

Об утверждении Правил государственного контроля за качеством оказания государственных услуг

Приказ Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции от 8 декабря 2016 года № 78. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 26 января 2017 года № 14740.

В соответствии с подпунктом 3) статьи 7 Закона Республики Казахстан "О государственных и социально ответственных услугах", подпунктом 2) пункта 3 статьи 16 Закона Республики Казахстан "О государственной статистике" **ПРИКАЗЫВАЮ:**

Сноска. Преамбула - в редакции приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 31.03.2026 № 52 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

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

2. Признать утратившим силу приказ Министра по делам государственной службы Республики Казахстан от 16 февраля 2016 года № 35 "Об утверждении Правил государственного контроля за качеством оказания государственных услуг" (зарегистрированный в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 13359, опубликованный 11 марта 2016 года в информационно-правовой системе "Эділет").

3. Департаменту государственных услуг Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции в установленном законодательством порядке обеспечить:

1) 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 направление на официальное опубликование в периодические печатные издания;

3) в течение десяти календарных дней после государственной регистрации настоящего приказа 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) размещение настоящего приказа на интернет-ресурсе Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции, курирующего вопросы контроля и оценки качества оказания государственных услуг.

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

*Председатель Агентства
Республики Казахстан по делам
государственной службы
и противодействию коррупции*

К. Кожамжаров

"СОГЛАСОВАН"

Министр информации и коммуникаций
Республики Казахстан

_____ Д. Абаев

"__" _____ 2016 года

"СОГЛАСОВАН"

Председатель
Комитета по статистике
Министерства национальной экономики
Республики Казахстан

_____ Н. Айдапкелов

"__" _____ 2016 года

Утверждены
приказом Председателя
Агентства Республики
Казахстан по делам
государственной службы и
противодействию коррупции
от 8 декабря 2016 года № 78

Правила государственного контроля за качеством оказания государственных услуг

Сноска. Правила - в редакции приказа и.о. Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 25.06.2024 № 101 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Глава 1. Общие положения

1. Настоящие Правила государственного контроля за качеством оказания государственных услуг разработаны в соответствии с Законом Республики Казахстан "О государственных и социально ответственных услугах" (далее – Закон) и определяют порядок проведения государственного контроля за качеством оказания государственных услуг центральными государственными органами, их ведомствами,

загранучреждениями Республики Казахстан, территориальными подразделениями центральных государственных органов и их ведомств, местными исполнительными органами областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимами районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов, а также подведомственными организациями центральных государственных органов, их ведомств, местных исполнительных органов, некоммерческим акционерным обществом "Государственная корпорация " Правительство для граждан" (далее – Государственная корпорация) и его филиалами, физическими и юридическими лицами, оказывающими государственные услуги в соответствии с законодательством Республики Казахстан (далее – субъекты государственного контроля за качеством оказания государственных услуг).

Сноска. Пункт 1 - в редакции приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 31.03.2026 № 52 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

2. Государственный контроль за качеством оказания государственных услуг за деятельностью центральных государственных органов, их ведомств и подведомственных им организаций, загранучреждений Республики Казахстан проводится должностными лицами уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг (далее – уполномоченный орган), а за деятельностью местных исполнительных органов областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, территориальных подразделений центральных государственных органов и ведомств, подведомственных им организаций, акимов районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов, Государственной корпорации и ее филиалов, а также физических и юридических лиц, оказывающих государственные услуги в соответствии с законодательством Республики Казахстан, – должностными лицами территориальными подразделениями уполномоченного органа в пределах их компетенции, а также должностными лицами уполномоченного органа по поручению руководства уполномоченного органа.

3. Государственный контроль основывается на принципах:

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

4. Государственный контроль за качеством оказания государственных услуг проводится путем:

1) проверки с выездом на место либо без выезда на место с вызовом должностных лиц и (или) запросом материалов;

Примечание ИЗПИ!

Подпункт 2) предусматривается в редакции приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 31.03.2026 № 52 (вводится в действие с 11.07.2026).

2) наблюдения посредством доступа к информационным системам либо на основе отчетной информации и сведений.

5. Предметом государственного контроля за качеством оказания государственных услуг является соблюдение субъектами государственного контроля за качеством оказания государственных услуг требований законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг.

Примечание ИЗПИ!

Пункт 6 предусматривается в редакции приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 31.03.2026 № 52 (вводится в действие с 11.07.2026).

6. Учет проверок ведется посредством информационной системы уполномоченного органа.

Глава 2. Порядок проведения внешнего государственного контроля за качеством оказания государственных услуг

7. Государственный контроль за качеством оказания государственных услуг проводится уполномоченным органом и его территориальными подразделениями в форме плановой проверки, внеплановой проверки и наблюдения соответствия деятельности субъектов государственного контроля за качеством оказания государственных услуг требованиям законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг.

8. Положения настоящей главы не распространяются на отношения, связанные с организацией, обеспечением и осуществлением контрразведывательной и предпринимательской деятельности.

Параграф 1. Порядок проведения проверок

9. Проверки делятся на виды указанные в пункте 1 статьи 27-1 Закона, при этом:

1) плановые проверки, являются комплексными и направлены на обеспечение контроля соблюдения требований законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг;

2) внеплановые проверки, являются предметными и направлены на обеспечение контроля соблюдения требований законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг по вопросам, послужившим основанием для их проведения.

10. Основанием для назначения плановой проверки является полугодовой план проверок, утверждаемый уполномоченным органом в соответствии с пунктом 3 статьи 27-1 Закона.

При этом состав проверяющих должностных лиц может быть изменен решением уполномоченного органа или его территориальными подразделениями.

В случае изменения состава проверяющих должностных лиц уполномоченный орган или его территориальное подразделение уведомляет об этом субъект государственного контроля за качеством оказания государственных услуг не позднее одного рабочего дня со дня принятия такого решения по форме согласно приложению 1 к настоящим Правилам.

11. Полугодовой план проверок формируется в виде списка субъектов государственного контроля за качеством оказания государственных услуг, в отношении которых назначена плановая проверка, с обязательным указанием их наименований.

12. Субъект государственного контроля за качеством оказания государственных услуг может быть включен в план проверок при наличии одного из случаев, предусмотренных пунктом 4 статьи 27-1 Закона.

13. Внеплановая проверка назначается по основаниям, предусмотренным в пункте 6 и проводится в соответствии с пунктом 8 статьи 27-1 Закона.

14. Решение должностного лица уполномоченного органа и его территориальных подразделений о начале проведения проверки оформляется в виде уведомления в соответствии с пунктом 3 статьи 27-2 Закона.

Уведомление о начале плановой проверки направляется не менее чем за три рабочих дня до ее начала с указанием даты и не менее чем за сутки до начала внеплановой проверки по форме согласно приложению 2 к настоящим Правилам.

При проведении проверки без выезда на место лицо, уполномоченное на проведение проверки вызывает должностных лиц субъекта государственного контроля за качеством оказания государственных услуг путем запроса с указанием даты и времени их прибытия и (или) запрашивает предоставление необходимых материалов.

15. Сроки проведения проверки приостанавливаются в соответствии с пунктом 4 статьи 27-2 Закона.

При приостановлении и возобновлении сроков проведения проверки уполномоченный орган или его территориальное подразделение уведомляют об этом субъект государственного контроля за качеством оказания государственных услуг не позднее одного рабочего дня со дня принятия такого решения по форме согласно приложениям 3 и 4 к настоящим Правилам.

Исчисление срока проведения проверки продолжается со дня ее возобновления.

16. В ходе проверки должностным лицом уполномоченного органа и его территориальных подразделений, проводящим проверку, не позднее чем за три рабочих дня до даты завершения проверки составляется и направляется субъектам

государственного контроля за качеством оказания государственных услуг, а также лицам, указанным в подпункте 1) пункта 6 статьи 27-1 Закона, проект справки о результатах проверки по форме согласно приложению 5 к настоящим Правилам.

17. Субъект государственного контроля за качеством оказания государственных услуг, а также лица, указанные в подпункте 1) пункта 6 статьи 27-1 Закона, может принять участие в заслушивании, проводимом должностными лицами уполномоченного органа и его территориальных подразделений, проводящими проверку, и представить или высказать возражение к проекту справки о результатах проверки в срок не позднее двух рабочих дней со дня его получения.

18. По результатам рассмотрения поступивших возражений к проекту справки о результатах проверки должностные лица уполномоченного органа и его территориальных подразделений, проводящих проверку, составляют справку о результатах проверки либо в пределах установленного срока принимают меры по дополнительному изучению сведений, имеющих существенное значение, в том числе приостанавливают проведение проверки.

19. В случаях, когда справкой о результатах проверки подтверждаются нарушения законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг, в адрес субъекта государственного контроля за качеством оказания государственных услуг вносится обязательное к рассмотрению представление об устранении нарушений, выявленных по результатам проверки, а также о рассмотрении вопроса привлечения к ответственности лиц, допустивших нарушение по форме согласно приложению 6 к настоящим Правилам.

20. Представление об устранении выявленных нарушений подлежит рассмотрению с принятием мер по устранению указанных в нем нарушений субъектом государственного контроля за качеством оказания государственных услуг в течение тридцати календарных дней.

21. Если для исполнения представления об устранении выявленных нарушений требуются дополнительные временные и (или) финансовые затраты субъект государственного контроля за качеством оказания государственных услуг не позднее трех рабочих дней со дня вручения ему указанного представления может обратиться в уполномоченный орган и (или) его территориальное подразделение, с заявлением о продлении сроков устранения выявленных нарушений.

В заявлении субъект государственного контроля за качеством оказания государственных услуг излагает меры, которые будут приняты по устранению нарушений, и объективные причины продления сроков устранения нарушений.

Уполномоченный орган и (или) его территориальное подразделение в течение трех рабочих дней с учетом изложенных в заявлении доводов принимает решение о продлении сроков устранения нарушений или отказе в продлении с мотивированным обоснованием.

22. По нарушениям законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг, которыми созданы препятствия в реализации прав, свобод и законных интересов услугополучателей, принимаются также меры по восстановлению без необходимости повторного их обращения за получением государственной услуги.

23. Информация об итогах рассмотрения представления об устранении выявленных нарушений направляется в уполномоченный орган или его территориальное подразделение в течение двух рабочих дней со дня его рассмотрения.

24. В случае не предоставления информации уполномоченным органом и его территориальными подразделениями назначается внеплановая проверка согласно подпункту 3) пункта 6 статьи 27-1 Закона.

25. Уполномоченным органом или его территориальным подразделением составляются протоколы и рассматриваются дела об административных правонарушениях в порядке, установленном Кодексом Республики Казахстан "Об административных правонарушениях".

26. При обнаружении в действиях должностных лиц субъекта государственного контроля за качеством оказания государственных услуг признаков уголовного правонарушения или преступления, либо административного правонарушения руководством уполномоченного органа или его территориальных подразделений принимаются меры по направлению материалов проверки в соответствующие уполномоченные органы.

27. Основаниями для прекращения проверки являются:

1) ликвидация субъекта государственного контроля за качеством оказания государственных услуг;

2) поступление от заявителя отзыва ранее поданного обращения.

28. Государственная корпорация и ее филиалы по запросу уполномоченного органа и его территориальных подразделений предоставляют необходимые материалы и сведения при наличии обращений физических и юридических лиц, государственных органов и организаций, публикаций в средствах массовой информации и информации о несоблюдении законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг при приеме заявлений на оказание государственных услуг партнерскими организациями и выдаче их результатов услугополучателю, а также при проведении государственного контроля за качеством оказания государственных услуг.

В случае подтверждения фактов несоблюдения законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг уполномоченный орган и его территориальные подразделения направляют в Государственную корпорацию и ее филиалы письмо для принятия соответствующих мер.

Параграф 2. Порядок проведения наблюдения за соблюдением законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг

Примечание ИЗПИ!

Пункт 29 предусматривается в редакции приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 31.03.2026 № 52 (вводится в действие с 11.07.2026).

29. Субъекты государственного контроля за качеством оказания государственных услуг предоставляют доступ должностным лицам уполномоченного органа и его территориальных подразделений к информационным системам по оказанию и мониторингу государственных услуг.

30. Наблюдение на предмет соответствия деятельности субъектов государственного контроля за качеством оказания государственных услуг требованиям законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг проводится уполномоченным органом и его территориальными подразделениями путем анализа:

Примечание ИЗПИ!

Подпункт 1) предусматривается в редакции приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 31.03.2026 № 52 (вводится в действие с 11.07.2026).

1) сведений, отраженных в информационных системах по оказанию и мониторингу государственных услуг;

2) информации, предоставляемой субъектами государственного контроля за качеством оказания государственных услуг в рамках внутреннего контроля ежеквартально до 15 числа месяца, следующего за отчетным периодом;

Примечание ИЗПИ!

Подпункт 3) предусматривается в редакции приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 31.03.2026 № 52 (вводится в действие с 11.07.2026).

3) данных веб-портала "электронного правительства", интернет - ресурсов услугодателей и средств массовой информации;

4) обращений физических и юридических лиц по вопросам оказания государственных услуг, а также сведений, представленных государственными органами и организациями независимо от организационно-правовой формы по вопросам качества оказания государственных услуг.

31. Предметом анализа, проводимого в пределах наблюдения, являются факты:

1) несоблюдения сроков оказания государственных услуг;

2) необоснованных отказов в оказании государственных услуг;

3) оказания государственных услуг при отсутствии полного пакета документов, а также несоответствии перечня документов или сведений, указанных в нормативных правовых актах;

4) истребования документов, не предусмотренных установленным перечнем в подзаконных нормативных правовых актах;

5) неоднократного предоставления отказа по заявлениям с идентичным перечнем документов и их содержанием;

б) несоблюдения порядка оказания государственных услуг.

32. Руководством уполномоченного органа или его территориальных подразделений по результатам наблюдения за соблюдением законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг принимаются следующие решения:

1) о направлении в адрес руководителя субъекта государственного контроля за качеством оказания государственных услуг рекомендаций по устранению выявленных по итогам наблюдения за соблюдением законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг нарушений, в том числе причин и условий, способствующих их совершению, а также привлечению к дисциплинарной ответственности виновных лиц, восстановлению нарушенных прав, свобод и законных интересов услугополучателей;

2) о принятии к сведению информации, содержащейся в результатах наблюдения;

3) о принятии мер, предусмотренных подпунктом 4) пункта 6 статьи 27-1 Закона и пунктом 25 настоящих Правил.

33. В случае обнаружения в действиях должностных лиц субъектов государственного контроля за качеством оказания государственных услуг признаков уголовного правонарушения или преступления, либо административного правонарушения руководством уполномоченного органа или его территориальных подразделений материалы наблюдения направляются в соответствующие уполномоченные органы.

Глава 3. Порядок проведения внутреннего государственного контроля за качеством оказания государственных услуг

34. Внутренний контроль за качеством оказания государственных услуг проводится в форме контрольного мероприятия и внутреннего наблюдения за соблюдением субъектами государственного контроля за качеством оказания государственных услуг требований законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг.

Внутренний контроль за качеством оказания государственных услуг проводится соответствующими структурными подразделениями и (или) ответственными лицами субъектов государственного контроля за качеством оказания государственных услуг, координирующими вопросы оказания государственных услуг (далее – служба внутреннего контроля).

35. Служба внутреннего контроля центрального государственного органа и его ведомства проводит внутренний контроль за качеством государственных услуг, оказываемых центральным государственным органом и его ведомством, территориальными органами (подразделениями) центрального государственного

органа и его ведомства, подведомственными организациями, а также физическими и юридическими лицами, координация деятельности которых находятся в ведении центрального государственного органа и его ведомства.

36. Служба внутреннего контроля территориального органа (подразделения) центрального государственного органа и его ведомства в областях, городах республиканского значения, столицы проводит внутренний контроль за качеством государственных услуг, оказываемых территориальными органами (подразделениями) центрального государственного органа и его ведомства в районах, городах областного значения.

37. Служба внутреннего контроля местного исполнительного органа проводит внутренний контроль за качеством государственных услуг, оказываемых местными исполнительными органами соответствующей административно-территориальной единицы.

38. Служба внутреннего контроля местного исполнительного органа области, городов республиканского значения, столицы проводит внутренний контроль за качеством государственных услуг, оказываемых подведомственными организациями, а также физическими и юридическими лицами, координация деятельности которых осуществляется исполнительным органом области, городов республиканского значения, столицы.

39. Включение субъектов государственного контроля за качеством оказания государственных услуг в полугодовой план контрольных мероприятий производится в соответствии с требованиями пункта 12 настоящих Правил.

Параграф 1. Порядок проведения контрольного мероприятия

40. Контрольным мероприятием является комплекс взаимосвязанных контрольных действий, осуществляемых службами внутреннего контроля на предмет соблюдения законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг с целью выявления, устранения и недопущения нарушений субъектами государственного контроля за качеством оказания государственных услуг.

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

план контрольных мероприятий, утверждаемый на год приказом руководства центрального государственного органа или его ведомства, территориального органа (подразделения) центрального государственного органа или его ведомства, местного исполнительного органа, исполнительного органа областей, городов республиканского значения, столицы не позднее 15 декабря года, предшествующего планируемому периоду (году);

приказ (решение) руководства центрального государственного органа или его ведомства, территориального органа (подразделения) центрального государственного

органа или его ведомства, местного исполнительного органа, исполнительного органа областей, городов республиканского значения, столицы о назначении контрольного мероприятия на основании обращений физических и юридических лиц по конкретным фактам, результатов наблюдения качества оказания государственных услуг, поручений уполномоченного органа или его территориальных подразделений, правоохранительных органов, информации государственных органов по фактам нарушений требований законодательства в сфере оказания государственных услуг, а также публикаций в средствах массовой информации и информации о нарушениях законодательства в сфере оказания государственных услуг, изученных путем запроса.

42. В плане контрольных мероприятий указывается перечень субъектов государственного контроля за качеством оказания государственных услуг, подлежащих контролю, сроки проведения и ответственные исполнители контрольных мероприятий.

43. Срок проведения контрольного мероприятия устанавливается с учетом объема предстоящих работ и поставленных задач, и не должен превышать десяти рабочих дней

44. Сроки проведения контрольного мероприятия приостанавливаются и возобновляются в порядке и по основаниям, указанным в пункте 15 настоящих Правил.

45. Перед началом проведения контрольного мероприятия работник службы внутреннего контроля уведомляет субъект государственного контроля за качеством оказания государственных услуг не позднее трех рабочих дней до начала проведения контрольного мероприятия.

46. Началом проведения контрольного мероприятия считается дата вручения руководителю субъекта государственного контроля за качеством оказания государственных услуг приказа о назначении контрольного мероприятия.

47. При проведении контрольного мероприятия работники службы внутреннего контроля:

1) запрашивают и получают в установленные ими сроки от субъектов государственного контроля за качеством оказания государственных услуг необходимые документы, справки, устные и письменные объяснения по вопросам, связанными с проведением контрольного мероприятия;

2) беспрепятственно знакомятся с документацией субъектов государственного контроля за качеством оказания государственных услуг, относящейся к вопросам контрольного мероприятия, с учетом соблюдения требований законодательства Республики Казахстан о государственных секретах и иной охраняемой законом тайны;

Примечание ИЗПИ!

Подпункт 3) предусматривается в редакции приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 31.03.2026 № 52 (вводится в действие с 11.07.2026).

3) используют сведения о государственных услугах, отраженных в информационных системах оказания и мониторинга оказания государственных услуг, о

поступивших жалобах по вопросам оказания государственных услуг с результатами их рассмотрения;

4) осуществляют действия, входящие в компетенцию служб внутреннего контроля.

48. К проведению контрольного мероприятия также привлекаются эксперты, экспертные организации и специалисты, не состоящие в гражданско-правовых и трудовых отношениях с субъектом государственного контроля за качеством оказания государственных услуг.

49. По завершению контрольного мероприятия работниками служб внутреннего контроля составляется акт контрольного мероприятия, который направляется на ознакомление руководителю субъекта государственного контроля за качеством оказания государственных услуг не позднее срока завершения контрольного мероприятия, указанного в приказе о его назначении.

50. В акте контрольного мероприятия указываются:

1) дата, время и место составления акта контрольного мероприятия;

2) наименование субъекта государственного контроля за качеством оказания государственных услуг, в отношении которого проводилось контрольное мероприятие; фамилия, имя, отчество (при его наличии) и должность руководителя субъекта государственного контроля за качеством оказания государственных услуг, а также лиц, присутствовавших 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 работников служб внутреннего контроля, проводивших контрольное мероприятие;

5) дата, место и период проведения контрольного мероприятия;

6) сведения о результатах контрольного мероприятия, при наличии – информацию о выявленных фактах:

7) анализ объективных и субъективных причин некачественного оказания государственных услуг, неисполнения требований законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг с указанием последствий;

8) подпись работников служб внутреннего контроля, проводивших контрольное мероприятие.

51. Руководитель субъекта государственного контроля за качеством оказания государственных услуг в течение трех рабочих дней со дня представления на ознакомление акта контрольного мероприятия сообщает в службу внутреннего контроля о согласии с результатами контрольного мероприятия, а при несогласии направляет возражения к акту контрольного мероприятия в произвольной форме.

52. Служба внутреннего контроля в течение пяти рабочих дней со дня завершения контрольного мероприятия представляет материалы и акт контрольного мероприятия руководителю своего государственного органа.

53. По результатам рассмотрения материалов и акта контрольного мероприятия принимаются следующие решения:

1) о направлении в адрес руководителя субъекта государственного контроля за качеством оказания государственных услуг письма о принятии мер по устранению выявленных нарушений, причин и условий, способствующих их совершению, улучшению внутренних процедур оказания государственных услуг, оптимизации процессов оказания государственных услуг, привлечению к ответственности лиц, виновных в нарушении законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг, восстановлению нарушенных прав, свобод и законных интересов услугополучателей;

2) о принятии к сведению информации, содержащейся в материалах и акте контрольного мероприятия, в случае отсутствия нарушений, причин и условий, способствующих их совершению;

3) об уведомлении уполномоченного органа или его территориальных подразделений при установлении признаков административных правонарушений, предусмотренных статьями 465, 475 Кодекса Республики Казахстан "Об административных правонарушениях".

54. Субъект государственного контроля за качеством оказания государственных услуг в сроки, указанных в письме о принятии мер, представляет в службу внутреннего контроля, информацию о принятых мерах и копии подтверждающих документов, в том числе о привлечении к ответственности лиц, виновных в нарушении законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг.

Параграф 2. Порядок проведения внутреннего наблюдения за соблюдением субъектами государственного контроля за качеством оказания государственных услуг требований законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг

Примечание ИЗПИ!

Пункт 55 предусматривается в редакции приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 31.03.2026 № 52 (вводится в действие с 11.07.2026).

55. Субъекты государственного контроля за качеством оказания государственных услуг предоставляют доступ работникам службы внутреннего контроля к информационным системам по оказанию и мониторингу государственных услуг.

56. Внутреннее наблюдение за соблюдением субъектами государственного контроля за качеством оказания государственных услуг требований законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг проводится ежеквартально службами внутреннего контроля путем анализа:

Примечание ИЗПИ!

Подпункт 1) предусматривается в редакции приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 31.03.2026 № 52 (вводится в действие с 11.07.2026).

1) сведений, отраженных в информационных системах по оказанию и мониторингу государственных услуг;

2) информации, ежеквартально предоставляемой субъектами государственного контроля за качеством оказания государственных услуг в рамках внутреннего контроля ;

3) обращений физических и юридических лиц по вопросам оказания государственных услуг;

Примечание ИЗПИ!

Подпункт 4) предусматривается в редакции приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 31.03.2026 № 52 (вводится в действие с 11.07.2026).

4) данных веб-портала "электронного правительства", интернет - ресурсов услугодателей и средств массовой информации;

5) сведений, представленных государственными органами и организациями независимо от организационно-правовой формы по вопросам качества оказания государственных услуг.

57. Предметом анализа, проводимого в пределах внутреннего наблюдения, являются информация о количестве оказанных государственных услугах, а также факты:

1) нарушения сроков оказания государственных услуг;

2) нарушения сроков отказов оказания государственных услуг;

3) оказания государственных услуг при отсутствии полного пакета документов, предусмотренных подзаконными нормативными правовыми актами, а также несоответствии перечня документов или сведений, указанных в них, требованиям подзаконных нормативных правовых актов;

4) истребования документов, не предусмотренных установленным перечнем в подзаконных нормативных правовых актах;

Примечание ИЗПИ!

Подпункт 5) предусматривается в редакции приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 31.03.2026 № 52 (вводится в действие с 11.07.2026).

5) истребования документов, которые возможно получить из информационных систем;

6) неоднократного предоставления отказа по заявлениям с идентичным перечнем документов и их содержанием;

7) нарушения порядка оказания государственных услуг;

8) необоснованных отказов в оказании государственных услуг;

9) несоблюдения графика работы, предусмотренного подзаконным нормативным правовым актом;

10) предоставления государственной услуги на платной основе, бесплатное предоставление которой гарантировано законами Республики Казахстан;

11) отсутствия ответов на запросы о стадии исполнения государственных услуг, а также предоставление услугополучателям неполной и недостоверной информации о порядке оказания государственных услуг;

12) нарушения сроков рассмотрения жалоб на качество оказания государственных услуг;

13) неполного удовлетворения жалоб услугополучателей;

14) нарушений требований законодательства в сфере оказания государственных услуг.

58. По итогам внутреннего наблюдения за соблюдением требований законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг службы внутреннего контроля вырабатывают предложения по:

Примечание ИЗПИ!

Подпункт 1) предусматривается в редакции приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 31.03.2026 № 52 (вводится в действие с 11.07.2026).

1) совершенствованию бизнес-процессов оказания государственных услуг, в том числе по их автоматизации, оптимизации и их переводу в электронный вид;

2) внесению изменений и (или) дополнений в Реестр государственных услуг, утвержденного приказом и.о. Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 31 января 2020 года № 39/НҚ "Об утверждении реестра государственных услуг" (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 19982), подзаконные нормативные правовые акты, определяющие порядок оказания государственных услуг;

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

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

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

6) обеспечению повышения квалификации работников по оказанию государственных услуг;

7) уведомлению уполномоченного органа или его территориальных подразделений при установлении признаков административных правонарушений, предусмотренных статьями 465, 475 Кодекса Республики Казахстан "Об административных правонарушениях".

59. Предложения по итогам внутреннего наблюдения за соблюдением требований законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг вносятся на рассмотрение руководству государственного органа для последующего

направления субъектам государственного контроля за качеством оказания государственных услуг с указанием срока информирования о принятых мерах по их исполнению.

Параграф 3. Предоставление в уполномоченный орган и его территориальные подразделения отчетов о работе по внутреннему государственному контролю

60. Отчет о работе по внутреннему контролю с приложением аналитической справки по форме согласно приложению 7 к настоящим Правилам предоставляются ежеквартально не позднее 15 числа, следующего за отчетным периодом:

центральные государственные органы - в уполномоченный орган;

территориальные органы (подразделения) центральных государственных органов и их ведомств - в территориальные подразделения уполномоченного органа;

местные исполнительные органы - в уполномоченный орган и его территориальные подразделения.

Отчет содержит итоги внутреннего контроля за качеством государственных услуг, оказываемых центральным государственным органом, его ведомствами, территориальными органами (подразделениями) центральных государственных органов и их ведомств, подведомственными организациями, физическими и юридическими лицами, координация деятельности которых осуществляется государственным органом, а также 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, физическими и юридическими лицами, координация деятельности которых осуществляется местными исполнительными органами.

Местные исполнительные органы районов (городов областного значения) предоставляют отчет по внутреннему контролю за качеством оказания государственных услуг по утвержденной форме в местные исполнительные органы областей, городов республиканского значения, столицы не позднее 10 числа месяца, следующего за отчетным периодом.

Примечание ИЗПИ!

Ч.1. пункта 61 предусматривается в редакции приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 31.03.2026 № 52 (вводится в действие с 11.07.2026).

61. Уполномоченный орган в сфере информатизации предоставляет в уполномоченный орган ежеквартально не позднее 25 числа, следующего за отчетным периодом, информацию по государственным услугам, оказанным через

Государственную корпорацию, партнерские организации и в электронном виде с приложением аналитических справок по форме согласно приложениям 8, 9 и 10 к настоящим Правилам.

Информация содержит данные по количеству государственных услуг, оказанных через Государственную корпорацию и ее филиалы, партнерские организации, а также в электронном виде.

62. Представленный отчет о работе по внутреннему контролю подлежит корректировке уполномоченным органом или его территориальными подразделениями по итогам четвертого квартала отчетного года только в случае предоставления государственным органом подтверждающих материалов о необходимости корректировки.

Приложение 1
к Правилам государственного
контроля за качеством оказания
государственных услуг

Форма

Уведомление об изменении состава проверяющих лиц

№ _____	" ____ " _____ 20__ года
---------	--------------------------

1. Наименование уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг или его территориального подразделения

2. Фамилия, имя, отчество (при его наличии) и должность лица (лиц), уполномоченного (уполномоченных) на проведение проверки

3. Сведения о специалистах, консультантах и экспертах, привлекаемых для проведения проверки

4. Наименование субъекта государственного контроля за качеством оказания государственных услуг, перечень объектов (наименование юридического лица или его филиала и (или) представительства, фамилия, имя, отчество (при его наличии) физического лица, в отношении которого назначена проверка), его местонахождение, индивидуальный идентификационный номер/бизнес-идентификационный номер, участок территории

5. Предмет назначенной проверки

6. Вид проверки

7. Срок проведения проверки с "___" ___ 20___ года
по "___" ___ 20___ года

8. Основания проведения проверки

9. Проверяемый период с "___" ___ 20___ года по "___" ___ 20___ года

10. Фамилия, имя, отчество (при его наличии) и должность лица, уполномоченного подписывать уведомление

Приложение 2
к Правилам государственного
контроля за качеством оказания
государственных услуг

Форма

Уведомление о начале проверки

№___	"___" ___ 20___ года
------	----------------------

1. Наименование уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг или его территориального подразделения

2.

Фамилия, имя, отчество (при его наличии) и должность лица (лиц), уполномоченного (уполномоченных) на проведение проверки

3.

Сведения о специалистах, консультантах и экспертах, привлекаемых для проведения проверки

4.

Наименование субъекта государственного контроля за качеством оказания государственных услуг, перечень объектов (наименование юридического лица или его филиала и (или) представительства, фамилия, имя, отчество (при его наличии) физического лица, в отношении которого назначена проверка), его местонахождение, индивидуальный идентификационный номер/бизнес-идентификационный номер, участок территории

5. Предмет назначенной проверки

6.

Вид проверки (плановая / внеплановая, с выездом на место / без выезда на место с вызовом должностных лиц и (или) запросом материалов)

7. Срок проведения проверки с "___" ___ 20___ года
по "___" ___ 20___ года

8. Основания проведения проверки

9. Проверяемый период с "___" ___ 20___ года по "___" ___ 20___ года

10. Фамилия, имя, отчество (при его наличии) и должность лица, уполномоченного подписывать уведомление

Приложение 3
к Правилам государственного
контроля за качеством оказания
государственных услуг

Форма

Уведомление о приостановлении сроков проверки

№ _____ "___" ___ 20___ года

1. Наименование уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг или его территориального подразделения

2.

Фамилия, имя, отчество (при его наличии) и должность лица (лиц), уполномоченного (уполномоченных) на проведение проверки

3.

Сведения о специалистах, консультантах и экспертах, привлекаемых для проведения проверки

4.

Наименование субъекта государственного контроля за качеством оказания государственных услуг, перечень объектов (наименование юридического лица или его филиала и (или) представительства, фамилия, имя, отчество (при его наличии) физического лица, в отношении которого назначена проверка), его местонахождение, индивидуальный идентификационный номер/бизнес-идентификационный номер, участок территории

5. Номер и дата уведомления о начале проверки

№ ____ " ____ " _____ 20__ года

6. Срок проведения проверки с " ____ " ____ 20__ года

по " ____ " ____ 20__ года

7. Срок проведения проверки приостанавливается с " ____ " ____ 20__ года

8. Срок проведения проверки приостанавливается по причине

9.

Фамилия, имя, отчество (при его наличии) и должность лица, уполномоченного подписывать уведомление

Приложение 4
к Правилам государственного
контроля за качеством оказания
государственных услуг

Форма

Уведомление о возобновлении сроков проверки

№ ____	" ____ " ____ 20__ года
--------	-------------------------

1. Наименование уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг или его территориального подразделения

2.

Фамилия, имя, отчество (при его наличии) и должность лица (лиц), уполномоченного (уполномоченных) на проведение проверки

3.

Сведения о специалистах, консультантах и экспертах, привлекаемых для проведения проверки

4.

Наименование субъекта государственного контроля за качеством оказания государственных услуг, перечень объектов (наименование юридического лица или его филиала и (или) представительства, фамилия, имя, отчество (при его наличии) физического лица, в отношении которого назначена проверка), его местонахождение, индивидуальный идентификационный номер/бизнес-идентификационный номер, участок территории

5. Номер и дата уведомления о начале проверки № ____ " ____ " _____ 20__ года

6. Номер и дата уведомления о приостановлении проверки

№ ____ " ____ " _____ 20__ года

7. Срок проведения проверки приостановлен " ____ " ____ 20__ года

8. Срок проведения проверки возобновляется с " ____ " ____ 20__ года

по " ____ " ____ 20__ года

9. Фамилия, имя, отчество (при его наличии) и должность лица, уполномоченного подписывать уведомление

Примечание ИЗПИ!

В приложение 5 предусматривается изменение приказом Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 31.03.2026 № 52 (вводится в действие с 11.07.2026).

Форма

Справка о результатах проверки № _____

_____	" ____ " _____ 20 ____ года
место составления справки	время _____

1. Наименование уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг или его территориального подразделения

2. Дата и номер уведомления о начале проверки, на основании которого проведена проверка

_____ 3.

Фамилия, имя, отчество (при его наличии) и должность лица (лиц), проводившего (проводивших) проверку

_____ 4.

Сведения о специалистах, консультантах и экспертах, привлеченных для проведения проверки

5. Наименование субъекта государственного контроля за качеством оказания государственных услуг, перечень объектов (наименование юридического лица или его филиала и (или) представительства, фамилия, имя, отчество (при его наличии) физического лица, в отношении которого назначена проверка), его местонахождение, индивидуальный идентификационный номер/бизнес-идентификационный номер, участок территории

6. Срок проведения проверки

_____ 7.

Дата, место и период проведения проверки

8. Сведения о результатах проверки, в том числе о выявленных нарушениях, их характере (фабула)

9. Подпись (и) должностного лица (лиц), проводившего (проводивших) проверку

10. Сведения об ознакомлении или отказе в ознакомлении со справкой руководителя субъекта государственного контроля за качеством оказания государственных услуг, а также лиц, присутствовавших при проведении проверки, их подписи или отказ от подписи

Примечание: Субъект государственного контроля за качеством оказания государственных услуг вправе принять участие в заслушивании, проводимого лицом, проводящим проверку, и предоставить или высказать возражение к проекту справки в срок не позднее двух рабочих дней со дня его получения.

Приложение к справке
о результатах проверки

Пояснение по заполнению справки о результатах проверки

1. Справка заполняется лицом (лицами), проводившего проверку.
2. Справка должна содержать все поля, предусмотренные формой, вне зависимости от наличия информации для их заполнения. В случае отсутствия такой информации соответствующее поле остается незаполненным.
3. В пункте 8 формы указывается информация о выявленных фактах:
 - 1) нарушения сроков оказания государственных услуг;
 - 2) нарушения сроков отказов оказания государственных услуг;
 - 3) оказания государственных услуг при отсутствии полного пакета документов, предусмотренных подзаконными нормативными правовыми актами, а также несоответствии перечня документов или сведений, указанных в них, требованиям подзаконных нормативных правовых актов;
 - 4) истребования документов, не предусмотренных установленным перечнем в подзаконных нормативных правовых актах;
 - 5) истребования документов, которые возможно получить из информационных систем;
 - 6) нарушения порядка оказания государственных услуг;
 - 7) необоснованных отказов в оказании государственных услуг;
 - 8) неоднократного предоставления отказа по заявлениям с идентичным перечнем документов и их содержанием;

9) несоблюдения графика работы, предусмотренного подзаконными нормативными правовыми актами;

10) предоставления государственной услуги на платной основе, бесплатное предоставление которой гарантировано законами Республики Казахстан;

11) отсутствия ответов на запросы о стадии исполнения государственных услуг, а также предоставление услугополучателям неполной и недостоверной информации о порядке оказания государственных услуг;

12) отсутствия перечня необходимых документов и образцов форм их заполнения для оказания государственных услуг в местах нахождения услугодателей и в отделах по обслуживанию населения филиалов Государственной корпорации;

13) отсутствия данных в информационных системах мониторинга оказания государственных услуг о стадиях оказания государственных услуг;

14) нарушения сроков рассмотрения жалоб на качество оказания государственных услуг;

15) неполного удовлетворения жалоб услугодателей;

16) отсутствия отчета и аналитической справки к отчету с соответствующими материалами (копии приказов, протоколов, решений, писем, справок, служебных записок, фотоматериалы), подтверждающими сведения, указанные в отчетной форме о работе по внутреннему контролю за качеством оказания государственных услуг;

17) нарушений требований законодательства в сфере оказания государственных услуг;

4. Пункт 8 справки также должен содержать анализ объективных и субъективных причин некачественного оказания государственных услуг, неисполнения требований законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг с указанием последствий;

Приложение 6
к Правилам государственного
контроля за качеством оказания
государственных услуг

Форма

Представление об устранении нарушений

№ _____ " ____ " _____ 20__ года

1. Наименование уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг или его территориального подразделения

_____ 2.

Дата и номер уведомления о начале проверки, на основании которого проведена проверка

3.

Фамилия, имя, отчество (при его наличии) и должность лица (лиц), проводившего (проводивших) проверку

4. Сведения о специалистах, консультантах и экспертах, привлеченных для проведения проверки

5. Наименование субъекта государственного контроля за качеством оказания государственных услуг, перечень объектов (наименование юридического лица или его филиала и (или) представительства, фамилия, имя, отчество (при его наличии) физического лица, в отношении которого назначена проверка), его местонахождение, индивидуальный идентификационный номер/бизнес-идентификационный номер, участок территории

6. Срок проведения проверки

7.

Дата, место и период проведения проверки

8. Сведения о результатах проверки, в том числе о выявленных нарушениях, их характере (краткая фабула)

9.

За нарушение законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг, ПРЕДЛАГАЮ:

10.

Фамилия, имя, отчество (при его наличии) и должность лица, уполномоченного подписывать представление

Примечание ИЗПИ!

В приложение 7 предусматривается изменение приказом Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 31.03.2026 № 52 (вводится в действие с 11.07.2026).

Приложение 7
к Правилам государственного
контроля за качеством оказания
государственных услуг

Форма

Представляется: в уполномоченный орган и его территориальные подразделения

Форма административных данных размещена на интернет – ресурсе: <https://www.gov.kz/memleket/entities/qyzmet?lang=ru>

Наименование формы: Отчет о работе центрального государственного органа, его ведомств, территориальных органов, подведомственных организаций, местного исполнительного органа по внутреннему контролю за качеством оказания государственных услуг

Индекс формы: 1-мк

Периодичность: ежеквартально

Отчетный период: ___ квартал 20__ года

Круг лиц, представляющих информацию: центральные государственные органы с учетом их ведомств, территориальных органов, подведомственных организаций, а также физических и юридических лиц, оказывающих государственные услуги, координация деятельности которых осуществляется центральными государственными органами, а также территориальные подразделения центральных государственных органов и их ведомств, местные исполнительные органы областей, городов республиканского значения, столицы с учетом местных исполнительных органов районов, городов областного значения, районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов, подведомственных организаций, а также физических и юридических лиц, оказывающих государственные услуги, координация деятельности которых осуществляется местными исполнительными органами

Срок представления информации: один раз в квартал, не позднее 15 числа месяца, следующего за отчетным периодом

Данные о работе центрального государственного органа, его ведомств, территориальных органов, подведомственных организаций, местного исполнительного органа по внутреннему контролю за качеством оказания государственных услуг, шт.

№ п/п	Выполняемые	Наименование месяцев			ВСЕГО
			Февраль ь (май,		

	меропр иятия	Январь (апрель, июль, октябрь)	август, ноябрь)	Март (июнь, сентябрь, декабрь)	за __ квартал
	А	1	2	3	4
1. Информация о результатах контрольных мероприятий (установленных по итогам внутреннего контроля)					
1.	Количе ство проведе нных контро льных меропр иятий, всего, из них:				
1.1.	согласн о утверж денном у годово м у плану контро льных меропр иятий				
1.2.	п о решени ю руково дства				
2.	Количе ство объекто в контро льных меропр иятий, всего, из них:				
2.1.	структу рных подразд елений и ведомс т в централ ьного государ				

	ственно г о органа				
2.2.	местны х исполн ительн ы х органов				
2.3.	подвед омстве нных организ аций				
2.4.	физиче ских лиц, оказыва ющих государ ственн ы е услуги в соответ ствии с законод ательст вом Респуб лики Казахст ан				
2.5.	юридич еских лиц, оказыва ющих государ ственн ы е услуги в соответ ствии с законод ательст вом Респуб лики Казахст ан				

	(не являющ ихся государ ственн ы ми органа ми или подвед омстве нными организ ациями)				
3.	Количе ство выявле нных наруше ний, всего, из них факты:				
3.1.	наруше ния сроков оказани я государ ственн ы х услуг				
3.2.	наруше ния сроков отказов оказани я государ ственн ы х услуг				
	оказани я государ ственн ы х услуг при отсутст вии полног о				

3.3.	<p>пакета документов, предусмотренных подзаконными нормативными правовыми актами, а также несоответствии перечня документов или сведений, указанных в них, требованиям подзаконных нормативных правовых актов</p>			
3.4.	<p>истребования документов, не предусмотренных установленным перечнем в подзаконных нормативных правовых актах</p>			
	<p>истребования</p>			

3.5.	документов, которые возможно получить из информационных систем				
3.6.	неоднократного предоставления отказа по заявлениям с идентичным перечнем документов и их содержанием				
3.7.	нарушения порядка (бизнес-процессов) оказания государственных услуг				
3.8.	необоснованных отказов в оказании государ				

	ственных услуг				
3.9.	несоблюдения графика работы, предусмотренного подзаконными нормативными правовыми актами				
3.10.	предоставления государственной услуги на платной основе, бесплатное предоставление которой гарантировано законами и Республики Казахстан				
	отсутствия ответственности на запросы о стадии исполнения государственных				

3.11.	ых услуг, а также предоставление услуг олучателям неполной и недостоверной информации о порядке оказания государственных услуг				
3.12.	отсутствия перечня необходимых документов и образцов форм их заполнения для оказания государственных услуг в местах нахождения услугодателей и в отделах по обслуживанию населения филиалов Госуда				

	рственн о й корпор ации				
3.13.	отсутст в и я данных в информ ационн ы х система х монито ринга оказани я государ ственн ы х услуг о стадиях оказани я государ ственн ы х услуг				
3.14.	наруше н и я сроков рассмот рения жалоб н а качеств о оказани я государ ственн ы х услуг				
3.15.	неполн о г о удовлет ворени я жалоб услугоп олучате лей				
	отсутст в и я				

3.16.

отчета
и
аналити
ческой
справки
к
отчету
с
соответ
ствующ
ими
матери
алами (
копии
приказо
в ,
протоко
лов,
решени
й ,
писем,
справок
,
служеб
ных
записок
,
фотома
териал
ы),
подтвер
ждающ
ими
сведени
я ,
указанн
ые в
отчетно
й
форме
о
работе
п о
внутрен
нему
контро
лю за
качеств
о м
оказани
я
государ
ственн

	ы х услуг				
3.17.	наруше ний иных требова ний законод ательст ва в сфере оказани я государ ственн ы х услуг				
4.	Количе ство лиц, восстан овивши х наруше нные права при получе нии государ ственн ы х услуг п о результ атам контро льных меропр иятий				
5.	Количе ство наложе нных дисциплинар ы х взыска ний по итогам контро льных меропр				

	иятий, всего, из них:				
5.1.	замечан ие				
5.2.	выгово р				
5.3.	строгий выгово р				
5.4.	предуп режден ие о неполн ом служеб ном соответ ствии				
5.5.	пониже ние в должно сти				
5.6.	увольне ние с занимае мой должно сти				
6.	Количе ство лиц, привле ченных к дисцип линарн ой ответст венност и, всего , из них:				
6.1.	сотрудн ики структу рных подразд елений и ведомс т в				

8.	государственных услуг - всего, из них:										
8.1.	оказанных услугодателям и через канцелярию (за исключением оказанных через Государственную корпорацию и (или) партнерские организации) в бумажной форме, всего, в том числе по подвиду ам услуг:										
	Наименование подвуда государственной услуги										
	оказанных услугодателям и на альтернативно										

<p>8.2. й основе в бумажн о й форме через канцеля рию, но которы е могли быть оказан ы через веб-пор тал " электро нного правите льства" и (или) Госуда рственн у ю корпор ацию и (или) партнер ские организ ации, всего, в том числе п о подвид а м услуг:</p>											
<p>Наимен ование подвид а государ ственно й услуги</p>											
<p>оказанн ых в электро нном виде через информ ационн</p>											

<p>8.3. ы е систем ы услугодателя без прямого контакта с услугополучателем (за исключением веб-портала "электронного правительства" www.egov.kz, www.license.kz), в том числе по подвидам услуг:</p>											
<p>Наименование подвида государственной услуги и информационной системы</p>											
<p>оказанных через информационные системы</p>											

<p>8.4. услугодателя путем прямого контакта с услугополучателем и ручного ввода заявки в информационную систему (за исключением веб-портала "электронного правительства" www.egov.kz, www.license.kz), в том числе по подвидам услуг:</p>											
<p>Наименование подвида государственной услуги и информационной системы</p>											
<p>Количество</p>											

10.1.	я государ ственн ы х услуг								
10.2.	наруше ния сроков отказов оказани я государ ственн ы х услуг								
10.3.	оказани я государ ственн ы х услуг при отсутст в и и полног о пакета докуме нтов, предус мотрен ных подзак онными нормат ивными правов ыми актами, а также несоотв етствии перечня докуме нтов или сведени й , указанн ых в них, требова ниям подзак								

	нных нормат ивных правов ых актов							
10.4.	истребо вания докуме нтов, не предус мотрен ных установ ленным перечне м в подзак онных нормат ивных правов ых актах							
10.5.	истребо вания докуме нтов, которы е возмо жно получи ть из информ ационн ых систем							
10.6.	неодно кратно о предост авления отказа по заявлен иям с иденти чным перечне м докуме нтов и							

	и х содерж анием								
10.7.	наруше ния порядка (бизнес- процесс ов) оказани я государ ственн ых услуг								
10.8.	необос нованн ых отказов в оказани и государ ственн ых услуг								
10.9.	несобл юдения график а работы, предус мотрен ного подзак онными нормат ивными правов ыми актами								
	предост авления государ ственно й услуги на платно й основе, бесплат								

10.10.	ное предост авление которо й гаранти ровано закона м и Респуб лики Казахст ан							
10.11.	отсутст в и я ответов н а запрос ы о стадии исполн ения государ ственн ы х услуг, а также предост авление услугоп олучате лям неполн ой и недосто верной информ ации о порядке оказани я государ ственн ы х услуг							
10.12.	наруше ни я сроков рассмот рения жалоб н а качеств о							

	оказани я государ ственн ы х услуг							
10.13.	неполн о го удовлет ворени я жалоб услугоп олучате лей							
10.14.	факты наруше ний иных требова ний законод ательст ва в сфере оказани я государ ственн ы х услуг							

2.3. Информация о количестве обоснованных жалоб на качество оказанных государственных услуг

11.	Количе ство обосно ванных жалоб на качеств о оказанн ы х государ ственн ы х услуг - всего, в том числе:							
	оказанн ы х услугод ателям и в							

11.1.	<p>бумажн ом виде через канцеля рию (за исключ ением оказанн ых через Госуда рственн ую корпор ацию и (или) партнер ские organiz ации), всего, в том числе по подвид ам услуг:</p>				
	<p>Наимен ование подвид а государ ственно й услуги</p>				
11.2.	<p>оказанн ых в электро нном виде, всего, в том числе по подвид ам услуг:</p>				
	<p>Наимен ование подвид а государ ственно</p>				

	й услуги				
11.3.	оказанн ы х через Госуда рственн ую корпор ацию, всего, в том числе по подвид ам услуг:				
	Наимен ование подвид а государ ственно й услуги				
11.4.	оказанн ы х через партнер ские organiz ации, всего, в том числе по подвид ам услуг:				
	Наимен ование подвид а государ ственно й услуги				
	Источн ики поступ ления обосно ванных				

12.	жалоб на качество оказани я государ ственно й услуги:				
12.1.	от физиче ских лиц				
12.2.	от государ ственн ых органов				
12.3.	от юридич еских лиц				
12.4.	поруче ния уполно моченн ого органа или его террито риальн ых подразд елений				
12.5.	от акимата области				
12.6.	из средств массов ой информ ации				
12.7.	из других источн иков				
2.4. Информация по проведению услугодателями разъяснительных мероприятий по повышению качества оказания государственных услуг					

13.	Количество проведенных разъяснительных мероприятий по повышению качества оказания государственных услуг			
14.	Количество лиц, прошедших курсы повышения квалификации по вопросам оказания государственных услуг			

Наименование органа: _____ Адрес: _____

Телефон: _____

Адрес электронной почты: _____

Руководитель или лицо, исполняющее его обязанности

(фамилия, имя, отчество (при его наличии) (подпись)

Дата " " _____ 20__ года М.П.

к отчету о работе центрального государственного органа, его ведомств, территориальных органов, подведомственных организаций, местного исполнительного органа по внутреннему контролю за качеством оказания государственных услуг

Пояснение по содержанию аналитической справки и заполнению формы отчета о работе центрального государственного органа, его ведомств, территориальных органов, подведомственных организаций или местного исполнительного органа по внутреннему контролю за качеством оказания государственных услуг (1-мк, ежеквартально)

Глава 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, 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, 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 и социально ответственных услугах".

Сноска. Пункт 1 - в редакции приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 31.03.2026 № 52 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

2. Основной задачей введения Формы отчета является анализ результатов внутреннего контроля за качеством оказания государственных услуг.

3. Форма отчета заполняется и предоставляется вместе с аналитической справкой ежеквартально до 15 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 уполномоченный орган;

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 подразделения уполномоченного органа;

акиматами областей, городов Астана, Алматы и Шымкент 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 – в уполномоченный орган и его территориальные подразделения.

В последующем собранные данные подлежат консолидированию путем простого сложения значений соответствующих полей настоящей Формы отчета, а также Форм отчетов 2-мк, 3-мк и 4-мк.

4. Форму отчета подписывают исполнители и руководители государственного органа, а в случае его отсутствия, лицо, исполняющее его обязанности.

Глава 2. Пояснение по заполнению формы отчета

Параграф 1. Информация о результатах контрольных мероприятий (установленных по итогам внутреннего контроля)

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 решению руководства на основании обращений физических и юридических лиц по конкретным фактам, результатов наблюдения качества оказания государственных услуг, поручений уполномоченного органа и его территориальных подразделений, правоохранительных органов, информации государственных органов по фактам нарушений требований законодательства в сфере оказания государственных услуг, а также публикаций в средствах массовой информации и информации о нарушениях законодательства в сфере оказания государственных услуг, изученных путем запроса.

8. В пунктах 2, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4 и 2.5 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, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9, 3.10, 3.11, 3.12, 3.13, 3.14, 3.15, 3.16 и 3.17 Формы отчета указываются количественные данные об общем количестве

выявленных за отчетный период нарушений в рамках контрольных мероприятий, в том числе в разрезе видов нарушений.

10. В пункте 4 Формы отчета указываются количественные данные за отчетный период об общем количестве лиц, восстановивших нарушенные права при получении государственных услуг по результатам контрольных мероприятий.

11. В пунктах 5, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5 и 5.6 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.

12. В пунктах 6, 6.1, 6.2 и 6.3 Формы отчета указываются количественные данные об общем количестве лиц, привлеченных за отчетный период к дисциплинарной ответственности, в том числе в разрезе таких лиц.

13. В пунктах 7, 7.1 и 7.2 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 наблюдения за качеством оказания государственных услуг

2.1. Информация о количестве оказанных государственных услуг

Примечание ИЗПИ!

Пункт 14 предусматривается в редакции приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 31.03.2026 № 52 (вводится в действие с 11.07.2026).

14. В пунктах 8, 8.1, 8.2, 8.3 и 8.4 Формы отчета указываются количественные данные об общем количестве оказанных в отчетном периоде государственных услуг, в том числе в разрезе физических и юридических лиц, форм предоставления, видов услуг с указанием наименования информационных систем, а также с учетом наличия или отсутствия прямого контакта с услугополучателем.

15. В пунктах 9, 9.1 и 9.2. Формы отчета указываются количественные данные о количестве отказов в оказании государственных услуг за отчетный период, в том числе в разрезе физических и юридических лиц, форм предоставления и видов услуг.

Примечание ИЗПИ!

Строка 2.2. предусматривается в редакции приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 31.03.2026 № 52 (вводится в действие с 11.07.2026).

2.2. Общее количество нарушений при оказании государственных услуг, выявленных в рамках внутреннего наблюдения, в том числе установленных уполномоченным органом в сфере информатизации

16. В пунктах 10, 10.1, 10.2, 10.3, 10.4, 10.5, 10.6, 10.7, 10.8, 10.9, 10.10, 10.11, 10.12, 10.13 и 10.14 Формы отчета указываются количественные данные об общем количестве

выявленных за отчетный период нарушений в рамках наблюдения, в том числе в разрезе видов нарушений.

17. В пунктах 11, 11.1, 11.2, 11.3, и 11.4 Формы отчета указываются количественные данные об общем количестве обоснованных жалоб в отчетном периоде на качество оказанных государственных услуг, в том числе в разрезе форм предоставления, видов услуг.

18. В пунктах 12, 12.1, 12.2, 12.3, 12.4, 12.5, 12.6 и 12.7 Формы отчета указываются количественные данные об общем количестве источников поступления за отчетный период обоснованных жалоб на качество оказания государственной услуги, в том числе в разрезе источников.

19. В пункте 13 Формы отчета указываются количественные данные об общем количестве проведенных в отчетном периоде разъяснительных мероприятий по повышению качества оказания государственных услуг.

20. В пункте 14 Формы отчета указываются количественные данные об общем количестве лиц, прошедших курсы повышения квалификации по вопросам оказания государственных услуг.

21. Формы отчета в обязательном порядке заполняются полностью, пропущенные, незаполненные ячейки формы отчета не допускаются. В случае отсутствия сведений, в соответствующей ячейке ставится знак "-".

Глава 3. Пояснение к содержанию аналитической справки

22. Аналитическая справка предоставляется вместе с отчетом и содержит:

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

проведенных контрольных мероприятиях, объектах контроля;

выявленных в ходе контрольного мероприятия нарушениях с указанием объективных и субъективных причин некачественного оказания государственных услуг 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;

восстановлении нарушенных прав услугополучателей с указанием принятых мер;

2) информацию о результатах наблюдения за качеством оказания государственных услуг, проведенного структурным подразделением, ответственным за внутренний контроль, а именно сведения о:

Примечание ИЗПИ!

Абзац второй подпункта 2) предусматривается в редакции приказа Председателя

Агентства РК по делам государственной службы от 31.03.2026 № 52 (вводится в действие с 11.07.2026).

принятых мерах по совершенствованию бизнес-процессов оказания государственных услуг, в том числе по их автоматизации, оптимизации и переводу в электронный вид;

внесенных изменениях и (или) дополнениях в Реестр государственных услуг, подзаконные нормативные правовые акты, определяющие порядок оказания государственных услуг (с указанием наименования, номера и даты нормативных правовых актов);

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

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

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

лицах, прошедших повышение квалификации по вопросам оказания государственных услуг.

23. 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.

Примечание ИЗПИ!

В приложение 8 предусматривается изменение приказом Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 31.03.2026 № 52 (вводится в действие с 11.07.2026).

Приложение 8
к Правилам государственного
контроля за качеством оказания
государственных услуг

Форма

Представляется: в уполномоченный орган

Форма административных данных размещена на интернет – ресурсе: <https://www.gov.kz/memleket/entities/qyzmet?lang=ru>

Наименование формы: Отчет о количестве государственных услуг, оказанных через некоммерческое акционерное общество "Государственная корпорация "Правительство для граждан"

Индекс: 2-мк

Периодичность: ежеквартально

Отчетный период: ___ квартал 20__ года

	государственной услуги												
	Наименование подвидов государственной услуги												
2	Услуги, оказываемые в электронной форме												
	Наименование услугодателя												
	Наименование государственной услуги												
	Наименование подвидов государственной услуги												

Наименование органа: _____ Адрес: _____

Телефон: _____

Адрес электронной почты: _____

Руководитель или лицо, исполняющее его обязанности

(фамилия, имя, отчество (при его наличии) (подпись)

Дата " " _____ 20__ года М.П.

Примечание ИЗПИ!

Приложение предусматривается в редакции приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 31.03.2026 № 52 (вводится в действие с 11.07.2026).

Приложение
к отчету о количестве
государственных услуг,
оказанных через
некоммерческое акционерное
общество "Государственная
корпорация "Правительство
для граждан"

Пояснение по содержанию аналитической справки и заполнению формы отчета о количестве государственных услуг, оказанных через некоммерческое акционерное общество "Государственная корпорация "Правительство для граждан" (2-мк, ежеквартально)

1. Основной задачей введения Формы отчета о количестве государственных услуг, оказанных через некоммерческое акционерное общество "Государственная корпорация "Правительство для граждан" (далее - Форма отчета) является мониторинг количества государственных услуг, оказанных через некоммерческое акционерное общество "Государственная корпорация "Правительство для граждан".

Форма отчета заполняется и предоставляется вместе с аналитической справкой ежеквартально до 25 числа месяца, следующего за отчетным периодом уполномоченным органом в сфере информатизации в уполномоченный орган. В последующем собранные данные подлежат консолидированию путем простого сложения значений соответствующих полей Форм отчетов 1-мк, 3-мк и 4-мк.

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

4. В пункте 1 Формы отчета указываются количественные данные об общем количестве выданных результатов оказания государственных услуг предоставленных в бумажной форме, в том числе предоставленных с нарушением сроков и отказов по причинам, в отчетном периоде в разрезе услугодателей и наименования государственных услуг и подвида государственной услуги.

Наименование услуг одателя													
Наименование государственной услуги													
Наименование вида государственной услуги													

Наименование органа: _____ Адрес: _____

Телефон: _____

Адрес электронной почты: _____

Руководитель или лицо, исполняющее его обязанности

(фамилия, имя, отчество (при его наличии) (подпись))

Дата " " _____ 20__ года М.П.

Приложение
к отчету о количестве
государственных услуг,
оказанных через
партнерские организации

Пояснение по содержанию аналитической справки и заполнению формы отчета о количестве государственных услуг, оказанных через партнерские организации (3-мк, ежеквартально)

1. Основной задачей введения Формы отчета о количестве государственных услуг, оказанных через партнерские организации (далее - Форма отчета) является мониторинг количества государственных услуг, оказанных через партнерские организации.

Примечание ИЗПИ!

Пункт 2 предусматривается в редакции приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 31.03.2026 № 52 (вводится в действие с 11.07.2026).

2. Форма отчета заполняется и предоставляется вместе с аналитической справкой ежеквартально до 25 числа месяца, следующего за отчетным периодом уполномоченным органом в сфере информатизации в уполномоченный орган. В последующем собранные данные подлежат консолидированию путем простого сложения значений соответствующих полей Форм отчетов 1-мк, 2-мк и 4-мк.

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

4. В пункте 1 Формы отчета указываются количественные данные об общем количестве выданных результатов оказания государственных услуг предоставленных в бумажной форме, в том числе предоставленных с нарушением сроков и отказов по причинам, в отчетном периоде в разрезе услугодателей и наименования государственных услуг и подвида государственной услуги.

5. В пункте 2 Формы отчета указываются количественные данные об общем количестве выданных результатов оказания государственных услуг предоставленных в электронной форме, в том числе предоставленных с нарушением сроков и отказов по причинам, в отчетном периоде в разрезе услугодателей и наименования государственных услуг и подвида государственной услуги.

Примечание ИЗПИ!

В приложение 10 предусматривается изменение приказом Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 31.03.2026 № 52 (вводится в действие с 11.07.2026).

Приложение 10
к Правилам государственного
контроля за качеством оказания
государственных услуг

Форма

Представляется: в уполномоченный орган

Форма административных данных размещена на интернет – ресурсе: <https://www.gov.kz/memleket/entities/qyzmet?lang=ru>

Наименование формы: Отчет о количестве государственных услуг, оказанных в электронном виде (через веб-портал "электронного правительства", информационные системы)

Индекс: 4-мк

Периодичность: ежеквартально

Отчетный период: ___ квартал 20__ года

Круг лиц, представляющих информацию: уполномоченный орган в сфере информатизации

государственной услуги										
Наименование подвида государственной услуги										
Итого										

Наименование органа: _____ Адрес: _____

Телефон: _____

Адрес электронной почты: _____

Руководитель или лицо, исполняющее его обязанности

(фамилия, имя, отчество (при его наличии) (подпись))

Дата " " _____ 20__ года М.П.

Примечание ИЗПИ!

Правый верхний угол приложения предусматривается в редакции приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 31.03.2026 № 52 (вводится в действие с 11.07.2026).

Приложение
к отчету о количестве
государственных услуг,
оказанных в электронном виде
(через веб-портал
"электронного правительства",
информационные системы)

Примечание ИЗПИ!

Заголовок приложения предусматривается в редакции приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 31.03.2026 № 52 (вводится в действие с 11.07.2026).

Пояснение по содержанию аналитической справки и заполнению формы отчета о количестве государственных услуг, оказанных в электронном виде (через веб-портал "электронного правительства", информационные системы) (4-мк, ежеквартально)

Примечание ИЗПИ!

Пункт 1 приложения предусматривается в редакции приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 31.03.2026 № 52 (вводится в действие с 11.07.2026).

1. Основной задачей введения Формы отчета о количестве государственных услуг, оказанных в электронном виде (через веб-портал "электронного правительства", информационные системы) (далее - Форма отчета) является мониторинг количества государственных услуг, оказанных в электронном виде.

Примечание ИЗПИ!

Пункт 2 приложения предусматривается в редакции приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 31.03.2026 № 52 (вводится в действие с 11.07.2026).

2. Форма отчета заполняется и предоставляется вместе с аналитической справкой ежеквартально до 25 числа месяца, следующего за отчетным периодом уполномоченным органом в сфере информатизации в уполномоченный орган. В последующем собранные данные подлежат консолидированию путем простого сложения значений соответствующих полей Форм отчетов 1-мк, 2-мк и 3-мк.

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

Примечание ИЗПИ!

Пункт 4 приложения предусматривается в редакции приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 31.03.2026 № 52 (вводится в действие с 11.07.2026).

4. В пункте 1 Формы отчета указываются количественные данные об общем количестве оказанных государственных услуг в электронном виде через веб-портал "электронного правительства" или через ИС "Государственная база данных "Е-лицензирование", в том числе отказов и предоставленных с нарушением сроков по причинам, в отчетном периоде в разрезе услугодателей и наименования государственных услуг и подвида государственной услуги.