

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау әдістемесін бекіту туралы

Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігі Төрағасының 2014 жылғы 27 қарашадағы № 38 және Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің 2014 жылғы 25 қарашадағы № 181 Бірлескен бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2014 жылы 30 желтоқсанда № 10039 тіркелді

«Орталық мемлекеттік органдар мен облыстардың, республикалық маңызы бар қаланың, астананың жергілікті атқарушы органдары қызметінің тиімділігін жыл сайынғы бағалау жүйесі туралы» Қазақстан Республикасы Президентінің 2010 жылғы 19 наурыздағы № 954 Жарлығымен бекітілген Орталық мемлекеттік органдар мен облыстардың, республикалық маңызы бар қаланың, астананың жергілікті атқарушы органдары қызметінің тиімділігін жыл сайынғы бағалау жүйесінің 40 -тармағына сәйкес, **БҰЙЫРАМЫЗ:**

1. Қоса беріліп отырған Мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасын бағалау әдістемесі бекітілсін.

2. Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігінің Мемлекеттік қызмет және сыбайлас жемқорлық профилактикасы департаменті (Ә.А. Көмекбаев), Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрлігінің Байланыс, ақпараттандыру және ақпарат комитеті (С.С. Сарсенов):

1) осы бұйрықты заңнамамен белгіленген тәртіпте Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркеуін және бұқаралық ақпарат құралдарында ресми жариялануын қамтамасыз етсін;

2) осы бұйрықты орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдар назарына жеткізсін;

3) осы бұйрықты Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігінің және Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрлігінің интернет-ресурстарына және Мемлекеттік органдардың интранет-порталында орналастыруды қамтамасыз етсін.

3. Мыналардың күші жойылды деп танылсын:

1) «Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау әдістемесін бекіту туралы» Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының 2013 жылғы 9 қаңтардағы № 06-7/2 және Қазақстан Республикасының Көлік және коммуникация министрінің м.а. 2013 жылғы 10 қаңтардағы № 22 бірлескен бұйрығы (Нормативтік құқықтық кесімдерді мемлекеттік тіркеудің тізілімінде № 8260 тіркелген), 3-тармақты қоспағанда;

2) «Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау әдістемесін бекіту туралы» Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының 2013 жылғы 9 қаңтардағы № 06-7/2 және Қазақстан Республикасының Көлік және коммуникация министрінің м.а. 2013 жылғы 10 қаңтардағы № 22 бірлескен бұйрығына өзгеріс енгізу туралы» Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының 2013 жылғы 28 қарашадағы № 06-7/172 және Қазақстан Республикасының Көлік және коммуникация министрінің 2013 жылғы 30 қарашадағы № 964 бірлескен бұйрығы (Нормативтік құқықтық кесімдерді мемлекеттік тіркеудің тізілімінде № 9031 тіркелген);

3) «Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау әдістемесін бекіту туралы» Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының 2013 жылғы 9 қаңтардағы № 06-7/2 және Қазақстан Республикасының Көлік және коммуникация министрінің м.а. 2013 жылғы 10 қаңтардағы № 22 бірлескен бұйрығына өзгеріс енгізу туралы» Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының 2014 жылғы 18 ақпандағы № 04-2-4/33 және Қазақстан Республикасының Көлік және коммуникация министрінің 2014 жылғы 14 ақпандағы № 149 бірлескен бұйрығы (Нормативтік құқықтық кесімдерді мемлекеттік тіркеудің тізілімінде № 9182 тіркелген).

4. Осы бұйрықтың орындалуын бақылау Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызмет істері

және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігі Төрағасының орынбасары С.Қ. Ахметжановқа, Қазақстан Республикасының Инвестициялар және даму вице-министрі А.Қ.Жұмағалиевке жүктелсін.

5. Осы бұйрық Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркелген күннен бастап күшіне енеді және ресми жариялануға жатады.

Қазақстан Республикасының
Мемлекеттік қызмет істері және
сыбайлас жемқорлыққа қарсы
іс-қимыл агенттігінің Төрағасы
_____ Қ. Қожамжаров

Қазақстан Республикасының
Инвестициялар және даму
Министрі
_____ Ә. Исекешев

Қазақстан Республикасының
Мемлекеттік қызмет істері агенттігі
және сыбайлас жемқорлыққа
қарсы іс-қимыл агенттігі Төрағасының
2014 жылғы 27 қарашадағы № 38
және Қазақстан Республикасының
Инвестициялар және даму Министрінің
2014 жылғы 25 қарашадағы № 181
бірлескен бұйрығына қосымша

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау әдістемесі

1. Жалпы ережелер

1. Осы Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау әдістемесі (бұдан әрі – Әдістеме) «Орталық мемлекеттік органдар мен облыстардың, республикалық маңызы бар қаланың, астананың жергілікті атқарушы органдары қызметінің тиімділігін жыл сайынғы бағалау жүйесі туралы» Қазақстан Республикасы Президентінің 2010 жылғы 19 наурыздағы № 954 Жарлығын (бұдан әрі – Жүйе) жүзеге асыру мақсатында әзірленді.

2. Әдістеме мемлекеттік органдармен жеке және заңды тұлғаларға қолайлы және сапалы мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді, соның ішінде электрондық форматта көрсету шараларының тиімділігін анықтауға арналған.

3. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау Қазақстан Республикасының 2013 жылғы 15 сәуірдегі «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» Заңына сәйкес бекітілетін Мемлекеттік қызметтердің тізілімінде көрсетілген (бұдан әрі – Тізілім) мемлекеттік қызметтер бойынша жүргізіледі.

4. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау мемлекеттік органдармен Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігіне (бұдан әрі – Агенттік) және Қазақстан Республикасының Инвестициялар және даму министрлігіне (бұдан әрі – Министрлік) жолданатын ақпаратқа талдау жасау арқылы жүргізіледі.

Бағалау барысында көрсетілетін қызметті алушылардан қосымша әлеуметтік сауалнама жүргізілуі мүмкін.

5. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау:

- 1) заңдылық;
- 2) объективтілік;
- 3) турашылдық;
- 4) құпиялықты сақтау;
- 5) анықтылық;
- 6) жан-жақтылық;
- 7) ашықтық қағидаттарына негізделеді.

6. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына бағалауды жүргізу үшін келесі ақпарат көздері:

- 1) мемлекеттік органдардың статистикалық мәліметтері;
- 2) бағаланатын мемлекеттік органдарда мемлекеттік органдармен жүргізілген тексерулердің нәтижелері;
- 3) көрсетілетін қызметті алушылардан жүргізілген сауалнама нәтижелері;
- 4) үкіметік емес ұйымдардың (қоғамдық бірлестіктердің) мәліметтері болады.

2. Мемлекеттік қызметтердің сапасына бағалауды жүргізу

7. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау мынадай өлшемдер бойынша жүргізіледі:

- 1) үдерісті өлшемдер:

Тізілімге енгізілген жаңа мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің саны;
мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің оңтайландыру және автоматтандыру деңгейі;

- 2) нәтижелі өлшемдер:

мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын қамтамасыз етуі;

мемлекеттік органдамен мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына көрсетілетін қызмет алушылардың қанағаттануы;

мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің қолжетімділігін қамтамасыз етуі.

8. Әр өлшем бойынша көрсеткіштер анықталып, оларға сәйкес тиісті баллдар қойылады.

Орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдардың мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау үшін өлшемдер мен көрсеткіштердің маңыздық үлесі осы Әдістеменің 1 - және 2-қосымшаларында көрсетілген.

9. Орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдармен «Тізілімге енгізілген жаңа мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің саны», «мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын қамтамасыз етуі», «мемлекеттік органдармен мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына көрсетілетін қызмет алушылардың қанағаттануы» өлшемдері және «көрсетілетін қызмет алушылардың мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің алу тәртібі жөнінде ақпараттылық деңгейі» көрсеткіші бойынша мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау Агенттікпен жүргізіледі.

Орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдармен «мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің оңтайландыру және автоматтандыру деңгейі» өлшемі және «мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) «электрондық үкімет» және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін қызметті алушылардың үлесі» көрсеткіші бойынша мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау Министрлікпен жүргізіледі.

Агенттікпен көрсетілетін мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасын бағалау Қазақстан Республикасы Президентінің Әкімшілігімен жүргізіледі.

Министрлікпен «мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің оңтайландыру және автоматтандыру деңгейі» өлшемі және «мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) «электрондық үкімет» және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін қызметті алушылардың үлесі» көрсеткіші бойынша мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасын бағалау Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің Кеңесімен жүргізіледі.

Бағалауға орталық мемлекеттік органдармен, олардың ведомстволарымен, аумақтық бөлімшелерімен, ведомстволарының аумақтық бөлімшелерімен, ведомстволық бағынысты ұйымдар мен олардың аумақтық бөлімшелерімен, сондай-ақ жергілікті атқарушы органдармен, соның ішінде облыс, аудан және қала мен ауылдық атқарушы органдармен көрсетілетін қызметтер жатады.

10. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау үшін Агенттікте жұмыс тобы (бұдан әрі – Жұмыс тобы) құрылады. Жұмыс тобының құрамы Агенттіктің бұйрығымен бекітіледі.

Жұмыс тобының құрамына Агенттіктің және Министрліктің өкілдері кіреді.

Жұмыс тобы мемлекеттік органдармен ұсынылған мәліметтер мен мемлекеттік органдар жүргізген тексерулер нәтижесінде алынған ақпараттарды салыстыру арқылы әр-түрлі көздерден алынған мәліметтердің шынайылығына талдау жүргізеді.

11. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау есеп (күнтізбелік) жылдың қорытындысы бойынша жыл сайын жүргізіледі.

12. Орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдармен көрсетілетін мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау нәтижелері жөніндегі қорытынды осы Әдістеменің 3- және 4-қосымшаларындағы нысанға сәйкес әзірленеді.

Орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдармен «мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің оңтайландыру және автоматтандыру деңгейі» өлшемі және «мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) «электрондық үкімет» және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін қызметті алушылардың үлесі» көрсеткіші бойынша көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасын бағалау нәтижелері жөніндегі қорытындылар осы Әдістеменің 5-қосымшасындағы нысанға сәйкес әзірленеді және Министрлікпен Агенттікке ұсынылады.

Министрлікпен «мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің оңтайландыру және автоматтандыру деңгейі» өлшемі және «мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) «электрондық үкімет» және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін қызметті алушылардың үлесі» көрсеткіші бойынша көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасын бағалау нәтижелері жөніндегі қорытындылар Агенттікке Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің Кеңесімен ұсынылады.

Агенттікпен көрсетілетін мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау нәтижелері туралы қорытындылар Қазақстан Республикасы Президентінің Әкімшілігімен Қазақстан Республикасының Ұлттық экономика министрлігіне ұсынылады.

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау нәтижелері туралы қорытындылар Агенттікпен Қазақстан Республикасының Ұлттық экономика министрлігіне ұсынылады.

13. Агенттік және Министрлік мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына бағалауды жүргізу үшін орталық мемлекеттік органның аппараттарымен (орталық мемлекеттік органмен, оның ведомстволарымен, орталық мемлекеттік органның және оның ведомстволарының аумақтық бөлімшелерімен және ведомстволық бағынысты ұйымдармен көрсететін қызметтер бойынша), облыстардың, Астана және Алматы қалаларының әкімдері аппараттарымен (облыс, аудан және қала мен ауылдық атқарушы органдармен көрсетілетін қызметтер бойынша) ұсынылған ақпаратты пайдаланады.

Агенттікпен көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасын бағалау үшін ақпарат Агенттікпен Қазақстан Республикасы Президентінің Әкімшілігіне Орталық мемлекеттік органдар мен облыстардың, республикалық маңызы бар қаланың, астананың жергілікті атқарушы органдары қызметінің тиімділігіне бағалау жүргізу кестесіне (бұдан әрі – Кесте) сәйкес қағаз және электрондық нұсқаларда ұсынылады.

Министрлікпен «мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің оңтайландыру және автоматтандыру деңгейі» өлшемі және «мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) «электрондық үкімет» және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін қызметті алушылардың үлесі» көрсеткіші бойынша көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасын бағалау үшін ақпарат Министрлікпен Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің Кеңесіне Кестеге сәйкес қағаз және электрондық нұсқаларда ұсынылады.

3. Тиімділікті бағалау

Параграф 1. «Тізілімге енгізілген жаңа мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің саны» өлшемі бойынша бағалау

14. «Тізілімге енгізілген жаңа мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің саны» өлшемі бойынша бағалау есептік кезеңде орталық мемлекеттік органдармен Тізілімге жаңа мемлекеттік көрсетілетін қызметтер түрлерін қосу жөнінде мемлекеттік органдармен Агенттікке мемлекеттік көрсетілетін

қызметтердің сапасына бақылау жүргізу шеңберінде мемлекеттік органдармен ұсынылатын ақпарат негізінде жүргізіледі.

Тізілімге енгізілген мемлекеттік қызметтердің жаңа түрлері болған, сондай-ақ Тізілімге енгізілуге жататын жаңа мемлекеттік қызметтердің түрлері жоқтығы жөніндегі мемлекеттік көрсетілетін қызметтер саласындағы уәкілетті органның қорытындысын ұсынған жағдайда мемлекеттік органның қызметі тиімділігінің жалпы бағасына 3 қосымша балл беріледі (K1).

Параграф 2. «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің оңтайландыру және автоматтандыру деңгейі» өлшемі бойынша бағалау

15. «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің оңтайландыру және автоматтандыру деңгейі» өлшемі бойынша бағалау тек ғана орталық мемлекеттік органдарда жүргізіледі. Бағалау Тізілімде көрсетілген мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің бекітілген стандарттарын талдау негізінде жүргізіледі.

16. Бағалау келесі формула бойынша есептеледі:

$$K2 = \frac{a1 + a2 + \dots + az}{z} * W$$

$$W = \frac{m}{n}$$

K2 – аталған өлшем бойынша орталық мемлекеттік органның бағасы;

a – мемлекеттік қызметке қойылатын қорытынды баға;

z – Тізілімге сәйкес мемлекеттік органмен көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің жалпы саны;

W – мемлекеттік көрсетілетін қызметтер бойынша есептік кезеңде өзгертілген стандарттардың үлесі;

m – есептік кезеңде өзгертілген стандарттардың саны (мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен), соның ішінде жергілікті атқарушы органдармен көрсетілетін мемлекеттік қызметтер бойынша көрсету мерзімдері және/немесе көрсетілетін қызметтер алушылардан сұратылатын құжаттар саны азайтылған мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттар).

n – стандарттардың жалпы саны.

Мемлекеттік көрсетілетін қызметке қойылатын қорытынды бағаны санау келесі формула бойынша жүргізіледі:

$$a = b * d * \frac{x}{y}$$

егер $y = 0$, онда $a = b * d$

x – мемлекеттік қызметті көрсету үшін мемлекеттік органмен ведомствоаралық/ведомстволық ақпараттық жүйелерден сұратылатын құжаттардың саны;

y – мемлекеттік қызметті көрсету үшін мемлекеттік органмен ведомствоаралық/ведомстволық ақпараттық жүйелерден алыналатын құжаттардың саны;

b – осы әдістеменің 6-қосымшасына сәйкес мемлекеттік көрсетілетін қызметке қойылатын балл;

d – мемлекеттік көрсетілетін қызметтің көрсету мерзіміне сәйкес қойылатын қосымша коэффициент.

Егер бағалау кезінде мемлекеттік көрсетілетін қызметтің стандарты бекітілмеген жағдайда, мемлекеттік көрсетілетін қызметке қойылатын қорытынды балл 0 тең.

Министрліктің есептік кезеңде мемлекеттік көрсетілетін қызмет мерзімін қысқарту және/ немесе көрсетілетін қызметтер алушыларынан сұратылатын құжаттардың санын азайту орынысыздығы немесе мүмкінсіздігі жөніндегі қорытындысын ұсынған жағдайда мемлекеттік көрсетілетін қызметтер бойынша есептік кезеңде өзгертілген стандарттардың үлесі 1 тең болады.

Егер, орталық мемлекеттік есептік кезеңде орган «бір терезе» принципі бойынша жұмыс істейтін халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсету мүмкінсіздігі жөнінде Ведомствоарылық комиссияның шешімін ұсынған жағдайда, мемлекеттік орган халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетіледі деп саналады және оған тиісті балл қойылады.

Егер, есептік кезеңде орталық мемлекеттік органмен Тізімге мемлекеттік қызметтерді қосу бойынша жұмыс жүргізілген жағдайда, мемлекеттік көрсетілетін қызметке мемлекеттік қызметтің көрсету тәртібі негізінде осы Әдістеменің 6-қосымшасына сәйкес қойылатын баллға қосымша 3 балл қойылады.

Егер, мемлекеттік көрсетілетін қызмет дәстүрлі әдіспен тек ғана мемлекеттік органда көрсетілсе, алайда оны көрсету барысында ведомствоаралық/ведомстволық ақпараттық жүйелерден алынатын құжаттар болған жағдайда, мемлекеттік көрсетілетін қызметке қойылатын қорытынды баллды санау мемлекеттік қызметтің көрсету тәртібі негізінде осы Әдістеменің 6-қосымшасына сәйкес қойылатын баллды (b) мемлекеттік көрсетілетін қызметтің көрсету мерзіміне сәйкес қойылатын қосымша коэффициентке (d) көбейту арқылы анықталады.

Қосымша коэффициент стандарттарда көрсетілген мемлекеттік қызметтерді көрсету мерзімдеріне сәйкес қойылады:

егер мемлекеттік көрсетілетін қызметте көрсету мерзімі 5 жұмыс күні немесе одан аз болса, қосымша коэффициент (d) 1 тең;

егер мемлекеттік көрсетілетін қызметте көрсету мерзімі 5 жұмыс күнінен көп болса, қосымша коэффициент (d) 0,8 тең.

Параграф 3. «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын қамтамасыз етуі» өлшемі бойынша бағалау

17. «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын қамтамасыз етуі» өлшемі бойынша бағалау «мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету мерзімдерінің сақталуы» және «мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына мемлекеттік органның ішкі бақылауының тиімділігі» көрсеткіштері бойынша жүргізіледі.

18. «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын қамтамасыз етуі» өлшемі бойынша бағалау мемлекеттік көрсетілетін қызметтер көрсету мерзімдерінің сақталуы және мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттары мен регламенттерін бұзуды алдын алу шаралары бойынша жүргізілген шаралар жөніндегі мемлекеттік органдармен Агенттікке мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына бақылау жүргізу шеңберінде мемлекеттік органдармен ұсынылатын ақпарат негізінде жүргізіледі.

19. Агенттікпен аталған өлшем бойынша әділетті бағалау мақсатында Министрліктің «Мемлекеттік қызметтер көрсету мерзімдері бұзылуының саны туралы мониторингі» ақпараттық жүйесінен (бұдан әрі – «Мониторингі» АЖ) мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің көрсету мерзімдерін бұзу деректерінің саны сұратылады.

Бағалау кезінде «Мониторингі» АЖ-не қосылған мемлекеттік қызметтер бойынша ақпарат және «Мониторингі» АЖ-не қосылмаған мемлекеттік қызметтер бойынша мемлекеттік органдармен ұсынылған ақпарат есепке алынады.

Аталған өлшем бойынша орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдармен ұсынылған ақпарат пен «Мониторингі» АЖ-нен алынған ақпарат арасында айырмашылық анықталған жағдайда, бастапқы «Мониторингі» АЖ-нің мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің көрсету мерзімдерін бұзу туралы ақпараты қолданылады.

20. Тиісті құжатпен расталған техникалық жағдайларға байланысты ақпараттың жүйе жұмыс істемеу кезінде көрсетілген мемлекеттік қызметтер аталған өлшемді санау кезінде есептелмейді.

21. Бағалау келесі формула бойынша есептеледі:

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

$$K3 = P1 + P2$$

2) жергілікті атқарушы органдар бойынша:

$$M1 = P1 + P2$$

K3 – аталған өлшем бойынша орталық мемлекеттік органның бағасы;

M1 – аталған өлшем бойынша жергілікті атқарушы органның бағасы;

P1 – «мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету мерзімдерінің сақталуы» көрсеткішінің мағынасы;

P2 – «мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына мемлекеттік органның ішкі бақылауының тиімділігі» көрсеткішінің мағынасы.

22. «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету мерзімдерінің сақталуы» көрсеткіші бойынша бағалау келесі формула бойынша есептеледі:

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

$$P1 = Z1 + Z2$$

$$Z1=0, \text{ егер } k * \left(1 - \left(\frac{a+c}{b+d} * 10000\right)\right) < -1$$

$$Z1 = k * \left(1 - \left(\frac{a+c}{b+d} * 10000\right)\right)$$

$$Z2 = x * \left(\frac{i}{n} + \frac{q}{f}\right)$$

2) жергілікті атақарушы органдар бойынша:

$$P1 = R1 + R2$$

$$R1=0, \text{ егер } m * \left(1 - \left(\frac{a+c}{b+d} * 10000 \right) \right) < -1$$

$$R1 = m * \left(1 - \left(\frac{a+c}{b+d} * 10000 \right) \right)$$

$$R2 = x * \left(\frac{i}{n} + \frac{q}{f} \right)$$

P1 - аталған өлшем бойынша орталық мемлекеттік/жергілікті атқарушы органның бағасы;

Z1, Z2 - аталған өлшем бойынша орталық мемлекеттік орган бағасының құрамасы

R1, R2 - аталған өлшем бойынша жергілікті атқарушы орган бағасының құрамасы;

k - алынған нәтижелерді үлестік маңызына жеткізу үшін коэффициент (аталған өлшем бойынша орталық мемлекеттік органдардың коэффициенті 10-ға тең);

m - алынған нәтижелерді үлестік маңызына жеткізу үшін коэффициент (аталған өлшем бойынша жергілікті атқарушы органдардың коэффициенті 20-ға тең);

a - халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) белгіленген мерзімі бұзылып көрсетілген мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің саны;

b - халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) көрсетілген мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің жалпы саны;

c - мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) белгіленген мерзімі бұзылып көрсетілген мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің саны;

d - мемлекеттік органда (ведомстволық бағынысты мекемеде) көрсетілген мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің жалпы саны;

10 000 - көрсетілген 10 000 қызметке шағымдардың орта мәнін анықтау үшін коэффициент;

x - алынған нәтижелерді таразылы мағынаға келтіруге арналған коэффициент (орталық мемлекеттік органдар бойынша коэффициент(-6-ға) тең, жергілікті атқарушы органдар бойынша (-10-ға) тең);

i - «электрондық үкімет» порталы арқылы мерзімі бұзылып көрсетілетін мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің саны;

n - «электрондық үкімет» порталы арқылы көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің жалпы саны;

q - «электрондық лицензиялау» порталы арқылы мерзімі бұзылып көрсетілетін мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің саны;

f - «электрондық лицензиялау» порталы арқылы көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің жалпы саны.

Егер осы өлшем бойынша алынған нәтиже теріс мағынасын қабылдаған жағдайда, мемлекеттік органға аталған көрсеткіш бойынша 0 бағасы қойылады.

23. Өткен бағаланатын мерзіммен салыстырғанда мемлекеттік қызметтерді көрсету мерзімдерін бұзу бойынша теріс динамика болған жағдайда аталған көрсеткіш бойынша мемлекеттік органның жалпы бағасынан айыппұл балдары шегеріледі.

Мемлекеттік қызметтерді көрсету мерзімдерін бұзу бойынша теріс динамикасы үшін әр анықтап белгіленген дерек бойынша 0,1 айыппұл бал шегерілу көзделеді. Мемлекеттік қызметтерді көрсету мерзімдерін бұзу бойынша теріс динамикасы үшін айыппұл бал шегеру сомасы 3 баллдан көп бола алмайды.

24. «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына мемлекеттік органның ішкі бақылауының тиімділігі» көрсеткіші бойынша бағалау келесі формула бойынша есептеледі:

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

$$P2 = m * \frac{a}{b}$$

2) жергілікті атқарушы органдар бойынша:

$$P2 = m * \frac{a}{b}$$

P2 – аталған өлшем бойынша орталық мемлекеттік/жергілікті атқарушы органның бағасы;
k – алынған нәтижелерді үлестік маңызына жеткізу үшін коэффициент (аталған өлшем бойынша орталық мемлекеттік органдардың коэффициенті 10-ға тең);
m – алынған нәтижелерді үлестік маңызына жеткізу үшін коэффициент (аталған өлшем бойынша жергілікті атқарушы органдардың коэффициенті 20-ға тең);
a – мемлекеттік органмен мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттары мен регламенттерін бұзуды алдын алу шаралары бойынша жүргізілген шаралардың (мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттары мен регламенттерін бұзғаны үшін мемлекеттік қызметтер көрсету мәселесі функционалдық міндеттеріне кіретін қызметкерлерге қатысты қабылданған тәртіптік сипаттағы шараладың) саны;
b – мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттары мен регламенттері бұзуларының жалпы саны.

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттары мен регламенттерін бұзылуы деп көрсетілетін қызметтер алушаларының мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына дәлелденген шағымдары мен мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету мерзімдерін бұзулар түсініледі.

Бағаланатын мемлекеттік органда мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттары мен регламенттерін бұзылуы болмаған жағдайда, мемлекеттік органға аталған өлшеммен көзделген ең жоғарғы балл қойылады.

Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселесі функционалдық міндеттеріне кіретін қызметкер мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттары мен регламенттерін бірнеше рет бұзғаны үшін тәртіптік жауапкершілікке тартылған жағдайда, бағаланатын мемлекеттік орган тиісті дәлелдейтін құжаттар мен материалдарды ұсынады.

Параграф 4. «Мемлекеттік органдармен мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына көрсетілетін қызмет алушылардың қанағаттануы» өлшемі бойынша бағалау

25. «Мемлекеттік органдармен мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына көрсетілетін қызмет алушылардың қанағаттануы» өлшемі бойынша бағалау Агенттіктің мемлекеттік әлеуметтік тапсырысы бойынша жүргізілген мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасына қоғамдық мониторингі қорытындылары бойынша алынған ақпараттың негізінде есептеледі.

26. Бағалау келесі формула бойынша есептеледі:

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

$$K4 = \frac{P1 + P1 + P1 + \dots}{n}$$

2) жергілікті атқарушы органдар бойынша:

$$M2 = \frac{P1 + P1 + P1 + \dots}{n}$$

K4 – аталған көрсеткіш бойынша орталық мемлекеттік органның бағасы;

M2 – аталған көрсеткіш бойынша жергілікті атқарушы органның бағасы;

n – аталған өлшем бойынша бағалауға жатқан мемлекеттік қызметтер түрлерінің саны;

P1 – мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) көрсетілетін жеке мемлекеттік қызмет түрімен көрсетілетін қызмет алушылардың қанағаттану деңгейіне байланысты осы Әдістеменің

7-қосымшасына сәйкес мемлекеттік көрсетілетін қызметке қойылатын балл.

27. Егер бағаланатын мемлекеттік органның мемлекеттік қызмет түрлері Агенттіктің мемлекеттік әлеуметтік тапсырысы бойынша жүргізілген мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасына қоғамдық мониторингінде болмаған жағдайда мемлекеттік органға аталған өлшем бойынша қызметтері қоғамдық мониторинге жатқызылған мемлекеттік органдар нәтижелерінің аталған өлшем бойынша орташа бағасы қойылады.

Параграф 5. «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің қолжетімділігін қамтамасыз етуі» өлшемі бойынша бағалау

28. «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің қолжетімділігін қамтамасыз етуі» өлшемі бойынша бағалау «көрсетілетін қызмет алушылардың мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің алу тәртібі жөнінде ақпараттылық деңгейі» және «мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) «электрондық үкімет» және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін қызметті алушылардың үлесі» көрсеткіштері бойынша жүргізіледі.

29. «Көрсетілетін қызмет алушылардың мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің алу тәртібі жөнінде ақпараттылық деңгейі» өлшемі бойынша бағалау Агенттіктің мемлекеттік әлеуметтік тапсырысы бойынша жүргізілген мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасына қоғамдық мониторингі қорытындылары бойынша алынған ақпараттың және мемлекеттік органдармен Агенттікке мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына бақылау жүргізу шеңберінде мемлекеттік органдармен ұсынылатын ақпарат негізінде жүргізіледі.

30. Бағалау келесі формула бойынша есептеледі:

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

$$K5 = P1 + P2$$

2) жергілікті атқарушы органдар бойынша:

$$M3 = P1 + P2$$

K5 – аталған өлшем бойынша орталық мемлекеттік органның бағасы;

M3 – аталған өлшем бойынша жергілікті атқарушы органның бағасы;

P1 – «көрсетілетін қызмет алушылардың мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің алу тәртібі жөнінде ақпараттылық деңгейі» көрсеткішінің мағынасы;

P2 – «мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) «электрондық үкімет» және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін қызметті алушылардың үлесі» көрсеткішінің мағынасы.

31. «Көрсетілетін қызмет алушылардың мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің алу тәртібі жөнінде ақпараттылық деңгейі» көрсеткіші бойынша бағалау келесі формула бойынша есептеледі:

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

$$P1 = \frac{Z1 + Z1 + Z1 + \dots}{n}$$

2) жергілікті атқарушы органдар бойынша:

$$P1 = \frac{R1 + R1 + R1 + \dots}{n}$$

P1 – аталған өлшем бойынша орталық мемлекеттік/жергілікті атқарушы органның бағасы;

n – аталған өлшем бойынша бағалауға жатқан мемлекеттік қызметтер түрлерінің саны;

Z1, R1 – мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) көрсетілетін қызмет алушылардың жеке мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің алу тәртібі жөнінде ақпараттылық деңгейіне байланысты осы әдістеменің 8-қосымшасына сәйкес мемлекеттік көрсетілетін қызметке қойылатын балл.

32. Егер бағаланатын мемлекеттік органның мемлекеттік қызмет түрлері Агенттіктің мемлекеттік әлеуметтік тапсырысы бойынша жүргізілген мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасына қоғамдық мониторингінде болмаған жағдайда мемлекеттік органға аталған көрсеткіш бойынша қызметтері қоғамдық мониторинге жатқызылған мемлекеттік органдар нәтижелерінің аталған өлшем бойынша орташа бағасы қойылады.

33. «Мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) «электрондық үкімет» және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін қызметті алушылардың үлесі» көрсеткіші бойынша бағалау келесі формула бойынша есептеледі:

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

$$P2 = k * \left(\frac{a}{a+b} + \frac{c}{c+d} \right)$$

2) жергілікті атқарушы органдар бойынша:

$$P2 = m * \left(\frac{a}{a+b} + \frac{c}{c+d} \right)$$

P2 – аталған көрсеткіш бойынша орталық мемлекеттік/жергілікті атқарушы органның бағасы;
k – алынған нәтижелерді үлестік маңызына жеткізу үшін коэффициент (осы өлшем бойынша орталық мемлекеттік органдардың коэффициенті 10-ға тең);
m – алынған нәтижелерді үлестік маңызына жеткізу үшін коэффициент (осы өлшем бойынша жергілікті атқарушы органдардың коэффициенті 15-ке тең);
a – «электрондық үкімет» портал арқылы көрсетілетін мемлекеттік көрсетілетін қызметтерге берілген электрондық өтініштердің саны;
b – «электрондық үкімет» портал арқылы көрсетілетін мемлекеттік көрсетілетін қызметтерге берілген қағаз нұсқасындағы өтініштердің саны;
c – баламалы негізде халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді алу үшін өтініштердің саны;
d – тікелей бағаланатын мемлекеттік органға баламалы негізде көрсетілетін мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді алу үшін қағаз нұсқасында келіп түскен өтініштердің саны.

34. Мемлекеттік қызметті электрондық түрде көрсету техникалық түрде есептік кезеңде жүргізілсе, алайда мемлекеттік қызметтің стандарты есептік кезеңнің 4-тоқсанында бекітілген жағдайда аталған көрсеткішті сану кезінде аталған мемлекеттік қызмет бойынша келіп түскен өтініштердің статистикасы саналмайды.

Мемлекеттік қызмет электрондық форматқа аустырылып және пилоттық тәртіпте жүрзілген жағдайда аталған көрсеткішті сану кезінде аталған мемлекеттік қызмет бойынша келіп түскен өтініштердің статистикасы саналмайды.

Министрлік мемлекеттік органдармен ұсынылған ақпаратты олармен көрсетілетін электрондық қызметтердің сараптау арқылы тексереді.

4. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету бойынша мемлекеттік органдардың қорытынды бағасы

35. Мемлекеттік органдардың қорытынды бағасы барлық өлшемдер бойынша есептеуден алынған қорытындыларды қосу және алынған нәтижені оңалту коэффициентіне көбейту арқылы анықталады:

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

$$O1 = K1 + PC * (K2 + K3 + K4 + K5)$$

2) жергілікті атқарушы органдар бойынша

$$O2 = PC * (M1 + M2 + M3)$$

O1 – орталық мемлекеттік органның мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету бойынша қорытынды бағасы;

O2 – жергілікті атқарушы органның мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету бойынша қорытынды бағасы;

K – орталық мемлекеттік органның бағалау өлшемдері;

M – жергілікті атқарушы органның бағалау өлшемдері;

PC – орталық мемлекеттік органдар үшін оңалту коэффициенті;

PM – жергілікті атқарушы органдар үшін оңалту коэффициенті.

36. Тиімділіктің қорытынды бағасының мағынасы 100-ден асқан жағдайда, қорытынды баға 100 балға тең болып саналады.

37. Оңалту коэффициенті – басқа бағаланатын мемлекеттік органдармен салыстырғанда мемлекеттік қызметтер көрсету бойынша жоғарлатылған жүктемесі бар мемлекеттік органның қорытынды бағасының түзету мақсатында саналатын көрсеткіш.

38. Оңалту коэффициенті «жүктеме индексі» көрсеткішімен өлшенетін бағаланатын мемлекеттік органның жүктеулі деңгейі негізінде анықталады.

39. Жүктеме индексі орташа деңгейге тең немесе одан жоғары мемлекеттік органдар үшін оңалту коэффициенті (бірқалыпты қадаммен) 1,01-ден 1,10-ге дейінгі аралықтағы мағыналарды қабылдайды - аталған мемлекеттік органдар ең жүктеуліден аз жүктеуліге бірқалыпты үлестіріледі. Ең жоғары жүктеме индексі бар мемлекеттік органға қолданылатын оңалту коэффициентінің мағынасы 1,10 құрайды.

40. Жүктеме индексі орташа дәрежеден төмен мемлекеттік органдар үшін оңалту коэффициенті 1-ге тең болып қабылданады.

41. Орташа жүктеме индексі орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдар үшін жеке анықталады және бағаланатын орталық мемлекеттік органдардың/жергілікті атқарушы органдардың жүктеме индекстерінің орташа арифметикалық мағынасы болып саналады.

42. Оңалту коэффициенті әр бағаланатын мемлекеттік орган үшін жеке саналады. Мемлекеттік органдардың оңалту коэффициенттерінің ең жоғарғы және төмен мағыналарының анықтауы орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдар үшін жеке жүргізіледі.

43. Жүктеме индексі – мемлекеттік қызметтер көрсету бойынша мемлекеттік органға жүктеме деңгейін анықтайтын құрама көрсеткіш.

Орталық мемлекеттік органдар үшін жүктеме индексі келесі көрсеткіштердің негізінде есептеледі:

есептік кезеңде бағаланатын мемлекеттік органмен көрсетілген мемлекеттік қызметтердің саны;

Тізілімге сәйкес бағаланатын мемлекеттік органмен көрсетілетін мемлекеттік қызметтер түрлерінің саны.

Жергілікті атқарушы орган үшін жүктеме индексі келесі көрсеткіштердің негізінде есептеледі:

бағаланатын жергілікті атқарушы органмен көрсетілген қызметтердің жалпы санын облыс, республикалық маңызы бар қала, астана халқының орта жылдық санына бөлу арқылы есептелетін есептік кезеңде жан басына шаққанда бағаланатын жергілікті атқарушы органмен көрсетілген мемлекеттік қызметтердің саны. Халықтың орта жылдық саны өткен жылдың қорытындысы бойынша Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрлігінің веб-сайтында жарияланатын ресми көрсеткіш болып саналады;

Тізілімге сәйкес бағаланатын жергілікті атқарушы органмен көрсетілетін мемлекеттік қызметтер түрлерінің саны.

44. Жүктеме индексін есептеу Осы Әдістеменің 43-тармағында көрсетілген көрсеткіштерді көбейту және ұзындық көлемі әдісімен салыстырмалы түрге келтіру арқылы жүргізіледі.

45. Жеке орталық мемлекеттік орган үшін жүктеме индексін санау келесі формула бойынша есептеледі:

$$SK_i = b_i + c_i$$

SK_i – жеке мемлекеттік органның жүктеме индексі (i);

b_i – бағаланатын орталық мемлекеттік органмен (i) есептік кезеңде көрсетілген мемлекеттік қызметтер санының салыстырмалы түрге келтірілген көрсеткіші;

c_i – Тізілімге сәйкес бағаланатын орталық мемлекеттік органмен (i) көрсетілетін мемлекеттік қызметтер түрлері санының салыстырмалы түрге келтірілген көрсеткіші.

Жеке жергілікті атқарушы орган үшін жүктеме индексін санау келесі формула бойынша есептеледі:

$$SM_m = d_m * f_m$$

SM_m – жеке мемлекеттік органның жүктеме индексі (m);

d_m – бағаланатын жергілікті атқарушы органмен (m) есептік кезеңде жан басына шаққанда көрсетілген мемлекеттік қызметтер санының салыстырмалы түрге келтірілген көрсеткіші;

f_m – Тізілімге сәйкес бағаланатын жергілікті атқарушы органмен (m) көрсетілетін мемлекеттік қызметтер түрлері санының салыстырмалы түрге келтірілген көрсеткіші.

46. Бағаланатын орталық мемлекеттік органмен есептік кезеңде көрсетілген мемлекеттік қызметтер санының салыстырмалы түрге келтірілген көрсеткішін санау келесі формула бойынша есептеледі:

$$b_i = \frac{R_i - R_{\min}}{R_{\max} - R_{\min}}$$

R_i – есептік кезеңде бағаланатын орталық мемлекеттік органмен (i) көрсетілген мемлекеттік қызметтер санының көрсеткіші;

R_{\min} – есептік кезеңде барлық бағаланатын орталық мемлекеттік органдармен көрсетілген мемлекеттік қызметтер саны көрсеткішінің ең төмен мағынасы;

R_{\max} – есептік кезеңде барлық бағаланатын орталық мемлекеттік органдармен көрсетілген мемлекеттік қызметтер саны көрсеткішінің ең жоғарғы мағынасы.

Бағаланатын жергілікті атқарушы органмен есептік кезеңде жан басына шаққанда көрсетілген мемлекеттік қызметтер санының салыстырмалы түрге келтірілген көрсеткішін санау келесі формула бойынша есептеледі:

$$d_m = \frac{N_m - N_{\min}}{N_{\max} - N_{\min}}$$

N_m – есептік кезеңде бағаланатын жергілікті атқарушы органмен (m) жан басына шаққанда көрсетілген мемлекеттік қызметтер санының көрсеткіші;

N_{\min} – есептік кезеңде барлық бағаланатын жергілікті атқарушы органдармен жан басына шаққанда көрсетілген мемлекеттік қызметтер саны көрсеткішінің ең төмен мағынасы;

N_{\max} – есептік кезеңде барлық бағаланатын жергілікті атқарушы органдармен жан басына шаққанда көрсетілген мемлекеттік қызметтер саны көрсеткішінің ең жоғарғы мағынасы.

47. Тізілімге сәйкес бағаланатын орталық мемлекеттік органмен көрсетілетін мемлекеттік қызметтер түрлері санының салыстырмалы түрге келтірілген көрсеткішін санау келесі формула бойынша есептеледі:

$$c_i = \frac{T_i - T_{\min}}{T_{\max} - T_{\min}}$$

T_i – Тізілімге сәйкес бағаланатын орталық мемлекеттік органмен (i) көрсетілетін мемлекеттік қызметтер түрлері санының көрсеткіші;

T_{\min} – Тізілімге сәйкес барлық бағаланатын орталық мемлекеттік органдармен көрсетілетін мемлекеттік қызметтер түрлерінің саны көрсеткішінің ең төмен мағынасы;

T_{\max} – Тізілімге сәйкес барлық бағаланатын орталық мемлекеттік органдармен көрсетілетін мемлекеттік қызметтер түрлерінің саны көрсеткішінің ең жоғарғы мағынасы.

Тізілімге сәйкес бағаланатын жергілікті атқарушы органмен көрсетілетін мемлекеттік

қызметтер түрлері санының салыстырмалы түрге келтірілген көрсеткішін санау келесі формула бойынша есептеледі:

$$f_m = \frac{L_m - L_{\min}}{L_{\max} - L_{\min}}$$

L_m – Тізілімге сәйкес бағаланатын жергілікті атқарушы органмен (m) көрсетілетін мемлекеттік қызметтер түрлері санының көрсеткіші;

L_{\min} – Тізілімге сәйкес барлық бағаланатын жергілікті атқарушы органдармен көрсетілетін мемлекеттік қызметтер түрлерінің саны көрсеткішінің ең төмен мағынасы;

L_{\max} – Тізілімге сәйкес барлық бағаланатын жергілікті атқарушы органдармен көрсетілетін мемлекеттік қызметтер түрлерінің саны көрсеткішінің ең жоғары мағынасы.

48. Алынған бағаның нәтижелеріне сәйкес мемлекеттік органның қызметі тиімділігінің деңгейі анықталады. Мемлекеттік орган тиімділігінің жоғарғы деңгейі 100-ден 90 баллға, орташа деңгей – 70-тен 89,99-ға дейін, төмен деңгей – 50-ден 69,99-ға дейінгі бағаның көрсеткішіне сәйкес келеді. Тиімсіз деп бағалау қорытындылары бойынша 49,99 баллдан аз алған мемлекеттік органның қызметі болып табылады.

49. Мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасын бағалау нәтижелері туралы қорытындысында: бағаланатын мемлекеттік органның атауы; барлық өлшемдер бойынша бағалардың кестесі; өлшемдер бойынша мемлекеттік органның қызметі тиімділігінің талдауы; қорытындылар мен ұсыныстар болады.

5. Тиісті емес есептік ақпарат ұсынғаны үшін бағаланатын мемлекеттік органдардың жауапкершілігі

50. Бағаланатын мемлекеттік орган Агенттікке мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына бақылау жүргізу шеңберінде анық емес есептік ақпарат ұсынған жағдайда, мемлекеттік органның аталған бағыт бойынша қорытынды бағасынан айыппұл бал шегеріледі.

51. Қайта тексеру барысында шындыққа сәйкес келмейтін деректер анықталған жағдайда есептік ақпарат анық емес деп танылады.

52. Аталған анық емес деректер бағаланатын мемлекеттік органдардың есептік ақпараттарындағы мәліметтерді қайта тексеру нәтижесі бойынша жасалатын осы әдістеменің 9-қосымшасындағы нұсқаға сәйкес есептік ақпаратта мазмұндалған мәліметтерді қайта қарау қорытындысы бойынша салыстырып тексеру актісінде анықтап белгіленуі тиіс.

53. Анық емес есептік ақпаратты ұсынған мемлекеттік органның әрбір тіркелген дерек бойынша 0,2 айыппұл балдарын шегеру көзделеді, мерзімдері бұзылып көрсетілген мемлекеттік қызметтер бойынша тексеру актісімен расталған «электрондық үкімет» шлюзінде немесе «Мониторингі» АЖ-де техникалық жұмыс істемеу жағдайларын есептемегенде, «Мониторингі» АЖ-не ақпаратты ұсыну мерзімдерін бұзғаны үшін мемлекеттік органның әрбір тіркелген дерек бойынша 0,02 айыппұл балдарын шегеру көзделеді. Анық емес есептік ақпаратты ұсынғаны үшін мемлекеттік органның қорытынды бағасынан айыппұл бал шегеру сомасы 5 балдан көп бола алмайды.

54. Мемлекеттік органмен «Мониторингі» АЖ-не ақпаратты ұсыну мерзімдерін бұзғаны үшін шегерілетін айыппұл балдарының сомасы келесі формула бойынша есептеледі:

$$Z = 0.02 * (L1 - L2) \leq 5$$

Z – «Мониторингі» АЖ-не ақпаратты ұсыну мерзімдерін бұзғаны үшін орталық мемлекеттік/жергілікті атқарушы органның қорытынды бағасы;

L1 - «Мониторингі» АЖ-де тіркелген мемлекеттік қызметтер көрсетудің мерзімдері бұзылудың жалпы саны;

L2 - «Мониторингі» АЖ-нің және «электрондық үкімет» шлюзі жағында техникалық себептерге байланысты мемлекеттік қызметтер көрсетудің мерзімдері бұзылу мәртебесімен көрсетілген өтініштер саны.

55. Анықталған деректер бойынша ақпарат мемлекеттік орган қызметінің тиімділігін бағалау нәтижелері туралы қорытындысының «Қорытындылар мен ұсыныстар» тарауында көрсетіледі.

6. Бағаланатын мемлекеттік органдардың есептік ақпараттарындағы мәліметтерді қайта тексеру

56. Бағаланатын мемлекеттік органдардың есептік ақпараттарындағы мәліметтердің нақтылығына қайта тексеру (бұдан әрі - Қайта тексеру) Агенттік және Министрлікпен Жүйенің 51-тармағына сәйкес жүргізіледі.

57. Қайта тексеру тікелей бағаланатын мемлекеттік органда растайтын құжаттарға (ведомстволық есептер, хаттамалар, хаттар, басқа мемлекеттік органдардың тексеру нәтижелері және т.б.) талдау, сондай-ақ ақпараттық жүйелерді қарау арқылы жүргізіледі.

58. Қайта тексеруді жүргізудің мерзімдері Кестемен белгіленеді.

7. Бағалау қорытындыларына шағымдану тәртібі

59. Бағалау нәтижелеріне шағымдану тәртібі Жүйенің 6-тарауына сәйкес жүргізіледі.

60. Мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасын бағалау нәтижелері жөнінде қорытынды алған күннен бастап бағалау нәтижелерімен келіспеген жағдайда бағаланатын мемлекеттік орган бес жұмыс күн ішінде Агенттікке және Министрлікке дәлелді құжаттармен бірге қарсылықтарын жолдайды.

Бағалау қорытындыларына қарсылықтар болмаған жағдайда бағаланатын мемлекеттік орган мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасын бағалау нәтижелері жөнінде қорытынды алған күннен бастап бес жұмыс күн ішінде Агенттікке тиісті хабарлама жолдайды. Белгіленген мерзімнен кейін бағаланатын мемлекеттік органдардың жолданған қарсылықтары қабылданбайды.

61. Қарсылықтарды қарау үшін Агенттікте шағымдарды ұсынған мемлекеттік органдардың бағалауына қатысқан қызметкерлер кіре алмайтын Агенттік пен Министрліктің қызметкерлері құрамында Арнайы комиссия құрылады. Арнайы комиссияның саны мен құрамы Агенттікпен өздігімен анықталады, алайда 5 адамнан кем болмауы тиіс.

62. Бағаланатын мемлекеттік органдардан тиісті дәлелдейтін құжаттары қоса қарсылықтар түскен күннен бастап бес жұмыс күн ішінде Агенттікпен осы Әдістеменің 10-қосымшасындағы нысанға сәйкес Мемлекеттік органдар қызметінің тиімділігін бағалау нәтижелері бойынша қайшылықтар кестесі (бұдан әрі - Қайшылықтар кестесі) әзірленеді және Арнайы комиссияның қарауына енгізіледі.

63. Арнайы комиссия қарсылықтарды қарау және бағалау нәтижелерінің әділеттілігін анықтау бойынша қарсылықтарды ұсынған бағаланатын мемлекеттік органдардың, мүдделі салалық орталық мемлекеттік органдардың өкілдері, сондай-ақ мемлекеттік органның бағалауында қатысқан қызметкерлері шақырылған отырыстарды өткізеді.

64. Арнайы комиссия отырыстарының нәтижелері бойынша Қайшылықтар кестелері қайта әзірленеді, Арнайы комиссия төрағасымен қол қойылады және бағаланатын мемлекеттік органның назарына жеткізіледі.

65. Бағаланатын мемлекеттік органдардан қарсылықтар келіп түскен күннен бастап он бес күнтүзбелік күн ішінде Агенттік Сараптамалық комиссияның жұмыс органына және бағаланатын мемлекеттік органдарға қарсылықтарды қабылдау немесе қабылдамау жөніндегі дәлелденген қорытындыларды жолдайды. Қарсылықтарды қабылданған жағдайда қайта пысықталған мемлекеттік органдар қызметінің тиімділігін бағалау жөніндегі қорытындылар қарсылықтарды ұсынған бағаланатын мемлекеттік органдарға біржолда жолданады.

66. Агенттіктің қарсылықтарды қабылдау немесе қабылдамау жөніндегі қорытындылар тұжырымды

болып табылады және шағымдануға жатпайды.

67. Министрлік Агенттікке жыл сайын 15 ақпанға дейін «Мониторингі» АЖ-нен «мемлекеттік қызметтер көрсету мерзімдерінің сақталуы» көрсеткіші бойынша ақпарат ұсынады.

8. Бағаланатын мемлекеттік органды қайта құру немесе тарату

68. Есептік кезеңнен кейінгі бірінші жартыжылдықта бағаланатын мемлекеттік орган қайта құрылған немесе таратылған жағдайда аталған мемлекеттік органды бағалау құқықтық мирасқор - мемлекеттік органның бағалау шеңберінде жүргізіледі және құқықтық мирасқор-мемлекеттік органның қорытынды бағасында есептеледі.

69. Есептік кезеңнен кейінгі екінші жартыжылдықта бағаланатын мемлекеттік орган қайта құрылған немесе таратылған жағдайда аталған мемлекеттік орган бағаланбайды және аталған мемлекеттік орган қызметінің талдауы бағалаудың қорытындылары бойынша құқықтық мирасқор-мемлекеттік органға берілетін қорытындылар мен ұсыныстарды әзірлеу барысында есептеледі.

70. Бағаланатын мемлекеттік орган бағаланатын кезеңнен кейінгі жылдың басынан бастап, мемлекеттік органдардың есепті деректерді беру мерзімдері бағалау кестесінде белгіленгенге дейінгі кезеңде қайта ұйымдастырылған немесе таратылған кезде аталған мемлекеттік органды бағалау бағаланатын кезеңдегі нәтижелер ескеріле отырып жүзеге асырылады.

Берілген функциялар мен өкілеттіктер бойынша бағалау нәтижелері құқықтық мирасқор - мемлекеттік органға ұсынымдар ретінде беріледі.

Мемлекеттік қызметтер көрсетудің
сапасын бағалау әдістемесіне
1-қосымша

Орталық мемлекеттік органдармен көрсетілетін мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау үшін өлшемдері мен көрсеткіштері

| № Т/Т | Өлшемдер/көрсеткіштер атауы | Үлестік мәні |
|-------------------|---|--------------|
| Үдерісті өлшемдер | | |
| 1 | Тізілімге енгізілген жаңа мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің саны | 3 |
| 2 | Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің оңтайландыру және автоматтандыру деңгейі | 25 |
| Нәтижелі өлшемдер | | |
| 3 | Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын қамтамасыз етуі | 25 |
| 3.1 | Мемлекеттік қызметтер көрсету мерзімдерінің сақталуы | 15 |
| 3.2 | Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына мемлекеттік органның ішкі бақылауының тиімділігі | 10 |
| 4 | Мемлекеттік органдармен мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына көрсетілетін қызмет алушылардың қанағаттануы | 25 |
| 5 | Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің қолжетімділігін қамтамасыз етуі | 25 |
| 5.1 | Көрсетілетін қызмет алушылардың мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің алу тәртібі жөнінде ақпараттылық деңгейі | 15 |
| | | |

| | | |
|-----|---|----|
| 5.2 | Мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) «электрондық үкімет» және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін қызметті алушылардың үлесі | 10 |
|-----|---|----|

Мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасын бағалау әдістемесіне
2-қосымша

Жергілікті атқарушы органдармен көрсетілетін мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау үшін көрсеткіштер мен өлшемдер

| № Т/Т | Өлшемдер/көрсеткіштер атауы | Үлестік мәні |
|-------------------|---|--------------|
| Нәтижелі өлшемдер | | |
| 1 | Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын қамтамасыз етуі | 45 |
| 1.1 | Мемлекеттік қызметтер көрсету мерзімдерінің сақталуы | 25 |
| 1.2 | Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына мемлекеттік органның ішкі бақылауының тиімділігі | 20 |
| 2 | Мемлекеттік органдармен мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына көрсетілетін қызмет алушылардың қанағаттануы | 25 |
| 3 | Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің қолжетімділігін қамтамасыз етуі | 30 |
| 3.1 | Көрсетілетін қызмет алушылардың мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің алу тәртібі жөнінде ақпараттылық деңгейі | 15 |
| 3.2 | Мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) «электрондық үкімет» және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін қызметті алушылардың үлесі | 15 |

Мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасын бағалау әдістемесіне
3-қосымша

Нысан

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау нәтижелері туралы қорытынды

_____ (орталық мемлекеттік органның атауы)

_____ (есеп кезеңі)

| № | Бағалау өлшемдері | Баға |
|---|-------------------|------|
| | Үдерісті өлшемдер | |

| | | |
|-------------------|---|--|
| 1 | Тізілімге енгізілген жаңа мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің саны | |
| 2 | Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің оңтайландыру және автоматтандыру деңгейі | |
| Нәтижелі өлшемдер | | |
| 3 | Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын қамтамасыз етуі | |
| 4 | Мемлекеттік органдармен мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына көрсетілетін қызмет алушылардың қанағаттануы | |
| 5 | Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің қолжетімділігін қамтамасыз етуі | |
| | Өлшемдер бойынша жалпы баға | |
| | Оңалту коэффициенті | |
| | Айыппұл баллдары | |
| | Оңалту коэффициентін және шегерілген айыппұл баллдарын есептегендегі қорытынды баға | |

Орталық мемлекеттік органның қызметінің бағалау өлшемдері бойынша тиімділігін талдау:

1. «Тізілімге енгізілген жаңа мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің саны» өлшемі бойынша:
2. «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің оңтайландыру және автоматтандыру деңгейі» өлшемі бойынша:
3. «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын қамтамасыз етуі» өлшемі бойынша:
4. «Мемлекеттік органдамен мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына көрсетілетін қызмет алушылардың қанағаттануы» өлшемі бойынша:
5. «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің қолжетімділігін қамтамасыз етуі» өлшемі бойынша:

Қорытындылар мен ұсыныстар:

Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызмет істері
 агенттігі Төрағасының орынбасары _____
 (қолы) (қолдың мағынасын ашу)

Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері
 агенттігінің мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің
 сапасын бағалауға және бақылауға жауапты құрылымдық
 бөлімшенің басшысы _____
 (қолы) (қолдың мағынасын ашу)

« _____ » _____ 20__ ж.

Мемлекеттік қызметтер көрсетудің
 сапасын бағалау әдістемесіне
 4-қосымша

Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасын бағалау нәтижелері туралы қорытынды

(жергілікті атқарушы органның атауы)

(есеп кезеңі)

| № | Бағалау өлшемдері | Баға |
|-------------------|---|------|
| Нәтижелі өлшемдер | | |
| 1 | Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын қамтамасыз етуі | |
| 2 | Мемлекеттік органдармен мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына көрсетілетін қызмет алушылардың қанағаттануы | |
| 3 | Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің қолжетімділігін қамтамасыз етуі | |
| | Өлшемдер бойынша жалпы баға | |
| | Оңалту коэффициенті | |
| | Айыппұл баллдары | |
| | Оңалту коэффициентін және шегерілген айыппұл баллдарын есептегендегі қорытынды баға | |

Жергілікті атқарушы органның қызметінің бағалау өлшемдері бойынша тиімділігін талдау:

1. «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын қамтамасыз етуі» өлшемі бойынша:
2. «Мемлекеттік органдармен мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына көрсетілетін қызмет алушылардың қанағаттануы» өлшемі бойынша:
3. «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің қолжетімділігін қамтамасыз етуі» өлшемі бойынша:

Қорытындылар мен ұсыныстар:

Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызмет істері

агенттігі Төрағасының орынбасары _____
(қолы) (қолдың мағынасын ашу)

Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері

агенттігінің мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалауға және бақылауға жауапты құрылымдық бөлімшенің басшысы

_____ (қолы) (қолдың мағынасын ашу)

« ____ » _____ 20__ ж.

Нысан

«Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің оңтайландыру және автоматтандыру деңгейі» өлшемі және «мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) «электрондық үкімет» және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін қызметті алушылардың үлесі» көрсеткіші бойынша
Мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасын бағалау нәтижелері туралы қорытынды

(орталық мемлекеттік/жергілікті атқарушы органның атауы)

(есеп беру кезеңі)

| № | Бағалау өлшемдері | Баға |
|---|---|------|
| 1 | Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің оңтайландыру және автоматтандыру деңгейі | |
| 2 | Мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) «электрондық үкімет» және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін қызметті алушылардың үлесі | |
| 3 | «Электрондық үкімет» порталынан келіп түскен қызметтерді уақытылы көрсету | |
| 4 | «Электрондық лицензиялау» порталы арқылы қызметтерді уақытылы көрсету | |
| | Жалпы баға: | |

Бағалаудың көрсеткіштері бойынша орталық мемлекеттік/жергілікті атқарушы орган қызметінің тиімділігін талдау:

1. «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің оңтайландыру және автоматтандыру деңгейі» өлшемі бойынша:

2. «Мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) «электрондық үкімет» және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін қызметті алушылардың үлесі» көрсеткіші бойынша:

3. «Электрондық үкімет» порталынан келіп түскен қызметтерді уақытылы көрсету» көрсеткіші бойынша:

4. «Электрондық лицензиялау» порталы арқылы қызметтерді уақытылы көрсету» көрсеткіші бойынша:

Қорытынды мен ұсыныстар:

Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызмет істері
агенттігі Төрағасының орынбасары _____

(қолы) (қолдың мағынасын ашу)

Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері
агенттігінің мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің
сапасын бағалауға және бақылауға жауапты құрылымдық
бөлімшенің басшысы _____

(қолы) (қолдың мағынасын ашу)

« _____ » _____ 20__ ж.

Мемлекеттік қызметтер көрсетудің
сапасын бағалау әдістемесіне
6-қосымша

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтің көрсету тәртібі

| № | Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер көрсету тәсілі | Балл |
|---|--|------|
| 1 | «Электрондық үкімет» порталы, халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін электрондық мемлекеттік қызмет | 25 |
| 2 | «Электрондық үкімет» порталы арқылы көрсетілетін, алайда халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілмейтін электрондық мемлекеттік қызмет | 20 |
| 3 | Дәстүрлі әдіспен тек ғана халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін мемлекеттік қызмет | 15 |
| 4 | Дәстүрлі әдіспен балама негізінде (мемлекеттік органда және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы) көрсетілетін мемлекеттік қызмет | 10 |
| 5 | Дәстүрлі әдіспен тек ғана мемлекеттік органда көрсетілетін мемлекеттік қызмет | 0 |

Мемлекеттік қызметтер көрсетудің
сапасын бағалау әдістемесіне
7-қосымша

Мемлекеттік органдармен мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына көрсетілетін қызмет алушылардың қанағаттануы

| № | Мемлекеттік органдармен мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына көрсетілетін қызмет алушылардың қанағаттану деңгейі | Балл |
|---|--|------|
| 1 | Мемлекеттік органдармен мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына көрсетілетін қызмет алушылардың 9,5-баллдан 10 баллға дейін қанағаттануы | 25 |
| 2 | Мемлекеттік органдармен мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына көрсетілетін қызмет алушылардың 9,0 баллдан 9,4 баллға дейін қанағаттануы | 22 |
| 3 | Мемлекеттік органдармен мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына көрсетілетін қызмет алушылардың 8,5 баллдан 8,9 баллға дейін қанағаттануы | 19 |

| | | |
|----|--|----|
| 4 | Мемлекеттік органдармен мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына көрсетілетін қызмет алушылардың 8,0 баллдан 8,4 баллға дейін қанағаттануы | 15 |
| 5 | Мемлекеттік органдармен мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына көрсетілетін қызмет алушылардың 7,5 баллдан 7,9 баллға дейін қанағаттануы | 12 |
| 6 | Мемлекеттік органдармен мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына көрсетілетін қызмет алушылардың 7,0 баллдан 7,4 баллға дейін қанағаттануы | 10 |
| 7 | Мемлекеттік органдармен мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына көрсетілетін қызмет алушылардың 6,5 баллдан 6,9 баллға дейін қанағаттануы | 7 |
| 8 | Мемлекеттік органдармен мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына көрсетілетін қызмет алушылардың 6,0 баллдан 6,4 баллға дейін қанағаттануы | 5 |
| 9 | Мемлекеттік органдармен мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына көрсетілетін қызмет алушылардың 5,5 баллдан 5,9 баллға дейін қанағаттануы | 3 |
| 10 | Мемлекеттік органдармен мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына көрсетілетін қызмет алушылардың 5,4 баллдан төмен қанағаттануы | 0 |

Мемлекеттік қызметтер көрсетудің
сапасын бағалау әдістемесіне
8-қосымша

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің қолжетімділігі

| № | Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің қолжетімділігінің деңгейі | Балл |
|---|---|------|
| 1 | Көрсетілетін қызмет алушылардың мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің алу тәртібі жөнінде ақпараттылығының 9,1 баллдан 10 баллға дейін деңгейі | 15 |
| 2 | Көрсетілетін қызмет алушылардың мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің алу тәртібі жөнінде ақпараттылығының 8,1 баллдан 9,0 баллға дейін деңгейі | 12 |
| 3 | Көрсетілетін қызмет алушылардың мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің алу тәртібі жөнінде ақпараттылығының 7,1 баллдан 8,0 баллға дейін деңгейі | 10 |
| 4 | Көрсетілетін қызмет алушылардың мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің алу тәртібі жөнінде ақпараттылығының 6,1 баллдан 7,0 баллға дейін деңгейі | 7 |
| 5 | Көрсетілетін қызмет алушылардың мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің алу тәртібі жөнінде ақпараттылығының 5,1 баллдан 6,0 баллға дейін деңгейі | 3 |
| 6 | Көрсетілетін қызмет алушылардың мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің алу тәртібі жөнінде ақпараттылығының 5,0 баллдан төмен деңгейі | 0 |

Мемлекеттік қызметтер көрсетудің
сапасын бағалау әдістемесіне
9-қосымша

Нысан

**Есептік ақпаратта мазмұндалған мәліметтерді қайта қарау қорытындысы бойынша
САЛЫСТЫРУ АКТІСІ**

(орталық мемлекеттік органның/жергілікті атқарушы органның атауы)

(есептік кезең)

| № | Атауы | Алынып тасталатын балдар |
|----------|--------------------------------------|--------------------------|
| 1 | Есептік ақпаратты уақытында ұсынбауы | |
| 2 | Толық емес ақпаратты ұсынуы | |
| 3 | Сенімде емес ақпаратты ұсынуы | |
| БАРЛЫҒЫ: | | |

1. Бағалау кестесіне сәйкес мемлекеттік органмен есептік ақпаратты ұсыну мерзімі: 201__жылдың «__»_____.

Есептік ақпаратты ұсынудың шынындағы мерзімі: 201__жылдың «__»_____

Алынып тастау: _____ баллды құрады.

2. Толық емес ақпарат ұсынылған, соның ішінде есептік ақпараттың құрылымына белгіленген талаптарымен қарастырылған келесі элементтердің жоқтығы (қосымшалар, бөлімдер, кестелер, көрсеткіштер белгілері және т.б.)

1)

2)

...

Алынып тастау: _____ баллды құрады.

3. Сенімсіз ақпарат ұсынылған. Қайта қарау барысында келесі деректердің шындығына сәйкессіздіктері анықталды:

1)

2)

Алынып тастау: _____ баллды құрады.

ҚОРЫТЫНДЫ АЛЫП ТАСТАУ: _____ баллды құрады.

| | | | |
|---|-----------|--------|------------------------|
| Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігінің өкілі | (мерзімі) | (қолы) | (қолдың мағынасын ашу) |
| | (мерзімі) | (қолы) | (қолдың мағынасын ашу) |

Мемлекеттік қызметтер көрсетудің
сапасын бағалау әдістемесіне
10-қосымша

Нысан

Бағалау нәтижелері бойынша келіспеушілік кестесі

(орталық мемлекеттік органның атауы)

(есептік кезең)

| № | Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігінің қорытындысы | Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігінің ұсынысы | Бағаланушы мемлекеттік органның қарсылық білдіруі | Шағымдану қорытындысы бойынша шешім | Ескертпе |
|---|---|---|---|-------------------------------------|----------|
| 1 | | | | | |
| 2 | | | | | |
| 3 | | | | | |

Шағымдану қорытындысын ескергендегі орташа бал _____ құрады.

Комиссия Төрағасы _____

(қолы)

(қолдың мағынасын ашу)

Шағымдану қорытындысымен таныстым: _____

(қолы)

(қолдың мағынасын ашу)

Бағаланушы мемлекеттік органның төрағасы «____» _____ 20__ ж.