Об утверждении Методики операционной оценки взаимодействия государственного органа с физическими и юридическими лицами

Совместный приказ Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы от 19 апреля 2021 года № 66, Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 19 апреля 2021 года № 138/НҚ, Председателя Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан от 20 апреля 2021 года № 4 и Министра информации и общественного развития Республики Казахстан от 20 апреля 2021 года № 133. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 22 апреля 2021 года № 22599.

В соответствии с пунктом 34 Системы ежегодной оценки эффективности деятельности центральных государственных и местных исполнительных органов областей, городов республиканского значения, столицы, утвержденной Указом Президента Республики Казахстан от 19 марта 2010 года № 954 "О Системе ежегодной оценки эффективности деятельности центральных государственных и местных исполнительных органов областей, городов республиканского значения, столицы", ПРИКАЗЫВАЕМ:

1. Утвердить прилагаемую Методику операционной оценки взаимодействия государственного органа с физическими и юридическими лицами.

2. Признать утратившим силу совместный приказ Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы от 5 марта 2020 года № 44, заместителя Председателя Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан от 10 марта 2020 года № 40, Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 10 марта 2020 года № 87/НҚ и Министра информации и общественного развития Республики Казахстан от 11 марта 2020 года № 82 "Об утверждении Методики операционной оценки взаимодействия государственного органа с физическими и юридическими лицами" (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 20188, опубликован 3 апреля 2020 года в Эталонном контрольном банке нормативных правовых актов Республики Казахстан).

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

1) государственную регистрацию настоящего совместного приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан;

2) размещение настоящего совместного приказа на официальных интернет-ресурсах Министерства информации и общественного развития Республики Казахстан, Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан, Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы, Министерства цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан.

4. Контроль за исполнением настоящего совместного приказа возложить на курирующего вице-министра информации и общественного развития Республики Казахстан, курирующего заместителя Председателя Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан, курирующего заместителя Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы, курирующего вице-министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан.

5. Настоящий совместный приказ вводится в действие со дня его первого официального опубликования.

Председатель Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан

_____С. Нурлыбай

Министр информации и общественного развития Республики Казахстан

_____А. Балаева

Министр цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан

_____Б. Мусин

Председатель Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы

_____А. Жаилғанова

"СОГЛАСОВАН"
Счетный комитет
по контролю за исполнением
республиканского бюджета

Утверждена
совместным приказом
Председателя Комитета
по правовой статистике
и специальным учетам
Генеральной прокуратуры
Республики Казахстан
от 20 апреля 2021 года № 4,
Министра информации
и общественного развития
Республики Казахстан
от 20 апреля 2021 года № 133,
Министра цифрового развития,

инноваций и аэрокосмической
промышленности
Республики Казахстан
от 19 апреля 2021 года № 138/НҚ
и Председателя Агентства
Республики Казахстан
по делам государственной службы
от 19 апреля 2021 года № 66

Методика операционной оценки взаимодействия государственного органа с физическими и юридическими лицами

Сноска. Методика - в редакции совместного приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 27.01.2023 № 21, Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 30.01.2023 № 32/НҚ, и.о. Председателя Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры РК от 27.01.2023 № 19 о/д и Министра информации и общественного развития РК от 27.01.2023 № 41 (вводится в действие со дня его первого официального опубликования).

Глава 1. Общие положения

1. Настоящая Методика операционной оценки взаимодействия государственного органа с физическими и юридическими лицами (далее – Методика) разработана в целях реализации Системы ежегодной оценки эффективности деятельности центральных государственных и местных исполнительных органов областей, городов республиканского значения, столицы, утвержденной Указом Президента Республики Казахстан от 19 марта 2010 года № 954 (далее – Система оценки).

2. В настоящей Методике используются следующие основные определения:

1) заявление – одна из форм обращения, содержащая ходатайство участника административной процедуры о содействии в реализации его прав, свобод и законных интересов или прав, свобод и законных интересов других лиц;

2) интернет-портал открытых бюджетов – компонент веб-портала "электронного правительства", обеспечивающий размещение бюджетной отчетности, консолидированной финансовой отчетности, гражданского бюджета, результатов государственного аудита и финансового контроля, а также публичное обсуждение проектов бюджетных программ и отчетов о реализации бюджетных программ, согласно Правилам размещения информации и публичного обсуждения проектов бюджетных программ (отчетов о реализации бюджетных программ) на интернет-портале открытых бюджетов, утвержденным приказом Министра информации и общественного развития Республики Казахстан от 30 апреля 2021 года № 149 (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 22682);

3) интернет-портал открытых данных – компонент веб-портала "электронного правительства", обеспечивающий централизованное хранение описательной и ссылочной информации по открытым данным, согласно Правилам размещения информации, на интернет-портале открытых данных, утвержденным приказом Министра информации и общественного развития Республики Казахстан от 28 апреля 2021 года № 144 (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 22651);

4) интернет-портал открытого диалога – объект информатизации, обеспечивающий возможность направления пользователями информации запросов посредством блог-платформы первых руководителей субъектов квазигосударственного сектора, за исключением лиц со стопроцентным участием государства, а также участия пользователей информации в интернет-конференциях и опросах, согласно Правилам работы на интернет-портале открытого диалога, утвержденным приказом Министра информации и общественного развития Республики Казахстан от 28 апреля 2021 года № 145 (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 22660);

5) интернет-портал открытых нормативных правовых актов – объект информатизации, обеспечивающий размещение проектов нормативных правовых актов и иной информации в соответствии с Законом Республики Казахстан "О доступе к информации" (далее – Закон) для проведения процедуры публичного обсуждения за исключением информации с ограниченным доступом;

6) исключен совместным приказом и.о. Министра культуры и информации РК от 29.04.2025 № 199-НҚ, и.о. Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 30.04.2025 № 76, и.о. Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 29.04.2025 № 189/НҚ и Председателя Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры РК от 29.04.2025 № 28 о/д (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

6-1) масс-медиа – средство массовой информации и интернет-ресурс;

7) государственная услуга – одна из форм реализации отдельных государственных функций или их совокупности, осуществляемых по обращению или без обращения услугополучателей и направленных на реализацию их прав, свобод и законных интересов, предоставление им соответствующих материальных или нематериальных благ;

8) реестр государственных услуг – классифицированный перечень государственных услуг, утвержденный приказом исполняющего обязанности Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 31 января 2020 года № 39/НҚ (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 19982);

9) Межведомственная комиссия по вопросам оказания государственных услуг – консультативно-совещательный орган при Правительстве Республики Казахстан;

10) блог-платформа первых руководителей субъектов квазигосударственного сектора, за исключением лиц со стопроцентным участием государства – объект информатизации, обеспечивающий возможность направления гражданами запросов и получения ответов на них от первых руководителей субъектов квазигосударственного сектора;

11) единая платформа интернет-ресурсов государственных органов – технологическая платформа, предназначенная для размещения интернет-ресурсов государственных органов;

12) автоматизация процесса оказания государственной услуги – процедура преобразования административных процессов услугодателя для обеспечения оказания государственной услуги в электронной форме;

13) оптимизация процесса оказания государственной услуги – мероприятие, направленное на упрощение процесса оказания государственной услуги, сокращение срока оказания государственной услуги, перечня документов, представляемых услугополучателями, а также звеньев процесса ее оказания, в том числе путем автоматизации;

14) необоснованный отказ в оказании государственной услуги – отказ в случаях и по основаниям, не установленными Законом Республики Казахстан "О государственных услугах";

15) проактивная услуга – государственная услуга, оказываемая без заявления услугополучателя по инициативе услугодателя;

16) полностью автоматизированная государственная услуга – государственная услуга, исключающая в процессе ее оказания бумажный документооборот и участие субъекта оказания услуг;

17) жалоба – одна из форм обращения, содержащая требование участника административной процедуры о восстановлении или защите прав, свобод или законных интересов его или других лиц, которые были нарушены административным актом, административным действием (бездействием);

18) частично автоматизированная государственная услуга – электронная услуга, содержащая в процессе ее оказания последовательность бумажного и электронного документооборота;

19) веб-портал "электронного правительства" – информационная система, представляющая собой единое окно доступа ко всей консолидированной правительственной информации, включая нормативную правовую базу, и к государственным услугам, услугам по выдаче технических условий на подключение к сетям субъектов естественных монополий и услугам субъектов квазигосударственного сектора, оказываемым в электронной форме;

20) eGovMobile – мобильное приложение электронного правительства, предназначенное для получения государственных услуг и сервисов.

Сноска. Пункт 2 с изменениями, внесенными совместным приказом Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 29.03.2023 № 62, и.о. Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 30.03.2023 № 116/НҚ, Председателя Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры РК от 29.03.2023 № 55 о/д и и.о. Министра информации и общественного развития РК от 30.03.2023 № 115 (вводится в действие с 01.06.2023); совместным приказом и.о. Министра культуры и информации РК от 29.04.2025 № 199-НҚ, и.о. Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 30.04.2025 № 76, и.о. Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 29.04.2025 № 189/НҚ и Председателя Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры РК от 29.04.2025 № 28 о/д (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

3. Методика предназначена для определения эффективности принятых государственными органами в отчетном периоде мер по:

1) качественному оказанию государственных услуг;

2) обеспечению открытости государственного органа;

3) качественному рассмотрению жалоб и заявлений.

4. Операционная оценка взаимодействия государственного органа с физическими и юридическими лицами осуществляется согласно Графику проведения ежегодной оценки эффективности деятельности государственных органов, утверждаемому Администрацией Президента Республики Казахстан (далее – График), по следующим направлениям:

1) качество оказания государственных услуг;

2) открытость государственного органа;

3) качество рассмотрения жалоб и заявлений.

5. Операционная оценка эффективности взаимодействия государственного органа с физическими и юридическими лицами осуществляется следующими уполномоченными на оценку органами (далее – уполномоченные на оценку органы):

Администрацией Президента Республики Казахстан – операционная оценка эффективности деятельности Генеральной прокуратуры Республики Казахстан (далее – Генеральная Прокуратура) по блоку "Взаимодействие государственного органа физическими и юридическими лицами", Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы (далее – Агентство) по направлению "Качество оказания государственных услуг".

Аппаратом Правительства Республики Казахстан – операционная оценка эффективности деятельности Министерства цифрового развития, инноваций и

аэрокосмической промышленности Республики Казахстан (далее – Министерство) по оказанию государственных услуг в электронном формате, операционная оценка эффективности деятельности Министерства культуры и информации Республики Казахстан (далее – Министерство культуры и информации) по направлению " Открытость государственного органа";

Агентством – операционная оценка эффективности деятельности центральных государственных и местных исполнительных органов по направлению "Качество оказания государственных услуг";

Министерством культуры и информации – операционная оценка эффективности деятельности центральных государственных и местных исполнительных органов по направлению "Открытость государственного органа";

Комитетом по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры (далее – Комитет) – операционная оценка эффективности деятельности центральных государственных и местных исполнительных органов по направлению " Качество рассмотрения жалоб и заявлений".

Сноска. Пункт 5 - в редакции совместного приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 29.03.2023 № 62, и.о. Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 30.03.2023 № 116/НҚ, Председателя Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры РК от 29.03.2023 № 55 о/д и и.о. Министра информации и общественного развития РК от 30.03.2023 № 115 (вводится в действие со дня его первого официального опубликования); с изменением, внесенным совместным приказом и.о. Министра культуры и информации РК от 29.04.2025 № 199-НҚ, и.о. Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 30.04.2025 № 76, и.о. Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 29.04.2025 № 189/НҚ и Председателя Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры РК от 29.04.2025 № 28 о/д (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

6. Сопровождение проведения оценки качества оказания государственных услуг в электронном формате осуществляется юридическим лицом, определяемым постановлением Правительством Республики Казахстан от 25 мая 2022 года № 337 "Об определении сервисного интегратора "электронного правительства", на которое возложены функции по методологическому обеспечению развития архитектуры " электронного правительства" (далее – сервисный интегратор "электронного правительства").

Сноска. Пункт 6 - в редакции совместного приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 29.03.2023 № 62, и.о. Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 30.03.2023 № 116/НҚ,

Председателя Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры РК от 29.03.2023 № 55 о/д и и.о. Министра информации и общественного развития РК от 30.03.2023 № 115 (вводится в действие со дня его первого официального опубликования).

7. По итогам операционной оценки по соответствующим направлениям формируется общая операционная оценка эффективности взаимодействия государственного органа с физическими и юридическими лицами.

Глава 2. Источники информации, ее достоверность и перепроверка уполномоченными на оценку органами отчетной информации

8. Источниками информации для проведения операционной оценки по направлению "Качество оказания государственных услуг" являются отчетная информация оцениваемых государственных органов, предоставляемая в Агентство в рамках государственного контроля за качеством оказания государственных услуг (далее – государственный контроль) (за исключением сведений оцениваемого государственного органа о нарушениях законодательства в сфере оказания государственных услуг, выявленных по итогам внутреннего государственного контроля за качеством оказания государственных услуг, проводимого в рамках утвержденного плана контрольных мероприятий), результаты общественного мониторинга качества оказания государственных услуг, проводимого по государственному социальному заказу Агентства (далее – общественный мониторинг качества оказания государственных услуг), сведения о количестве нарушений сроков оказания государственных услуг из информационной системы мониторинга оказания государственных услуг (далее – ИС " Мониторинг"), сведения Автоматизированной информационной системы "Единый учет обращений лиц", полученные из информационных систем государственных органов, решения Межведомственной комиссии по вопросам оказания государственных услуг (далее – Межведомственная комиссия), а также результаты государственного контроля, проведенных в оцениваемых государственных органах согласно подпункту 2) пункта 7 Системы оценки.

Сноска. Пункт 8 - в редакции совместного приказа и.о. Министра культуры и информации РК от 29.04.2025 № 199-НҚ, и.о. Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 30.04.2025 № 76, и.о. Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 29.04.2025 № 189/НҚ и Председателя Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры РК от 29.04.2025 № 28 о/д (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

9. Источниками информации для проведения операционной оценки работы по направлению "Качество рассмотрения жалоб и заявлений" являются сведения Автоматизированной информационной системы "Единый учет обращений лиц",

полученные из информационных систем государственных органов, данные статистических отчетов формы № 1-ОЛ "О рассмотрении обращений, сообщений, запросов, откликов, предложений", утвержденного приказом Генерального Прокурора Республики Казахстан от 4 января 2023 года № 4 "Об утверждении Правил регистрации , учета обращений, поступающих в государственные органы, органы местного самоуправления, юридические лица со стопроцентным участием государства, а также ведения информационной аналитической системы "Электронные обращения" (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 22768), автоматизированной информационной системы "Единая унифицированная статистическая система", вступившие в законную силу решения суда , а также результаты проверок, проведенных в оцениваемых государственных органах согласно подпункту 2) пункта 7 Системы оценки.

Сноска. Пункт 9 - в редакции совместного приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 29.03.2023 № 62, и.о. Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 30.03.2023 № 116/НҚ, Председателя Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры РК от 29.03.2023 № 55 о/д и и.о. Министра информации и общественного развития РК от 30.03.2023 № 115 (вводится в действие со дня его первого официального опубликования).

10. Источником информации для проведения операционной оценки по направлению "Открытость государственного органа" являются выгрузки информации с интернет-порталов "Открытого правительства", отчетные данные оцениваемых государственных органов, результаты социологического опроса "Уровень удовлетворенности населения освещением государственной политики в масс-медиа", а также результаты опроса среди масс-медиа на Единой платформе интернет-ресурсов государственных органов.

Сноска. Пункт 10 - в редакции совместного приказа и.о. Министра культуры и информации РК от 29.04.2025 № 199-НҚ, и.о. Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 30.04.2025 № 76, и.о. Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 29.04.2025 № 189/НҚ и Председателя Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры РК от 29.04.2025 № 28 о/д (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

11. Достоверность информации, предоставленной оцениваемыми государственными органами в уполномоченные на оценку органы для проведения операционной оценки, обеспечивается оцениваемыми государственными органами.

Параграф 1. Перепроверка данных, содержащихся в отчетной информации

12. Уполномоченные на оценку органы проводят перепроверку данных, содержащихся в отчетной информации оцениваемых государственных органов на предмет их достоверности (далее – перепроверка отчетной информации).

13. Перечень государственных органов, подлежащих перепроверке представленной отчетной информации, определяется согласно Методике определения государственных органов, отчетная информация которых подлежит перепроверке на основе системы управления рисками.

14. Перепроверка отчетной информации осуществляется путем анализа подтверждающих документов (ведомственные отчеты, протокола, письма и результаты проверок государственных органов), а также просмотра информационных систем.

15. Сроки проведения перепроверок отчетной информации устанавливаются согласно Графику.

16. В рамках проверки отчетной информации, уполномоченные на оценку органы в случае необходимости перепроверки представленной информации, запрашивают электронные копии подтверждающих документов, за исключением документов, имеющих гриф секретности, а также пометку "ограниченного распространения".

Сноска. Пункт 16 - в редакции совместного приказа и.о. Министра культуры и информации РК от 29.04.2025 № 199-НҚ, и.о. Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 30.04.2025 № 76, и.о. Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 29.04.2025 № 189/НҚ и Председателя Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры РК от 29.04.2025 № 28 о/д (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Параграф 2. Достоверность отчетной информации

17. В случае представления в уполномоченные на оценку органы и (или) размещения оцениваемым государственным органом недостоверной и (или) неполной отчетной информации, из итоговой операционной оценки государственного органа по соответствующему направлению вычитаются штрафные баллы.

18. Недостоверной признается отчетная информация, в ходе перепроверки которой выявлены несоответствующие действительности факты.

Неполной признается отчетная информация, в которой отсутствуют элементы (приложения, разделы, таблицы), предусмотренные установленной структурой отчетной информации.

19. Указанные недостоверные факты фиксируются в акте сверки по итогам перепроверки данных, содержащихся в отчетной информации оцениваемых государственных органов по форме, согласно приложению 1 к настоящей Методике.

20. За представление государственным органом недостоверной отчетной информации предусматривается вычитание из итоговой оценки по направлению 0,2 штрафных балла за каждый зафиксированный факт.

За представление государственным органом неполной отчетной информации предусматривается вычитание из итоговой оценки по направлению 2 штрафных балла за каждый зафиксированный факт.

Сумма вычитаемых штрафных баллов из итоговой операционной оценки государственного органа за представление недостоверной и (или) неполной информации по каждому направлению оценки не превышает 5 баллов.

21. Информация по выявленным фактам отражается в разделе "Выводы и рекомендации" заключения о результатах операционной оценки эффективности деятельности государственного органа по направлениям операционной оценки.

Глава 3. Операционная оценка по направлению "Качество оказания государственных услуг"

Параграф 1. Общие положения

22. Операционная оценка качества оказания государственных услуг осуществляется по следующим критериям:

1) удовлетворенность услугополучателей качеством оказания государственных услуг;

2) обеспечение качества оказания государственных услуг;

3) автоматизация государственных услуг.

23. Критерии для операционной оценки качества оказания государственных услуг, предоставляемых центральными государственными органами, их ведомствами, территориальными подразделениями, территориальными подразделениями ведомств, подведомственными организациями и их филиалами (далее – центральные государственные органы), а также местными исполнительными органами областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акиматов районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов (далее – местные исполнительные органы) приведены в приложении 2 к настоящей Методике.

24. Операционная оценка качества оказания государственных услуг по критериям " Удовлетворенность услугополучателей качеством оказания государственных услуг" и " Обеспечение качества оказания государственных услуг" осуществляется Агентством, по критерию "Автоматизация государственных услуг" оценка качества оказания государственных услуг осуществляется Министерством.

25. Операционной оценке качества оказания государственных услуг подлежат услуги, предоставляемые центральными государственными и местными исполнительными органами.

Заключения о результатах операционной оценки качества оказания государственных услуг, предоставляемых центральными государственными органами, формируются по форме, согласно приложению 3 к настоящей Методике (далее – Заключение ЦГО).

Заключения о результатах операционной оценки качества оказания государственных услуг, предоставляемых местными исполнительными органами, формируются по форме, согласно приложению 4 к настоящей Методике (далее – Заключение МИО).

Заключения о результатах операционной оценки качества оказания государственных услуг по критерию "Автоматизация государственных услуг", предоставляются Министерством в Агентство по форме, согласно приложению 5 к настоящей Методике.

26. Информация для проведения операционной оценки качества оказания государственных услуг Агентства, Генеральной прокуратуры и Судебной Администрацией Республики Казахстан (далее – Судебная Администрация) предоставляется Агентством, Генеральной прокуратурой и Судебной Администрацией на бумажных и электронных носителях согласно Графику в Администрацию Президента Республики Казахстан.

Информация для проведения операционной оценки качества оказания государственных услуг, оказываемых Министерством по критерию "Автоматизация государственных услуг", предоставляется Министерством на бумажных и электронных носителях согласно Графику в Аппарат Правительства Республики Казахстан.

Сноска. Пункт 26 - в редакции совместного приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 29.03.2023 № 62, и.о. Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 30.03.2023 № 116/НҚ, Председателя Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры РК от 29.03.2023 № 55 о/д и и.о. Министра информации и общественного развития РК от 30.03.2023 № 115 (вводится в действие со дня его первого официального опубликования).

Параграф 2. Операционная оценка по критерию "Удовлетворенность услугополучателей качеством оказания государственных услуг"

27. По критерию "Удовлетворенность услугополучателей качеством оказания государственных услуг" оценивается уровень удовлетворенности населения качеством предоставляемых государственных услуг на основании результатов общественного мониторинга качества оказания государственных услуг с учетом поступивших обоснованных жалоб на качество оказания государственных услуг.

28. Операционная оценка по критерию "Удовлетворенность услугополучателей качеством оказания государственных услуг" проводится по показателям "Уровень

удовлетворенности качеством оказания государственных услуг" и "Обжалование качества оказания государственных услуг".

29. Операционная оценка рассчитывается по следующей формуле:

1) по центральным государственным органам:

К1 = Р1 + Р2,

2) по местным исполнительным органам:

М1 = Р1 + Р2,

где:

К1 – операционная оценка центрального государственного органа по данному критерию;

М1 – операционная оценка местного исполнительного органа по данному критерию ;

Р1 – значение показателя "Уровень удовлетворенности качеством оказания государственных услуг";

Р2 – значение показателя "Обжалование качества оказания государственных услуг".

30. Операционная оценка по показателю "Уровень удовлетворенности качеством оказания государственных услуг" проводится на основе информации, полученной по результатам общественного мониторинга качества оказания государственных услуг.

Информация, полученная по результатам общественного мониторинга качества оказания государственных услуг, должна содержать показатели уровня удовлетворенности услугополучателей в разрезе оцениваемого государственного органа и государственных услуг, оказанных через НАО "Государственная корпорация " Правительство для граждан" (далее – Государственная корпорация).

31. Операционная оценка по показателю "Уровень удовлетворенности качеством оказания государственных услуг" рассчитывается по центральным государственным и местным исполнительным органам по следующей формуле:

$$P1 = \frac{U1+U2+\ldots+Un}{n},$$

где:

Р1 – операционная оценка центрального государственного или местного исполнительного органа по данному показателю;

n – количество видов государственных услуг, подлежащих оценке по данному показателю;

Un – балл, присваиваемый государственной услуге в зависимости от уровня удовлетворенности услугополучателей качеством оказания государственной услуги согласно приложению 6 к настоящей Методике.

32. Операционная оценка по показателю "Обжалование качества оказания государственных услуг" осуществляется на основе данных Агентства и информации, представляемой центральными государственными и местными исполнительными органами в Агентство в рамках государственного контроля.

33. Операционная оценка по показателю "Обжалование качества оказания государственных услуг" рассчитывается по следующей формуле:

$$P2 = (1 - \left(\frac{i}{b1} * 10000\right)) * k,$$

где:

P2 – операционная оценка центрального государственного или местного исполнительного органа по данному показателю;

k – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (для центральных государственных органов коэффициент равен 10, для местных исполнительных органов –20);

i – количество поступивших в Агентство и центральный государственный орган (местный исполнительный орган) обоснованных жалоб на качество оказания государственных услуг, предоставленных государственным органом (подведомственной организацией);

b1 – общее количество государственных услуг, оказанных государственным органом (подведомственной организацией);

10 000 – коэффициент для определения среднего значения жалоб на 10 000 оказанных услуг.

При операционной оценке учитываются жалобы на действия работников центральных государственных и местных исполнительных органов, оказывающих государственные услуги, материально-техническое обеспечение процессов предоставления государственных услуг, в том числе поступившие через Государственную корпорацию, посредством веб-портала "электронного правительства" .

Если полученный результат по показателю составил значение со знаком минус, операционная оценка государственного органа по данному показателю составит 0 баллов.

Параграф 3. Операционная оценка по критерию "Обеспечение качества оказания государственных услуг"

34. По критерию "Обеспечение качества оказания государственных услуг" оценивается эффективность принимаемых государственным органом мер по обеспечению своевременности оказания государственных услуг и соблюдению

требований законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг.

35. Операционная оценка по критерию "Обеспечение качества оказания государственных услуг" проводится по показателям "Соблюдение сроков оказания государственных услуг", "Необоснованные отказы в оказании государственных услуг", "Оказание государственных услуг при неполном пакете документов" и "Истребование документов, не предусмотренных подзаконными нормативными правовыми актами, определяющими порядок оказания государственных услуг".

36. Операционная оценка по критерию "Обеспечение качества оказания государственных услуг" осуществляется на основе данных Агентства и информации, представляемой государственными органами в Агентство в рамках государственного контроля.

37. При выявленных расхождениях о допущенных нарушениях законодательства в сфере оказания государственных услуг по данному критерию между предоставленными данными оцениваемых государственных органов и результатами проверок источником информации, в первую очередь, служат результаты проведенных в оцениваемом государственном органе контрольных мероприятий по соблюдению законодательства в сфере оказания государственных услуг.

38. Операционная оценка рассчитывается по следующей формуле:

1) по центральным государственным органам:

К2 = Т1 + Т2 + Т3 + Т4,

2) по местным исполнительным органам:

М2 = Т1 + Т2 + Т3 + Т4,

где:

К2 – операционная оценка центрального государственного органа по данному критерию;

М2 – операционная оценка местного исполнительного органа по данному критерию ;

Т1 – значение показателя "Соблюдение сроков оказания государственных услуг";

Т2 – значение показателя "Необоснованные отказы в оказании государственных услуг";

Т3 – значение показателя "Оказание государственных услуг при неполном пакете документов";

Т4 – значение показателя "Истребование документов, не предусмотренных подзаконными нормативными правовыми актами, определяющими порядок оказания государственных услуг".

39. Министерством в Агентство ежегодно до 15 февраля года, следующего за оцениваемым, предоставляется информация о количестве нарушений сроков оказания

государственных услуг из ИС "Мониторинг" в разрезе государственных услуг и государственных органов.

40. При операционной оценке учитываются данные по государственным услугам, подключенным к ИС "Мониторинг" и данные, представленные государственными органами по государственным услугам, не подключенным к ИС "Мониторинг", а также результаты проверок по соблюдению законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг в оцениваемых государственных органах.

При выявленных расхождениях о допущенных нарушениях сроков оказания государственных услуг по данному показателю между предоставленными данными оцениваемых государственных органов, полученной информации из ИС "Мониторинг" и результатов проверок источником информации о количестве нарушений сроков используется следующее:

в случае проведения в оцениваемом государственном органе контрольных мероприятий по соблюдению законодательства в сфере оказания государственных услуг – результаты проверок;

в случае отсутствия проведенных контрольных мероприятий в оцениваемом государственном органе – сведения из ИС "Мониторинг" о допущенных нарушениях сроков оказания государственных услуг.

В случае сбоя информационной системы по техническим причинам, подтвержденного соответствующим документом уполномоченного органа в сфере информатизации, государственные услуги, оказанные в этот период с нарушением установленных сроков, не учитываются при расчете по данному критерию.

41. Операционная оценка по показателю "Соблюдение сроков оказания государственных услуг" рассчитывается по следующей формуле:

$$T1 = k * \left(1 - \left(\frac{a}{b} * 10000\right)\right),$$

где:

T1 – операционная оценка центрального государственного или местного исполнительного органа по данному показателю;

k – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (для центральных государственных органов коэффициент равен 12, для местных исполнительных органов – 14);

a – количество государственных услуг, оказанных государственным органом (подведомственной организацией) с нарушением установленных сроков (с учетом государственных услуг, оказываемых в электронном формате);

b – общее количество государственных услуг, оказанных государственным органом (подведомственной организацией) (с учетом государственных услуг, оказываемых в электронном формате);

10 000 – коэффициент для определения среднего значения нарушений сроков на 10 000 оказанных услуг.

Если полученный результат по показателю составил значение со знаком минус, то операционная оценка государственного органа по данному показателю составляет 0 баллов.

42. Операционная оценка по показателю "Необоснованные отказы в оказании государственных услуг" рассчитывается по следующей формуле:

$$T2 = (1 - \left(\frac{a}{b1} * 10000\right)) * k,$$

где:

T2 – операционная оценка центрального государственного или местного исполнительного органа по данному показателю;

k – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (для центральных государственных органов коэффициент равен 14, для местных исполнительных органов – 18);

a – количество государственных услуг, при оказании которых государственный орган (подведомственная организация) отказал в случаях и по основаниям, не установленными Законом Республики Казахстан "О государственных услугах";

b1 – общее количество государственных услуг, оказанных государственным органом (подведомственной организацией);

10 000 – коэффициент для определения среднего значения необоснованных отказов на 10 000 оказанных услуг.

Если полученный результат по показателю составил значение со знаком минус, то операционная оценка государственного органа по данному показателю составит 0 баллов.

43. Операционная оценка по показателю "Оказание государственных услуг при неполном пакете документов" рассчитывается по следующей формуле:

$$T3 = (1 - \left(\frac{c}{b1} * 10000\right)) * k,$$

где:

T3 – операционная оценка центрального государственного или местного исполнительного органа по данному показателю;

k – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (для центральных государственных органов коэффициент равен 12, для местных исполнительных органов – 14);

c – количество государственных услуг, оказанных государственным органом (подведомственной организацией) при неполном пакете документов согласно перечню, предусмотренном подзаконным нормативным правовым актом, определяющим порядок оказания государственных услуг;

b1 – общее количество государственных услуг, оказанных государственным органом (подведомственной организацией);

10 000 – коэффициент для определения среднего значения нарушений при неполном пакете документов на 10 000 оказанных услуг.

Если полученный результат по показателю составил значение со знаком минус, то операционная оценка государственного органа по данному показателю составит 0 баллов.

44. Операционная оценка по показателю "Истребование документов, не предусмотренных подзаконными нормативными правовыми актами, определяющими порядок оказания государственных услуг" рассчитывается по следующей формуле:

$$T4 = \left(1 - \left(\frac{e}{b1} * 10000\right)\right) * k,$$

где:

T4 – операционная оценка центрального государственного или местного исполнительного органа по данному показателю;

k – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (для центральных государственных органов коэффициент равен 12, для местных исполнительных органов – 14);

e – количество государственных услуг, при оказании которых истребовались документы, не предусмотренные перечнем утвержденного подзаконного нормативного правового акта, определяющего порядок оказания государственных услуг;

b1 – общее количество государственных услуг, оказанных государственным органом (подведомственной организацией);

10 000 – коэффициент для определения среднего значения нарушений с истребованием дополнительных документов на 10 000 оказанных услуг.

Если полученный результат по показателю составил значение со знаком минус, то операционная оценка государственного органа по данному показателю составит 0 баллов.

Параграф 4. Операционная оценка по критерию "Автоматизация государственных услуг"

45. По критерию "Автоматизация государственных услуг" оценивается процедура преобразования административных процессов услугодателя для обеспечения оказания государственной услуги в электронной форме и эффективность работы центрального государственного органа по стимулированию населения к получению государственных услуг в электронной форме.

46. Операционная оценка по критерию "Автоматизация государственных услуг" проводится по показателям:

1) "Степень автоматизации государственных услуг";

2) "Эффективность автоматизации государственных услуг";

3) "Смартфонизация государственных услуг";

4) штрафной показатель "Длительность недоступности автоматизированных государственных услуг";

5) стимулирующий показатель "Внедрение проактивного формата оказания государственных услуг" (в случае получения государственным органом максимального значения по критерию "Автоматизация государственных услуг" (25 баллов), стимулирующий показатель не учитывается);

6) стимулирующий показатель "Реализация цифровых документов" (в случае получения государственным органом максимального значения по критерию " Автоматизация государственных услуг" (25 баллов), стимулирующий показатель не учитывается).

47. Операционная оценка по критерию рассчитывается по следующей формуле:

КЗ = T + V + C - P + D* + S*

где:

КЗ – операционная оценка центрального государственного органа по данному критерию;

T – значение показателя "Степень автоматизации государственных услуг";

V – значение показателя "Эффективность автоматизации государственных услуг"

C – значение показателя "Смартфонизация государственных услуг";

P - значение штрафного показателя "Длительность недоступности автоматизированных государственных услуг";

D – значение стимулирующего показателя "Внедрение проактивного формата оказания государственных услуг";

S – значение стимулирующего показателя "Реализация цифровых документов".

*не применяется при получении максимального значения 25 баллов

48. Операционная оценка по показателю "Степень автоматизации государственных услуг" проводится на основе анализа реестра государственных услуг, действовавшего в оцениваемом периоде, и решений Межведомственной комиссии по вопросам оказания государственных услуг со сроком давности не более двух лет.

49. Операционная оценка по показателю "Степень автоматизации государственных услуг" рассчитывается по следующей формуле:

$$T = \frac{c*0,7+d}{n} * k$$

где:

T – операционная оценка государственного органа по данному показателю;

c – количество частично автоматизированных государственных услуг с учетом подвидов;

d – количество полностью автоматизированных государственных услуг с учетом подвидов;

n – общее количество государственных услуг с учетом подвидов, за исключением государственных услуг, не подлежащих к оказанию через веб-портал "электронного правительства" по решению Межведомственной комиссии по вопросам оказания государственных услуг;

k – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному показателю коэффициент равен 10);

Сноска. Пункт 49 - в редакции совместного приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 14.07.2023 № 153, Председателя Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры РК от 14.07.2023 № 97 о/д, и.о. Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 17.07.2023 № 270/НҚ и Министра информации и общественного развития РК от 21.07.2023 № 289-НҚ (вводится в действие со дня его первого официального опубликования).

50. Показатель "Эффективность автоматизации государственных услуг" оценивает эффективность работы центрального государственного органа по стимулированию населения к получению государственных услуг в электронной форме. В этой связи, при расчете данного показателя также учитывается объем услуг, оказанных местными исполнительными органами. Оценка по показателю проводится путем анализа информации, предоставляемой Министерством и центральными государственными органами в Агентство в рамках государственного контроля.

51. Операционная оценка по показателю "Эффективность автоматизации государственных услуг" рассчитывается по следующей формуле:

$$V = (\frac{e}{z} - \frac{b}{c}) * k$$

где:

V – операционная оценка государственного органа по данному показателю;

e – объем государственных услуг, оказанных в электронной форме;

z – общий объем оказанных государственных услуг;

b – объем государственных услуг, оказанных в бумажной форме по автоматизированным (электронно/бумажным) услугам;

c – общий объем оказанных государственных услуг по автоматизированным (электронно/бумажным) услугам;

k – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному показателю коэффициент равен 10).

52. Операционная оценка по показателю "Смартфонизация государственных услуг" рассчитывается по следующей формуле:

$$C = \frac{w}{a} * k$$

где:

C – операционная оценка государственного органа по данному показателю;

w – количество государственных услуг с учетом подвидов, доступных в мобильных приложениях;

a – количество полностью и частично автоматизированных государственных услуг с учетом подвидов;

k – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному показателю коэффициент равен 5);

Сноска. Пункт 52 - в редакции совместного приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 14.07.2023 № 153, Председателя Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры РК от 14.07.2023 № 97 о/д, и.о. Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 17.07.2023 № 270/НҚ и Министра информации и общественного развития РК от 21.07.2023 № 289-НҚ (вводится в действие со дня его первого официального опубликования).

$$C = \frac{w}{a} * k$$

где:

C – операционная оценка государственного органа по данному показателю;

w – количество государственных услуг, доступных в мобильных приложениях;

a – количество полностью и частично автоматизированных государственных услуг;

k – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному показателю коэффициент равен 5).

53. Операционная оценка по штрафному показателю "Длительность недоступности автоматизированных государственных услуг" рассчитывается по следующей формуле:

P = t * w

где:

P – операционная оценка государственного органа по данному показателю;

t – длительность периода времени, в течение которого не были доступны государственные услуги оцениваемого государственного органа, оказываемые в электронном формате, измеряемая в часах;

w – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному показателю коэффициент равен 0,2).

Информация по длительности периода времени, в течение которого не были доступны электронные государственные услуги, предоставляется управлением оперативного контроля и мониторинга сервисов АО "Национальные информационные технологии". Данное управление на постоянной основе проводит работу по фиксированию инцидентов на стороне государственных органов, интегрированных со шлюзом "электронного правительства", с последующим направлением писем в государственные органы. В случае отсутствия ответов со стороны государственного органа, зафиксированные простои информационных систем фиксируются как подтвержденные.

Максимальное балльное значение данного показателя составляет 5 баллов.

54. Операционная оценка по стимулирующему показателю "Внедрение проактивного формата оказания государственных услуг" рассчитывается по следующей формуле:

D = q * k

где:

D – операционная оценка государственного органа по данному показателю;

q – количество переведенных государственных услуг в проактивный формат в отчетном периоде;

k – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному показателю коэффициент равен 1).

Максимальное балльное значение данного показателя составляет 3 балла.

55. Операционная оценка по стимулирующему показателю "Реализация цифровых документов" оценивает проведенные работы центральным государственным органом по реализации цифровых документов.

Операционная оценка по стимулирующему показателю "Реализация цифровых документов" рассчитывается по следующей формуле:

S = l * k

где:

S – операционная оценка государственного органа по данному показателю;

l – количество реализованных цифровых документов в мобильном приложении в отчетном периоде;

k – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному показателю коэффициент равен 1).

Максимальное балльное значение данного показателя составляет 2 балла.

Параграф 5. Итоговая операционная оценка государственных органов по направлению " Качество оказания государственных услуг"

56. Итоговая операционная оценка государственных органов по направлению " Качество оказания государственных услуг" определяется путем сложения полученных результатов расчетов по всем критериям:

1) по центральным государственным органам:

U = K1 + K2 + K3,

2) по местным исполнительным органам:

T = M1 + M2,

где:

U – итоговая операционная оценка центрального государственного органа по качеству оказания государственных услуг;

T – итоговая операционная оценка местного исполнительного органа по качеству оказанию государственных услуг;

K – критерии операционной оценки центрального государственного органа;

M – критерии операционной оценки местного исполнительного органа.

Глава 4. Операционная оценка по направлению "Открытость государственного органа"

Параграф 1. Общие положения

57. Операционная оценка эффективности по направлению "Открытость государственного органа" осуществляется по следующим критериям:

1) открытые данные;

2) открытый бюджет;

3) открытые нормативные правовые акты;

4) открытый диалог;

5) наполнение официального интернет-ресурса;

6) открытость через масс-медиа;

7) открытость подведомственных организаций.

Сноска. Пункт 57 с изменением, внесенным совместным приказом и.о. Министра культуры и информации РК от 29.04.2025 № 199-НҚ, и.о. Председателя Агентства РК

по делам государственной службы от 30.04.2025 № 76, и.о. Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 29.04.2025 № 189/НҚ и Председателя Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры РК от 29.04.2025 № 28 о/д (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

58. Баллы выставляются по критериям для операционной оценки эффективности деятельности центрального государственного или местного исполнительного органа по направлению "Открытость государственного органа" по форме, согласно приложению 7 к настоящей Методике.

59. Заключения о результатах операционной оценки эффективности деятельности центральных государственных и местных исполнительных органов по направлению " Открытость государственного органа" формируются по форме, согласно приложению 8 к настоящей Методике.

Параграф 2. Операционная оценка по критерию "Открытые данные"

60. Операционная оценка по критерию "Открытые данные" направлена на стимулирование оцениваемых государственных органов к публикации наборов открытых данных, в том числе по запросам пользователей информации, а также к анализу потребностей в открытых данных среди ИТ-сообщества, предпринимательских , академических и исследовательских организаций, а также представителей средств массовой информации и некоммерческих организаций.

61. Операционная оценка по критерию "Открытые данные" осуществляется на основании результатов анализа отчетных данных центральных государственных и местных исполнительных органов согласно таблице 1 приложения 9 к настоящей Методике.

62. Операционная оценка центральных государственных органов и местных исполнительных органов по критерию "Открытые данные" определяется путем суммирования баллов по языковым версиям, указанным в таблице 1 приложения 10 к настоящей Методике.

В случае отсутствия запросов на опубликование дополнительных наборов данных и реализации в совокупности мероприятий, направленных на выявление потребностей населения в открытых данных, указанных в пункте 2 таблицы 1 приложения 9 к настоящей Методике, по индикатору "Количество дополнительно опубликованных наборов открытых данных на основании запросов" присваивается максимальный балл.

В случае, если срок размещения и (или) актуализации набора открытых данных приходится на нерабочий или праздничный день, то днем размещения считается следующий за ним рабочий день.

Параграф 3. Операционная оценка по критерию "Открытый бюджет"

63. Операционная оценка по критерию "Открытый бюджет" направлена на стимулирование оцениваемых государственных органов к публикации бюджетной информации и эффективной работе с поступающими комментариями и предложениями .

64. Операционная оценка центральных государственных органов по данному критерию осуществляется на основании результатов анализа отчетных данных центральных государственных органов согласно таблице 2 приложения 9 к настоящей Методике.

65. Операционная оценка местных исполнительных органов по данному критерию осуществляется на основании результатов анализа отчетных данных местных исполнительных органов согласно таблице 3 приложения 9 к настоящей Методике.

66. Балльная операционная оценка центральных государственных органов по критерию "Открытый бюджет" определяется путем суммирования баллов по языковым версиям, указанным в таблице 2 приложения 10 к настоящей Методике.

67. Балльная операционная оценка местных исполнительных органов по критерию " Открытый бюджет" определяется путем суммирования баллов по языковым версиям, указанным в таблице 3 приложения 10 к настоящей Методике.

В случае отсутствия информационных сообщений, пресс-релизов, направленных на оповещение населения о сроках проведения публичных обсуждений проектов бюджетных программ и отчетов о реализации бюджетных программ, по таким бюджетным программам (отчетам о реализации бюджетных программ) за индикаторы 3 и 9 таблицы 2 и индикаторы 1 и 5 таблицы 3 приложения 10 к настоящей Методике присваивается 0 баллов.

В случае, если информация по бюджету государственного органа является секретной или имеет гриф "ограниченного распространения", присваивается средний балл полученных оценок всех государственных органов по тем индикаторам, по которым государственный орган не оценивается.

В случае не проведения государственного аудита и финансового контроля в отчетном периоде, государственному органу присваивается максимальный балл по индикатору 4 таблицы 2 и индикатору 2 таблицы 3 приложения 10 к настоящей Методике.

Сноска. Пункт 67 с изменением, внесенным совместным приказом и.о. Министра культуры и информации РК от 29.04.2025 № 199-НҚ, и.о. Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 30.04.2025 № 76, и.о. Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 29.04.2025 № 189/НҚ и Председателя Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры РК от 29.04.2025 № 28 о/д (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Параграф 4. Операционная оценка по критерию "Открытые нормативные правовые акты"

68. Операционная оценка по критерию "Открытые нормативные правовые акты" направлена на стимулирование оцениваемых государственных органов к публикации проектов нормативных правовых актов и консультативных документов регуляторной политики и с пояснительными записками и сравнительными таблицами (в случаях внесения изменений (или) дополнений), а также эффективной работе с поступающими комментариями и предложениями.

Сноска. Пункт 68 - в редакции совместного приказа и.о. Министра культуры и информации РК от 29.04.2025 № 199-НҚ, и.о. Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 30.04.2025 № 76, и.о. Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 29.04.2025 № 189/НҚ и Председателя Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры РК от 29.04.2025 № 28 о/д (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

69. Операционная оценка центральных государственных и местных исполнительных органов осуществляется на основании результатов анализа отчетных данных государственных органов "Открытые нормативные правовые акты" согласно таблице 4 приложения 9 к настоящей Методике.

70. Балльная операционная оценка центральных государственных органов по критерию "Открытые нормативные правовые акты" определяется путем суммирования баллов по языковым версиям, указанным в таблице 4 приложения 10 к настоящей Методике.

71. Балльная операционная оценка местных исполнительных органов по критерию " Открытые нормативные правовые акты" определяется путем суммирования баллов по языковым версиям, указанным в таблице 5 приложения 10 к настоящей Методике.

В случае отсутствия по плану разработки законопроектов и/или нормативных правовых актов, а также отсутствия предложений и комментариев пользователей, государственному органу присваивается максимальный балл весового значения соответствующего индикатора.

При этом, в случае отсутствия информационных сообщений, пресс-релизов, направленных на оповещение населения о сроках проведения публичных обсуждений проектов нормативных правовых актов, баллы за индикаторы 1 и 2 таблицы 4 и индикатор 1 таблицы 5 приложения 10 к настоящей Методике обнуляются.

Параграф 5. Операционная оценка по критерию "Открытый диалог"

72. Операционная оценка по критерию "Открытый диалог" направлена на стимулирование оцениваемых государственных органов к:

– эффективному взаимодействию с физическими и юридическими лицами;

– анализу общественного мнения касательно деятельности государственного органа в курируемых сферах;

– повышению мотивации государственных органов на оперативное решение проблемных вопросов, поднимаемых гражданами на встречах первых руководителей госорганов с населением.

Сноска. Пункт 72 - в редакции совместного приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 29.03.2023 № 62, и.о. Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 30.03.2023 № 116/НҚ, Председателя Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры РК от 29.03.2023 № 55 о/д и и.о. Министра информации и общественного развития РК от 30.03.2023 № 115 (порядок введения в действие см. п.4).

73. Операционная оценка центральных государственных и местных исполнительных органов осуществляется на основании результатов анализа отчетных данных государственных органов согласно таблице 5 приложения 9 к настоящей Методике.

74. Балльная операционная оценка по критерию "Открытый диалог" определяется путем суммирования баллов по языковым версиям, указанным в таблице 6 приложения 10 к настоящей Методике.

Сноска. Пункт 74 - в редакции совместного приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 29.03.2023 № 62, и.о. Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 30.03.2023 № 116/НҚ, Председателя Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры РК от 29.03.2023 № 55 о/д и и.о. Министра информации и общественного развития РК от 30.03.2023 № 115 (вводится в действие со дня его первого официального опубликования).

Параграф 6. Операционная оценка по критерию "Наполнение официального интернет-ресурса"

75. Операционная оценка по критерию "Наполнение официального интернет-ресурса" направлена на стимулирование оцениваемых государственных органов к размещению и актуализации информации на официальном интернет-ресурсе.

76. Операционная оценка по критерию "Наполнение официального интернет-ресурса" осуществляется на основании результатов мониторинга, проведенного уполномоченным на оценку органом.

77. Балльная операционная оценка центральных государственных и местных исполнительных органов по критерию "Наполнение официального интернет-ресурса" определяется путем суммирования баллов по языковым версиям, указанным в таблице 7 приложения 10 к настоящей Методике.

Параграф 7. Операционная оценка по критерию "Открытость через масс-медиа"

Сноска. Заголовок параграфа 7 - в редакции совместного приказа и.о. Министра культуры и информации РК от 29.04.2025 № 199-НҚ, и.о. Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 30.04.2025 № 76, и.о. Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 29.04.2025 № 189/НҚ и Председателя Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры РК от 29.04.2025 № 28 о/д (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

78. Операционная оценка по критерию "Открытость через масс-медиа" направлена на стимулирование оцениваемых государственных органов к эффективному, оперативному и клиентоориентированному взаимодействию с масс-медиа.

Сноска. Пункт 78 - в редакции совместного приказа и.о. Министра культуры и информации РК от 29.04.2025 № 199-НҚ, и.о. Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 30.04.2025 № 76, и.о. Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 29.04.2025 № 189/НҚ и Председателя Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры РК от 29.04.2025 № 28 о/д (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

79. Операционная оценка по критерию "Открытость через масс-медиа" осуществляется на основании результатов анализа отчетных данных государственных органов согласно таблице 5-1 приложения 9 к настоящей Методике, а также результатов опросов (социологических исследований), проведенных уполномоченным на оценку органом.

Сноска. Пункт 79 - в редакции совместного приказа и.о. Министра культуры и информации РК от 29.04.2025 № 199-НҚ, и.о. Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 30.04.2025 № 76, и.о. Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 29.04.2025 № 189/НҚ и Председателя Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры РК от 29.04.2025 № 28 о/д (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

80. Операционная оценка по критерию "Открытость через масс-медиа" рассчитывается по следующей формуле:

$Р6 = (A + B) * C + D$,

где:

Р6 – операционная оценка государственного органа по данному критерию;

A – операционная оценка по индикатору "Публичность реализуемой государственными органами информационной политики";

B – операционная оценка по индикатору "Доля запросов масс-медиа, получивших ответы в соответствии со сроками и требованиями, установленными Законом Республики Казахстан "О масс-медиа" (далее – Закон "О масс-медиа");

C – доля масс-медиа, удовлетворенных степенью открытости государственного органа;

D – операционная оценка по индикатору "Уровень удовлетворенности населения освещением государственной политики в отечественных масс-медиа".

Сноска. Пункт 80 - в редакции совместного приказа и.о. Министра культуры и информации РК от 29.04.2025 № 199-НҚ, и.о. Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 30.04.2025 № 76, и.о. Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 29.04.2025 № 189/НҚ и Председателя Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры РК от 29.04.2025 № 28 о/д (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

81. Операционная оценка по индикатору "Публичность реализуемой государственными органами информационной политики" рассчитывается по следующей формуле:

$$A = 5 * \frac{a}{b},$$

где:

A – операционная оценка по данному индикатору;

a – количество мероприятий с высокой степенью публичности, под которой понимается соблюдение в совокупности таких условий при проведении мероприятия, как анонсирование, онлайн-трансляция, приглашение журналистов для участия и наличие возможности у заинтересованных лиц задать вопрос в прямом эфире;

b – общее количество проведенных мероприятий, которое должно составлять не менее 12.

Сноска. Пункт 81 - в редакции совместного приказа и.о. Министра культуры и информации РК от 29.04.2025 № 199-НҚ, и.о. Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 30.04.2025 № 76, и.о. Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 29.04.2025 № 189/НҚ и Председателя Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры РК от 29.04.2025 № 28 о/д (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

82. Операционная оценка по индикатору "Доля запросов масс-медиа, получивших ответы в соответствии со сроками и требованиями, установленными Законом "О масс-медиа" рассчитывается по следующей формуле:

$$B = 2 * (\frac{b}{a} - \frac{c}{b}),$$

где:

a – количество поступивших запросов масс-медиа;

b – количество ответов на поступившие запросы масс-медиа;

c – количество ответов на поступившие запросы масс-медиа, предоставленных с нарушением сроков.

Сноска. Пункт 82 - в редакции совместного приказа и.о. Министра культуры и информации РК от 29.04.2025 № 199-НҚ, и.о. Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 30.04.2025 № 76, и.о. Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 29.04.2025 № 189/НҚ и Председателя Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры РК от 29.04.2025 № 28 о/д (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

83. Доля масс-медиа, удовлетворенных степенью открытости государственного органа, определяется по результатам опроса среди масс-медиа, проведенного уполномоченным на оценку органом на единой платформе интернет-ресурсов государственных органов, и рассчитывается по следующей формуле:

$$C = \frac{a}{100\%},$$

где:

a – % удовлетворенных масс-медиа от общего числа опрошенных масс-медиа.

Сноска. Пункт 83 - в редакции совместного приказа и.о. Министра культуры и информации РК от 29.04.2025 № 199-НҚ, и.о. Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 30.04.2025 № 76, и.о. Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 29.04.2025 № 189/НҚ и Председателя Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры РК от 29.04.2025 № 28 о/д (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

84. Операционная оценка по индикатору "Уровень удовлетворенности населения освещением государственной политики в отечественных масс-медиа" определяется по результатам социологического исследования, проведенного уполномоченным на оценку органом, в соответствии с весовыми значениями, предусмотренными пунктом 3 таблицы 7-1 приложения 10 к настоящей Методике.

Сноска. Пункт 84 - в редакции совместного приказа и.о. Министра культуры и информации РК от 29.04.2025 № 199-НҚ, и.о. Председателя Агентства РК по делам

государственной службы от 30.04.2025 № 76, и.о. Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 29.04.2025 № 189/НҚ и Председателя Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры РК от 29.04.2025 № 28 о/д (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

85. Балльная операционная оценка центральных государственных и местных исполнительных органов по критерию "Открытость через масс-медиа" определяется путем суммирования баллов по языковым версиям, указанным в таблице 7-1 приложения 10 к настоящей Методике.

Сноска. Пункт 85 - в редакции совместного приказа и.о. Министра культуры и информации РК от 29.04.2025 № 199-НҚ, и.о. Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 30.04.2025 № 76, и.о. Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 29.04.2025 № 189/НҚ и Председателя Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры РК от 29.04.2025 № 28 о/д (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Параграф 8. Операционная оценка по критерию "Открытость подведомственных организаций"

86. Операционная оценка по критерию "Открытость подведомственных организаций" направлена на стимулирование оцениваемых центральных государственных и местных исполнительных органов к эффективному взаимодействию с подведомственными организациями в целях обеспечения их открытости.

87. Операционная оценка центральных государственных и местных исполнительных органов осуществляется на основании результатов анализа отчетных данных государственных органов согласно таблице 6 приложения 9 к настоящей Методике.

88. Операционная оценка по критерию "Открытость подведомственных организаций" осуществляется путем вычета штрафных баллов из итоговой операционной оценки центрального государственного или местного исполнительного органа по направлению "Открытость государственного органа".

89. Штрафные баллы вычитаются по индикаторам, указанным в таблицах 9, 10 и 11 приложения 10 к настоящей Методике.

90. Максимальное значение штрафных баллов по критерию "Открытость подведомственных организаций" составляет 9 баллов в соответствии с таблицей 8 приложения 10 к настоящей Методике.

Параграф 9. Итоговая операционная оценка государственных органов по направлению " Открытость государственного органа"

91. Итоговая операционная оценка государственных органов по направлению " Открытость государственного органа" определяется путем сложения полученных результатов расчетов по всем критериям:

О = Р1 + Р2 + Р3 + Р4 + Р5 + Р6 - Р7,

где:

О – итоговая операционная оценка оцениваемого центрального государственного или местного исполнительного органа по направлению "Открытость государственного органа";

Р1 – балльная операционная оценка по критерию "Открытые данные";

Р2 – балльная операционная оценка по критерию "Открытый бюджет";

Р3 – балльная операционная оценка по критерию "Открытые нормативные правовые акты";

Р4 – балльная операционная оценка по критерию "Открытый диалог";

Р5 – балльная операционная оценка по критерию "Наполнение официального интернет-ресурса";

Р6 – балльная операционная оценка по критерию "Открытость через масс-медиа";

Р7 – балльная операционная оценка по критерию "Открытость подведомственных организаций".

Сноска. Пункт 91 с изменением, внесенным совместным приказом и.о. Министра культуры и информации РК от 29.04.2025 № 199-НҚ, и.о. Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 30.04.2025 № 76, и.о. Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 29.04.2025 № 189/НҚ и Председателя Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры РК от 29.04.2025 № 28 о/д (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Глава 5. Операционная оценка по направлению "Качество рассмотрения жалоб и заявлений"

Параграф 1. Общие положения

92. Операционная оценка эффективности деятельности государственных органов по направлению "Качество рассмотрения жалоб и заявлений" проводится по жалобам и заявлениям, поступившим в оцениваемый государственный орган и рассмотренным в отчетном периоде.

93. Операционная оценка эффективности деятельности государственных органов по качеству рассмотрения жалоб и заявлений осуществляется по следующим критериям:

1) соблюдение сроков рассмотрения жалоб и заявлений;

2) доля жалоб и заявлений, признанных обоснованными по решению суда (удовлетворенные судом);

3) соблюдение сроков перенаправления жалоб и заявлений;

4) внутренний контроль за качеством рассмотрения жалоб и заявлений.

94. Критерии операционной оценки качества рассмотрения жалоб и заявлений, поступивших в центральные государственные и местные исполнительные органы, имеют значения согласно приложению 11 к настоящей Методике.

95. Заключение о результатах операционной оценки по направлению "Качество рассмотрения жалоб и заявлений" блока "Взаимодействие государственного органа с физическими и юридическими лицами" формируется по форме согласно приложению 12 к настоящей Методике.

Параграф 2. Операционная оценка по критерию "Соблюдение сроков рассмотрения жалоб и заявлений"

96. Операционная оценка по критерию "Соблюдение сроков рассмотрения жалоб и заявлений" осуществляется для определения эффективности принимаемых мер по своевременному рассмотрению жалоб и заявлений.

97. Операционная оценка рассчитывается по следующей формуле:

$$R1 = \left(1 - \left(\frac{f}{p} * 1000\right)\right) * k,$$

где:

R1 – операционная оценка центрального государственного или местного исполнительного органа по критерию "Соблюдение сроков рассмотрения жалоб и заявлений";

f – количество жалоб и заявлений, рассмотренных оцениваемым государственным органом с нарушением установленных сроков в отчетном периоде;

p – общее количество жалоб и заявлений, рассмотренных оцениваемым государственным органом в отчетном периоде;

k – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (для центральных государственных органов коэффициент равен 40, для местных исполнительных органов – 40);

1 000 – коэффициент для определения среднего значения нарушений сроков на 1 000 рассмотренных жалоб и заявлений.

Если полученный результат по критерию составил значение со знаком минус, государственному органу по данному критерию присваивается 0 баллов.

Параграф 3. Операционная оценка по критерию "Доля жалоб и заявлений, признанных обоснованными по решению суда (удовлетворенные судом)"

98. Операционная оценка по критерию "Доля жалоб и заявлений, признанных обоснованными по решению суда (удовлетворенные судом)" осуществляется для

определения эффективности мер государственных органов в части качественного рассмотрения поступивших жалоб и заявлений.

99. Операционная оценка рассчитывается по следующей формуле:

$$R2 = (1 - (\frac{a}{p} * 10000)) * k,$$

где:

R2 – операционная оценка центрального государственного или местного исполнительного органа по критерию "Доля жалоб и заявлений, признанных обоснованными по решению суда (удовлетворенные судом)";

a – количество жалоб и заявлений, признанных обоснованными по решению суда в отчетном периоде;

p – общее количество жалоб и заявлений, рассмотренных государственным органом в отчетном периоде;

k – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (для центральных государственных органов коэффициент равен 30, для местных исполнительных органов – 30);

10 000 – коэффициент для определения среднего значения жалоб и заявлений, признанных обоснованными по решению суда (удовлетворенные судом) на 10 000 рассмотренных жалоб и заявлений.

100.В случае отсутствия в государственном органе жалоб и заявлений, решения по которым пересмотрены и удовлетворены в судебном порядке в отчетном периоде, государственному органу присваиваются 30 баллов.

Если полученный результат по критерию составил значение со знаком минус, государственному органу по данному критерию присваивается 0 баллов.

Параграф 4. Операционная оценка по критерию "Соблюдение сроков перенаправления жалоб и заявлений"

101. Операционная оценка по критерию "Соблюдение сроков перенаправления жалоб и заявлений" осуществляется для определения эффективности принимаемых мер по своевременному перенаправлению жалоб и заявлений.

102. Операционная оценка рассчитывается по следующей формуле:

$$R3 = \left(1 - \left(\frac{n}{m} * 100\right)\right) * k,$$

где:

R3 – операционная оценка центрального государственного или местного исполнительного органа по критерию "Соблюдение сроков перенаправления жалоб и заявлений";

n – количество жалоб и заявлений, перенаправленных оцениваемым государственным органом с нарушением установленных сроков в отчетном периоде;

m – общее количество жалоб и заявлений, поступивших в оцениваемый государственный орган в отчетном периоде;

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

100 – коэффициент для определения среднего значения жалоб и заявлений, перенаправленных с нарушением установленных сроков, на 100 поступивших в оцениваемый государственный орган.

Если полученный результат по критерию составил значение со знаком минус, государственному органу по данному критерию присваивается 0 баллов.

Параграф 5. Операционная оценка по критерию "Внутренний контроль за качеством рассмотрения жалоб и заявлений"

103. Операционная оценка по критерию "Внутренний контроль за качеством рассмотрения жалоб и заявлений" направлена на определение эффективности принимаемых государственными органами мер по выстраиванию системы внутреннего контроля за качеством рассмотрения жалоб и заявлений.

104. При операционной оценке государственного органа по данному критерию учитываются факты привлечения к дисциплинарной ответственности, за исключением невозможности привлечения к ответственности по объективным причинам (увольнение) по отношению к количеству жалоб и заявлений, рассмотренных и перенаправленных с нарушением срока.

105. Баллы по операционной оценке по критерию "Внутренний контроль за качеством рассмотрения жалоб и заявлений" присваиваются согласно приложению 13 к настоящей Методике.

Параграф 6. Итоговая операционная оценка по направлению "Качество рассмотрения жалоб и заявлений"

106. Итоговая операционная оценка государственных органов по направлению " Качество рассмотрения жалоб и заявлений" определяется путем суммирования полученных результатов по всем критериям:

H = R1 + R2 + R3 + R4,

где:

Н – итоговая операционная оценка центрального государственного или местного исполнительного органа по качеству рассмотрения жалоб и заявлений;

R – критерии операционной оценки центрального государственного или местного исполнительного органа.

Глава 6. Общая операционная оценка эффективности по взаимодействию государственного органа с физическими и юридическими лицами

107. Общая операционная оценка эффективности взаимодействия государственного органа с физическими и юридическими лицами определяется путем сложения полученных результатов расчетов по направлениям оценки:

1) по центральным государственным органам:

O = 0,5 * U + 0,2 * D + 0,3 * H,

2) по местным исполнительным органам:

A = 0,5 * T + 0,2 * F + 0,3 * H,

где:

O – общая операционная оценка центрального государственного органа по блоку " Взаимодействие государственного органа с физическими и юридическими лицами";

A – общая операционная оценка местного исполнительного органа по блоку " Взаимодействие государственного органа с физическими и юридическими лицами"";

U – операционная оценка центрального государственного органа по направлению " Качество оказания государственных услуг";

T – операционная оценка местного исполнительного органа по направлению " Качество оказания государственных услуг";

D – операционная оценка центрального государственного органа по направлению " Открытость государственного органа";

F – операционная оценка местного исполнительного органа по направлению " Открытость государственного органа";

H – операционная оценка центрального государственного или местного исполнительного органа по направлению "Качество рассмотрения жалоб и заявлений".

108. В соответствии с полученным результатом операционной оценки определяется степень эффективности деятельности государственного органа.

Высокая степень эффективности государственного органа соответствует показателю оценки от 90 до 100 баллов, средняя степень – от 70 до 89,99 балла, низкая степень – от 50 до 69,99 балла. Неэффективной признается деятельность государственного органа, набравшего по результатам оценки менее 50 баллов.

Глава 7. Порядок обжалования результатов операционной оценки взаимодействия государственного органа с физическими и юридическими лицами

109. В случае несогласия с результатами операционной оценки оцениваемый государственный орган в течение пяти рабочих дней со дня получения Заключения ЦГО или Заключения МИО направляет в Агентство, Министерство, сервисный интегратор, Министерство культуры и информации или Комитет возражения, Таблицу разногласий по результатам операционной оценки (далее – Таблица разногласий) по форме согласно приложению 14 к настоящей Методике, а также подтверждающие документы.

Сноска. Пункт 109 - в редакции совместного приказа и.о. Министра культуры и информации РК от 29.04.2025 № 199-НҚ, и.о. Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 30.04.2025 № 76, и.о. Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 29.04.2025 № 189/НҚ и Председателя Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры РК от 29.04.2025 № 28 о/д (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

110. Рабочий орган Комиссии самостоятельно инициирует проведение проверки отдельных результатов операционной оценки эффективности с привлечением представителей уполномоченных на оценку органов по жалобам государственных органов, внесенным не позднее пяти рабочих дней после процедур обжалования.

111. По истечении установленного срока направленные возражения оцениваемых государственных органов не рассматриваются.

112. В случае отсутствия возражений к результатам операционной оценки оцениваемый государственный орган в течение пяти рабочих дней со дня получения заключения о результатах оценки представляет в Агентство, Министерство, сервисный интегратор, Министерство культуры и информации или Комитет соответствующее уведомление.

Сноска. Пункт 112 - в редакции совместного приказа и.о. Министра культуры и информации РК от 29.04.2025 № 199-НҚ, и.о. Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 30.04.2025 № 76, и.о. Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 29.04.2025 № 189/НҚ и Председателя Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры РК от 29.04.2025 № 28 о/д (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

113. Для рассмотрения возражений в Агентстве, Министерстве, сервисном интеграторе, Министерстве культуры и информации или Комитете формируются специальные комиссии, в составы которых входят сотрудники оцениваемых государственных органов, представивших возражения, сотрудники уполномоченных на оценку органов, не участвовавшие в операционной оценке государственных органов, представивших возражения, представители рабочего органа Комиссии, состоящих из не менее 5 членов.

Сноска. Пункт 113 - в редакции совместного приказа и.о. Министра культуры и информации РК от 29.04.2025 № 199-НҚ, и.о. Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 30.04.2025 № 76, и.о. Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 29.04.2025 № 189/НҚ и Председателя Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры РК от 29.04.2025 № 28 о/д (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

114. Рассмотрение специальной комиссией поступивших возражений оцениваемых государственных органов осуществляется согласно срокам, утвержденных графиком проведения операционной оценки.

Сноска. Пункт 114 - в редакции совместного приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 14.07.2023 № 153, Председателя Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры РК от 14.07.2023 № 97 о/д, и.о. Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 17.07.2023 № 270/НҚ и Министра информации и общественного развития РК от 21.07.2023 № 289-НҚ (вводится в действие со дня его первого официального опубликования).

115. По результатам заседаний Специальной комиссии Таблицы разногласий дорабатываются, подписываются председателем Специальной комиссии и доводятся до сведения оцениваемого государственного органа.

В случае принятия возражений, скорректированные заключения о результатах операционной оценки эффективности деятельности государственных органов одновременно направляются в оцениваемые государственные органы, представившие возражения.

116. После проведения процедуры обжалования результатов операционной оценки эффективности Агентства по направлению "Качество оказания государственных услуг" Администрацией Президента Республики Казахстан заключение о результатах операционной оценки эффективности вносится в Агентство.

117. После проведения процедуры обжалования результатов операционной оценки эффективности Генеральной прокуратуры по направлению "Открытость государственного органа" Администрацией Президента Республики Казахстан заключение о результатах операционной оценки эффективности вносится в Агентство.

118. После проведения процедуры обжалования результатов операционной оценки эффективности Министерства культуры и информации по направлению "Открытость государственного органа" Аппаратом Правительства Республики Казахстан заключение о результатах операционной оценки эффективности вносится в Агентство.

Сноска. Пункт 118 - в редакции совместного приказа и.о. Министра культуры и информации РК от 29.04.2025 № 199-НҚ, и.о. Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 30.04.2025 № 76, и.о. Министра цифрового развития,

инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 29.04.2025 № 189/НҚ и Председателя Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры РК от 29.04.2025 № 28 о/д (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

119. После проведения процедуры обжалования результатов операционной оценки эффективности по направлению "Открытость государственного органа" Министерством культуры и информации заключение о результатах операционной оценки эффективности оцениваемого государственного органа вносится в Агентство в срок не позднее пяти рабочих дней после дня заседания специальной комиссии по рассмотрению возражений оцениваемого государственного органа.

Сноска. Пункт 119 - в редакции совместного приказа и.о. Министра культуры и информации РК от 29.04.2025 № 199-НҚ, и.о. Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 30.04.2025 № 76, и.о. Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 29.04.2025 № 189/НҚ и Председателя Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры РК от 29.04.2025 № 28 о/д (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

120. После проведения процедуры обжалования результатов операционной оценки эффективности по направлению "Качество рассмотрения жалоб и заявлений" Комитетом заключение о результатах операционной оценки эффективности оцениваемого государственного органа вносится в Агентство в срок не позднее пяти рабочих дней после дня заседания специальной комиссии по рассмотрению возражений оцениваемого государственного органа.

121. После проведения процедуры обжалования результатов операционной оценки эффективности оцениваемого государственного органа по направлению "Качество оказания государственных услуг" Агентством заключения о результатах оценки эффективности по направлению "Качество оказания государственных услуг" используются для формирования заключения о результатах операционной оценки оцениваемого государственного органа по блоку "Взаимодействие государственного органа с физическими и юридическими лицами".

122. Заключения о результатах операционной оценки эффективности деятельности государственных органов по блоку "Взаимодействие государственного органа с физическими и юридическими лицами" формируются Агентством согласно приложению 15 к настоящей Методике.

Приложение 1 к Методике
операционной оценки
взаимодействия
государственного органа
с физическими
и юридическими лицами
Форма

АКТ СВЕРКИ
по итогам перепроверки данных, содержащихся
в отчетной информации оцениваемых государственных органов

_____
(наименование центрального государственного органа/ местного исполнительного органа)

_____
(отчетный период)

№	Представление недостоверной информации	Вычитаемые баллы
1		
2		
3		
…		
ВСЕГО:		

1. Представлена недостоверная информация. В ходе перепроверки выявлены следующие несоответствия действительности фактов:

1) _____
2) _____
3) _____

ИТОГОВЫЙ ВЫЧЕТ: _____балла.

Представитель уполномоченного органа,
должность _____
(дата) (подпись) (расшифровка подписи)
Представитель оцениваемого государственного органа,
должность _____
(дата) (подпись) (расшифровка подписи)

Приложение 2 к Методике
операционной оценки
взаимодействия
государственного органа
с физическими
и юридическими лицами
Форма

Критерии для операционной оценки качества оказания государственных услуг, предоставляемых центральными государственными органами, их ведомствами, территориальными подразделениями, территориальными подразделениями ведомств, подведомственными организациями и их филиалами, а также местными исполнительными органами областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акиматов районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов

№ п\п	Наименование критерия	Значение
Центральные государственные органы:		
1	Удовлетворенность услугополучателей качеством оказания государственных услуг	25
1.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственных услуг	15
1.2	Обжалование качества оказания государственных услуг	10
2	Обеспечение качества оказания государственных услуг	50
2.1	Соблюдение сроков оказания государственных услуг	12
2.2	Необоснованные отказы в оказании государственных услуг	14
2.3	Оказание государственных услуг при неполном пакете документов	12
2.4	Истребование документов, не предусмотренных подзаконными нормативными правовыми актами, определяющими порядок оказания государственной услуги	12
3	Автоматизация государственных услуг	25
3.1	Степень автоматизации государственных услуг	10
3.2	Эффективность автоматизации государственных услуг	10
3.3	Смартфонизация государственных услуг	5
3.4	Штрафной показатель " Длительность недоступности автоматизированных государственных услуг"	5
3.5	Стимулирующий показатель " Внедрение проактивного формата оказания государственных услуг" *	3
3.6	Стимулирующий показатель " Реализация цифровых документов " *	2
Местные исполнительные органы:		
1	Удовлетворенность услугополучателей качеством оказания государственных услуг	40

1.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственных услуг	20
1.2	Обжалование качества оказания государственных услуг	20
2	Обеспечение качества оказания государственных услуг	60
2.1	Соблюдение сроков оказания государственных услуг	14
2.2	Необоснованные отказы в оказании государственных услуг	18
2.3	Оказание государственных услуг при неполном пакете документов	14
2.4	Истребование документов, не предусмотренных подзаконными нормативными правовыми актами, определяющими порядок оказания государственной услуги	14

Примечание:

* - не применяется при получении максимального значения 25 баллов.

Приложение 3 к Методике
операционной оценки
взаимодействия
государственного органа
с физическими
и юридическими лицами
Форма

Заключение о результатах операционной оценки качества оказания государственных услуг, предоставляемых центральными государственными органами

_____

(наименование центрального государственного органа)

_____

(отчетный период)

№	Критерии операционной оценки	Балл	Максимальный балл
1	Удовлетворенность услугополучателей качеством оказания государственных услуг		25
2	Обеспечение качества оказания государственных услуг		50
3	Автоматизация государственных услуг		25
	Общая оценка по критериям		100

	Вычет штрафных баллов		5
	Итоговая оценка с учетом вычета штрафных баллов		100

Анализ эффективности деятельности центрального государственного органа по критериям операционной оценки:

1. По критерию "Удовлетворенность услугополучателей качеством оказания государственных услуг"
2. По критерию "Обеспечение качества оказания государственных услуг"
3. По критерию "Автоматизация государственных услуг"

Выводы и рекомендации:

Заместитель Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы	_____ (подпись)	_____ (расшифровка подписи)
Руководитель соответствующего структурного подразделения уполномоченного на оценку органа	_____ (подпись)	_____ (расшифровка подписи)

"____" _____ 20__ г.

Приложение 4 к Методике операционной оценки взаимодействия государственного органа с физическими и юридическими лицами

Форма

Заключение о результатах операционной оценки качества оказания государственных услуг, предоставляемых местными исполнительными органами

_____

(наименование местного исполнительного органа)

_____

(отчетный период)

№	Критерии операционной оценки	Балл	Максимальный балл
1	Удовлетворенность услугополучателей качеством оказания государственных услуг		40
2	Обеспечение качества оказания государственных услуг		60
	Общая оценка по критериям		100
	Вычет штрафных баллов		5

	Итоговая оценка с учетом вычета штрафных баллов		100

Анализ эффективности деятельности местного исполнительного органа по критериям операционной оценки:

1. По критерию "Удовлетворенность услугополучателей качеством оказания государственных услуг"

2. По критерию "Обеспечение качества оказания государственных услуг"

Выводы и рекомендации:

Заместитель Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы _____ (подпись) _____ (расшифровка подписи)

Руководитель соответствующего структурного подразделения уполномоченного на оценку органа _____ (подпись) _____ (расшифровка подписи)

"____" _____ 20__ г.

Приложение 5 к Методике операционной оценки взаимодействия государственного органа с физическими и юридическими лицами

Форма

Заключение о результатах операционной оценки качества оказания государственных услуг по критерию "Автоматизация государственных услуг"

_____

(наименование центрального государственного органа)

_____

(отчетный период)

№	Критерии	Балл	Максимальный балл
1	Автоматизация государственных услуг		25

Анализ эффективности деятельности центрального государственного органа по критерию "Автоматизация государственных услуг".

Выводы и рекомендации:

Руководитель государственного органа _____ (подпись) (расшифровка подписи)

Руководитель соответствующего структурного подразделения уполномоченного на оценку органа _____ (подпись) (расшифровка подписи)

"___ "_____20___г.

Приложение 6 к Методике операционной оценки взаимодействия

государственного органа
с физическими
и юридическими лицами
Форма

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги

№	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственных услуг, оказываемых центральными государственными органами	Значение
1.	Уровень удовлетворенности качеством от 4,8 балла включительно до 5 баллов включительно	15
2.	Уровень удовлетворенности качеством от 4,6 балла включительно до 4,79 балла включительно	12
3.	Уровень удовлетворенности качеством от 4,4 балла включительно до 4,59 балла включительно	9
4.	Уровень удовлетворенности качеством от 4,2 балла включительно до 4,39 балла включительно	6
5.	Уровень удовлетворенности качеством от 4 баллов включительно до 4,19 балла включительно	3
6.	Уровень удовлетворенности качеством ниже 4 баллов	0
	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственных услуг, оказываемых местными исполнительными органами	
1.	Уровень удовлетворенности качеством от 4,8 балла включительно до 5 баллов включительно	20
2.	Уровень удовлетворенности качеством от 4,6 балла включительно до 4,79 балла включительно	16
3.	Уровень удовлетворенности качеством от 4,4 балла включительно до 4,59 балла включительно	12

4.	Уровень удовлетворенности качеством от 4,2 балла включительно до 4,39 балла включительно	8
5.	Уровень удовлетворенности качеством от 4 баллов включительно до 4,19 балла включительно	4
6.	Уровень удовлетворенности качеством ниже 4 баллов	0

Приложение 7 к Методике
операционной оценки
взаимодействия государственного
органа с физическими
и юридическими лицами
Форма

Операционная оценка эффективности деятельности государственного органа по направлению "Открытость государственного органа"

Сноска. Приложение 7 - в редакции совместного приказа и.о. Министра культуры и информации РК от 29.04.2025 № 199-НҚ, и.о. Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 30.04.2025 № 76, и.о. Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 29.04.2025 № 189/НҚ и Председателя Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры РК от 29.04.2025 № 28 о/д (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования)

№ п/п	Критерии операционной оценки	Баллы
1	Открытые данные	18
2	Открытый бюджет	18
3	Открытые нормативные правовые акты	18
4	Открытый диалог	18
5	Наполнение официального интернет-ресурса	18
6	Открытость через масс-медиа	10
7	Открытость подведомственных организаций	- 9

Приложение 8 к Методике
операционной оценки
взаимодействия государственного
органа с физическими
и юридическими лицами
Форма

Заключение о результатах операционной оценки эффективности деятельности государственных органов по направлению "Открытость государственного органа"

_____

**(наименование центрального государственного органа/
местного исполнительного органа)**

Сноска. Приложение 8 - в редакции совместного приказа и.о. Министра культуры и информации РК от 29.04.2025 № 199-НҚ, и.о. Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 30.04.2025 № 76, и.о. Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 29.04.2025 № 189/НҚ и Председателя Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры РК от 29.04.2025 № 28 о/д (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

_____

(отчетный период)

№	Критерии операционной оценки	Балл	Максимальный балл
1	Открытые данные		18
2	Открытый бюджет		18
3	Открытые нормативные правовые акты		18
4	Открытый диалог		18
5	Наполнение официального интернет-ресурса		18
6	Открытость через масс-медиа		10
7	Открытость подведомственных организаций		0
	Общая оценка по критериям		100
	Вычет штрафных баллов		0
	Итоговая оценка с учетом вычета штрафных баллов		100

Анализ эффективности деятельности центрального государственного/ местного исполнительного органа по критериям операционной оценки:

1) По критерию "Открытые данные";

2) По критерию "Открытый бюджет";

3) По критерию "Открытые нормативные правовые акты";

4) По критерию "Открытый диалог";

5) По критерию "Наполнение официального интернет-ресурса";

6) По критерию "Открытость через масс-медиа";

7) По критерию "Открытость подведомственных организаций".

Выводы и рекомендации:

_____

Руководитель Уполномоченного органа _____

(подпись) (расшифровка подписи)

"____" _____ 20 ___ года

Приложение 9 к Методике
операционной оценки
взаимодействия государственного
органа с физическими
и юридическими лицами
Форма

Отчет по направлению "Открытость государственного органа"

_____

**(наименование центрального государственного органа/
местного исполнительного органа)**

_____

(отчетный период)

**Таблица 1. Отчетные данные центральных государственных
и местных исполнительных органов по критерию "Открытые данные"**

Сноска. Приложение 9 - в редакции совместного приказа и.о. Министра культуры и информации РК от 29.04.2025 № 199-НҚ, и.о. Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 30.04.2025 № 76, и.о. Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 29.04.2025 № 189/НҚ и Председателя Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры РК от 29.04.2025 № 28 о/д (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

№ п/п	Наименование индикатора	Отчетные данные
1	2	3
1	Количество публикаций наборов открытых данных согласно Единому перечню открытых данных государственных органов, размещаемых на интернет-портале открытых данных, утвержденному в соответствии с подпунктом 5) пункта 1 статьи 6-2 Закона	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет список общедоступных ссылок на все размещенные наборы открытых данных с учетом периодичности (ежемесячно, ежеквартально, раз в полугодие и так далее), предусмотренные Единым перечнем открытых данных государственных органов, размещаемых на интернет-портале открытых данных, утвержденным в соответствии с подпунктом 5) пункта 1 статьи 6-2 Закона.

2	Количество дополнительно опубликованных наборов открытых данных на основании запросов	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет список запросов на предоставление или публикацию наборов открытых данных, поступивших посредством специализированной формы для запросов на интернет-портале открытых данных и (или) в виде обращений, с указанием содержания запрошенных данных и принятого оцениваемым государственным органом решения.
3	Реализация мероприятий, направленных на выявление потребностей населения в открытых данных	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет список реализованных мероприятий по изучению потребностей различных групп населения в открытых данных, результаты данной работы и подтверждающие документы. В частности: 1) проведение опросов и (или) интернет-конференций через интернет-портал открытого диалога не реже 1 раза в полугодие; 2) проведение встреч с IT-компаниями либо проведение Data-лабов (хакатонов) с информационным освещением не реже 1 раза в полугодие.
4	Стимулирующий показатель " Автоматизация размещения наборов открытых данных"	В данном разделе Министерство предоставляет список наборов данных, размещение которых осуществляется в автоматическом режиме посредством API (Application Programming Interface).

Таблица 2. Отчетные данные центральных государственных органов по критерию " Открытый бюджет"

№ п/п	Наименование индикатора	Отчетные данные
1	2	3
1	Размещение консолидированной финансовой отчетности	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет список ссылок на размещенные документы за период, предшествующий отчетному. Примечание: к примеру, в 2022 году оценивается

		наличие на интернет-портале открытых бюджетов консолидированной финансовой отчетности за 2020 год размещенной в 2021 году.
2	Размещение Отчета о реализации плана развития государственного органа в течение 15 рабочих дней со дня формирования	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет ссылку на размещенный документ за период, предшествующий отчетному.
3	Размещение отчетов о реализации бюджетных программ до их представления на заседание общественного совета (при наличии), но не позднее 1 апреля года, следующего за отчетным	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет список ссылок на размещенные документы, а также дату вынесения на заседание общественного совета (при наличии) за период, предшествующий отчетному.
4	Размещение информации о результатах государственного аудита и финансового контроля в течение пятнадцати рабочих дней после их получения от органов государственного аудита и финансового контроля	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет ссылку на размещенный документ, а также документ, указывающий на дату получения результатов от органов государственного аудита и финансового контроля, в отчетном периоде.
5	Размещение проектов бюджетных программ	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет список ссылок на размещенные документы в отчетном периоде.
6	Размещение гражданского бюджета	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет список ссылок на размещенные документы в отчетном периоде.
7	Мониторинг и рассмотрение предложений и комментариев пользователей	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет список ссылок на проекты бюджетных программ и отчеты о реализации бюджетных программ, к которым поступали комментарии и предложения пользователей в отчетном периоде .
8	Публикации информационных сообщений, пресс-релизов, направленных на оповещение населения о сроках проведения публичных обсуждений проектов бюджетных программ и отчетов о	В данном разделе оцениваемый государственный орган

	реализации бюджетных программ на интернет-ресурсах	предоставляет список ссылок на публикации на интернет-ресурсах.

Таблица 3. Отчетные данные местных исполнительных органов по критерию "Открытый бюджет"

№ п/п	Наименование индикатора	Отчетные данные
1	2	3
1	Размещение отчетов о реализации бюджетных программ до их представления на заседание общественного совета (при наличии), но не позднее 1 апреля года, следующего за отчетным	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет список ссылок на размещенные документы, а также дату вынесения на заседание общественного совета (при наличии) за период, предшествующий отчетному.
2	Размещение информации о результатах государственного аудита и финансового контроля в течение пятнадцати рабочих дней после их получения от органов государственного аудита и финансового контроля	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет ссылку на размещенный документ, а также документ, указывающий на дату получения результатов от органов государственного аудита и финансового контроля, в отчетном периоде.
3	Размещение гражданского бюджета	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет список ссылок на размещенные документы в отчетном периоде.
4	Своевременность размещения проектов бюджетных программ/ Корректность и полнота размещения проектов бюджетных программ	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет список ссылок на размещенные документы в отчетном периоде.
5	Мониторинг и рассмотрение предложений и комментариев пользователей	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет список ссылок на проекты бюджетных программ и отчеты о реализации бюджетных программ, к которым поступали комментарии и предложения пользователей в отчетном периоде .
6	Публикации информационных сообщений, пресс-релизов, направленных на оповещение населения о сроках проведения публичных обсуждений проектов	В данном разделе оцениваемый государственный орган

	бюджетных программ и отчетов о реализации бюджетных программ на интернет-ресурсах	предоставляет список ссылок на публикации на интернет-ресурсах.

Таблица 4. Отчетные данные центральных государственных и местных исполнительных органов по критерию "Открытые нормативные правовые акты"

№ п/п	Наименование индикатора	Отчетные данные
1	2	3
1	Размещение проектов консультативных документов регуляторной политики	В данном разделе оцениваемый центральный государственный орган предоставляет список ссылок на размещенные документы.
2	Размещение проектов нормативных правовых актов с пояснительными записками и сравнительными таблицами (в случаях внесения изменений и (или) дополнений)	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет список ссылок на размещенные документы.
3	Мониторинг и рассмотрение предложений и комментариев пользователей к проектам нормативных правовых актов и результатам анализа регуляторного воздействия	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет список ссылок на проекты нормативных правовых актов и анализа регуляторного воздействия, к которым поступали комментарии и предложения пользователей.
4	Публикации информационных сообщений, пресс-релизов, направленных на оповещение населения о сроках проведения публичных обсуждений проектов нормативных правовых актов на интернет-ресурсах	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет список ссылок на публикации на интернет-ресурсах.
5	Реализация программ информационного сопровождения и разъяснения проекта закона, утвержденных в отчетном периоде	В данном разделе оцениваемый центральный государственный орган предоставляет информацию об исполнении каждого пункта программы информационного сопровождения и разъяснения, с отнесением мероприятия к одной из следующих категорий и приложением подтверждающих документов (ссылок, писем и другие): - реализация мероприятия без участия сторонних лиц; - реализация мероприятия с анонсированием и онлайн-трансляцией;

	(по степени публичности мероприятий)	- реализация мероприятия с анонсированием, онлайн-трансляцией и приглашением заинтересованных лиц и организаций; - реализация мероприятия с анонсированием, онлайн-трансляцией, приглашением журналистов и возможностью задать вопрос в прямом эфире.

Таблица 5. Отчетные данные центральных государственных и местных исполнительных органов по критерию "Открытый диалог"

№ п/п	Наименование индикатора	Отчетные данные
1	2	3
1	Проведение интернет-конференций и опросов	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет список ссылок на проведенные опросы и интернет-конференции с указанием количества участников.
2	Проведение в режиме онлайн-трансляции открытых заседаний (коллегий) *	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет список ссылок на записи проведенных открытых заседаний в режиме онлайн-трансляции (на официальном интернет-ресурсе и (или) в социальных сетях), а также информационные сообщения, пресс-релизы, направленные на оповещение населения об их проведении в онлайн-режиме, размещенные в социальных сетях и (или) на интернет-ресурсах.
3	Наполнение блога первого руководителя (наличие записей)	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет список ссылок на записи, размещенные в отчетном периоде.
		В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет следующую информацию: 1) по параметру "Соблюдение годового графика/календаря встреч" - дата и время проведения встреч с приложением ссылок на

4	Встречи с населением **	анонсы встреч, размещенных на официальном сайте или аккаунте в социальных сетях; 2) по параметру "Размещение на сайте плана действий по решению проблемных вопросов и информации о ходе решения проблемных вопросов" - ссылки на размещенные планы действий по решению проблемных вопросов и информацию о ходе решения проблемных вопросов по каждой встрече (проведенной в соответствии с утвержденным Графиком) на официальном сайте; 3) по параметру "Проведение личного приема граждан" - количество принятых граждан, а также проблемных вопросов с ранжированием на частные и системные по каждой проведенной встрече; 4) по параметру "Проведение встречи с НКО" - количество участников, перечень НКО и список поднятых вопросов в привязке к каждому НКО.

Примечание:

* – за исключением Министерства обороны Республики Казахстан.

** – за исключением министерств обороны, иностранных дел, по чрезвычайным ситуациям, внутренних дел, юстиции Республики Казахстан, на которых не распространяется действие постановления Правительства Республики Казахстан от 17 января 2024 года № 12 "О проведении встреч руководителей центральных исполнительных органов с населением" (далее – Постановление № 12). По указанному индикатору министерствам обороны, иностранных дел, по чрезвычайным ситуациям, внутренних дел, юстиции Республики Казахстан присваиваются средние баллы центральных государственных органов.

Таблица 5-1. Отчетные данные центральных государственных и местных исполнительных органов по критерию "Открытость через масс-медиа"

№ п/п	Наименование индикатора	Отчетные данные
1	2	3
		В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет: - список проведенных в отчетном периоде мероприятий с высокой степенью публичности (с

1	Публичность реализуемой государственным органом информационной политики	анонсированием, онлайн-трансляцией, приглашением журналистов и возможностью у заинтересованных лиц задать вопрос в прямом эфире), с приложением подтверждающих материалов (ссылки на пресс-анонсы / пресс-релизы / записи онлайн-трансляций, письма в масс-медиа (рассылка) и иные документы на государственном и русском языках); - общее количество проведенных мероприятий в рамках реализуемой информационной политики.
2	Доля запросов масс-медиа, получивших ответы в соответствии со сроками и требованиями, установленными Законом "О масс-медиа"	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет список поступивших в отчетный период запросов масс-медиа (с указанием регистрационного входящего номера и даты запроса и регистрационного исходящего номера, и даты ответа), с приложением подтверждающих материалов.

Таблица 6. Отчетные данные центральных государственных и местных исполнительных органов по критерию "Открытость подведомственных организаций"

№ п/п	Наименование индикатора	Отчетные данные
1	2	3
1	Наполняемость интернет-ресурса	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет перечень подведомственных организаций, ссылку на интернет-ресурс подведомственной организации, а, в случае его отсутствия, на соответствующий раздел на официальном интернет-ресурсе государственного органа.
2	Открытые данные	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет список ссылок на все размещенные наборы открытых данных

		подведомственных организаций на интернет-портале открытых данных.
3	Открытый диалог	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет список поступивших посредством блог-платформы первых руководителей субъектов квазигосударственного сектора, за исключением лиц со стопроцентным участием государства, вопросов на имя первых руководителей организаций квазигосударственного сектора (с указанием регистрационного номера на портале).

Приложение 10 к Методике
операционной оценки
взаимодействия государственного
органа с физическими
и юридическими лицами
Форма

Операционная оценка по критериям наполнения портала "Открытого правительства"

Таблица 1. Операционная оценка центральных государственных органов и местных исполнительных органов по критерию "Открытые данные"

Сноска. Приложение 10 - в редакции совместного приказа и.о. Министра культуры и информации РК от 29.04.2025 № 199-НҚ, и.о. Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 30.04.2025 № 76, и.о. Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 29.04.2025 № 189/НҚ и Председателя Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры РК от 29.04.2025 № 28 о/д (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

№ п/п	Наименование индикатора	На казахском языке	На русском языке
1	2	3	4
1.	Количество публикаций наборов открытых данных согласно Единому перечню открытых данных государственных органов, размещаемых на интернет-портале открытых данных, утвержденному в		2,5

	соответствии с подпунктом 5) пункта 1 статьи 6-2 Закона *	2,5	
2.	Количество дополнительно опубликованных наборов, открытых данных на основании запросов	1	1
3.	Соблюдение сроков публикаций наборов открытых данных, согласно Единому перечню открытых данных государственных органов, размещаемых на интернет-портале открытых данных, утвержденному в соответствии с подпунктом 5) пункта 1 статьи 6-2 Закона *	3	3
4.	Корректность и полнота заполнения наборов открытых данных	2	2
5.	Реализация мероприятий, направленных на выявление потребностей населения в открытых данных	0,5	0,5
6.	Стимулирующий показатель "Автоматизация размещения наборов открытых данных" * В случае получения государственным органом максимального значения по критерию (18 баллов) стимулирующий показатель не учитывается	1	1
Итого		18	

Примечание:

* – в случае отсутствия в информационных системах государственного органа наборов открытых данных из утвержденного Единого перечня открытых данных государственных органов, размещаемых на интернет-портале открытых данных, присваивается максимальный балл.

Таблица 2. Операционная оценка центральных государственных органов по критерию " Открытый бюджет"

№ п/п	Наименование индикатора	На казахском языке	На русском языке
1	2	3	4
1.	Размещение консолидированной финансовой отчетности: *		
1)	Размещение консолидированного бухгалтерского баланса	0,3	0,3
2)	Размещение консолидированного отчета о результатах финансовой деятельности	0,3	0,3
3)	Размещение консолидированного отчета о движении денег	0,3	0,3
4)	Размещение консолидированного отчета об изменениях чистых активов/капитала	0,3	0,3
5)	Размещение Пояснительной записки к консолидированной финансовой отчетности	0,3	0,3
2.	Размещение Отчета о реализации плана развития государственного органа в течение пятнадцати рабочих дней со дня формирования **	0,5	0,5
3.	Размещение отчетов о реализации бюджетных программ до их представления на заседание общественного совета (при наличии), но не позднее 1 апреля года, следующего за отчетным **	0,5	0,5
4.	Размещение информации о результатах государственного аудита и финансового контроля в течение пятнадцати рабочих дней после их получения от органов		0,5

	государственного аудита и финансового контроля **	0,5	
5.	Размещение гражданского бюджета **	0,5	0,5
6.	Корректность и полнота размещения бюджетных материалов, предусмотренных пунктами 1-5 настоящей таблицы	0,5	0,5
7.	Своевременность размещения бюджетных материалов, предусмотренных пунктами 1-5 настоящей таблицы	0,5	0,5
8.	Корректность и полнота размещения проектов бюджетных программ **	0,5	0,5
9.	Своевременность размещения проектов бюджетных программ **	0,5	0,5
10.	Мониторинг и рассмотрение предложений и комментариев пользователей **	1,5	1,5
11.	Публикации информационных сообщений, пресс-релизов, направленных на оповещение населения о сроках проведения публичных обсуждений проектов бюджетных программ и отчетов о реализации бюджетных программ ** на интернет-ресурсах	2	2
Итого		18	

Примечание:

* – наименования консолидированной финансовой отчетности Национального Банка Республики Казахстан могут отличаться от наименований консолидированной финансовой отчетности, представленной выше, после их подтверждения внешним аудитом;

** – за исключением Национального Банка Республики Казахстан.

Таблица 3. Операционная оценка местных исполнительных органов по критерию " Открытый бюджет"

№ п/п	Наименование индикатора	На казахском языке	На русском языке
1	2	3	4
1.	Размещение отчетов о реализации бюджетных программ до их представления на заседание общественного совета (при наличии), но не позднее 1 апреля года, следующего за отчетным	2	2
2.	Размещение информации о результатах государственного аудита и финансового контроля в течение пятнадцати рабочих дней после их получения от органов государственного аудита и финансового контроля	2	2
3.	Размещение гражданского бюджета	0,5	0,5
4.	Корректность и полнота размещения проектов бюджетных программ	0,5	0,5
5.	Своевременность размещения проектов бюджетных программ	0,5	0,5
6.	Мониторинг и рассмотрение предложений и комментариев пользователей	1,5	1,5
7.	Публикации информационных сообщений, пресс-релизов, направленных на оповещение населения о сроках проведения публичных обсуждений проектов бюджетных программ и отчетов о реализации бюджетных программ на интернет-ресурсах	2	2
Итого		18	

Таблица 4. Операционная оценка центральных государственных органов по критерию " Открытые нормативные правовые акты"

№ п/п	Наименование индикатора	На казахском языке	На русском языке
1	2	3	4
1.	Размещение проектов консультативных документов регуляторной политики	1	1
2.	Размещение проектов нормативных правовых актов с пояснительными записками и сравнительными таблицами (в случаях внесения изменений и (или) дополнений)	1	1
3.	Корректность заполнения форм (полнота полей, версионность, языковая раскладка)	1	1
4.	Мониторинг и рассмотрение предложений и комментариев пользователей к проектам нормативных правовых актов и результатам анализа регуляторного воздействия	3,5	3,5
5.	Публикации информационных сообщений, пресс-релизов, направленных на оповещение населения о сроках проведения публичных обсуждений проектов нормативных правовых актов на интернет-ресурсах	1,5	1,5
6.	Реализация программ информационного сопровождения и разъяснения проекта закона, утвержденных в отчетном периоде (по степени публичности мероприятий):		

	реализация мероприятия с анонсированием, онлайн-трансляцией, приглашением журналистов и возможностью задать вопрос в прямом эфире	1	1
	реализация мероприятия с анонсированием, онлайн-трансляцией и приглашением заинтересованных лиц и организаций	0,8	0,8
	реализация мероприятия с анонсированием и онлайн-трансляцией	0,6	0,6
	реализация мероприятия без участия сторонних лиц	0,4	0,4
Итого		18	

Таблица 5. Операционная оценка местных исполнительных органов по критерию " Открытые нормативные правовые акты"

№ п/п	Наименование индикатора	На казахском языке	На русском языке
1	2	3	4
1.	Размещение проектов нормативных правовых актов с пояснительными записками и сравнительными таблицами (в случаях внесения изменений и (или) дополнений)	2	2
2.	Корректность заполнения форм (полнота полей, версионность, языковая раскладка)	1,5	1,5
3.	Мониторинг и рассмотрение предложений и комментариев пользователей к проектам нормативных правовых актов и результатам анализа регуляторного воздействия	4	4
	Публикации информационных		

4.	сообщений, пресс-релизов, направленных на оповещение населения о сроках проведения публичных обсуждений проектов нормативных правовых актов на интернет-ресурсах	1,5	1,5
Итого		18	

Таблица 6. Операционная оценка центральных государственных и местных исполнительных органов по критерию "Открытый диалог"

№ п/п	Наименование индикатора		На казахском языке	На русском языке
1	2		3	4
1.	Проведение интернет-конференций и опросов		2,5	2,5
2.	Наполнение блога первого руководителя (наличие записей)			
1)	при размещении более 50 записей (не менее 1 записи в неделю)		1,5	1,5
2)	при размещении более 25 записей (не менее 2 записей в месяц)		1	1
3)	при размещении более 10 записей (не менее 1 записи в месяц)		0,5	0,5
4)	в иных случаях		0,3	0,3
3.	Проведение в режиме онлайн-трансляции открытых заседаний (коллегий) *		2	2
4.	Встречи с населением **			
1)	Соблюдение годового графика/календаря встреч		1	1
2)	Размещение на сайте плана действий по решению проблемных вопросов и информации о ходе решения проблемных вопросов		1	1
3)	Проведение личного приема граждан **	Для ЦИО	0,5	0,5
		Для МИО	1	1
4)	Проведение встречи с НКО ***		0,5	0,5
Итого			18	

Примечание:

* – за исключением Министерства обороны Республики Казахстан.

** – за исключением министерств обороны, иностранных дел, по чрезвычайным ситуациям, внутренних дел, юстиции Республики Казахстан, на которых не распространяется действие Постановления № 12. По указанному индикатору

министерствам обороны, иностранных дел, по чрезвычайным ситуациям, внутренних дел, юстиции Республики Казахстан присваиваются средние баллы центральных государственных органов.

*** – по указанному параметру МИО не оцениваются.

Таблица 7. Операционная оценка центральных государственных и местных исполнительных органов по критерию "Наполнение официального интернет-ресурса"

№ п/п	Наименование индикатора	На казахском языке	На русском языке
1	2	3	4
1.	Наличие актуальных контактных данных (почтовый адрес; адрес электронной почты; телефоны канцелярии, пресс-службы, руководства, уполномоченного по этике, структурных подразделений, территориальных органов и подведомственных организаций; ссылки на официальные аккаунты в социальных сетях и мессенджерах), информации о руководстве государственного органа и структурных подразделений (территориальных подразделений, подведомственных организаций) государственного органа, а также графика приема руководством государственного органа граждан и организаций	1,5	1,5
2.	Наличие актуальной информации, касающейся использования средств, выделенных из государственного бюджета, и не отнесенной к информации с ограниченным доступом	1,5	1,5

3.	Наличие актуальной информации о результатах проверок, проведенных государственным органом, его территориальными органами, подведомственными организациями в пределах их полномочий, а также о результатах проверок, проведенных в государственном органе, его территориальных органах, подведомственных организациях	1,5	1,5
4.	Наличие актуальной информации о нормотворческой деятельности государственного органа	1,5	1,5
5.	Наличие актуальных статистических отраслевых данных государственного органа	1,5	1,5
6.	Доля вопросов, получивших ответы в сервисе "Задать вопрос" на Единой платформе интернет-ресурсов государственных органов	1,5	1,5
Итого		18	

Таблица 7-1. Операционная оценка центральных государственных и местных исполнительных органов по критерию "Открытость через масс-медиа"

№ п/п	Наименование индикатора	На казахском языке	На русском языке
1	2	3	4
1.	Публичность реализуемой государственным органом информационной политики	2,5	2,5
2.	Доля запросов масс-медиа, получивших ответы в соответствии со сроками и требованиями,		1

	установленными Законом "О масс-медиа"	1	
3.	Уровень удовлетворенности населения освещением государственной политики в отечественных масс-медиа *		
	свыше 80 % опрошенных удовлетворены	1,5	1,5
	от 69 до 79 % опрошенных удовлетворены	1	1
	от 58 до 68 % опрошенных удовлетворены	0,8	0,8
	от 47 до 57 % опрошенных удовлетворены	0,6	0,6
	от 36 до 46 % опрошенных удовлетворены	0,4	0,4
	менее 35% опрошенных удовлетворены	0	0
Итого		10	

Примечание:

* – определяется долей (%) респондентов, ответивших "полностью и скорее удовлетворен", от общего числа опрошенных

Таблица 8. Операционная оценка центральных государственных и местных исполнительных органов по критерию "Открытость подведомственных организаций" *

№ п/п	Критерии оценки	Штрафные баллы
1.	Наполняемость интернет-ресурса	3
2.	Открытые данные	3
3.	Открытый диалог	3
Итого		9

Примечание:

* – оценке подлежат подведомственные организации центральных государственных органов.

Таблица 9. Операционная оценка подведомственных организаций по критерию " Наполняемость интернет-ресурса"

№ п/п	Наименование индикатора	На казахском языке	На русском языке

1.	Отсутствие размещенной информации на интернет-ресурсе организации в соответствии со статьей 16 Закона	1,5	1,5
Итого штрафных баллов		3	

Таблица 10. Операционная оценка подведомственных организаций по критерию "Открытые данные"

№ п/п	Наименование индикатора	На казахском языке	На русском языке
1.	Неразмещение наборов открытых данных	0,5	0,5
2.	Несвоевременная актуализация опубликованных наборов открытых данных согласно срокам, установленным утвержденным Перечнем	0,5	0,5
3.	Некорректное заполнение наборов открытых данных	0,5	0,5
Итого штрафных баллов		3	

Таблица 11. Операционная оценка подведомственных организаций по критерию "Открытый диалог"

№ п/п	Наименование индикатора	На казахском языке	На русском языке
1	2	3	4
1.	Отсутствие блога первого руководителя	0,5	0,5
2.	Доля вопросов (менее 90 %), получивших ответы, на блог-платформе первых руководителей субъектов квазигосударственного сектора, за исключением лиц со стопроцентным участием государства, в соответствии с Законом	1	1
Итого штрафных баллов		3	

Приложение 11 к Методике
операционной оценки
взаимодействия
государственного органа

с физическими
и юридическими лицами
Форма

Критерии операционной оценки качества рассмотрения жалоб и заявлений, поступивших в центральные государственные и местные исполнительные органы

	Наименование критерия	Значение
1	Соблюдение сроков рассмотрения жалоб и заявлений	40 баллов
2	Доля жалоб и заявлений, признанных обоснованными по решению суда (удовлетворенные судом)	30 баллов
3	Соблюдение сроков перенаправления жалоб и заявлений	20 баллов
4	Внутренний контроль за качеством рассмотрения жалоб и заявлений	10 баллов
	Итого	100 баллов

Приложение 12 к Методике
операционной оценки
взаимодействия
государственного органа
с физическими
и юридическими лицами
Форма

Заключение о результатах операционной оценки по направлению "Качество рассмотрения жалоб и заявлений" блока "Взаимодействие государственного органа с физическими и юридическими лицами"

_____

(наименование центрального государственного/местного исполнительного органа)

_____

(отчетный период)

№	Критерии операционной оценки	Балл	Макс. балл
1	Соблюдение сроков рассмотрения жалоб и заявлений		40
2	Доля жалоб и заявлений, признанных обоснованными по решению суда (удовлетворенные судом)		30

3	Соблюдение сроков перенаправления жалоб и заявлений		20
4	Внутренний контроль за качеством рассмотрения жалоб и заявлений		10
	Общая оценка по критериям		100
	Вычет штрафных баллов		5
	Итоговая оценка с учетом вычета штрафных баллов		100

Анализ эффективности деятельности центрального государственного/ местного исполнительного органа по критериям операционной оценки:

1. По критерию "Соблюдение сроков рассмотрения жалоб и заявлений";
2. По критерию "Доля жалоб и заявлений, признанных обоснованными по решению суда (удовлетворенные судом)";
3. По критерию "Соблюдение сроков перенаправления жалоб и заявлений";
4. По критерию "Внутренний контроль за качеством рассмотрения жалоб и заявлений".

Выводы и рекомендации:

_____

Руководитель Уполномоченного органа

_____ _____

(подпись) (расшифровка подписи)

"____" _____ 20 ___ г.

Приложение 13 к Методике
операционной оценки
взаимодействия
государственного органа
с физическими
и юридическими лицами
Форма

Операционная оценка по критерию
"Внутренний контроль за качеством рассмотрения жалоб и заявлений"

Итоговый балл по критерию "Внутренний контроль за качеством рассмотрения жалоб и заявлений" физических и юридических лиц рассчитывается следующим образом:

если доля количество фактов привлечения к ответственности составляет от 90 % до 100 % от общего количества жалоб и заявлений, рассмотренных и перенаправленных с нарушением сроков, то государственному органу присваиваются 10 баллов;

если доля количество фактов привлечения к ответственности составляет от 80 % до 89,9 % от общего количества жалоб и заявлений, рассмотренных и перенаправленных с нарушением сроков, то государственному органу присваиваются 8 баллов;

если доля количество фактов привлечения к ответственности составляет от 70 % до 79,9 % от общего количества жалоб и заявлений, рассмотренных и перенаправленных с нарушением сроков, то государственному органу присваиваются 6 баллов;

если доля количество фактов привлечения к ответственности составляет от 60 % до 69,9 % от общего количества жалоб и заявлений, рассмотренных и перенаправленных с нарушением сроков, то государственному органу присваиваются 4 балла;

если доля количество фактов привлечения к ответственности составляет от 50 % до 59,9 % от общего количества жалоб и заявлений, рассмотренных и перенаправленных с нарушением сроков, то государственному органу присваиваются 1балл;

если доля количество фактов привлечения к ответственности составляет менее 49,9 % от общего количества жалоб и заявлений, рассмотренных и перенаправленных с нарушением сроков, то государственному органу присваиваются 0 баллов.

В случае отсутствия жалоб и заявлений, рассмотренных и перенаправленных с нарушением сроков, государственному органу присваиваются 10 баллов.

Приложение 14 к Методике
операционной оценки
взаимодействия
государственного органа
с физическими
и юридическими лицами
Форма

Таблица разногласий по результатам операционной оценки по направлению

_____

_____

(оцениваемый государственный орган)

№	Заключение уполномоченного на оценку государственного органа	Возражение оцениваемого государственного органа	Примечание
1	2	3	4

Общий балл с учетом итогов обжалования составил _____.

Председатель комиссии, должность (дата) (подпись) (ФИО)

С итогами обжалования ознакомлен:

Представитель государственного органа, должность (дата) (подпись) (ФИО)

Приложение 15 к Методике
операционной оценки
взаимодействия

государственного органа
с физическими
и юридическими лицами
Форма

Заключение о результатах операционной оценки эффективности деятельности государственных органов по блоку "Взаимодействие государственного органа с физическими и юридическими лицами"

_____

(наименование центрального государственного/местного исполнительного органа)

_____

(отчетный период)

№	Направления операционной оценки	Оценка
1	Качество оказания государственных услуг	
2	Открытость государственного органа	
3	Качество рассмотрения жалоб и заявлений	
	Итоговая оценка	

Анализ эффективности деятельности центрального государственного органа по направлениям операционной оценки:

1. Оценка по направлению "Качество оказания государственных услуг";
2. Оценка по направлению "Открытость государственного органа";
3. Оценка по направлению "Качество рассмотрения жалоб и заявлений".

Выводы и рекомендации:

Заместитель Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы	_____ (подпись)	_____ (расшифровка подписи)
Руководитель соответствующего структурного подразделения уполномоченного на оценку органа	_____ (подпись)	_____ (расшифровка подписи)
		"____" _____ 20__ г.

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