе "Эділет" 8 июля 2015 года).

3. Департаменту государственных услуг Министерства по делам государственной службы Республики Казахстан (Мукашев А.К.) обеспечить:

1) в установленном законодательством порядке государственную регистрацию настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан;

2) в течение десяти календарных дней после государственной регистрации настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан его направление на официальное опубликование в периодических печатных изданиях и информационно-правовой системе "Эділет";

3) размещение настоящего приказа на интернет-ресурсе Министерства по делам государственной службы Республики Казахстан;

4) в течении пяти рабочих дней после государственной регистрации настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан направление в Республиканское государственное предприятие на праве хозяйственного ведения "Республиканский центр правовой информации Министерства юстиции Республики Казахстан" для размещения в эталонном контрольном банке нормативных правовых актов Республики Казахстан.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на вице-министра по делам государственной службы Республики Казахстан, курирующего вопросы контроля и оценки качества оказания государственных услуг.

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

М и н и с т р п о д е л а м

государственной службы

Республики Казахстан Т. Донаков

"СОГЛАСОВАН"

И.о. председателя

Комитета по статистике

Министерства национальной экономики

Республики Казахстан

Иманалиев Б.З.

18 февраля 2016 года

У т в е р ж д е н ы

п р и к а з о м М и н и с т р а п о д е л а м

г о с у д а р с т в е н н о й с л у ж б ы

Р е с п у б л и к и К а з а х с т а н

от 16 февраля 2016 года № 35

Правила государственного контроля за качеством оказания государственных услуг

1. Общие положения

1. Настоящие Правила государственного контроля за качеством оказания государственных услуг определяют порядок проведения государственного контроля за качеством оказания государственных услуг центральными государственными органами, местными исполнительными органами областей,

городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимами районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов, подведомственными организациями центральных государственных органов или местных исполнительных органов, физическими и юридическими лицами, оказывающими государственные услуги в соответствии с законодательством Республики Казахстан (далее – проверяемые субъекты).

2. В соответствии со статьей 134 Предпринимательского кодекса Республики Казахстан от 29 октября 2015 года (далее – Предпринимательский кодекс) государственный контроль подразделяется на внешний и внутренний.

3. Государственный контроль основывается на принципах:

- 1) законности;
- 2) объективности;
- 3) беспристрастности;
- 4) прозрачности;
- 5) всесторонности;
- 6) независимости;
- 7) достоверности.

2. Порядок проведения внешнего контроля

4. Внешний контроль за качеством оказания государственных услуг (далее – внешний контроль) осуществляется Министерством по делам государственной службы Республики Казахстан (далее – Министерство) и его территориальными органами в форме проверки и мониторинга соблюдения законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг проверяемыми субъектами.

5. При проведении внешнего контроля Министерство и его территориальные органы:

- 1) запрашивают и получают от проверяемых субъектов и (или) должностных лиц документы (сведения), относящиеся к предмету проверки, на бумажных и (или) 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) запрашивают информацию о результатах внутреннего контроля;
- 3) используют информацию, представленную физическими лицами, некоммерческими организациями по результатам общественного мониторинга качества оказания государственных услуг;
- 4) вносят проверяемым субъектам предложения по повышению качества оказания государственных услуг, в том числе устранению выявленных

нарушений, а также привлечению к ответственности виновных лиц за неисполнение или ненадлежащее исполнение требований законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг.

Параграф 1. Порядок проведения проверки соблюдения законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг проверяемыми субъектами

6. Проверки делятся на следующие виды:

- 1) выборочные;
- 2) внеплановые.

7. Основаниями для проведения выборочных проверок сотрудниками Министерства и его территориальных органов являются ежегодно утверждаемые приказом первого руководителя Министерства или его территориального органа или лицами, исполняющими их обязанности списки выборочных проверок. Списки выборочных проверок составляются на основе оценки степени рисков, утвержденных в соответствии со статьей 141 Предпринимательского кодекса, и формируются по результатам анализа отчетности и результатов иных форм контроля.

8. Основаниями для проведения внеплановых проверок являются:

- 1) обращения физических и юридических лиц (услугополучателей), права, свободы и законные интересы которых нарушены;
- 2) поручения органов прокуратуры по конкретным фактам нарушений законодательства в сфере оказания государственных услуг;
- 3) встречная проверка в отношении третьих лиц, с которыми проверяемый субъект имел гражданско-правовые отношения, с целью получения необходимой для осуществления проверки информации;
- 4) поручение органа уголовного преследования по основаниям, предусмотренным Уголовно-процессуальным кодексом Республики Казахстан;
- 5) обращения государственных органов по конкретным фактам нарушений законодательства в сфере оказания государственных услуг.

9. Проверка деятельности:

центральных государственных органов, их ведомств и подведомственных им организаций проводится сотрудниками Министерства;

территориальных подразделений центральных государственных органов и их ведомств, местных исполнительных органов областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимов районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов и подведомственных им организаций проводится сотрудниками территориальных

органов Министерства в пределах компетенции, а также сотрудниками Министерства по поручению руководства Министерства.

10. При поступлении информации о нарушении физическими и юридическими лицами (услугодателями), за исключением проверяемых субъектов, указанных в пункте 9 настоящих Правил, законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг, такая информация направляется в уполномоченные органы, осуществляющие контроль в сферах, в которых данные государственные услуги оказаны, для принятия соответствующих мер контроля, предусмотренных Предпринимательским кодексом.

11. При необходимости к проведению проверки привлекаются эксперты, экспертные организации и специалисты, не состоящие в гражданско-правовых и трудовых отношениях с проверяемыми субъектами.

12. Проверка проводится на основании акта о назначении проверки, изданного первым руководителем Министерства или его территориального органа или лицами, исполняющими их обязанности, по форме, утвержденной приказом Генерального Прокурора Республики Казахстан от 26 января 2016 года № 13 "Об утверждении Правил регистрации актов о назначении проверки, уведомлений о приостановлении, возобновлении, продлении сроков проверки, об изменении состава участников и предоставлении информационных учетных документов о проверке и ее результатах" (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов № 13171) (далее – приказ Генерального прокурора № 13).

13. Срок проведения проверки устанавливается с учетом объема предстоящих работ, поставленных задач и не должен превышать тридцати рабочих дней с регистрацией в уполномоченном органе по правовой статистике и специальным учетам.

Срок проведения внеплановой проверки по жалобам услугополучателей устанавливается с учетом затрагиваемых в жалобе вопросов, объема предстоящих работ и не должен превышать сроки рассмотрения жалобы услугополучателей, установленные законодательством в сфере оказания государственных услуг.

14. В связи со значительным объемом проверки срок проведения проверки продлевается только один раз первыми руководителями Министерства или его территориальных органов или лицами, исполняющими их обязанности, на срок не более тридцати рабочих дней. При продлении 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.

15. 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.

16. Перед началом проверки сотрудник Министерства или его территориального органа (далее - проверяющее лицо) извещает в письменном виде проверяемый субъект о начале проведения проверки в сроки, установленные Предпринимательским кодексом.

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

18. 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) Министерства или его территориального органа, 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 получения акта о назначении проверки не является основанием для отмены проверки.

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

20. При 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.

21. Уведомление проверяемого субъекта о приостановлении либо возобновлении проверки производится в соответствии со статьей 148 Предпринимательского кодекса.

При приостановлении или возобновлении проверки выносится акт о приостановлении либо возобновлении проверки по форме, утвержденной приказом Генерального прокурора № 13.

Исчисление срока проведения приостановленной проверки продолжается со дня ее возобновления.

22. 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 с указанием последствий;
- 10) наименование проверочного листа и пункты требований, по которым выявлены нарушения;
- 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 должностного лица (лиц), проводившего проверку.

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

24. 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 или в Единой системе электронного документооборота государственных органов.

При отказе проверяемого субъекта получить акт о результатах проверки, Министерство или его территориальный орган направляет в адрес проверяемого

субъекта акт о результатах проверки как служебную корреспонденцию через почтовую связь или посредством Единой системы электронного документооборота государственных органов.

25. В случае наличия замечаний и (или) возражений по результатам проверки руководитель проверяемого субъекта либо их представители излагают их в письменном виде в произвольной форме.

Замечания и (или) возражения прилагаются к акту о результатах проведения проверки, о чем делается соответствующая отметка в акте.

26. Акт о результатах проверки с материалами каждой проверки после ее завершения проверяющими лицами передаются руководству Министерства или его территориального органа в течении трех рабочих дней.

27. Руководством Министерства или его территориального органа 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, внесении соответствующих изменений и (или) дополнений в стандарты и регламенты государственных услуг, оптимизации процессов оказания государственных услуг, привлечении к ответственности виновных лиц, принятии мер по восстановлению нарушенных прав, свобод и законных интересов услугополучателя и информировании Министерства или его территориального органа о результатах рассмотрения в соответствующем сроку (далее – письмо с рекомендациями);

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

При обнаружении в действиях должностных лиц проверяемых субъектов признаков уголовного или административного правонарушения либо признаков дисциплинарного проступка, дискредитирующих государственную службу, руководством Министерства или его территориального органа принимаются меры по направлению материалов проверки в соответствующие органы.

28. Письмо с рекомендациями, подлежащее обязательному рассмотрению, направляется в адрес руководителя проверяемого субъекта за подписью руководства Министерства или руководителей его территориальных органов, или лиц, их замещающих в течение трех рабочих дней со дня рассмотрения руководством Министерства или руководителей его территориальных органов материалов и акта о результатах проверки.

29. Проверяющее лицо (лица) обеспечивает конфиденциальность информации, полученной в результате проведения проверки и составляющей

коммерческую, налоговую или иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законами Республики Казахстан.

30. По выявленным в результате проверки нарушениям проверяемый субъект не позднее трех рабочих дней при отсутствии замечаний и (или) возражений предоставляет на согласование руководству Министерства или его территориального органа, проводившего проверку, план мероприятий по устранению выявленных нарушений и исполнению рекомендаций (далее – План мероприятий).

31. План мероприятий содержит перечень мер проверяемого субъекта по устранению выявленных нарушений и исполнению рекомендаций с указанием ответственных исполнителей, сроков исполнения и формы завершения.

32. Проверяемый субъект в сроки, указанные в письме с рекомендациями, представляет в Министерство или его территориальный орган, проводившее проверку, информацию по исполнению Плана мероприятий и копии подтверждающих документов о привлечении к ответственности виновных лиц.

33. Если по выявленным в результате проверки нарушениям проверяемый субъект не принял меры по их устранению, Министерство или его территориальный орган, проводившие проверку, в пределах полномочий, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, вносит в вышестоящий государственный орган или должностному лицу акт о результатах проверки, рекомендации о рассмотрении ответственности лиц, не принявших соответствующие меры, и информирует о подобных фактах органы прокуратуры и иные государственные органы Республики Казахстан, а также обращается с исковым заявлением в суды Республики Казахстан.

Параграф 2. Порядок проведения мониторинга соблюдения законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг

34. Мониторинг соблюдения законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг осуществляется Министерством и его территориальными органами путем анализа:

1) сведений, отраженных в ИС "Мониторинг", в разрезе услугодателей и государственных услуг, в том числе по нарушениям сроков оказания государственных услуг;

2) информации, предоставляемой проверяемыми субъектами в рамках внутреннего контроля ежеквартально до 7 числа месяца, следующего за отчетным периодом.

35. Руководством Министерства или его территориального органа по результатам мониторинга соблюдения законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг принимаются следующие решения:

1) о направлении в адрес руководителя проверяемого субъекта (или его вышестоящего органа) письма с рекомендациями об устранении выявленных по итогам мониторинга соблюдения законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг нарушений, причин и условий, способствующих их совершению, привлечении к ответственности виновных лиц, принятии мер по восстановлению нарушенных прав, свобод и законных интересов услугополучателя и информировании Министерства или его территориального органа о результатах рассмотрения к соответствующему сроку ;

2) о принятии к сведению информации, содержащейся в результатах внутреннего контроля.

В случае обнаружения в действиях должностных лиц проверяемых субъектов признаков уголовного или административного правонарушения либо признаков дисциплинарного проступка, дискредитирующих государственную службу, руководством Министерства или его территориального органа материалы проверки направляются в соответствующие органы.

3. Порядок проведения внутреннего контроля

36. Внутренний контроль за качеством оказания государственных услуг (далее – внутренний контроль) осуществляется в форме контрольного мероприятия и мониторинга качества оказания государственных услуг соответствующими структурными подразделениями центральных государственных и местных исполнительных органов, координирующими вопросы оказания государственных услуг.

37. Структурное подразделение центрального государственного органа, координирующее вопросы оказания государственных услуг, проводит внутренний контроль за качеством государственных услуг, оказываемых центральным государственным органом, его ведомствами, подведомственными организациями, а также физическими и юридическими лицами, координация деятельности которых осуществляется центральным государственным органом.

38. Структурное подразделение местного исполнительного органа, координирующее вопросы оказания государственных услуг, проводит внутренний контроль за качеством государственных услуг, оказываемых местными исполнительными органами соответствующей административно-территориальной единицы, подведомственными

организациями, а также физическими и юридическими лицами, координация деятельности которых осуществляется местным исполнительным органом.

Параграф 1. Порядок проведения контрольного мероприятия

39. Контрольным мероприятием является комплекс взаимосвязанных контрольных действий, осуществляемых структурным подразделением центральных государственных и местных исполнительных органов, ответственных за проведение внутреннего контроля на предмет соблюдения законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг и иного законодательства Республики Казахстан с целью выявления, устранения и недопущения нарушений объектами контроля.

40. Документами, служащими основанием для проведения контрольного мероприятия, являются:

план контрольных мероприятий, утверждаемый на год приказом руководства центрального государственного и (или) местного исполнительного органа не позднее 25 декабря года, предшествующего планируемому;

приказ (решение) руководства центрального государственного и (или) местного исполнительного органа о назначении контрольного мероприятия по результатам мониторинга качества оказания государственных услуг.

41. В плане контрольных мероприятий указывается перечень вопросов и объектов, подлежащих контролю, сроки проведения, формы завершения и ответственные исполнители контрольных мероприятий.

42. Срок проведения контрольного мероприятия устанавливается с учетом объема предстоящих работ, поставленных задач и количества объектов, и не должен превышать тридцати календарных дней.

43. При наличии объективных причин, срок проведения контрольного мероприятия продлевается на основании приказа руководства центрального государственного и (или) местного исполнительного органа по мотивированному представлению структурного подразделения, ответственного за проведение внутреннего контроля, на срок не более тридцати календарных дней.

44. Перед началом проведения контрольного мероприятия сотрудник структурного подразделения, ответственный за проведение внутреннего контроля (далее – ответственный исполнитель), извещает в письменном виде объект контроля не позднее трех рабочих дней до начала проведения контрольного мероприятия.

45. Началом проведения контрольного мероприятия считается дата вручения объекту контроля приказа о назначении контрольного мероприятия.

46. При проведении контрольного мероприятия ответственные исполнители:

1) запрашивают и получают в установленные ими сроки от объектов контроля необходимые документы, справки, устные и письменные объяснения по вопросам, связанным с проведением контрольного мероприятия;

2) беспрепятственно знакомятся с документацией объектов контроля, относящейся к вопросам контрольного мероприятия, с учетом соблюдения требований законодательства о государственных секретах и иной охраняемой законом тайны;

3) используют сведения о государственных услугах, оказанных в электронной форме, о нарушениях сроков оказания государственных услуг, отраженные ИС "Мониторинг", о поступивших жалобах по вопросам оказания государственных услуг с результатами их рассмотрения;

4) осуществляет иные действия, входящие в компетенцию структурного подразделения, ответственного за проведение внутреннего контроля.

47. В случае необходимости к проведению контрольного мероприятия привлекаются эксперты, экспертные организации и специалисты, не состоящие в гражданско-правовых и трудовых отношениях с объектом контроля.

48. По завершению контрольного мероприятия ответственными исполнителями составляется и подписывается акт контрольного мероприятия в двух экземплярах.

Один экземпляр акта контрольного мероприятия предоставляется руководителю объекта контроля для ознакомления не позднее срока завершения контрольного мероприятия, указанного в приказе о его назначении. В случае отказа от ознакомления в акте контрольного мероприятия делается отметка об отказе.

Отказ в ознакомлении не является препятствием для дальнейшей реализации материалов контрольного мероприятия.

49. В акте о результатах контроля указываются:

1) дата, время и место составления акта;

2) наименование объекта контроля в отношении которого проводилось контрольное мероприятие, фамилия, имя, отчество (при его наличии) и должность представителя (представителей) объекта контроля, присутствовавшего при проведении контрольного мероприятия;

3) дата и номер приказа о назначении контрольного мероприятия, на основании которого проведено контрольное мероприятие;

4) фамилия, имя и отчество (при его наличии) и должность ответственных исполнителей, проводивших контрольное мероприятие;

5) дата, место и период проведения контрольного мероприятия;

6) анализ деятельности объекта контроля;

7) сведения о результатах контрольного мероприятия, при наличии – факты о выявленных нарушениях;

8) анализ причин некачественного оказания государственных услуг, неисполнения требований законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг с указанием последствий;

9) рекомендации по устранению выявленных нарушений, причин и условий, способствующих их совершению с указанием сроков исполнения, а также по улучшению внутренних процедур в целях повышения качества оказания государственных услуг;

10) рекомендации по привлечению к ответственности лиц, виновных в совершении нарушений законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг, в случае выявления фактов таких нарушений;

11) сведения об ознакомлении или об отказе в ознакомлении с актом руководителя объекта контроля, а также лиц, присутствовавших при проведении контрольного мероприятия, их подписи или отказ от подписи;

12) подпись ответственных исполнителей, проводивших контрольное мероприятие.

При выявлении фактов нарушений законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг к материалам контрольного мероприятия приобщаются подтверждающие их документы, справки, заверенные надлежащим образом копии документов, а также письменные объяснения должностных лиц, имеющих к ним отношение, исходя из их функциональных обязанностей.

50. Руководитель объекта контроля в течение трех рабочих дней со дня представления на ознакомление акта контрольного мероприятия:

при согласии с результатами контрольного мероприятия – подписывает оба экземпляра акта контрольного мероприятия;

при несогласии с результатами контрольного мероприятия – направляет структурному подразделению, ответственному за проведение внутреннего контроля, возражения к акту контрольного мероприятия в произвольной форме.

Возражения прилагаются к акту контрольного мероприятия, о чем делается соответствующая отметка в акте.

51. Структурное подразделение, ответственное за проведение внутреннего контроля, в течение 7 рабочих дней со дня завершения контрольного мероприятия представляет материалы и акты контрольного мероприятия руководителю государственного органа.

52. По результатам рассмотрения материалов и акта контрольного мероприятия принимается одно из следующих решений:

1) о направлении в адрес руководителя объекта контроля письма

с рекомендациями об устранении выявленных нарушений, причин и условий, способствующих их совершению, улучшении внутренних процедур оказания государственных услуг, внесении соответствующих изменений и (или) дополнений в стандарты и регламенты государственных услуг, оптимизации процессов оказания государственных услуг, привлечении к ответственности лиц, виновных в нарушении законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг (далее – письмо с рекомендациями);

2) о принятии к сведению информации, содержащейся в материалах и акте контрольного мероприятия, в случае отсутствия рекомендаций.

53. В случае, предусмотренном подпунктом 1) пункта 52 настоящих Правил, объект контроля не позднее трех рабочих дней со дня получения письма с рекомендациями предоставляет на согласование руководству структурного подразделения, ответственного за проведение внутреннего контроля, план мероприятий по устранению выявленных нарушений и исполнению рекомендаций (далее – План мероприятий).

54. План мероприятий содержит перечень мер объекта контроля по устранению выявленных нарушений и исполнению рекомендаций с указанием ответственных исполнителей, сроков исполнения и формы завершения.

55. Объект контроля в сроки, указанные в письме с рекомендациями, представляет в структурное подразделение, ответственное за проведение внутреннего контроля, информацию по исполнению Плана мероприятий и копии подтверждающих документов о привлечении к ответственности лиц, виновных в нарушении законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг.

Параграф 2. Порядок проведения мониторинга качества оказания государственных услуг

56. Мониторинг качества оказания государственных услуг проводится ежеквартально структурным подразделением центральных государственных и местных исполнительных органов, ответственных за проведение внутреннего контроля, и включает:

1) анализ размещения проектов стандартов государственных услуг для публичного обсуждения, отчетов о завершении публичного обсуждения (для центральных государственных органов), отчетов о деятельности по вопросам оказания государственных услуг на веб-портале "электронного правительства", официальном интернет-ресурсе государственного органа;

2) анализ наличия утвержденных стандартов (для центральных государственных органов) и регламентов государственных услуг, соблюдения

сроков их утверждения, размещения на веб-портале "электронного правительства", официальном интернет-ресурсе государственного органа;

3) анализ необходимости актуализации стандартов и регламентов государственной услуги;

4) анализ законодательства на предмет выявления и/или исключения государственных услуг;

5) анализ актуальности информации о порядке оказания государственных услуг в Едином контакт-центре по вопросам оказания государственных услуг, в местах оказания государственных услуг, веб-портале "электронного правительства", официальном интернет-ресурсе государственного органа;

6) анализ бизнес-процессов оказания государственных услуг;

7) анализ соблюдения требований законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг;

8) выявление фактов отказа в оказании государственной услуги по основаниям, не предусмотренным законами Республики Казахстан, а также нормативными правовыми актами при выдаче разрешений второй категории, истребования от услугополучателей документов, которые могут быть получены из информационных систем, либо предоставление которых не регламентировано стандартом государственной услуги;

9) анализ наличия необходимых условий для лиц с ограниченными возможностями при получении ими государственных услуг;

10) анализ внесения данных о стадии оказания государственной услуги в ИС "Мониторинг";

11) анализ итогов общественного мониторинга качества оказания государственных услуг;

12) обращение в государственные органы за дополнительной информацией, необходимой для проведения мониторинга качества оказания государственных услуг;

13) рассмотрение жалоб и обращений услугополучателей по вопросам оказания государственных услуг с проведением их анализа.

57. По итогам мониторинга качества оказания государственных услуг структурное подразделение, ответственное за внутренний контроль, вырабатывает рекомендации по:

1) совершенствованию бизнес-процессов оказания государственных услуг, в том числе по их автоматизации, оптимизации и переводу на оказание через Госкорпорацию;

2) внесению изменений и (или) дополнений в Реестр государственных услуг, стандартам и регламентам государственных услуг;

3) устранению выявленных фактов несоблюдения законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг;

4) проведению контрольных мероприятий по фактам нарушений законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг ;

5) актуализации информации о порядке оказания государственных услуг в Едином контакт-центре по вопросам оказания государственных услуг, в местах оказания государственных услуг, веб-портале "электронного правительства", официальном интернет-ресурсе государственного органа;

6) проведению разъяснительных мероприятий по информированию услугополучателей о порядке оказания государственной услуги;

7) обеспечению повышения квалификации сотрудников по оказанию государственных услуг.

58. Рекомендации по итогам мониторинга качества оказания государственных услуг вносятся на рассмотрение и одобрение руководства государственного органа для последующего направления услугодателям с указанием срока информирования о принятых мерах по исполнению рекомендаций.

Параграф 3. Предоставление в Министерство и его территориальные органы отчетов о работе по внутреннему контролю

59. Отчет о работе по внутреннему контролю с приложением аналитической справки по форме согласно приложению 1 к настоящим Правилам ежеквартально до 7 числа месяца, следующего за отчетным периодом, предоставляют:

центральные государственные органы – в Министерство;

территориальные подразделения центральных государственных органов и их ведомств – в территориальные органы Министерства.

Отчет содержит итоги внутреннего контроля за качеством государственных услуг, оказываемых центральным государственным органом, его ведомствами, подведомственными организациями, а также физическими и юридическими лицами, координация деятельности которых осуществляется центральным государственным органом.

60. Отчет о работе по внутреннему контролю с приложением аналитической справки по форме согласно приложению 2 к настоящим Правилам местные исполнительные органы предоставляют в Министерство и его территориальные органы ежеквартально до 7 числа месяца, следующего за отчетным периодом.

Отчет содержит итоги внутреннего контроля за качеством государственных услуг, оказываемых местными исполнительными органами областей, городов

республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов, подведомственными организациями, а также физическими и юридическими лицами, координация деятельности которых осуществляется местными исполнительными органами.

61. Представленный отчет о работе по внутреннему контролю подлежит корректировке Министерством или его территориальными органами по итогам четвертого квартала отчетного года только в случае предоставления центральным государственным или местным исполнительным органом подтверждающих материалов о необходимости корректировки.

62. Отчет в обязательном порядке заполняется полностью, пропущенные, незаполненные ячейки формы отчета не допускаются. В случае отсутствия сведений, в соответствующей ячейке ставится знак "-".

63. 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.

4. Порядок предоставления аналитической информации в Министерство его территориальными органами

64. В целях упорядочения работы территориальных органов Министерства ими ежеквартально до 10 числа месяца, следующего за отчетным периодом, предоставляется аналитическая информация об итогах работы по вопросам оказания государственных услуг.

65. Аналитическая информация содержит следующие сведения за отчетный период:

1) основные параметры развития сферы оказания государственных услуг, а именно:

сведения о текущей ситуации в сфере оказания государственных услуг в курируемом регионе;

общее количество оказанных государственных услуг;

уровень востребованности государственных услуг;

иные сведения;

2) проблемные вопросы сферы оказания государственных услуг в курируемом регионе и меры по их решению, в том числе:

сведения о социально значимых проблемных вопросах по итогам анализа жалоб физических и юридических лиц на оказание государственных услуг;

карты нарушений в разрезе государственных услуг и административно-территориальных единиц курируемого региона;

наличие актуальной информации о порядке оказания государственных услуг в местах их предоставления, на интернет-ресурсах услугодателей, телефонах доверия;

сведения о качестве, полноте и достоверности предоставляемого территориальными подразделениями центральных государственных органов и их ведомств, местными исполнительными органами отчета о работе по внутреннему контролю;

сведения об имеющихся правовых коллизиях и пробелах

в законодательстве Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг по форме согласно приложению 3 к настоящим Правилам;

3) результаты мероприятий государственного контроля, а именно:

информация о результатах проверок в отношении территориальных подразделений центральных государственных органов и их ведомств, местных исполнительных органов областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимов районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов, подведомственных организаций по форме согласно приложению 4 к настоящим Правилам;

результаты перепроверок отчетных данных территориальных подразделений центральных государственных органов и их ведомств, 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 ИС "Мониторинг" необоснованные отказы и нарушения сроков оказания государственных услуг и принятые по ним решения;

4) сведения о проведенной территориальным органом работе по повышению качества оказания государственных услуг, а именно:

информация о ходе реализации совместно с услугодателями мероприятий по повышению качества и достоверности предоставляемой информации в рамках внутреннего контроля, недопущению нарушений законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг;

направленные рекомендации по совершенствованию процедур оказания государственных услуг (в том числе по их автоматизации, оптимизации, переводу на оказание через Госкорпорацию, объединению в композитную услугу) со схематичным описанием бизнес-процессов;

направленные рекомендации по актуализации информации о порядке оказания государственных услуг в местах их предоставления, на

интернет-ресурсах услугодателей, телефонах доверия в разрезе государственных услуг и услугодателей;

предложения по совершенствованию законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг, механизмов проведения государственного контроля, оценки качества оказания государственных услуг;

сведения о проведенных неправительственными организациями общественного мониторинга качества оказания государственных услуг;

предложения по включению услуг в Реестр государственных услуг, а именно сведения о соответствии функции государственного органа признакам государственных услуг по форме согласно приложению 5 к настоящим Правилам и сведения о государственных услугах для их включения в Реестр государственных услуг по форме согласно приложению 6 к настоящим Правилам ;

информация об итогах рассмотрения Общественными советами при органах местного государственного управления областей, г. Астана и г. Алматы проблемных вопросов в сфере оказания государственных услуг и предложений по их решению;

сведения о проведенных территориальными органами разъяснительных мероприятиях по повышению информированности услугополучателей о порядке оказания государственных услуг (конференции, семинары, совещания, акции, " круглые столы", брифинги, конференции, иные мероприятий по вопросам оказания государственных услуг).

5. Заключительные положения

66. Результаты государственного контроля используются при формировании итоговой оценки эффективности деятельности государственных органов по направлению "оказание государственных услуг".

67. Результаты государственного контроля опубликовываются Министерством, его территориальными органами, проверяемыми субъектами в средствах массовой информации и размещаются на их интернет-ресурсах в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

П р и л о ж е н и е 1
к Правилам государственного
контроля за качеством оказания
государственных услуг

Форма

Отчет о работе

центрального государственного органа по внутреннему контролю

за качеством оказания государственных услуг

Срок представления – один раз в квартал, не позднее 7 числа месяца, следующего за отчетным периодом

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

2. Информация о результатах мониторинга качества оказания государственных

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

	в том числе по видам услуг:											
	Наименование государственной услуги											
19.	Количество нарушений, по итогам которых приняты меры по восстановлению нарушенных прав услугополучателей											
20.	Количество лиц, восстановивших нарушенные права при получении государственных услуг											
21.	Количество проведенных разъяснительных мероприятий по повышению качества оказания государственных услуг											
22.	Охват населения разъяснительными мероприятиями по повышению качества оказания государственных услуг											
23.	Количество лиц, прошедших курсы повышения квалификации по вопросам оказания государственных услуг											

¹Раздел "Информация о результатах контрольных мероприятий" не заполняется ведомствами, территориальными подразделениями,

подведомственными организациями центрального государственного органа, а также физическими и юридическими лицами, координация деятельности которых осуществляется центральным государственным органом

Наименование государственного
ор г а н а :

А д р е с :

— — — —

Руководитель

(Ф.И.О. (при его наличии) подпись) _____

— — — —

Фамилия и телефон исполнителя:

Т е л е ф о н :

— — — — —

Дата " " _____ 20__ года М . П .

Пояснение по заполнению формы отчета

о сборе сведений, данных, и содержанию аналитической справки
по внутреннему контролю за качеством оказания государственных услуг

1. Общие положения

1. Форма отчета по внутреннему контролю за качеством государственных услуг, оказываемых центральным государственным органом, его ведомствами, подведомственными организациями, а также физическими и юридическими лицами в курируемой центральным государственным органом сфере, (далее – форма отчета) разработана в соответствии с подпунктом 4) статьи 7 Закона Республики Казахстан "О государственных услугах" от 15 апреля 2013 года.

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, подведомственных организаций, а также физических и юридических лиц, оказывающих государственные услуги в курируемой центральным государственным органом сфере, – в Министерство;

территориальными подразделениями центрального государственного органа и его ведомств с учетом территориальных подразделений, а также физических и

юридических лиц, оказывающих государственные услуги в курируемой сфере, – в территориальные органы Министерства 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

Параграф 1. Информация о результатах контрольных мероприятий

5. В пункте 1 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве проведенных в отчетном периоде контрольных мероприятий (сумма пунктов 1.1 и 1.2).

6. В пункте 1.1 формы отчета указываются количественные данные о количестве проведенных в отчетном периоде контрольных мероприятий согласно утвержденному годовому плану контрольных мероприятий.

7. В пункте 1.2 формы отчета указываются количественные данные о количестве проведенных в отчетном периоде контрольных мероприятий по результатам мониторинга качества оказания государственных услуг.

8. В пунктах 2, 2.1, 2.2, 2.3 и 2.4 формы отчета указываются количественные данные за отчетный период об общем количестве объектов контрольных мероприятий, в том числе в разрезе видов объектов.

9. В пунктах 3, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4 и 3.5 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве выявленных за отчетный период нарушений, в том числе в разрезе видов нарушений.

10. В пункте 4 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве нарушений за отчетный период, по итогам которых приняты меры по восстановлению нарушенных прав услугополучателей.

11. В пункте 5 формы отчета указываются количественные данные за отчетный период об общем количестве лиц, восстановивших нарушенные права при получении государственных услуг.

12. В пункте 6 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве выявленных в ходе контрольных мероприятий за отчетный период нарушений сроков рассмотрения жалоб.

13. В пунктах 7, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5 и 7.6 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве наложенных дисциплинарных взысканий по итогам контрольных мероприятий за отчетный период, в том числе в разрезе видов дисциплинарных взысканий.

14. В пунктах 8, 8.1, 8.2 и 8.3 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве лиц, привлеченных за отчетный период к дисциплинарной ответственности, в том числе в разрезе таких лиц.

15. В пунктах 9, 9.1 и 9.2 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве выработанных рекомендаций по итогам контрольных мероприятий в отчетном периоде, в том числе исполненные и неисполненные рекомендации.

Параграф 2. Информация о результатах мониторинга качества оказания государственных услуг

16. В пункте 10 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве видов государственных услуг в Реестре государственных услуг.

17. В пункте 10.1 формы отчета указываются количественные данные о количестве видов государственных услуг, включенных в Реестр государственных услуг в отчетном периоде, в том числе по видам услуг.

18. В пункте 11 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве утвержденных стандартов государственных услуг.

19. В пункте 12 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве утвержденных регламентов государственных услуг.

20. В пунктах 13, 13.1, 13.2, 13.3, 13.4, 13.4.1, 13.4.2 и 13.4.3 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве оказанных в отчетном периоде государственных услуг, в том числе в разрезе услугодателей, форм предоставления, видов услуг.

21. В пункте 14 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве отказов в оказании государственных услуг за отчетный период.

22. В пункте 14.1 формы отчета указываются количественные данные о количестве необоснованных отказов в оказании государственных услуг за отчетный период.

23. В пунктах 15, 15.1, 15.2 и 15.3 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве оказанных в отчетном периоде государственных услуг с нарушением установленных сроков, в том числе в разрезе услугодателей, форм предоставления, видов услуг.

24. В пунктах 16, 16.1, 16.2 и 16.3 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве поступивших в отчетном периоде жалоб на качество оказанных государственных услуг, в том числе в разрезе услугодателей, форм предоставления, видов услуг.

25. В пунктах 17, 17.1, 17.2, 17.3, 17.4, 17.5, 17.6 и 17.7 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве источников поступления за отчетный период жалоб на качество оказания государственной услуги, в том числе в разрезе источников.

26. В пунктах 18, 18.1, 18.2 и 18.3 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве допущенных в отчетном периоде нарушений сроков рассмотрения жалоб лиц на качество оказанных государственных услуг, в том числе в разрезе услугодателей, форм предоставления, видов услуг.

27. В пункте 19 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве нарушений в отчетном периоде, по итогам которых приняты меры по восстановлению нарушенных прав услугополучателей.

28. В пункте 20 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве лиц, восстановивших в отчетном периоде нарушенные права при получении государственных услуг.

29. В пункте 21 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве проведенных в отчетном периоде разъяснительных мероприятий по повышению качества оказания государственных услуг.

30. В пункте 22 формы отчета указываются количественные данные об охвате населения разъяснительными мероприятиями по повышению качества оказания государственных услуг (количество человек).

31. В пункте 23 формы отчета указываются количественные данные о общем количестве лиц, прошедших курсы повышения квалификации по вопросам оказания государственных услуг.

3. Пояснение к содержанию аналитической справки

32. Аналитическая справка предоставляется вместе с отчетом и содержит:

1) информацию о результатах контрольных мероприятий, проведенных структурным подразделением центрального государственного органа, ответственным за внутренний контроль, а именно сведения о:

проведенных контрольных мероприятиях, объектах контроля;

выявленных в ходе контрольного мероприятия нарушениях порядка и сроков оказания государственных услуг, сроков рассмотрения жалоб с указанием их причин и принятых мер;

лицах, привлеченных к дисциплинарной ответственности;

выработанных рекомендаций по итогам контрольного мероприятия с указанием исполненных и неисполненных услугодателями рекомендаций и причин их неисполнения;

2) информацию о результатах мониторинга качества оказания государственных услуг, проведенного структурным подразделением центрального государственного органа, ответственным за внутренний контроль, а именно сведения о:

принятых мерах по совершенствованию бизнес-процессов оказания государственных услуг, в том числе по их автоматизации, оптимизации и переводу на оказание через Госкорпорацию;

внесенных изменениях и (или) дополнениях в Реестр государственных услуг, стандарты и регламенты государственных услуг (с указанием наименования, номера и даты нормативных правовых актов);

проведенной работе по выявлению новых государственных услуг и внесению предложений в уполномоченный орган по ведению Реестра государственных услуг;

отказах в оказании государственных услуг услугополучателям с указанием их количества, причин и принятых по ним мерам;

о выявленных фактах нарушения законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг с указанием их количества, причин и принятых по ним мерам;

рассмотренных в отчетном периоде с нарушением установленных сроков жалобах на качество оказания государственных услуг с указанием их количества, причин и принятых по ним мерам;

восстановлении нарушенных прав услугополучателей с указанием принятых мер;

проведенных разъяснительных мероприятиях по информированию услугополучателей о порядке оказания государственной услуги;

лицах, прошедших повышение квалификации по вопросам оказания государственных услуг.

33. 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
контроля

П р а в и л а м
за

г о с у д а р с т в е н н о г о
качеством

о к а з а н и я
оказании

государственных услуг

Форма

Отчет о работе

местного исполнительного органа по внутреннему контролю
за качеством оказания государственных услуг

Отчетный период ____ квартал 20__ года

Индекс: 2-мк

Периодичность: ежеквартальная

Круг лиц представляющих: местные исполнительные органы областей, городов республиканского значения, столицы с учетом местных исполнительных органов районов, городов областного значения, районов

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

19.	при получении государственных у с л у г											
20.	Количество проведенных разъяснительных мероприятий по повышению качества оказания государственных у с л у г											
21.	Охват населения разъяснительными мероприятиями по повышению качества оказания государственных у с л у г											
22.	Количество лиц, прошедших курсы повышения квалификации по вопросам оказания государственных у с л у г											

Наименование государственного
о р г а н а :

А д р е с :

— — — — —

Руководитель

(Ф.И.О. (при его наличии) подпись)

— — — — —

Фамилия и телефон исполнителя:

Т е л е ф о н :

— — — — —

Дата " " _____ 20__ М . П .
г о д а

Пояснение по заполнению формы отчета
о сборе сведений, данных, и содержанию аналитической справки
по внутреннему контролю за качеством оказания государственных услуг

1. Общие положения

1. Форма отчета по внутреннему контролю за качеством государственных услуг, оказываемых местными исполнительными органами областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов, подведомственными организациями, а также физическими и юридическими лицами, координация деятельности которых осуществляется местными исполнительными органами, (далее – форма отчета) разработана в соответствии с подпунктом 4) статьи 7 Закона Республики Казахстан "О государственных услугах" от 15 апреля 2013 года.

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 акиматами областей, городов Астана и Алматы с учетом местных исполнительных органов областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов, подведомственными организациями, а также физическими и юридическими лицами, координация деятельности которых осуществляется местными исполнительными органами, ежеквартально до 7 числа месяца, следующего за отчетным периодом, в Министерство и его территориальные органы 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

Параграф 1. Информация о результатах контрольных мероприятий

5. В пункте 1 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве проведенных в отчетном периоде контрольных мероприятий (сумма пунктов 1.1 и 1.2).

6. В пункте 1.1 формы отчета указываются количественные данные о количестве проведенных в отчетном периоде контрольных мероприятий согласно утвержденному годовому плану контрольных мероприятий.

7. В пункте 1.2 формы отчета указываются количественные данные о количестве проведенных в отчетном периоде контрольных мероприятий по результатам мониторинга качества оказания государственных услуг.

8. В пунктах 2, 2.1, 2.2, 2.3 и 2.4 формы отчета указываются количественные данные за отчетный период об общем количестве объектов контрольных мероприятий, в том числе в разрезе видов объектов.

9. В пунктах 3, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4 и 3.5 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве выявленных за отчетный период нарушений, в том числе в разрезе видов нарушений.

10. В пункте 4 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве нарушений за отчетный период, по итогам которых приняты меры по восстановлению нарушенных прав услугополучателей.

11. В пункте 5 формы отчета указываются количественные данные за отчетный период об общем количестве лиц, восстановивших нарушенные права при получении государственных услуг.

12. В пункте 6 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве выявленных в ходе контрольных мероприятий за отчетный период нарушений сроков рассмотрения жалоб.

13. В пунктах 7, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5 и 7.6 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве наложенных дисциплинарных взысканий по итогам контрольных мероприятий за отчетный период, в том числе в разрезе видов дисциплинарных взысканий.

14. В пунктах 8, 8.1, 8.2 и 8.3 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве лиц, привлеченных за отчетный период к дисциплинарной ответственности, в том числе в разрезе таких лиц.

15. В пунктах 9, 9.1 и 9.2 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве выработанных рекомендаций по итогам контрольных мероприятий в отчетном периоде, в том числе исполненные и неисполненные рекомендации.

Параграф 2. Информация о результатах мониторинга качества оказания государственных услуг

16. В пункте 10 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве видов государственных услуг в Реестре государственных услуг.

17. В пункте 10.1 формы отчета указываются количественные данные о количестве видов государственных услуг, включенных в Реестр государственных услуг в отчетном периоде, в том числе по видам услуг.

18. В пункте 11 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве утвержденных регламентов государственных услуг.

19. В пунктах 12, 12.1, 12.2, 12.3, 12.4, 12.4.1, 12.4.2 и 12.4.3 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве оказанных в отчетном периоде государственных услуг, в том числе в разрезе услугодателей, форм предоставления, видов услуг.

20. В пункте 13 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве отказов в оказании государственных услуг за отчетный период.

21. В пункте 13.1 формы отчета указываются количественные данные о количестве необоснованных отказов в оказании государственных услуг за отчетный период.

22. В пунктах 14, 14.1, 14.2 и 14.3 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве оказанных в отчетном периоде государственных услуг с нарушением установленных сроков, в том числе в разрезе услугодателей, форм предоставления, видов услуг.

23. В пунктах 15, 15.1, 15.2 и 15.3 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве поступивших в отчетном периоде жалоб на качество оказанных государственных услуг, в том числе в разрезе услугодателей, форм предоставления, видов услуг.

24. В пунктах 16, 16.1, 16.2, 16.3, 16.4, 16.5, 16.6 и 16.7 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве источников поступления за отчетный период жалоб на качество оказания государственной услуги, в том числе в разрезе источников.

25. В пунктах 17, 17.1, 17.2 и 17.3 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве допущенных в отчетном периоде нарушений сроков рассмотрения жалоб лиц на качество оказанных государственных услуг, в том числе в разрезе услугодателей, форм предоставления, видов услуг.

26. В пункте 18 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве нарушений в отчетном периоде, по итогам которых приняты меры по восстановлению нарушенных прав услугополучателей.

27. В пункте 19 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве лиц, восстановивших в отчетном периоде нарушенные права при получении государственных услуг.

28. В пункте 20 формы отчета указываются количественные данные об общем количестве проведенных в отчетном периоде разъяснительных мероприятий по повышению качества оказания государственных услуг.

29. В пункте 21 формы отчета указываются количественные данные об охвате населения разъяснительными мероприятиями по повышению качества оказания государственных услуг (количество человек).

30. В пункте 22 формы отчета указываются количественные данные о общем количестве лиц, прошедших курсы повышения квалификации по вопросам оказания государственных услуг.

3. Пояснение к содержанию аналитической справки

31. Аналитическая справка предоставляется вместе с отчетом и содержит:

1) информацию о результатах контрольных мероприятий, проведенных структурным подразделением местного исполнительного органа, ответственным за внутренний контроль, а именно сведения о:

проведенных контрольных мероприятиях, объектах контроля;

выявленных в ходе контрольного мероприятия нарушениях порядка и сроков оказания государственных услуг, сроков рассмотрения жалоб с указанием их причин и принятых мер;

лицах, привлеченных к дисциплинарной ответственности;

выработанных рекомендациях по итогам контрольного мероприятия с указанием исполненных и неисполненных услугодателями рекомендаций и причин их неисполнения;

2) информацию о результатах мониторинга качества оказания государственных услуг, проведенного структурным подразделением местного исполнительного органа, ответственным за внутренний контроль, а именно сведения о:

принятых мерах по совершенствованию бизнес-процессов оказания государственных услуг, в том числе по их автоматизации, оптимизации и переводу на оказание через Госкорпорацию;

внесенных изменениях и (или) дополнениях в Реестр государственных услуг, стандарты и регламенты государственных услуг (с указанием наименования, номера и даты нормативных правовых актов);

проведенной работе по выявлению новых государственных услуг и внесению предложений в уполномоченный орган по ведению Реестра государственных услуг;

отказах в оказании государственных услуг услугополучателям с указанием их количества, причин и принятых по ним мерам;

о выявленных фактах нарушения законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг с указанием их количества, причин и принятых по ним мерам;

рассмотренных в отчетном периоде с нарушением установленных сроков жалобах на качество оказания государственных услуг с указанием их количества, причин и принятых по ним мерам;

восстановлении нарушенных прав услугополучателей с указанием принятых мер;

проведенных разъяснительных мероприятиях по информированию услугополучателей о порядке оказания государственной услуги;

лицах, прошедших повышение квалификации по вопросам 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 3
к Правилам государственного
контроля за качеством оказания
государственных услуг

Форма

Сведения

об имеющихся правовых коллизиях и пробелах в
законодательстве Республики Казахстан в сфере
оказания государственных услуг

Наименование государственной услуги	Сведения о нормативном правовом акте (НПА), требующем приведения в соответствие с действующим законодательством			Сведения о неэффективности или нецелесообразности реализации в правоприменительной практике отдельных положений НПА			Примечания
	номер и дата НПА, номер его структурного элемента	содержание нормы НПА	Необходимые меры (внесение изменений и дополнений, признание утратившим силу, приостановление действия НПА или отдельной нормы НПА, отмена)	номер и дата НПА, номер его структурного элемента	содержание нормы НПА	Необходимые меры (внесение изменений и дополнений, признание утратившим силу)	
1	2	3	4	5	6	7	8

Руководитель территориального департамента Министерства по _____
делам государственной службы Республики Казахстан _____
Ф.И.О. (при его _____
наличии) _____
подпись

И с п о л н и т е л ь _____
Ф.И.О. (при его _____
наличии) _____
подпись

П р и л о ж е н и е 4
к Правилам государственного

Форма

Информация о результатах работы

по контролю за качеством оказания государственных услуг

№ п / п	Наименование мероприятий	к в а р т а л		
		наименование месяца	наименование месяца	наименование месяца
1	Количество проведенных проверок, всего и з н и х :			
1.1	в ы б о р о ч н ы х			
1.2	по заявлениям и жалобам услугополучателей			
1.3	по поручениям органов прокуратуры по конкретным фактам нарушений законодательства в сфере оказания государственных услуг			
1.4	по обращениям государственных органов по конкретным фактам нарушений законодательства в сфере оказания государственных услуг			
2	Количество субъектов контроля, в отношении которых проведены проверки, всего и з н и х :			
2.1	территориальных подразделений центральных государственных органов и их ведомств			
2.2	местных исполнительных органов областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимов районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов			
2.3	подведомственных организаций			
3	Количество выявленных нарушений, всего и з н и х :			
3.1	факты нарушений сроков оказания государственных у с л у г			
3.2	факты оказания государственных услуг при отсутствии полного пакета документов, предусмотренного утвержденным стандартом государственной услуги			

3.3	факты отказа в оказании государственной услуги по основаниям, не предусмотренным законами Республики К а з а х с т а н			
3.4	факты истребования документов, не предусмотренных утвержденным стандартом государственной услуги			
3.5	факты нарушений иных требований законодательства в сфере оказания государственных услуг			
4	Количество поступивших жалоб			
4.1	в том числе обоснованных			
5	Количество нарушений, по итогам которых приняты меры по восстановлению нарушенных прав услугополучателей			
6	Количество лиц, восстановивших нарушенные права при получении государственных услуг			
7	Количество выработанных рекомендаций по итогам проверки для повышения качества оказания государственных услуг			
8	Количество неисполненных рекомендаций			
8.1	в том числе исполнение которых планируется в следующем отчетном периоде			
9	Количество наложенных руководителями государственных органов и организаций-услугодателей дисциплинарных взысканий по итогам проверок, всего: и з н и х :			
9.1	з а м е ч а н и е			
9.2	в ы г о в о р			
9.3	с т р о г и й в ы г о в о р			
9.4	предупреждение о неполном служебном соответствии			
9.5	понижение в должности			
9.6	увольнение с занимаемой должности			
	Количество лиц привлеченных к дисциплинарной ответственности по рекомендациям территориального			

10	департамента Министерства по делам государственной службы Республики Казахстан, всего: и з н и х :			
10.1	акимы городов областного значения, районов областей и районов в городах			
10.2	государственные служащие группы категорий С			
10.3	государственные служащие группы категории Д			
10.4	государственные служащие группы категории Е			
10.5	сотрудники правоохранительных органов			
10.6	сотрудники подведомственных организаций, не являющиеся государственными служащими			
10.7	и н ы е л и ц а			
11	Количество проведенных разъяснительных мероприятий по повышению качества оказания государственных услуг			
12	Охват населения разъяснительными мероприятиями по повышению качества оказания государственных услуг			

Руководитель территориального департамента Министерства по делам государственной службы Республики Казахстан _____

 Ф.И.О. (при его _____
 наличии) подпись

И с п о л н и т е л ь _____

 Ф.И.О. (при его _____
 наличии) подпись

П р и л о ж е н и е 5
 к Правилам государственного
 контроля за качеством оказания
 государственных услуг
 Форма
 Сведения
 о соответствии функции государственного органа

признакам государственных услуг

№ п/ п	Наименование функции	Наименование , номер и дата нормативного правового акта (НПА), номер структурного элемента НПА (статья, пункт, подпункт), в котором закреплена функция	Соответствие признакам государственной услуги (указать наименование, номер и дату НПА, номер и содержание структурного элемента НПА по каждому из признаков госуслуги)			
			1) быть ориентированной на реализацию отдельных функций госорганов	2)) осуществляться в индивидуальном порядке	3)) осуществляться по обращению услугополучателя	4) быть ориентированной на реализацию прав, свобод и законных интересов услугополучателей , предоставление им материальных и л и нематериальных б л а г
1	2	3	4	5	6	7

Руководитель территориального департамента Министерства по _____
делам государственной службы Республики Казахстан _____
Ф.И.О. (при его _____
наличии) _____
подпись

И с п о л н и т е л ь _____
Ф.И.О. (при его _____
наличии) _____
подпись

П р и л о ж е н и е _____ 6
к Правилам государственного
контроля за качеством оказания
государственных услуг

Форма

Сведения

о государственных услугах для их включения в Реестр
государственных услуг

№ п/ п	Предлагаемое наименование	Категория услугополучателей (физическое и (	Наименование Ц Г О , утверждающего		Наименования организаций, осуществляющих прием заявлений и выдачу результатов оказания	Платность или бесплатность	В сл
							прав осно наим , ном НПА

п	государственной услуги	или) юридическое лицо)	стандарт государственной услуги	Наименование услугодателя	государственной услуги, и (или) указание на веб-портал " электронного правительства"	государственной услуги	структурный элемент НПА пункт подп
1	2	3	4	5	6	7	8

Руководитель территориального департамента Министерства по _____
делам государственной службы Республики Казахстан _____
Ф.И.О. (при его _____
наличии) _____
подпись

Исполнитель

Ф.И.О. (при его _____
наличии) _____
подпись