

Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызмет
істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-
қимыл агенттігі

Қазақстан Республикасының
Мемлекеттік қызмет істері және
сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-
қимыл агенттігі төрағасының 2019
жылғы 5 наурыздағы № 56,
Қазақстан Республикасының
Цифрлық даму, қорғаныс және
аэроғарыш өнеркәсібі министрінің
2019 жылғы 6 наурыздағы № 2/НҚ
және Қазақстан Республикасы Бас
прокуратурасының Құқықтық
статистика және арнайы есепке
алу жөніндегі комитеті
төрағасының м.а. 2019 жылғы 6
наурыздағы № 44 о/д бірлескен
бұйрығы. Қазақстан
Республикасының Әділет
министрлігінде 2019 жылғы 13
наурызда № 18389 болып тіркелді.
Күші жойылды - Қазақстан
Республикасы Мемлекеттік
қызмет істері агенттігі
Төрағасының 2020 жылғы 3
наурыздағы № 43, Қазақстан
Республикасы Бас
прокуратурасының Құқықтық
статистика және арнайы есепке
алу жөніндегі комитеті
Төрағасының орынбасарының
2020 жылғы 3 наурыздағы № 37
және Қазақстан Республикасының
Цифрлық даму, инновациялар
және аэроғарыш өнеркәсібі
министрінің 2020 жылғы 5
наурыздағы № 86/НҚ (алғашқы
ресми жарияланған күнінен бастап
қолданысқа енгізіледі) бірлескен
бұйрығымен

Агентство Республики Казахстан по делам
государственной службы и противодействию
коррупции

**Қазақстан Республикасы Ақпарат және коммуникациялар министрінің 2017
жылғы 6 ақпандағы № 45, Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының
Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті
төрағасының 2017 жылғы 7 ақпандағы № 4 н/қ және Қазақстан
Республикасының Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа
қарсы іс-қимыл агенттігі төрағасының**



«ЗҚАИ» ШЖҚ РМК лауазымды тұлғаның ЭЦҚ мәліметі бар QR-код



ҚР НҚА ЭББ-гі нақты
құжатқа сілтеу QR-коды

**2017 жылғы 3 ақпандағы № 29 «Мемлекеттік органдардың азаматтармен
өзара іс-қимылын бағалау әдістемесін бекіту туралы»
бірлескен бұйрығына өзгерістер енгізу туралы**

Ескерту. Күші жойылды - ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының 03.03.2020 № 43, ҚР Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті Төрағасының орынбасарының 03.03.2020 № 37 және ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің 05.03.2020 № 86/НҚ (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі) бірлескен бұйрығымен.

БҰЙЫРАМЫЗ:

1. Қазақстан Республикасы Ақпарат және коммуникациялар министрінің 2017 жылғы 6 ақпандағы № 45, Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті төрағасының 2017 жылғы 7 ақпандағы № 4 н/қ және Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігі төрағасының 2017 жылғы 3 ақпандағы № 29 «Мемлекеттік органдардың азаматтармен өзара іс-қимылын бағалау әдістемесін бекіту туралы» бірлескен бұйрығына (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 14795 болып тіркелген, Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерінің Эталондық бақылау банкінде 2017 жылғы 14 наурызда орналастырылған) мынадай өзгерістер енгізілсін:

тақырып мынадай редакцияда жазылсын:

«Мемлекеттік органның жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимылын бағалау әдістемесін бекіту туралы»;

1-тармақ мынадай редакцияда жазылсын:

«1. Қоса беріліп отырған Мемлекеттік органның жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимылын бағалау әдістемесі бекітілсін.»;

Көрсетілген бұйрықпен бекітілген Мемлекеттік органдардың азаматтармен өзара іс-қимылын бағалау әдістемесі осы бұйрықтың қосымшасына сәйкес жаңа редакцияда жазылсын.

2. Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігінің Мемлекеттік қызметтер көрсету департаменті заңнамада белгіленген тәртіппен:

1) осы бірлескен бұйрықты Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркеуді;

2) осы бірлескен бұйрықты мемлекеттік тіркелген күннен бастап күнтізбелік он күн ішінде оның қазақ және орыс тілдеріндегі көшірмелерін Қазақстан Республикасының Нормативтік құқықтық актілерінің эталондық бақылау банкіне ресми жариялау және енгізу үшін Қазақстан Республикасы Әділет министрлігі «Республикалық құқықтық ақпарат орталығы» шаруашылық жүргізу құқығындағы республикалық мемлекеттік кәсіпорнына жіберуді;

3) осы бірлескен бұйрықты Қазақстан Республикасының Бас прокуратурасы Құқықтық статистика және арнайы есеп жөніндегі комитетінің, Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігінің, Қазақстан Республикасының Цифрлық даму, қорғаныс және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігінің ресми интернет-ресурстарында орналастыруды қамтамасыз етсін.

3. Осы бұйрықтың орындалуын бақылау жетекшілік ететін Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есеп жөніндегі комитеті төрағасының орынбасарына, жетекшілік ететін Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызмет істер және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігі төрағасының орынбасарына, жетекшілік ететін Қазақстан Республикасының цифрлық даму, қорғаныс және аэроғарыш өнеркәсібі вице-министріне жүктелсін.

4. Осы бірлескен бұйрық алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі.

Қазақстан Республикасының
Бас прокуратурасы Құқықтық
статистика және арнайы есепке
алу жөніндегі комитетінің төрағасы

_____ Қ. Жақыпбаев

Қазақстан Республикасының
Цифрлық даму, қорғаныс және
аэроғарыш өнеркәсібі министрі

_____ А. Жұмағалиев

Қазақстан Республикасы
Мемлекеттік қызмет істері және
сыбайлас жемқорлыққа қарсы
іс-қимыл агенттігінің төрағасы

_____ А. Шпекбаев

«КЕЛІСІЛГЕН»

Қазақстан Республикасының

Ұлттық экономика министрлігі

Күші жойылған

Қазақстан Республикасы
Бас прокуратурасының
Құқықтық статистика
және арнайы есепке
алу жөніндегі
комитеті төрағасының
2019 жылғы 6 наурыздағы
№ 44 о/д

Қазақстан Республикасының
Мемлекеттік қызмет істері
және сыбайлас жемқорлыққа
қарсы іс-қимыл
агенттігі төрағасының
2019 жылғы 5 наурыздағы
№ 56

Қазақстан Республикасы
Цифрлық даму, қорғаныс
және аэроғарыш өнеркәсібі
министрінің
2019 жылғы 6 наурыздағы
№ 2/НҚ
бірлескен бұйрығына
қосымша

Қазақстан Республикасы Ақпарат
және коммуникациялар министрінің
2017 жылғы 6 ақпандағы
№ 45

Қазақстан Республикасы
Бас прокуратурасының
Құқықтық статистика және
арнайы есепке алу жөніндегі
комитеті төрағасының
2017 жылғы 7 ақпандағы

№ 4 н/қ

Қазақстан Республикасының
Мемлекеттік қызмет істері
және сыбайлас жемқорлыққа қарсы
іс-қимыл агенттігі төрағасының
2017 жылғы 3 қарашадағы
№ 29
бірлескен бұйрығымен бекітілген

**Мемлекеттік органның жеке және заңды тұлғалармен
өзара іс-қимылын бағалау әдістемесі**

1-тарау. Жалпы ережелер

1. Осы Мемлекеттік органның жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимылын бағалау әдістемесі (бұдан әрі – Әдістеме) Қазақстан Республикасы Президентінің 2010 жылғы 19 наурыздағы № 954 Жарлығымен бекітілген Орталық мемлекеттік органдар мен облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың жергілікті атқарушы органдары қызметінің тиімділігін жыл сайынғы бағалау жүйесін (бұдан әрі – Бағалау жүйесі) жүзеге асыру мақсатында әзірленген.

2. Осы Әдістемеде келесі негізгі ұғымдарды пайдаланады:

1) арыз – адамның өз құқықтары мен бостандықтарын немесе басқа адамдардың құқықтары мен бостандықтарын іске асыруда жәрдем көрсету туралы өтінішхаты не заңдардың және өзге де нормативтік құқықтық актілердің бұзылуы, өтініштерді қарайтын субъектілердің, лауазымды тұлғалардың жұмысындағы кемшіліктер туралы хабарлама не олардың қызметін сынау;

2) ашық бюджеттер интернет-порталы – Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің міндетін атқарушысының 2015 жылғы 30 желтоқсандағы № 1271 бұйрығымен бекітілген (Нормативтік-құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 12803 тіркелген) Ашық бюджеттер интернет-порталында ақпарат орналастыру қағидаларына сәйкес мемлекеттік органдардың бюджеттік ақпаратты, шоғырландырылған қаржы есептілігін, мемлекеттік аудит

және қаржылық бақылау нәтижелерін, сондай-ақ өткен қаржылық жылдың бюджеттік бағдарламаларын іске асыру туралы есептерді бұқаралық талқылау үшін орналастыруды қамтамасыз ететін «электрондық үкімет» веб-порталының құрамдасы.

3) ашық деректердің интернет-порталы – Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің міндетін атқарушысының 2016 жылғы 26 қаңтардағы № 86 бұйрығымен бекітілген (Нормативтік-құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 13231 тіркелген) Мемлекеттік органдар ашық деректердің интернет-порталына орналастыратын электрондық ақпараттық ресурстарды ашық деректерге жатқызу өлшемшарттарына, сондай-ақ оларды беру мен форматын бекіту туралы қағидаларына сәйкес ашық деректер бойынша сипаттаушы және сілтемелік ақпараттың орталықтандырылып сақталуын қамтамасыз ететін «электрондық үкімет» веб-порталының құрамдасы;

4) ашық нормативтік құқықтық актілердің интернет-порталы – Қазақстан Республикасы Ақпарат және коммуникация министрінің 2016 жылғы 30 маусымдағы № 22 бұйрығымен бекітілген Ашық нормативтік құқықтық актілердің интернет-порталына заң жобалары тұжырымдамаларының жобалары мен нормативтік құқықтық актілердің жобаларын орналастыру және оларды көпшілік талқылауы қағидаларына (нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 13974 болып тіркелген) сәйкес заң жобалары тұжырымдамаларының және нормативтік құқықтық актілердің жобаларын орналастыруды қамтамасыз ететін «электрондық үкімет» веб-порталының құрамдасы;

5) «ашық диалог» интернет-порталы – мемлекеттік органның бірінші басшысының блог-алаңына келіп түскен өтініштерге жауаптарды орналастыруды, сондай-ақ интернет-конференциялар мен пікіртерімдердің өткізілуін қамтамасыз ететін «электрондық үкімет» веб-порталының құрамдасы;

6) мемлекеттік көрсетілетін қызмет – көрсетілетін қызметті алушылардың өтініші бойынша жеке тәртіппен жүзеге асырылатын және олардың құқықтарын, бостандықтары мен заңды мүдделерін іске асыруға, оларға тиісті материалдық немесе материалдық емес игіліктер беруге бағытталған жекелеген мемлекеттік функцияларды іске асыру нысандарының бірі;

7) мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандарты – мемлекеттік қызмет көрсетуге қойылатын талаптарды белгілейтін, сондай-ақ мемлекеттік қызмет көрсету процесінің, нысанының сипаттамаларын, мазмұнын және нәтижесін қамтитын нормативтік құқықтық акт;

8) мемлекеттік көрсетілетін қызмет регламенті – мемлекетті көрсетілетін қызмет стандартын сақтау жөніндегі талаптарды белгілейтін және көрсетілетін қызметті берушілер қызметінің тәртібін, оның ішінде мемлекеттік қызметтер көрсету процесінде өзге де көрсетілетін қызметті берушілермен, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ өзара іс-қимыл жасау (бұдан әрі – Мемлекеттік корпорация), сондай-ақ ақпараттық жүйелерді пайдалану тәртібін айқындайтын нормативтік құқықтық акт;

9) мемлекеттік қызмет көрсету процесін оңтайландыру – мемлекеттік қызмет көрсету процесін оңайлатуға, мемлекеттік қызмет көрсету мерзімін, көрсетілетін қызметті алушылар ұсынатын құжаттардың тізбесін, сондай-ақ оны көрсету процесінің буындарын қысқартуға, оның ішінде автоматтандыру арқылы қысқартуға бағытталған іс-шара;

10) мемлекеттік қызмет көрсету процесін автоматтандыру – электрондық нысанда мемлекеттік қызмет көрсетуді қамтамасыз ету үшін көрсетілетін қызметті берушінің әкімшілік процестерін түрлендіру рәсімі;

11) мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімі – мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сыныпталған тізбесі;

12) «электрондық үкіметтің» веб-порталы – нормативтік құқықтық базаны қоса алғанда, бүкіл шоғырландырылған үкіметтік ақпаратқа және электрондық нысанда мемлекеттік және өзге де көрсетілетін қызметтерге қол жеткізудің «бірыңғай терезесі» болатын ақпараттық жүйе;

13) мемлекеттік қызметті көрсетуден негізсіз бас тарту – Қазақстан Республикасының заңдарымен және мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартымен белгіленбеген жағдайларда және негіздемелер бойынша бас тарту;

14) шағым – адамның өзінің немесе басқа адамдардың бұзылған құқықтарын, бостандықтарын немесе заңды мүдделерін қалпына келтіру немесе қорғау туралы, мемлекеттік органдардың, жергілікті өзін-өзі басқару

органдарының, мемлекет жүз пайыз қатысатын не мемлекеттік тапсырыс және (немесе) мемлекеттік сатып алу шарттарына сәйкес тауарларды (жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді) ұсынатын заңды тұлғалардың, өздеріне тауарлар (жұмыстар, көрсетілетін қызметтер) жеткізуге (орындауға, көрсетуге) шарт жасасқан жеке және заңды тұлғалардың өтініштері бойынша ірі кәсіпкерлік субъектілерінің, олардың лауазымды адамдарының заңсыз іс-әрекеттерін немесе әрекетсіздігін жою, сондай-ақ олардың заңсыз шешімдерінің күшін жою туралы талабы;

15) қайта жасалған өтініш - бір тұлғадан бір мәселе бойынша кемінде екі рет келіп түскен:

осының алдындағы өтініш бойынша қабылданған шешімге шағым жасалған;

егер бұрын жіберілген өтініш келіп түскен уақыттан бастап белгіленген қарау мерзімі өтіп кетсе, алайда арыз беруші жауап алмаған болса, оның уақтылы қаралмағаны туралы хабарланған;

осының алдындағы өтінішті қарау және ол бойынша шешім қабылдау кезінде жіберілген басқа да кемшіліктер көрсетілген өтініш.

3. Әдістеме:

- 1) халыққа сапалы мемлекеттік қызметтерді көрсету;
- 2) мемлекеттік органның ашық болу деңгейін қамтамасыз ету;
- 3) шағымдар мен арыздарды сапалы қарау бойынша мемлекеттік органдармен есептік жылда қабылданған шаралардың тиімділігін айқындау үшін көзделген.

4. Мемлекеттік органның жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимылын бағалау Қазақстан Республикасы Президенті Әкімшілігімен бекітілетін Мемлекеттік органдар қызметінің тиімділігін жыл сайынғы бағалау жүргізу кестесіне сәйкес (бұдан әрі – Кесте) келесі бағыттар бойынша жүзеге асырылады:

- 1) мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасы;
- 2) мемлекеттік органның ашықтығы;
- 3) шағымдар мен арыздарды қарау сапасы.

5. Мемлекеттік органдардың жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимылын бағалау келесі бағалауға уәкілетті органдармен (бұдан әрі – бағалауға уәкілетті органдар) жүзеге асырылады:

Қазақстан Республикасы Президентінің Әкімшілігі – Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының (бұдан әрі – Бас Прокуратура) «Мемлекеттік органдардың жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимылы» блогы бойынша, Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігінің (бұдан әрі – Агенттік) «Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасы» бағыты бойынша қызметінің тиімділігін бағалау.

Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің Кеңсесімен – Қазақстан Республикасы Ақпарат және коммуникациялар министрлігінің (бұдан әрі – Министрлік) мемлекеттік қызметтерді электрондық форматта көрсету және «Мемлекеттік органның ашықтығы» бағыты бойынша қызметінің тиімділігін бағалау;

Агенттікпен – орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдардың «Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасы» бағыты бойынша қызметінің тиімділігін бағалау;

Қазақстан Республикасының Цифрлық даму, қорғаныс және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігімен – орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдардың «Мемлекеттік органның ашықтығы» бағыты бойынша қызметінің тиімділігін бағалау;

Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитетімен (бұдан әрі – Комитет) – орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдардың «шағымдар мен арыздарды қарау сапасы» бағыты бойынша қызметінің тиімділігін бағалау.

6. Электрондық форматта мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына бағалау жүргізуді сүйемелдеуді «электрондық үкіметтің» архитектурасын және «электрондық әкімдіктің» үлгілік архитектурасын дамытуды әдістемелік қамтамасыз ету жөніндегі функциялар жүктелген, Қазақстан Республикасының Үкіметі айқындайтын заңды тұлға (бұдан әрі – сервистік интегратор) жүзеге асырады.

7. Тиісті бағыттар бойынша бағалау қорытындыларына сәйкес мемлекеттік органдардың жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимыл тиімділігінің жалпы бағасы қалыптастырылады.

2-тарау. Мәліметтің көздері, оның нақтылығы және бағалауға уәкілетті органдармен есептік ақпаратты қайта тексеру

8. Агенттікке ұсынылатын мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын мемлекеттік бақылау (бұдан әрі – мемлекеттік бақылау) шеңберінде бағаланатын мемлекеттік органдардың есептік ақпараты, Агенттіктің мемлекеттік әлеуметтік тапсырысы бойынша жүргізілетін мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының қоғамдық мониторингінің нәтижелері (бұдан әрі – мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының қоғамдық мониторингі), «Мониторинг» ақпараттық жүйесінен (бұдан әрі – «Мониторинг» АЖ) мемлекеттік қызметтер көрсету мерзімдерін бұзу саны туралы мәліметтер, мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы уәкілетті органның анықталған «жасырын» көрсетілетін қызметтер туралы ақпараты, сондай-ақ Бағалау жүйесінің 4-тармағының 2) тармақшасына сәйкес бағаланатын мемлекеттік органдарда жүргізілген тексеру нәтижелері «Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасы» бағыты бойынша бағалау жүргізу үшін ақпарат көздері болып табылады.

9. Шағымдар мен арыздарды қарау сапасы» бағыты бойынша бағалауды жүргізу үшін ақпарат дереккөздері болып алынған «Өтініштерді бірыңғай есепке алу» автоматтандырылған ақпараттық жүйесінің мәліметтері, Қазақстан Республикасы Бас Прокурорының 2015 жылғы 18 желтоқсандағы № 147 бұйрығымен бекітілген «Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін есепке алу қағидалары» (нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 12893 болып тіркелді) «Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау туралы» № 1-ОЛ нысанды статистикалық есептің деректері, «Бірыңғай біріздендірілген статистикалық жүйе» автоматтандырылған ақпараттық жүйесінің мәліметтері, заңды күшіне енген соттың шешімдері, мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдармен бас тартылған Қазақстан Республикасы Президенті Әкімшілігімен, Қазақстан Республикасы Премьер-Министрі Кеңсесімен қанағаттандырылған шағымдар мен арыздар туралы ұсынылған

мәліметтер, Қазақстан Республикасы Президентінің Әкімшілігі, Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің Кеңсесі басқа мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдар қанағаттандырған шағымдар мен өтініштер бөлігінде берген мәліметтер, сонымен қатар Бағалау жүйесінің 4-тармағының 2-тармақшасына сәйкес бағаланатын мемлекеттік органдарда жүргізілетін тексерулер нәтижелері табылады.

10. Қазақстан Республикасы Президенті Әкімшілігі, Қазақстан Республикасы Премьер-Министрі Кеңсесі мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдармен бас тартылған арыздар мен шағымдардың қанағаттандырылуы туралы бағалану жылына арналған мәліметтерді Комитетке 15 қаңтарға дейін ұсынады.

11. Ашық үкіметтің» интернет-порталдарынан ақпаратты түсіру және бағаланатын мемлекеттік органдардың есептік деректері «Мемлекеттік органның ашықтығы» бағыты бойынша бағалау жүргізу үшін ақпарат көзі болып табылады.

12. Бағаланатын мемлекеттік органдар бағалау жүргізу үшін бағалауға уәкілетті органдарға берген ақпараттың дұрыстығын бағаланатын мемлекеттік органдар қамтамасыз етеді.

§1-параграф. Есептік мәліметтерде орналасқан деректерді қайта тексеру

13. Бағалауға уәкілетті органдар бағаланатын мемлекеттік органдардың есептік ақпараттарындағы мәліметтердің нақтылығына қайта тексеруді өткізеді (бұдан әрі – есептік ақпаратты қайта тексеру).

14. Ұсынылған есептік ақпаратты қайта тексеруге жататын мемлекеттік органдардың тізбесі Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрінің 2015 жылғы 26 қаңтардағы № 42 бұйрығымен бекітілген Тәуекелдерді басқару жүйесі негізінде есептік ақпарат қайта тексеруге жататын мемлекеттік органдарды айқындау әдістемесіне (нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 10349 болып тіркелді) сәйкес айқындалады.

15. Қайта тексеру растайтын құжаттарға (ведомстволық есептер, хаттамалар, хаттар, басқа мемлекеттік органдардың тексеру нәтижелері және басқалар) талдау, сондай-ақ ақпараттық жүйелерді қарау арқылы жүзеге асырылады.

16. Есептік ақпаратқа қайта тексеру жүргізу мерзімдері Кестеге сәйкес белгіленеді.

17. Қайта тексеру шеңберінде бағалауға уәкілетті органдарға құпиялық белгісі, сондай-ақ «Қызмет бабында пайдалану үшін» деген таңбасы бар құжаттарды қоспағанда, қажеттілік жағдайда растайтын құжаттардың электрондық көшірмелерін сұратады.

§2-параграф. Есептік ақпараттың нақтылығы

18. Бағаланатын мемлекеттік орган бағалауға уәкілетті органдарға дұрыс емес есептік ақпарат ұсынған жағдайда, осы бағыты бойынша мемлекеттік органның қорытынды бағасынан айыппұл балл шегеріледі.

19. Қайта тексеру барысында шындыққа сәйкес келмейтін деректер анықталған есептік ақпарат дұрыс емес деп танылады.

20. Аталған дұрыс емес деректер осы Әдістеменің 1-қосымшасындағы нысан бойынша бағаланатын мемлекеттік органдардың есептік ақпаратындағы мәліметтерді қайта тексеру қорытындысы бойынша салыстырып тексеру актісінде тіркеледі.

21. Мемлекеттік органның дұрыс емес есептік ақпаратты ұсынғаны үшін әрбір тіркелген дерекке бағыттың жалпы бағасынан 0,2 айыппұл баллын шегеру көзделген.

Дұрыс емес ақпаратты ұсынғаны үшін мемлекеттік органның қорытынды бағасынан шегерілетін айыппұл баллының сомасы 5 баллдан аспайды.

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

3-тарау. «Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасы» бағыты бойынша бағалау

§1-параграф. Жалпы ережелер.

23. Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасын бағалау мынадай өлшемдер бойынша жүргізіледі:

- 1) мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасына қанағаттандырылуы;
- 2) мемлекеттік қызметтерді көрсету мерзімдерінің сақталуы;
- 3) мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасын қамтамасыз ету;
- 4) мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасына ішкі бақылау;
- 5) мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімін кеңейту;
- 6) композитті мемлекеттік қызметтер;
- 7) мемлекеттік қызметтерді оңтайландыру.

24. Орталық мемлекеттік органдармен, олардың ведомстволарымен, ведомстволардың аумақтық бөлімшелерімен, ведомстволық бағынышты ұйымдармен және олардың филиалдарымен (бұдан әрі – орталық мемлекеттік органдар), сондай-ақ облыстардың, республикалық маңызы бар қаланың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың, қаладағы аудан әкімдерінің, аудандық маңызы бар қалалардың, кенттердің, ауылдардың, ауылдық округтардың жергілікті атқарушы органдарымен (бұдан әрі – жергілікті атқарушы органдар) ұсынылатын мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасын бағалау критерийлері осы Әдістеменің 2 қосымшаға сәйкес салмақтық мәнге ие.

25. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау «Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасына қанағаттандырылуы», «Мемлекеттік қызметтерді көрсету мерзімдерінің сақталуы», «Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасын қамтамасыз ету», «Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасына ішкі бақылау» және «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімін кеңейту» өлшемдер бойынша Агенттікпен жүргізіледі, «Мемлекеттік қызметтерді оңтайландыру» және «Композитті мемлекеттік қызметтер» өлшемдер бойынша Министрлікпен жүргізіледі.

26. Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасын бағалау Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2013 жылғы 18 қыркүйектегі № 983 қаулысымен бекітілген Мемлекеттік қызметтердің тізілімінде (бұдан әрі – Тізілім) көрсетілген мемлекеттік қызметтер бойынша жүргізіледі.

27. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалауға орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдармен көрсетілетін қызметтер жатады.

Орталық мемлекеттік органдармен ұсынылатын мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасын бағалау нәтижелері туралы қорытындылар осы Әдістеменің 3 қосымшаға сәйкес нысан бойынша ұсынылады.

Жергілікті атқарушы органдармен ұсынылатын мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасын бағалау нәтижелері туралы қорытындылар осы Әдістеменің 4 қосымшаға сәйкес нысан бойынша ұсынылады.

Орталық мемлекеттік органдармен ұсынылатын «Мемлекеттік қызметтерді оңтайландыру», сондай-ақ «Композитті мемлекеттік қызметтер» өлшемдері бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасын бағалау нәтижелері туралы қорытындылар Министрлікпен Агенттікке осы Әдістеменің 5-қосымшаға сәйкес нысан бойынша ұсынылады.

28. Агенттіктің, Бас Прокуратураның және Жоғарғы Сот аппаратының мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасын бағалауды жүргізуге арналған ақпарат Агенттікпен қағаз және электрондық тасығыштарда Кестеге сәйкес Қазақстан Республикасы Президентінің Әкімшілігіне ұсынылады.

Министрліктің «Композитті мемлекеттік қызметтер» және «Мемлекеттік қызметтерді оңтайландыру» өлшемдері бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасын бағалауды жүргізуге арналған ақпарат Министрлікпен қағаз және электрондық тасығыштарда Кестеге сәйкес Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің Кеңсесіне ұсынылады.

§2-параграф. «Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасына қанағаттандырылуы» өлшемі бойынша бағалау

29. «Қызмет алушылардың мемлекеттік қызметтердің көрсетуді сапасына қанағаттандырылуы» өлшемі бойынша мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қоғамдық мониторингілеу нәтижелері негізінде халықтың ұсынылатын мемлекеттік қызметтердің сапасына қанағаттандырылу деңгейі және көрсетілетін қызметті берушілер мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қоғамдық мониторинг қорытындысын ескере отырып, мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыру жөнінде шаралар бағаланады.

30. «Қызмет алушылардың мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасына қанағаттандырылуы» өлшемі бойынша бағалау «Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасына қанағаттандырылу деңгейі» және «Қызмет алушылардың қанағаттандырылуын арттыру шаралары» көрсеткіштері бойынша жүргізіледі.

31. Бағалау мынадай формула бойынша есептеледі:

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

$$K1 = P1 + P2$$

2) жергілікті атқарушы органдар бойынша:

$$M1 = P1 + P2$$

K1 – бұл өлшемі бойынша орталық мемлекеттік органның бағасы;

M1 – бұл өлшемі бойынша жергілікті атқарушы органның бағасы;

P1 – «Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасына қанағаттандырылу деңгейі» көрсеткіші;

P2 – «Қызмет алушылардың қанағаттандырылуын арттыру шаралары» көрсеткіші.

32. «Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасына қанағаттандырылуының деңгейі» өлшемі бойынша бағалау Агенттіктің мемлекеттік әлеуметтік тапсырысы бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасына жүргізілетін қоғамдық мониторингі қорытындылары бойынша алынған ақпараттың негізінде жүргізіледі.

33. «Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасына қанағаттандырылуының деңгейі» өлшемі бойынша орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдардың бағалауы мынадай формула бойынша есептеледі:

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

$P1$ – бұл өлшемі бойынша орталық мемлекеттік немесе жергілікті атқарушы органның бағасы;

n – осы өлшем бойынша бағалауға жататын мемлекеттік көрсетілетін қызметтер түрлерінің саны;

Un – мемлекеттік қызметке қызмет алушылардың осы Әдістеменің 6-қосымшасына сәйкес мемлекеттік қызметті көрсету сапасына қанағаттандырылу деңгейіне байланысты берілетін балл.

Бағаланатын мемлекеттік органның мемлекеттік қызметтер түрлері мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының қоғамдық мониторингінде болмаған жағдайда, мемлекеттік органға осы көрсеткіш бойынша қызметтері қоғамдық мониторингке ұшыраған мемлекеттік органдар нәтижелерінің орташа мәні қойылады.

34. «Қызмет алушылардың қанағаттандырылуын арттыру бойынша шаралар» көрсеткіші бойынша бағаланатын мемлекеттік органмен көрсетілетін қызметті берушілер мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қоғамдық мониторинг қорытындысын ескере отырып, мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыру жөнінде шаралар бағаланады.

Бағаланатын мемлекеттік орган әкімшілік кедергілерді жою бойынша қабылдаған шаралар болған жағдайда мемлекеттік органға көрсеткіш бойынша 5 балл беріледі.

35. «Қызмет алушылардың қанағаттандырылуын арттыру шаралары» көрсеткіші бойынша бағалау бағаланатын мемлекеттік органдардың Агенттікке мемлекеттік бақылау шеңберінде ұсынатын мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасын мониторинг бойынша ақпарат және мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасына жасалған қоғамдық мониторинг қорытындысын ескере отырып, мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасын арттыру бойынша қабылданған шаралар негізінде жүргізіледі.

§3-параграф. «Мемлекеттік қызметтерді көрсету мерзімдерінің сақталу» өлшемі бойынша бағалау

36. «Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу мерзімдерін сақтау» өлшемі бойынша мемлекеттік органның мемлекеттік қызметтердің көрсетілу уақтылығын қамтамасыз ету бойынша шаралар тиімділігі бағаланады.

37. Мемлекеттік қызметтерді көрсету мерзімдерінің сақталу» өлшемі бойынша бағалау мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын мемлекеттік бақылау шеңберінде мемлекеттік органдармен Агенттікке ұсынылатын ақпарат негізінде жүргізіледі.

38. Министрлік Агенттікке жыл сайын 15 ақпанға дейін «Мониторинг» Ақпараттық жүйесінен (бұдан әрі – «Мониторинг» АЖ-сі) мемлекеттік қызметтерді көрсетудің мерзімдері бұзушылықтарының саны туралы мемлекеттік қызметтер және мемлекеттік органдардың кесінінде ақпарат ұсынады.

39. «Мониторинг» АЖ-не қосылған мемлекеттік көрсетілетін қызметтер бойынша мәліметтер және «Мониторинг» АЖ-не қосылмаған мемлекеттік көрсетілетін қызметтер бойынша мемлекеттік органдармен ұсынылған мәліметтер, сондай-ақ мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы заңнаманың сақталуы бойынша бағаланатын мемлекеттік органдарда жүргізілген тексеріс қорытындылары бағалау кезінде ескеріледі.

Аталған өлшемдері бойынша мемлекеттік қызметтердің көрсетілу мерзімінде болған бұзушылықтар туралы айқындалған қарама-қайшылықтар кезінде бағаланатын мемлекеттік органдармен ұсынылған деректер, «Мониторинг» АЖ-дан алынған ақпарат және тексеру нәтижелері ақпараттың дереккөзі келесі қолданылады:

бағаланатын мемлекеттік органда мемлекеттік қызметтерді көрсету саласында заңнаманы сақтау бойынша бақылау шараларын өткізген жағдайда – тексеру нәтижелері;

бағаланатын мемлекеттік органда өткізілген бақылау шаралары болмаған жағдайда – «Мониторинг» АЖ-дан алынған мемлекеттік қызметтерді көрсетуде мерзімінің бұзылуы туралы мәліметтер.

Тиісті құжатпен расталған техникалық жағдайларға байланысты ақпараттық жүйе істен шыққан жағдайда осы кезеңде көрсетілген мемлекеттік қызмет көрсетулер осы өлшемді есептеу кезінде ескерілмейді.

40. Өлшем бойынша бағалауды есептеу кезінде бекітілген мемлекеттік қызметтердің стандарттарына сәйкес бір жұмыс күні ішінде көрсетілетін мемлекеттік қызметтерлер түрлері бойынша статистикалық ақпарат ескерілмейді.

41. Бағалау мынадай формула бойынша есептеледі:

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

$$K2 = k * (1 - (\frac{a}{b} * 10000))$$

2) жергілікті атқарушы органдар бойынша:

$$M2 = m * (1 - (\frac{a}{b} * 10000))$$

$K2$ – бұл өлшемі бойынша орталық мемлекеттік органның бағасы;

$M2$ – бұл өлшемі бойынша жергілікті атқарушы органның бағасы;

k – алынған нәтижелерді үлестік мәнге келтіруге арналған коэффициент (осы өлшем бойынша орталық мемлекеттік органдардың коэффициенті 20-ға тең);

m – алынған нәтижелерді үлестік мәнге келтіруге арналған коэффициент (осы өлшем бойынша жергілікті атқарушы органдардың коэффициенті 30-қа тең);

a – мемлекеттік органның (ведомстволық бағынысты ұйымның) белгіленген мерзімдерді бұза отырып көрсеткен мемлекеттік қызмет көрсетулерінің саны (электрондық мемлекеттік қызметтерді есептегенде);

b – мемлекеттік органның (ведомстволық бағынысты ұйымның) көрсеткен мемлекеттік қызмет көрсетулерінің жалпы саны (электрондық мемлекеттік қызметтерді есептегенде);

d – белгіленген мерзімдері бұзылып көрсетілген мемлекеттік қызметтердің санын кеміту пайызына сәйкес берілетін қосымша балл;

10 000 – көрсетілген 10 000 қызмет көрсетуде мерзімдері бұзылуының орташа мәнін анықтауға арналған коэффициент.

42. «Электрондық үкімет» шлюзінде немесе «Мониторинг» АЖ-да мерзімі бұзылып көрсетілген мемлекеттік қызметтер бойынша салыстыру актісімен расталған техникалық ақаулар жағдайларын қоспағанда, мемлекеттік орган «Мониторинг» АЖ-ға ақпаратты уақтылы ұсынбағаны үшін әр тіркелген факт бойынша 0,02 айыппұл баллы алып тасталады.

Дұрыс емес ақпаратты ұсынғаны үшін мемлекеттік органның қорытынды бағасынан шегерілетін айыппұл баллының сомасы 5 баллдан аспайды.

Егер осы көрсеткіш бойынша алынған нәтиже теріс белгісі бар мәнді құраса, мемлекеттік органға осы көрсеткіш бойынша 0 балл бағасы қойылады.

§4-параграф. «Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасын қамтамасыз ету» өлшемі бойынша бағалау

43. «Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасын қамтамасыз ету» өлшемі бойынша мемлекеттік органмен мемлекеттік қызметтерді көрсету саласында заңнама талаптарын сақтау бойынша қабылданып жатқан шаралар тиімділігі бағаланады.

44. «Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасын қамтамасыз ету» өлшемі бойынша бағалау «Мемлекеттік қызметтерді көрсетуден негізсіз бас тарту», «Құжаттардың толық емес жиынтығымен мемлекеттік қызметтерді көрсету», «Мемлекеттік қызметтер стандартымен ескерілмеген құжаттарды талап ету», «Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің бизнес-процестерінің бұзылуы», «Мемлекеттік қызметтерге шағымдану», «Ақылы негізде тегін қызметтерді ұсыну», «Стандартпен белгіленген жұмыс кестесінің сақталмауы» және «Стандарттарды, регламенттерді бекіту мерзімдерінің бұзылуы» көрсеткіштері бойынша жүргізіледі.

45. «Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасын қамтамасыз ету» өлшемі бойынша бағалау мемлекеттік органдармен Агенттікке мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасына мемлекеттік бақылау шеңберінде жүзеге асырылады.

46. Аталған өлшем бойынша мемлекеттік қызметтердің көрсетілу мерзімінде болған бұзушылықтар туралы айқындалған қарама-қайшылықтар кезінде бағаланатын мемлекеттік органдармен ұсынылған деректер және тексеру нәтижелері арасында ең алдымен:

бағаланатын мемлекеттік органда мемлекеттік қызметтерді көрсету саласында заңнаманы сақтау бойынша бақылау шараларын өткізген жағдайда – тексеру нәтижелері;

бағаланатын мемлекеттік органда өткізілген бақылау шаралары болмаған жағдайда – мемлекеттік көрсетілетін қызметтер саласындағы заңнаманың бұзылуы туралы мемлекеттік органның мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын ішкі мемлекеттік бақылаудың қорытындылары бойынша анықталған мәліметтері.

47. Бағалау мынадай формула бойынша есептеледі:

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

$$K3 = T1 + T2 + T3 + T4 + T5 + T6 + T7 + T8$$

2) жергілікті атқарушы органдар бойынша:

$$M3 = T1 + T2 + T3 + T4 + T5 + T6 + T7$$

K3 – бұл өлшемі бойынша орталық мемлекеттік органның бағасы;

M3 – бұл өлшемі бойынша жергілікті атқарушы органның бағасы;

T1 – «Мемлекеттік қызметтерді көрсетуден негізсіз бас тарту» көрсеткіші;

T2 – «Құжаттардың толық емес жиынтығымен мемлекеттік қызметтерді көрсету» көрсеткіші;

T3 – «Мемлекеттік қызметтер стандартымен ескерілмеген құжаттарды талап ету» көрсеткіші;

T4 – «Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің бизнес-процестерінің бұзылуы» көрсеткіші;

T5 – «Мемлекеттік қызметтерге шағымдану» көрсеткіші;

T6 – «Ақылы негізде тегін қызметтерді ұсыну» көрсеткіші;

T7 – «Стандартпен белгіленген жұмыс кестесінің сақталмауы» көрсеткіші;

Т8 – «Стандарттарды, регламенттерді бекіту мерзімдерінің бұзылуы» көрсеткіші.

48. «Мемлекеттік қызметтерді көрсетуден негізсіз бас тарту» көрсеткіші бойынша бағалау мынадай формула бойынша есептеледі:

$$T1 = (1 - (\frac{a}{b1} * 10000)) * k$$

T1 – осы көрсеткіш бойынша орталық мемлекеттік немесе жергілікті атқарушы органның бағасы;

k – алынған нәтижелерді салмақтық мәнге келтіру коэффициенті (орталық мемлекеттік органдарға коэффициент 3-ке тең, жергілікті атқарушы органдарға коэффициент 5-ке);

a – мемлекеттік органның (ведомстволық бағынысты ұйымның) мемлекеттік қызметтерді Қазақстан Республикасының заңында және мемлекеттік көрсетілетін қызметінің стандартында белгіленбеген жағдайлар және негіздер бойынша көрсетуден тартудың саны;

b1 – мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты ұйыммен) көрсетілген мемлекеттік қызметтердің жалпы саны;

10 000 – көрсетілген 10 000 қызмет көрсетуде негізсіз бас тартудың орташа мәнін анықтауға арналған коэффициент.

Егер осы көрсеткіш бойынша алынған нәтиже теріс белгісі бар мәнді құраса, мемлекеттік органға осы көрсеткіш бойынша 0 балл бағасы қойылады.

49. «Құжаттардың толық емес жиынтығымен мемлекеттік қызметтерді көрсету» көрсеткіші бойынша бағалау мынадай формула бойынша есептеледі:

$$T2 = (1 - (\frac{c}{b1} * 10000)) * k$$

T2 – осы көрсеткіш бойынша орталық мемлекеттік немесе жергілікті атқарушы органның бағасы;

k – алынған нәтижелерді салмақтық мәнге келтіру коэффициенті (орталық мемлекеттік органдарға коэффициент 3-ке тең, жергілікті атқарушы органдарға коэффициент 5-ке);

с – мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты ұйыммен) мемлекеттік көрсетілетін қызметтермен көзделген тізбесіне сәйкес құжаттардың толық емес жиынтығымен мемлекеттік қызметтерді көрсетудің саны;

b1 – мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты ұйыммен) көрсетілген мемлекеттік қызметтердің жалпы саны;

10 000 – көрсетілген 10 000 қызмет көрсетуде құжаттардың толық емес жиынтығымен мемлекеттік қызметтерді көрсетудің орташа мәнін анықтауға арналған коэффициент;

Егер осы көрсеткіш бойынша алынған нәтиже теріс белгісі бар мәнді құраса, мемлекеттік органға осы көрсеткіш бойынша 0 балл бағасы қойылады.

50. «Мемлекеттік қызметтер стандартымен ескерілмеген құжаттарды талап ету» көрсеткіші бойынша бағалау мынадай формула бойынша есептеледі:

$$T3 = (1 - (\frac{e}{b1} * 10000)) * k$$

T3 – осы көрсеткіш бойынша орталық мемлекеттік немесе жергілікті атқарушы органның бағасы;

k – алынған нәтижелерді салмақтық мәнге келтіру коэффициенті (орталық мемлекеттік органдарға коэффициент 3-ке тең, жергілікті атқарушы органдарға коэффициент 5-ке);

e – мемлекеттік қызметтер стандартымен ескерілмеген құжаттарды талап етудің саны;

b1 – мемлекеттік органдармен (ведомстволық бағынысты ұйыммен) көрсетілген мемлекеттік қызметтердің жалпы саны;

10 000 – көрсетілген 10 000 қызмет көрсетуде мемлекеттік қызметтер стандартымен ескерілмеген құжаттарды талап етудің орташа мәнін анықтауға арналған коэффициент.

Егер осы көрсеткіш бойынша алынған нәтиже теріс белгісі бар мәнді құраса, мемлекеттік органға осы көрсеткіш бойынша 0 балл бағасы қойылады.

51. «Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің бизнес-процестерінің бұзылуы» көрсеткіші бойынша бағалау мынадай формула бойынша есептеледі:

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

T4 – осы көрсеткіш бойынша орталық мемлекеттік немесе жергілікті атқарушы органның бағасы;

k – алынған нәтижелерді салмақтық мәнге келтіру коэффициенті (орталық мемлекеттік органдарға коэффициент 3-ке тең, жергілікті атқарушы органдарға коэффициент 5-ке);

g – мемлекеттік көрсетілген қызметтердің бизнес-процестері бекітілген регламенттермен сәйкес бұзылуының саны;

b1 – мемлекеттік органдармен (ведомстволық бағынысты ұйыммен) көрсетілген мемлекеттік қызметтердің жалпы саны;

10 000 – көрсетілген 10 000 қызмет көрсетуде бизнес-процестерін бұзудың орташа мәнін анықтауға арналған коэффициент.

Егер осы көрсеткіш бойынша алынған нәтиже теріс белгісі бар мәнді құраса, мемлекеттік органға осы көрсеткіш бойынша 0 балл бағасы қойылады.

52. «Мемлекеттік қызметтерге шағымдану» көрсеткіші бойынша бағалау мынадай формула бойынша есептеледі:

$$T5 = (1 - \left(\frac{i}{b1} * 10000\right)) * k$$

T5 – осы көрсеткіш бойынша орталық мемлекеттік/жергілікті атқарушы органның бағасы;

k – алынған нәтижелерді салмақтық мәнге келтіру коэффициенті (орталық мемлекеттік органдарға коэффициент 3-ке тең, жергілікті атқарушы органдарға коэффициент 5-ке);;

i – жеке және заңды тұлғалардың мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты ұйымның) көрсетілген мемлекеттік қызметтер бойынша негіздей шағымдардың саны;

b1 – мемлекеттік органнан (ведомстволық бағынысты ұйымнан) мемлекеттік қызмет алған жеке және заңды тұлғалардың жалпы саны;

10 000 – көрсетілген 10 000 қызмет көрсетуде шағымдардың орташа мәнін анықтауға арналған коэффициент.

Егер осы көрсеткіш бойынша алынған нәтиже теріс белгісі бар мәнді құраса, мемлекеттік органға осы көрсеткіш бойынша 0 балл бағасы қойылады.

Бағалау кезінде жеке және заңды тұлғалардың мемлекеттік қызметтерді көрсететін мемлекеттік органдардың іс-қимылына, мемлекеттік қызметтерді ұсыну процестерінің материалдық-техникалық және өзге қамтылуына, оның ішінде келіп түскен шағымдары Мемлекеттік корпорация арқылы; «электрондық үкімет» порталы арқылы; сондай-ақ Комитеттен есептік кезеңде алынған мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасына шағымдар бойынша «Бірыңғай шағымдарды есепке алу» автоматтандырылған ақпараттық жүйесінің мәліметтері ескеріледі.

Егер осы көрсеткіш бойынша алынған нәтиже теріс белгісі бар мәнді құраса, мемлекеттік органға осы көрсеткіш бойынша 0 балл бағасы қойылады.

53. «Ақылы негізде тегін қызметтерді ұсыну» көрсеткіші бойынша бағалау мынадай формула бойынша есептеледі:

$$T_6 = \left(1 - \left(\frac{1}{b_1} * 100000\right)\right) * k$$

T_6 – осы көрсеткіш бойынша орталық мемлекеттік/жергілікті атқарушы органның бағасы;

k – алынған нәтижелерді салмақтық мәнге келтіру коэффициенті (орталық мемлекеттік органдарға коэффициент 3-ке тең, жергілікті атқарушы органдарға коэффициент 5-ке);

1 – тегін берілуіне Қазақстан Республикасының заңдарымен кепілдік берілген, мемлекеттік органның (ведомстволық бағынысты ұйымның) ақылы негізде мемлекеттік қызметті ұсыну фактілерінің саны;

b_1 – мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты ұйыммен) мемлекеттік қызмет көрсетудің жалпы саны;

100 000 – көрсетілген 100 000 қызмет көрсетуде шағымдардың орташа мәнін анықтауға арналған коэффициент.

Егер осы көрсеткіш бойынша алынған нәтиже теріс белгісі бар мәнді құраса, мемлекеттік органға осы көрсеткіш бойынша 0 балл бағасы қойылады.

54. «Стандартпен белгіленген жұмыс кестесінің сақталмауы» көрсеткіші бойынша бағалау мынадай формула бойынша есептеледі:

$$T7 = (1 - \left(\frac{n}{b1} * 100000\right)) * k$$

T7 – осы көрсеткіш бойынша орталық мемлекеттік/жергілікті атқарушы органның бағасы;

k – алынған нәтижелерді салмақтық мәнге келтіру коэффициенті (орталық мемлекеттік органдарға коэффициент 2-ке тең, жергілікті атқарушы органдарға коэффициент 5-ке);

n – мемлекеттік органның (ведомстволық бағынысты ұйымның) мемлекеттік қызметтер стандарттарында көзделген жұмыс кестесін сақтамау фактілерінің саны;

b1 – мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) көрсетілген мемлекеттік қызметтердің жалпы саны;

100 000 – көрсетілген 100 000 қызмет көрсетуде шағымдардың орташа мәнін анықтауға арналған коэффициент.

Егер осы көрсеткіш бойынша алынған нәтиже теріс белгісі бар мәнді құраса, мемлекеттік органға осы көрсеткіш бойынша 0 балл бағасы қойылады.

55. «Стандарттарды, регламенттерді бекіту мерзімдерінің бұзылуы» көрсеткіші бойынша бағалау мынадай формула бойынша есептеледі:

$$T8 = \frac{p}{q} * k$$

T8 – осы көрсеткіш бойынша орталық мемлекеттік немесе жергілікті атқарушы органның бағасы;

k – алынған нәтижелерді салмақтық мәнге келтіру коэффициенті (коэффициент 2-ке тең);

p – орталық мемлекеттік орган уақтылы бекіткен мемлекеттік қызметтер стандарттарының саны;

қ – Тізілімге өзгерістер енгізілген күннен бастап үш ай мерзімде стандарттарды бекіту қажет мемлекеттік қызметтер түрлерінің жалпы саны.

Бұл ретте, мемлекеттік қызметтердің көрсетілу тәртібін реттейтін мемлекеттік қызметтердің стандарттарында, регламенттерінде, басқа нормативтік құқықтық актілерде құқықтық коллизиялар айқындалған жағдайда мемлекеттік органның «Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасы» бағыты бойынша жалпы бағалауынан әр тіркелген факт үшін 0,02 айыппұл балы, алайда 5 балдан артық емес шегеріледі.

§5-параграф.«Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасына ішкі бақылау» өлшемі бойынша бағалау

56. «Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасына ішкі бақылау жүргізу» өлшемі бойынша мемлекеттік органмен мемлекеттік қызметтердің сапасына ішкі бақылау жүргізу жүйесін құру бойынша бағаланатын мемлекеттік органның басшылығымен қабылданған бағаланатын кезенге шаралар тиімділігі бағаланады.

57. Мемлекеттік органды (ведомстволық бағынышты ұйымды) бағалау кезінде:

бағаланатын кезенге бағаланатын мемлекеттік органның басшылығы бекіткен аумақтық бөлімшелерді және ведомстволық бағынысты ұйымдарды қамтитын мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бақылау іс-шаралары жоспарларының болуы;

мемлекеттік бағаланатын органда бекітілге тексеру жоспарларының орындалу сапасы;

мемлекеттік бағаланатын органмен мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын ішкі мемлекеттік бақылау шеңберінде айқындалған заңнаманың бұзушылықтарды қабылдау.

58. «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің көрсетілу сапасына ішкі бақылау» өлшемі бойынша бағалау мемлекеттік органдармен Агенттікке мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасына мемлекеттік бақылау шеңберінде жүзеге асырылады.

59. «Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасына ішкі бақылау» өлшемі бойынша бағалау осы Әдістемеге 7-қосымшаға сәйкес өткізіледі.

**§6-параграф. «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімін кеңейту»
өлшемі бойынша бағалау**

60. «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімін кеңейту» өлшемі бойынша Тізілімге мемлекеттік қызметтердің жаңа түрлерін қосу бойынша жүргізілген жұмыс бағаланады. Өлшем мемлекеттік органдарды жүзеге асырылатын функциялар арасында жаңа мемлекеттік қызметтерді анықтауды ынталандыруға бағытталған.

61. «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімін кеңейту» өлшемі бойынша бағалау орталық мемлекеттік органдарда ғана жүргізіледі.

Бағалау Агенттікке ұсынылатын ақпарат және есептік кезеңде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына мемлекеттік бақылау шеңберінде Тізілімге жаңа мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің қосылуын талдау негізінде жүргізіледі.

62. Министрлік жыл сайын 1 ақпанға дейін Агенттікке мемлекеттік органдар бөлінісінде «мемлекеттік көрсетілетін қызмет» анықтамасына жататын, мемлекеттік органдардың функцияларын анықтайтын ақпарат ұсынады.

63. Өлшем бойынша бағалау Тізілімге айқындалған «жасырын» қызметтер тізбесінен енгізілген қызметтер түрлерінің нақты болуы жағдайында немесе мемлекеттік қызметтерді көрсету саласындағы уәкілетті органның Тізілімге енгізілуі тиіс мемлекеттік қызметтердің қосымша түрлерінің болмауы туралы қорытынды ұсынған жағдайда беріледі.

64. «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімін кеңейту» өлшемі бойынша бағалау осы Әдістемеге 8-қосымшаға сәйкес балдар беріледі.

**§7-параграф. «Композитті мемлекеттік көрсетілетін қызметтер»
өлшемі бойынша бағалау**

65. «Композиттік мемлекеттік көрсетілетін қызметтер» өлшемі бойынша мемлекеттік қызметтердің жаңа түрлерін Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің міндетін атқарушысының 2015 жылғы 19 наурыздағы № 296 бұйрығымен (нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 11001 тіркелген) бекітілген бір өтініш негізінде электрондық нысанда көрсетілетін Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізбесіне (бұдан әрі - бір өтініш негізінде электрондық нысанда көрсетілетін Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізбесі) қосу бойынша жүргізілген жұмыс бағаланады. Өлшем мемлекеттік органдарды бір өтініш негізінде көрсетілетін мемлекеттік қызметтерді біріктіруді ынталандыруға бағытталған.

66. «Композиттік мемлекеттік көрсетілетін қызметтер» өлшем бойынша бағалау орталық мемлекеттік органдарда есептік кезеңде мемлекеттік қызметтердің композициясы бойынша жүргізілген талдау негізінде жүргізіледі.

Бір өтініш негізінде электрондық нысанда көрсетілетін Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізбесіне мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің жаңа түрлерін енгізу кезінде бұл өлшеміне 5 балл қосылады.

Министрлік Тізбеге енгізуге жататын қызмет түрлерінің болмауы туралы қорытынды ұсынған жағдайда орталық мемлекеттік органның қызмет тиімділігіне аталған өлшем бойынша 5 балл беріледі.

§8-параграф. «Мемлекеттік қызметтерді оңтайландыру» өлшемі бойынша бағалау

67. «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді оңтайландыру» өлшемшарты бойынша мемлекеттік қызметтің электрондық нысанды көрсетілуін қамтамасыз ету және мемлекеттік қызметтің көрсетілу процесін оңайлату, мемлекеттік қызметтің көрсетілу мерзімін, қызмет алушылармен ұсынылатын құжаттар тізбесін, сондай-ақ қызметті көрсету процесінің кезеңдерін азайту үшін қызмет берушінің әкімшілік процестерін қайта қалыптастыру рәсімі бағаланады.

68. «Мемлекеттік қызметтерді оңтайландыру» өлшемі бойынша бағалау тек орталық мемлекеттік органдарда «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді оңтайландыру стандарттарының үлесі» және «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді автоматтандыру дәрежесі» көрсеткіштер бойынша жүргізіледі.

69. Өлшем бойынша бағалау мынадай формула бойынша есептеледі:

$$K7 = T + V$$

$K7$ – аталған өлшем бойынша орталық мемлекеттік органның бағасы;

T – «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді оңтайландыру стандарттарының үлесі» көрсеткіші;

V – «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді автоматтандыру дәрежесі» көрсеткіші.

70. «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің оңтайландырылған стандарттарының үлесі» көрсеткіші бойынша бағалау мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттарын талдау және Ведомствоаралық комиссияның ұсынымдарын орындау негізінде жүргізіледі.

Ведомствоаралық комиссия мәжілісінің қортындылары бойынша ұсынымдар болмаған жағдайда бағаланатын мемлекеттік органмен мемлекеттік көрсетілетін қызметті оңтайландыра алмау мүмкіндігі туралы негіздемені немесе Ведомствоаралық комиссияның өзге шешімін ұсынады.

Негіздемені/шешімді қабылдау кезінде Министрлік мемлекеттік органға ең жоғары балл береді.

71. «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді оңтайландыру стандарттарының үлесі» көрсеткіші бойынша бағалау мынадай формула бойынша есептеледі:

$$T = \frac{c}{n} * m$$

T – осы өлшем бойынша мемлекеттік органды бағалау;

c – мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің өзгертілген стандарттарының саны, оның ішінде, жергілікті атқарушы органдармен есептік кезеңде оңтайландыру бөлігінде мемлекеттік көрсетілетін қызметер стандарттары;

n – оңтайландырылуы тиіс мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарының жалпы саны.

m – алынған нәтижелерді үлестік мәнге келтіруге арналған коэффициент (осы өлшем бойынша коэффициенті 10-ке тең);

72. «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді автоматтандыру дәрежесі» бойынша бағалау Тізілімде көрсетілген бекітілген мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттарына талдау жасау арқылы бағаланады.

73. «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді автоматтандыру дәрежесі» бойынша бағалау мынадай формула арқылы есептелінеді:

$$V = \frac{a_1 + a_2 + \dots + a_z}{z}$$

V – осы өлшем бойынша мемлекеттік органды бағалау;

a – мемлекеттік көрсетілетін қызметке берілетін қорытынды балл;

z – мемлекеттік органмен бекітілген мемлекеттік қызметтер стандарттардың жалпы саны.

74. Мемлекеттік көрсетілетін қызметке берілетін қорытынды баллдың есебі мынадай формула бойынша жүргізіледі:

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

x – мемлекеттік көрсетілетін қызметті көрсету үшін мемлекеттік органның сұрататын, ведомствоаралық/ведомстволық ақпараттық жүйелерден алынған құжаттардың саны;

y – мемлекеттік көрсетілетін қызметті көрсету үшін мемлекеттік органның сұрататын, ведомствоаралық/ведомстволық ақпараттық жүйелерден алынуы мүмкін құжаттардың саны;

b – осы Әдістемеге 9-қосымшаға сәйкес мемлекеттік қызметке мемлекеттік қызметтің көрсетілу әдісіне байланысты берілетін балл.

§9-параграф. Мемлекеттік органдардың «Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасы» бағыты бойынша қорытынды бағасы

75. Мемлекеттік органдардың «Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасы» бағытының қорытынды бағасы барлық өлшемдер бойынша алынған нәтижелерді қосу арқылы анықталады:

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

$$U = K1 + K2 + K3 + K4 + K5 + K6 + K7$$

2) жергілікті атқарушы органдар бойынша:

$$T = M1 + M2 + M3 + M4$$

U – мемлекеттік қызметтер көрсету бойынша орталық мемлекеттік органның қорытынды бағасы;

T – мемлекеттік қызметтер көрсету бойынша жергілікті атқарушы органның қорытынды бағасы;

K – орталық мемлекеттік органның бағалау өлшемдері;

M – жергілікті атқарушы органның бағалау өлшемдері.

4-тарау. «Мемлекеттік органның ашықтығы» бағыты бойынша бағалау

§1-параграф. Жалпы ережелер

76. «Мемлекеттік органның ашықтығы» бағыты бойынша бағалау келесі көрсеткіштер бойынша жүзеге асырылады:

- 1) «Ашық деректер»;
- 2) «Ашық бюджет»;
- 3) «Ашық нормативтік құқықтық актілер»;
- 4) «Ашық диалог».

77. Балл осы Әдістеменің 10-қосымшасына сәйкес нысан бойынша «Мемлекеттік органның ашықтығы» бағыты бойынша мемлекеттік орган қызметінің тиімділігіне баға беру үшін өлшемдері бойынша қойылады.

78. Агенттіктің, Бас прокуратураның, Жоғарғы Сот Аппаратының «Мемлекеттік органның ашықтығы» бағыты бойынша қызметінің тиімділігін бағалау нәтижелері туралы қорытындыны Қазақстан Республикасы Президентінің Әкімшілігі осы Әдістеменің 11-қосымшасына сәйкес нысан бойынша қалыптастырады.

79. Министрліктің «Мемлекеттік органның ашықтығы» бағыты бойынша қызметінің тиімділігін бағалау нәтижелері туралы қорытындыны Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің Кеңсесі осы Әдістеменің 11-қосымшасына сәйкес нысан бойынша қалыптастырады.

80. «Мемлекеттік органның ашықтығы» бағыты бойынша орталық мемлекеттік органдардың, жоғарыда аталған және жергілікті атқарушы органдарды қоспағанда, қорытындылары осы Әдістеменің 11-қосымшасына сәйкес нысан бойынша қалыптастырады.

§2-параграф. «Ашық деректер» өлшемі бойынша бағалау

81. Аталған өлшем бойынша бағалау бағаланатын мемлекеттік органдарды бекітілген Тізбелер шеңберінде және ақпараттың пайдаланушылардың сұрау салулары бойынша ашық деректер жиынтықтарын жариялауға, сондай-ақ АТ-қоғамдастықтар, кәсіпкерлік, академиялық және зерттеу ұйымдары, сондай-ақ бұқаралық ақпарат құралдары мен коммерциялық емес ұйымдар арасында ашық деректерде қажеттілікті талдауға ынталандыруға бағытталған.

82. Бағалау осы Әдістемеге 13-қосымшаның 1-кестесіне сәйкес мемлекеттік органдардың есептік деректерін талдау нәтижелері негізінде жүзеге асырылады.

83. Орталық мемлекеттік органдардың және жергілікті атқарушы органдардың «Ашық деректер» өлшем бойынша бағалау осы Әдістемеге 12-қосымшаның 1-кестесінде көрсетілген тілдік нұсқалар бойынша балдарды қосу арқылы анықталады.

Бұл ретте кемшіліктер айқындалған жағдайда әр айқындалған кемшілік үшін параметрдің жиынтық мәнінен 0,1 айыппұл балы, алайда параметрдің жиынтық мәнінен 75 пайызынан аспайтын мөлшерде балл шегеріледі. Мысалы, мемлекеттік орган ашық деректердің 11 жиынтығын бекітіп, алайда 7-ін ғана орналастырса, параметрдің жиынтық үлесінен 0,3 балл шегеріледі.

84. Аталған өлшем бойынша ең жоғары мән осы Әдістемеге 10-қосымшаға сәйкес 25 балды құрайды.

§3-параграф. «Ашық бюджет» өлшемі бойынша бағалау

85. Аталған өлшемі бойынша бағалау бағаланатын мемлекеттік органдарды бюджет ақпаратын жариялауға және келіп түсетін пікірлер мен ұсыныстармен тиімді жұмыс жасауға ынталандыруға бағытталған.

86. Орталық мемлекеттік органдарды бағалау осы Әдістемеге 13-қосымшаның 2-кестесіне сәйкес орталық мемлекеттік органдардың есептік деректерін талдау нәтижелері негізінде жүзеге асырылады.

87. Жергілікті атқарушы органдарды бағалау осы Әдістемеге 13-қосымшаның 3-кестесіне сәйкес жергілікті мемлекеттік органдардың есептік деректерін талдау нәтижелері негізінде жүзеге асырылады.

88. Орталық мемлекеттік органдарды аталған өлшем бойынша балдық бағалау осы Әдістемеге 12-қосымшаның 2-кестесінде көрсетілген тілдік нұсқалар бойынша балдарды қосу арқылы анықталады.

89. Жергілікті атқарушы органдарды аталған өлшем бойынша балдық бағалау осы Әдістемеге 12-қосымшаның 3-кестесінде көрсетілген тілдік нұсқалар бойынша балдарды қосу арқылы анықталады.

Бұл ретте кемшіліктер айқындалған жағдайда әр айқындалған кемшілік үшін параметрдің жиынтық мәнінен 0,1 айыппұл балы, алайда параметрдің жиынтық мәнінен 75 пайызынан аспайтын мөлшерде балл шегеріледі. Мысалы, егер мемлекеттік орган бюджеттік бағдарламалар жобаларына не бюджеттік бағдарламаларды іске асыру туралы есептерге келіп түскен 5 түсіндірменің 2-іне жауап бермеген болса, онда параметрдің салмақты мәнінен 0,2 балл шегеріледі.

90. Аталған өлшем бойынша ең жоғары мән осы Әдістемеге 10-қосымшаға сәйкес 25 балды құрайды.

§4-параграф. «Ашық нормативтік құқықтық актілер» өлшемі бойынша бағалау

91. Аталған өлшемі бойынша бағалау бағаланатын мемлекеттік органдарды нормативтік-құқықтық актілер жобаларын және заң жобаларының

тұжырымдамаларын жариялауға, сондай-ақ келіп түсетіп пікірлермен және ұсыныстармен тиімді жұмыс жасауға ынталандыруға бағытталады.

92. Бағалау осы Әдістемеге 13-қосымшаның 4-кестесіне сәйкес мемлекеттік органдардың «Ашық нормативтік құқықтық актілер» талдау нәтижелері негізінде жүзеге асырылады.

93. Орталық мемлекеттік органдардың және жергілікті атқарушы органдардың «Ашық нормативтік-құқықтық актілер» өлшемшарты бойынша балдық бағалауы осы Әдістемеге 12-қосымшаның 4-кестесінде көрсетілген тілдік нұсқалар бойынша балдарды қосу арқылы анықталады.

Бұл ретте кемшіліктер, оның ішінде, бағаланатын мемлекеттік органның қосымша басылымда нормативтік-құқықтық актінің бір жобасының бірнеше нұсқаларын орналастыру фактілері айқындалған жағдайда әр айқындалған кемшілік үшін параметрдің жиынтық мәнінен 0,1 айыппұл балы, алайда параметрдің жиынтық мәнінен 75 пайызынан аспайтын мөлшерде балл шегеріледі. Мысалы, мемлекеттік орган заң жобаларының 11-нен 7-ін ғана орналастырса, параметрдің жиынтық үлесінен 0,4 балл шегеріледі.

Жоспар бойынша заң жобаларын және/немесе нормативтік құқықтық актілерді әзірлеу, сондай-ақ пайдаланушылардың пікірлері мен ұсыныстарының болмауы жағдайында мемлекеттік органға тиісті параметрдің жиынтық мәнінің ең жоғары балы беріледі.

94. Аталған өлшем бойынша ең жоғары мән осы Әдістемеге 10-қосымшаға сәйкес 25 балды құрайды.

§5-параграф. «Ашық диалог» өлшемі бойынша бағалау

95. Аталған өлшемі бойынша бағалау бағаланатын мемлекеттік органдарды мемлекеттік органдардың бірінші басшыларының блог-алаңы арқылы жеке және заңды тұлғалармен тиімді әрекет етуге және мемлекеттік органның қадағаланатын саладағы қызметіне қатысты қоғамдық пікірін талдауға ынталандыруға бағытталған.

96. Бағалау осы Әдістемеге 13-қосымшаның 5-кестесіне сәйкес мемлекеттік органдардың есептік деректерін талдау нәтижелері негізінде жүзеге асырылады.

97. Аталған өлшем бойынша балдық бағалау осы Әдістемеге 12-қосымшаның 5-кестесінде көрсетілген тілдік нұсқалар бойынша балдарды қосу арқылы анықталады.

Бұл ретте кемшіліктер айқындалған жағдайда әр айқындалған кемшілік үшін параметрдің жиынтық мәнінен 0,1 айыппұл балы, алайда параметрдің жиынтық мәнінен 75 пайызынан аспайтын мөлшерде балл шегеріледі.

Мысалы, егер мемлекеттік орган блог-платформаға келіп түскен 10 өтініштің 5-іне жауап бермеген немесе уақтылы берілмеген болса, онда параметрдің салмақты мәнінен 0,5 балл шегеріледі.

98. Аталған өлшем бойынша ең жоғары мән осы Әдістемеге 10-қосымшаға сәйкес 25 балды құрайды.

§6-параграф. «Мемлекеттік органның ашықтығы» бағыты бойынша қорытынды бағалау

99. «Мемлекеттік органның ашықтығы» бағыты бойынша мемлекеттік органдардың қорытынды бағалауы барлық критерий бойынша алынған нәтижелерді қосу арқылы анықталады:

$$O = P_1 + P_2 + P_3 + P_4,$$

O – «Мемлекеттік органның ашықтығы» бағыты бойынша бағаланатын мемлекеттік органдардың қорытынды бағасы;

P_1 – «Ашық деректер» өлшем бойынша балдық бағалау;

P_2 – «Ашық бюджет» өлшем бойынша балдық бағалау;

P_3 – «Ашық нормативтік құқықтық актілер» өлшем бойынша балдық бағалау;

P_4 – «Ашық диалог» өлшем бойынша балдық бағалау.

5-тарау. «Шағымдар мен арыздарды қарау сапасы» бағыты бойынша бағалау

§1-параграф. Жалпы ережелер

100. Мемлекеттік органдардың тиімділігін «Шағымдар мен арыздарды қарау сапасы» бағыты бойынша бағалау есептік кезеңде бағаланушы мемлекеттік органға түскен және қаралған шағымдар мен арыздар бойынша жүргізіледі.

101. Шағымдар мен арыздарды қарау сапасы бойынша мемлекеттік органдар қызметінің тиімділігін бағалау келесі өлшемдер бойынша жүзеге асырылады:

- 1) шағымдар мен арыздарды қарау мерзімдерін сақтау;
- 2) сот шешімімен негізделген (сотпен қанағаттандырылған) және жоғарғы тұрған органдармен қанағаттандырылған шағымдар мен арыздардың үлесі;
- 3) қайта келіп түскен негізі бар шағымдар мен өтініштерді қарау;
- 4) шағымдар мен арыздарды қарау сапасына ішкі бақылау.

102. Орталық мемлекеттік, жергілікті атқарушы органдарға және олардың аумақтық бөлімшелеріне келіп түскен, жеке және заңды тұлғалардың шағымдары мен арыздарын қарау бойынша бағалау өлшемдері, осы Әдістеменің 14-қосымшасына сәйкес салмақтық мағыналарға ие.

103. «Мемлекеттік органның жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимылы» блогының «Өтініштер мен шағымдарды қарау сапасы» бағыты бойынша бағалау нәтижелері туралы қорытынды осы Әдістемеге 15-қосымшаға сәйкес жасалады.

§2-параграф. «Шағымдар мен арыздарды қарау мерзімдерін сақтау» өлшемі бойынша бағалау

104. «Шағымдар мен арыздарды қарау мерзімдерін сақтау» өлшемі бойынша бағалау жеке және заңды тұлғалардың шағымдары мен арыздарын уақытылы қаралуы бойынша қабылданған іс-шаралардың тиімділігін жүзеге асырылады.

105. Бағалау келесі формула бойынша есептеледі:

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

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

2) жергілікті атқарушы органдар бойынша:

$$M1 = \left(1 - \left(\frac{f}{p} * 1000 \right) \right) * m$$

R1 – «Шағымдар мен арыздарды қарау мерзімдерін сақтау» өлшемі бойынша орталық мемлекеттік органның бағасы;

M1 – «Шағымдар мен арыздарды қарау мерзімдерін сақтау» өлшемі бойынша жергілікті атқарушы органның бағасы;

f – бағаланатын мемлекеттік органмен мерзімдері бұзылып қаралған жеке және заңды тұлғалардың шағымдар мен арыздардың саны;

p – бағаланатын мемлекеттік органмен қаралған жеке және заңды тұлғалардың шағымдар мен арыздардың жалпы саны;

k – алынған нәтижелерді үлестік мәнге келтіруге арналған коэффициент (осы өлшем бойынша орталық мемлекеттік органдардың коэффициенті 40-ға тең);

m – алынған нәтижелерді үлестік мәнге келтіруге арналған коэффициент (осы өлшем бойынша жергілікті атқарушы органдардың коэффициенті 40-ға тең);

1000 – қаралған 1000 шағымдар мен арыздардың мерзімін бұзудың орташа мәнін анықтау үшін коэффициент.

Егер осы көрсеткіш бойынша алынған нәтиже теріс белгісі бар мәнді құраса, мемлекеттік органға осы көрсеткіш бойынша 0 балл бағасы қойылады.

§3-параграф. «Сот шешімімен негізделген (сотпен қанағаттандырылған) және жоғарғы тұрған органдармен қанағаттандырылған шағымдар мен арыздардың үлесі» өлшемі бойынша бағалау

106. «Сот шешімімен негізделген (сотпен қанағаттандырылған) және жоғарғы тұрған органдармен қанағаттандырылған шағымдар мен арыздардың үлесі» өлшемі бойынша бағалау, келіп түскен жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін сапалы қарау бөлігінде мемлекеттік органдардың тиімділігін анықтау үшін жүргізіледі.

Жоғары тұрған органдарға – Қазақстан Республикасы Президентінің Әкімшілігі, Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің Кеңсесі жатады.

Жоғары тұрған орган қанағаттандырған шағымдар мен арыздар бойынша бағалау Қазақстан Республикасы Президентінің Әкімшілігінен, Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің Кеңсесінен алынған деректер негізінде есептеледі.

107. Бағалау келесі формула бойынша есептеледі:

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

$$R2 = \left(1 - \left(\frac{a+c}{p} * 10000\right)\right) * k$$

2) жергілікті атқарушы органдар бойынша:

$$M2 = \left(1 - \left(\frac{a+c}{p} * 10000\right)\right) * m$$

$R2$ – «Сот шешімімен негізделген (сотпен қанағаттандырылған) және жоғарғы тұрған органдармен қанағаттандырылған шағымдар мен арыздардың үлесі» өлшемі бойынша орталық мемлекеттік жергілікті атқарушы органдардың органның бағасы;

$M2$ – «Сот шешімімен негізделген (сотпен қанағаттандырылған) және жоғарғы тұрған органдармен қанағаттандырылған шағымдар мен арыздардың үлесі» өлшемі бойынша жергілікті атқарушы органның бағасы;

a – соттың шешімімен негізделген жеке және заңды тұлғалардың шағымдары мен арыздарының саны;

c – жоғары тұрған органдармен қанағаттандырылған шағымдары мен арыздарының саны;

p – мемлекеттік органмен қаралған шағымдар мен арыздардың жалпы саны;

k – алынған нәтижелерді үлестік мәнге келтіруге арналған коэффициент (өлшем бойынша орталық мемлекеттік органның коэффициенті 25-ға тең);

m – алынған нәтижелерді үлестік мәнге келтіруге арналған коэффициент (осы өлшем бойынша жергілікті атқару органның коэффициенті 25-ға тең);

10000 – 10000 қарастырылған шағым мен өтінішке шаққанда сот шешімі бойынша негізі бар деп танылған (сотпен қанағаттандырылған) және жоғары тұрған органдармен қанағаттандырылған шағымдар мен өтініштердің орташа мәнін анықтауға арналған коэффициент.

108. Мемлекеттік органда шешімдері есептік кезеңде қайта қарастырылған және сот тәртібінде және жоғары тұрған органдармен қанағаттандырылған шағымдар мен өтініштер болмаған жағдайда мемлекеттік органға 25 балл беріледі.

Өлшем бойынша алынған нәтижелер минус белгісіне ие мәнді құраса, мемлекеттік органға аталған өлшем бойынша 0 балл беріледі.

§4-параграф. «Қайта келіп түскен негізі бар шағымдар мен өтініштерді қарау» өлшемі бойынша бағалау

109. «Қайта келіп түскен негізі бар шағымдар мен өтініштерді қарау» өлшемі бойынша бағалау есептік кезеңде мемлекеттік органдарда қарастырылған қайта келіп түскен қанағаттандырылған шағымдар мен өтініштерді талдау арқылы жүргізіледі.

110. Бағалау келесі формула бойынша есептеледі:

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

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

2) жергілікті атқарушы органдар бойынша:

$$M3 = \left(1 - \left(\frac{n}{m} * 100 \right) \right) * k$$

R3 – «Қайта келіп түскен негізі бар шағымдар мен өтініштерді қарау» өлшемі бойынша орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органның бағасы;

M3 – «Қайта келіп түскен негізі бар шағымдар мен өтініштерді қарау» өлшемі бойынша бағасы;

n – есептік кезеңде мемлекеттік органда қарастыру қорытындылары бойынша қанағаттандырылған қайта келіп түскен шағымдар мен өтініштердің жалпы саны;

k – алынған нәтижелерді үлестік мәнге келтіруге арналған коэффициент (өлшем бойынша коэффициент 25-қа тең);

m – есептік кезеңде мемлекеттік органмен қаралған шағымдар мен өтініштердің жалпы саны.

100 – мемлекеттік органның есептік кезеңде қарастырылған 100 шағым мен өтінішке шаққандағы қайта қарастырылған кезде негізделген шағымдар мен өтініштердің орташа мәнін анықтауға арналған коэффициент.

Өлшем бойынша алынған нәтижелер минус белгісіне ие мәнді құраса, мемлекеттік органға аталған өлшем бойынша 0 балл беріледі.

§5-параграф. «Шағымдар мен арыздарды қарау сапасына ішкі бақылау» өлшемі бойынша бағалау

111. «Шағымдар мен арыздарды қарау сапасын ішкі бақылау» өлшемі бойынша бағалау шағымдар мен арыздарды қарауда мерзімінің бұзылуы бойынша мемлекеттік органмен қабылданған шаралардың тиімділігін анықтауға бағытталған.

112. Мемлекеттік органды осы критерий бойынша бағалау кезінде мерзімді бұза отырып қаралған өтініштердің фактісіне қатысты объективті себептер бойынша (жұмыстан босату) жауапкершілікке тартудың мүмкін еместігін қоспағанда, тәртіптік жауапкершілікке тарту фактілерінің саны ескеріледі.

113. «Шағымдар мен арыздарды қарау сапасына ішкі бақылау» өлшемі бойынша бағалау осы Әдістемеге 16-қосымшаға сәйкес тиісті балдар беріледі.

§6-параграф. «Шағымдар мен арыздарды қарау сапасы» бағыты бойынша қорытынды бағалау

114. «Шағымдарды мен арыздарды қарау сапасы» бағыты бойынша мемлекеттік органдардың қорытынды бағасы барлық өлшемдер бойынша алынған нәтижелерді қосу арқылы анықталады:

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

$$H = R1 + R2 + R3 + R4$$

2) жергілікті атқарушы органдар бойынша:

$$Y = M1 + M2 + M3 + M4$$

H – шағымдар мен арыздардың қарау сапасы бойынша орталық мемлекеттік органның қорытынды бағасы;

Y – шағымдар мен арыздардың қарау сапасы бойынша жергілікті атқарушы органның қорытынды бағасы;

R – орталық мемлекеттік органның бағалау өлшемдері;

M – жергілікті атқарушы органның бағалау өлшемдері.

6-тарау. Мемлекеттік органның жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимыл тиімділігінің жалпы бағасы

115. Мемлекеттік органның жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимылы тиімділігінің жалпы бағасы бағалау бағыттары бойынша алынған нәтижелерді қосу арқылы анықталады:

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

$$O = 0.5 * U + 0.2 * D + 0.3 * H$$

2) жергілікті атқарушы органдар бойынша:

$$A = 0.5 * T + 0.2 * F + 0.3 * Y$$

О – «Мемлекеттік органның жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимылы» блогы бойынша орталық мемлекеттік органның жалпы бағасы;

А – «Мемлекеттік органның жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимылы» блогы бойынша жергілікті атқарушы органның жалпы бағасы;

У – «Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасы» бағыты бойынша орталық мемлекеттік органның бағасы;

Т – «Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасы» бағыты бойынша жергілікті атқарушы органның бағасы;

Д – «Мемлекеттік органның ашықтығы» бағыты бойынша орталық мемлекеттік органның бағасы;

Ғ – «Мемлекеттік органның ашықтығы» бағыты бойынша жергілікті атқарушы органның бағасы.

Н – «Шағымдар мен арыздарды қарау сапасы» бағыты бойынша орталық мемлекеттік органның бағасы;

Ү – «Шағымдар мен арыздарды қарау сапасы» бағыты бойынша жергілікті атқарушы органның бағасы;

116. Мемлекеттік орган тиімділігінің жоғарғы дәрежесі 90-нан 100 баллға дейінгі, орташа дәрежесі – 70-тен 89,99 баллға дейінгі, төменгі дәрежесі – 50-ден 69,99 баллға дейінгі бағаның көрсеткішіне сәйкес келеді. Бағалау нәтижесі бойынша 50 баллдан аз жинаған мемлекеттік органның қызметі тиімсіз деп танылады.

7-тарау. Қорытынды ережелер

117. Бағалау нәтижелері туралы қорытындыны алған күннен бастап бағаланатын мемлекеттік орган бағалау нәтижелерімен келіспеген жағдайда, бес жұмыс күні ішінде бағалауға Агенттікке, Министрлікке, сервистік интеграторге немесе Комитетке дәлелді құжаттармен бірге қарсылықтарын жолдайды.

118. Комиссияның жұмыс органы мемлекеттік органдардың шағымдану рәсімдерінен кейін бес жұмыс күннен кешіктірмей енгізілген шағымдары бойынша бағалауға уәкілетті органдардың өкілдерін тарта отырып, тиімділікті бағалаудың жеке нәтижелеріне тексеру өткізуді өз бетінше ұсынуға құқылы.

119. Белгіленген мерзім өткеннен кейін бағаланатын мемлекеттік органдардың қарсылықтары қабылданбайды.

120. Бағалау нәтижелеріне қарсылықтар болмаған жағдайда, бағаланатын мемлекеттік орган қорытындыны алған күннен бастап бес жұмыс күні ішінде Агенттікке, Министрлікке, сервистік интеграторге немесе Комитетке тиісті хабарлама жолдайды.

121. Агенттікте, Министрлікте, сервистік интеграторда немесе Комитетте қарсылықтарды қарау үшін арнайы комиссиялар құрылады, олардың құрамына қарсылықтарды ұсынған бағаланатын мемлекеттік органдардың қызметкерлері, бағалауға уәкілетті органдардың, қарсылықтарды ұсынған мемлекеттік органдарды бағалауға қатыспаған қызметкерлері, кемінде 5 мүшеден тұратын Комиссияның жұмыс органының өкілдері кіреді.

122. Арнайы комиссиялар он бес күнтізбелік күннің ішінде бағаланатын мемлекеттік органдардан шағымдарды қабылдау немесе қабылдамау туралы ұжымдық шешім қабылдайды.

123. «Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасы» бағыты бойынша Агенттіктің тиімділігін бағалау нәтижелеріне шағымдану рәсімдері өткізілгеннен кейін Қазақстан Республикасы Президентінің Әкімшілігімен бағалау нәтижелері туралы қорытынды Агенттікке жолданады.

124. Агенттіктің, Бас прокуратураның, Жоғарғы Сот аппаратының тиімділігін бағалау нәтижелеріне «Мемлекеттік органның ашықтығы» бағыты бойынша шағымдану рәсімі жүргізілгеннен кейін Қазақстан Республикасы Президентінің Әкімшілігі тиімділікті бағалау нәтижелері туралы қорытындыны Агенттікке енгізеді.

125. Министрліктің тиімділігін бағалау нәтижелеріне «Мемлекеттік органның ашықтығы» бағыты бойынша шағымдану рәсімі жүргізілгеннен кейін Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің Кеңсесімен тиімділікті бағалау нәтижелері туралы қорытындыны Агенттікке енгізеді.

126. «Мемлекеттік органдардың ашықтығы» бағыты бойынша мемлекеттік органдар тиімділігін бағалау нәтижелеріне шағымдану рәсімдері өткізілгеннен кейін Министрлікпен бағалау нәтижелері туралы қорытынды Агенттікке бағаланатын мемлекеттік органның қарсылықтарын қарау жөніндегі арнайы комиссия отырысы күнінен кейін бес жұмыс күндік мерзімнен кешіктірілмей жолданады.

127. «Шағымдар мен арыздарды қарау сапасы» бағыты бойынша тиімділікті бағалау нәтижелеріне шағымдану рәсімін өткізгеннен кейін Комитет тиімділікті бағалау нәтижелері туралы қорытындыны Агенттікке бағаланатын мемлекеттік органның шағымдарын қарау бойынша арнайы комиссия мәжілісінен кейін бес жұмыс күннен кешіктірмей енгізеді.

128. «Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасы» бағыты бойынша мемлекеттік органдар тиімділігін бағалау нәтижелеріне шағымдану рәсімдері өткізілгеннен кейін Агенттікпен «Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасы» бағытының бағалау нәтижелері туралы қорытынды «Мемлекеттік органның жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимылы» блогы бойынша бағаланатын мемлекеттік органның бағалау нәтижелері туралы қорытындыны әзірлеу үшін қолданылады.

129. «Мемлекеттік органның жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимылы» блогы бойынша бағаланатын мемлекеттік органның қызметінің тиімділігін бағалау нәтижелері туралы қорытынды Агенттікпен осы Әдістеменің 17-қосымшасына сәйкес әзірленеді және мемлекеттік жоспарлау жөніндегі уәкілетті органға жолданады.

Мемлекеттік органдардың
жеке және заңды тұлғалармен
өзара іс-қимылын
бағалау әдістемесіне
1-қосымша

Нысан

Есептік ақпаратта мазмұндалған мәліметтерді қайта тексеру қорытындысы
бойынша
САЛЫСТЫРУ АКТІСІ

(орталық мемлекеттік органның/ жергілікті атқарушы органның атауы)

(есептік кезең)

№	Сенімде емес ақпаратты ұсынуы	Алынып тасталатын балдар
1		
2		
3		
...		
БАРЛЫҒЫ:		

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

1)

2)

3)

ҚОРЫТЫНДЫ АЛЫП ТАСТАУ: _____ баллды құрады.

Уәкілетті органның өкілі, лауызымы _____
(мерзімі) (қолы) (қолдың мағынасын ашу)

Бағаланушы мемлекеттік органның өкілі, лауызымы _____
(мерзімі) (қолы) (қолдың мағынасын ашу)

Мемлекеттік органдардың
жеке және заңды тұлғалармен
өзара іс-қимылын
бағалау әдістемесіне
2-қосымша

Орталық мемлекеттік органдармен, олардың ведомстволарымен, аумақтық бөлімшелермен, ведомстволардың аумақтық бөлімшелерімен, ведомстволық бағынышты ұйымдарымен және олардың филиалдарымен, сондай-ақ облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың, қаладағы аудандар әкімдіктерінің, аудандық маңызы бар қалалардың, кенттердің, ауылдардың, ауылдық округтардың жергілікті атқарушы органдарымен ұсынылатын мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасын бағалау өлшемшарттары

№ п/п	Өлшемнің атауы	Үлесі
Орталық мемлекеттік органдар:		
1	Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасына қанағаттандырылуы	15
2	Мемлекеттік қызметтерді көрсету мерзімдерінің сақталуы	20
3	Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасын қамтамасыз ету	22
4	Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасына ішкі бақылау	10
5	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімін кеңейту	3
6	Композитті мемлекеттік қызметтер	5
7	Мемлекеттік қызметтерді оңтайландыру	25
Жергілікті атқарушы органдар:		
1	Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасына қанағаттандырылуы	25
2	Мемлекеттік қызметтер көрсету мерзімдерінің сақталуы	30
3	Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасын қамтамасыз ету	35
4	Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасына ішкі бақылау	10

Мемлекеттік органдардың
жеке және заңды тұлғалармен
өзара іс-қимылын
бағалау әдістемесіне
3-қосымша

Нысан

Орталық мемлекеттік органдармен ұсынылатын мемлекеттік қызметтердің
көрсетілу сапасын бағалау нәтижелері туралы қорытынды

(орталық мемлекеттік органның атауы)

(есеп кезеңі)

№	Бағалау өлшемдері	Баға	Макс. балл
1	Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасына қанағаттандырылуы		15
2	Мемлекеттік қызметтерді көрсету мерзімдерінің сақталуы		20
3	Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасын қамтамасыз ету		22
4	Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасына ішкі бақылау		10
5	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімін кеңейту		3
6	Композитті мемлекеттік қызметтер		5
7	Мемлекеттік қызметтерді оңтайландыру		25
	Өлшемдер бойынша жалпы баға		100
	Айыппұл баллдары		5
	Шегерілген айыппұл баллдарын есептегендегі қорытынды баға		100

Орталық мемлекеттік органның қызметінің бағалау өлшемдері бойынша
тиімділігін талдау:

1. «Мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасына қанағаттандырылуы»
өлшемі бойынша;

2. «Мемлекеттік қызметтер көрсету мерзімдерінің сақталуы» өлшемі
бойынша;

3. «Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасын қамтамасыз ету» өлшемі
бойынша;

4. «Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасына ішкі бақылау» өлшемі
бойынша;

5. «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімін кеңейту» өлшемі бойынша;
6. «Композитті мемлекетті қызметтер» өлшемі бойынша;
7. «Мемлекеттік қызметтерді оңтайландыру» өлшемі бойынша.

Қорытындылар мен ұсыныстар:

Қазақстан Республикасы

Мемлекеттік қызмет істері және

сыбайлас жемқорлыққа қарсы

іс-қимыл агенттігі

Төрағасының орынбасары

(қолы)

(қолдың мағынасын ашу)

Қазақстан Республикасы

Мемлекеттік қызмет істері және

сыбайлас жемқорлыққа қарсы

іс-қимыл агенттігінің мемлекеттік

көрсетілетін қызметтердің сапасын

бағалауға және бақылауға жауапты

құрылымдық бөлімшенің басшысы

(қолы)

(қолдың мағынасын ашу)

« ____ » _____ 20 __ ж.

Мемлекеттік органдардың
жеке және заңды тұлғалармен
өзара іс-қимылын
бағалау әдістемесіне
4-қосымша

Нысан

Жергілікті атқарушы органдармен ұсынылатын мемлекеттік қызметтердің
көрсетілу сапасын бағалау нәтижелері туралы қорытынды

(жергілікті атқарушы органның атауы)

(есеп кезеңі)

№	Бағалау өлшемдері	Балл	Макс. балл
1	Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасына қанағаттандырылуы		25
2	Мемлекеттік қызметтерді көрсету мерзімдерінің сақталуы		30
3	Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасын қамтамасыз ету		35
4	Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасына ішкі бақылау		10
	Өлшемдер бойынша жалпы баға		100
	Айыппұл баллдары		5
	Шегерілген айыппұл баллдарын есептегендегі қорытынды баға		100

Жергілікті атқарушы органның қызметінің бағалау өлшемдері бойынша
тиімділігін талдау:

8. «Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасына қанағаттандырылуы»
өлшемі бойынша;

9. «Мемлекеттік қызметтерді көрсету мерзімдерінің сақталуы» өлшемі
бойынша;

10. «Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасын қамтамасыз ету» өлшемі
бойынша;

11. «Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасына ішкі бақылау» өлшемі
бойынша.

Қорытындылар мен ұсыныстар:

Қазақстан Республикасы
Мемлекеттік қызмет істері және
сыбайлас жемқорлыққа қарсы
іс-қимыл агенттігі
Төрағасының орынбасары

(қолы)

(қолдың мағынасын ашу)

Қазақстан Республикасы
Мемлекеттік қызмет істері және
сыбайлас жемқорлыққа қарсы
іс-қимыл агенттігінің мемлекеттік
көрсетілетін қызметтердің сапасын
бағалауға және бақылауға жауапты
құрылымдық бөлімшенің басшысы

(қолы)

(қолдың мағынасын ашу)

«____» _____ 20__ ж.

Күші жойылған

Мемлекеттік органдардың
жеке және заңды тұлғалармен
өзара іс-қимылын
бағалау әдістемесіне
5-қосымша

Нысан

«Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің оңтайландыру» және
«Композитті мемлекеттік қызметтер» өлшемдері бойынша мемлекеттік
қызметтер көрсету сапасын бағалау
нәтижелері туралы қорытынды

(орталық мемлекеттік органның атауы)

(есеп кезеңі)

№	Өлшемдер	Балл	Макс. балл
1	Мемлекеттік қызметтерді оңтайландыру		5
2	Композитті мемлекеттік көрсетілетін қызметтер		25

Орталық мемлекеттік органның қызметінің бағалау өлшемдері бойынша
тиімділігін талдау:

12. «Мемлекеттік қызметтерді оңтайландыру» өлшемі бойынша;

13. «Композитті мемлекеттік көрсетілетін қызметтер» өлшемі бойынша.

Қорытындылар мен ұсыныстар:

Мемлекеттік органның басшысы

(қолы)

(қолдың мағынасын
ашу)

Бағалауға уәкілетті органның тиісті құрылымдық бөлім-
шенің басшысы

(қолы)

(қолдың мағынасын
ашу)

Мемлекеттік органдардың
жеке және заңды тұлғалармен
өзара іс-қимылын
бағалау әдістемесіне
6-қосымша

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына
қанағаттандырылу деңгейі

№	Орталық мемлекеттік органдармен ұсынылатын мемлекеттік қызметтердің сапасын қанағаттандырылу деңгейі	Үлесі
1.	Сапасына қанағаттандырылу 4,8 баллдан қоса 5 баллға қоса дейін	10
2.	Сапасына қанағаттандырылу 4,6 баллдан қоса 4,79 баллға қоса дейін	8
3.	Сапасына қанағаттандырылу 4,4 баллдан қоса 4,59 баллға қоса дейін	6
4.	Сапасына қанағаттандырылу 4,2 баллдан қоса 4,39 баллға қоса дейін	4
5.	Сапасына қанағаттандырылу 4 баллдан қоса 4,19 баллға қоса дейін	2
6.	Сапасына қанағаттандырылу 4 баллдан төмен	0
	Жергілікті атқарушы органдармен ұсынылатын мемлекеттік қызметтердің сапасын қанағаттандырылу деңгейі	
1.	Сапасына қанағаттандырылу 4,8 баллдан қоса 5 баллға қоса дейін	20
2.	Сапасына қанағаттандырылу 4,6 баллдан қоса 4,79 баллға қоса дейін	16
3.	Сапасына қанағаттандырылу 4,4 баллдан қоса 4,59 баллға қоса дейін	12
4.	Сапасына қанағаттандырылу 4,2 баллдан қоса 4,39 баллға қоса дейін	8
5.	Сапасына қанағаттандырылу 4 баллдан қоса 4,19 баллға қоса дейін	4
6.	Сапасына қанағаттандырылу 4 баллдан төмен	0

Мемлекеттік органдардың
жеке және заңды тұлғалармен
өзара іс-қимылын
бағалау әдістемесіне
7-қосымша

**«Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына ішкі бақылау» өлшемі
бойынша бағалау**

«Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына ішкі бақылау» өлшемі бойынша қорытынды балл келесі параметрлердің жалпы сомасы болып табылады:

мемлекеттік органда мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасының бекітілген тексеру жоспарларының болуы кезінде мемлекеттік органға 2,5 балл беріледі;

бекітілген тексеру жоспарларынан бақылау іс-шараларының 90%-дан астамын орындау кезінде мемлекеттік органға 2,5 балл беріледі;

бекітілген тексеру жоспарларынан бақылау іс-шараларының 75%-дан астамы, алайда 89,99%-дан кемі орындалған жағдайда мемлекеттік органға 1,5 балл беріледі;

бекітілген тексеру жоспарларынан бақылау іс-шараларының 60%-дан астамы, алайда 74,99%-дан кемі орындалған жағдайда мемлекеттік органға 0,5 балл беріледі;

Бақылау іс-шаралары шеңберінде айқындалған мемлекеттік қызметтерді көрсету саласындағы заңнама талаптары бұзылуларының үлесі жасалған бұзылулардың жалпы санының 50 және одан артық пайызын құраса, мемлекеттік органға 5 балл беріледі;

Бақылау іс-шаралары шеңберінде айқындалған мемлекеттік қызметтерді көрсету саласындағы заңнама талаптары бұзылуларының үлесі жасалған бұзылулардың жалпы санының 25-тен 49,99 пайызын құраса, мемлекеттік органға 3 балл беріледі;

Бақылау іс-шаралары шеңберінде айқындалған мемлекеттік қызметтерді көрсету саласындағы заңнама талаптары бұзылуларының үлесі жасалған бұзылулардың жалпы санының 25 және одан аз пайызын құраса, мемлекеттік органға 1 балл беріледі.

Күші жойылған

Мемлекеттік органдардың
жеке және заңды тұлғалармен
өзара іс-қимылын
бағалау әдістемесіне
8-қосымша

**«Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімін кеңейту» өлшемі бойынша
бағалау**

Тізілімге айқындалған «жасырын» қызметтердің жалпы санының
70 пайызынан астамы енгізілген кезде мемлекеттік органға 3 балл беріледі;

Тізілімге айқындалған «жасырын» қызметтердің жалпы санының
40 пайызынан 69,99 пайызға дейіні енгізілген кезде мемлекеттік органға
2 балл беріледі;

Тізілімге айқындалған «жасырын» қызметтердің жалпы санының
40 пайызынан кем енгізілген кезде мемлекеттік органға 1 балл беріледі;

Мемлекеттік қызметтерді көрсету саласындағы уәкілетті органның Тізілімге
енуге жататын мемлекеттік қызметтердің қосымша түрлерінің болмауы туралы
қорытынды ұсынған кезде мемлекеттік органға 3 балл беріледі.

Мемлекеттік органдардың
жеке және заңды тұлғалармен
өзара іс-қимылын
бағалау әдістемесіне
9-қосымша

Мемлекеттік қызметтерді көрсету тәсілі

№	Мемлекеттік қызметтерді көрсету тәсілі	Үлесі
1.	«Электронды үкімет» порталы, сонымен қатар Мемлекеттік корпорациясы арқылы көрсетілетін электронды мемлекеттік қызмет, оның ішінде қағаз түрінде	15
2.	Тек «Электронды үкімет» порталы арқылы көрсетілетін электронды мемлекеттік қызметтер (Мемлекеттік корпорациясы арқылы көрсетілмейді)	15
3.	«Электронды үкімет» порталы арқылы көрсетілетін электронды мемлекеттік қызметтер (Мемлекеттік корпорациясы арқылы көрсетілмейді) мемлекеттік органдарда балама негізінде қағаз түрінде көрсетілетін мемлекеттік қызмет	10
4.	Тек Мемлекеттік корпорациясы арқылы қағаз түрінде көрсетілетін мемлекеттік қызмет	8
5.	Балама негізінде қағаз түрінде көрсетілетін мемлекеттік қызмет (мемлекеттік органдарда және Мемлекеттік корпорациясы арқылы)	5
6.	Тек мемлекеттік органдарда балама негізінде қағаз түрінде көрсетілетін мемлекеттік қызмет	0

Мемлекеттік органдардың
жеке және заңды тұлғалармен
өзара іс-қимылын
бағалау әдістемесіне
10-қосымша

**Мемлекеттік органның қызметінің тиімділігін «Мемлекеттік органдардың
ашықтығы» бағыты бойынша бағалау**

№ п/п	Бағалау өлшемі	Үлесі
1	«Ашық деректер»	25
2	«Ашық бюджет»	25
3	«Ашық нормативтік құқықтық актілер»	25
4	«Ашық диалог»	25

Мемлекеттік органдардың
жеке және заңды тұлғалармен
өзара іс-қимылын
бағалау әдістемесіне
11-қосымша

Нысан

«Мемлекеттік органның ашықтығы» бағыты бойынша мемлекеттік
органдардың қызметі тиімділігінің
бағалау нәтижелері туралы қорытынды

(орталық мемлекеттік органның/жергілікті атқарушы органның атауы)

(есептік кезең)

№	Бағалау өлшемі	Баллдар
1	«Ашық деректер»	
2	«Ашық бюджет»	
3	«Ашық нормативтік құқықтық актілер»	
4	«Ашық диалог»	
Жалпы баға		
Айыппұл баллдар		

«Мемлекеттік органның ашықтығы» бағыты бойынша бағаланатын
мемлекеттік орган қызметінің тиімділігінің талдауы:

Қорытынды мен ұсынымдар:

Мемлекеттік органның/тиісті Қазақстан Республи-
касының Президент Әкімшілігінің/Қазақстан Рес-
публикасының Премьер-Министрі Кеңсесінің бас-
шысы

(қолы)

(қолдың мағынасын ашу)

Бағалауға уәкілетті органның тиісті құрылымдық
бөлімшенің/ Қазақстан Республикасының Прези-
дент Әкімшілігінің/Қазақстан Республикасының
Премьер-Министрі Кеңсесінің басшысы

(қолы)

(қолдың мағынасын ашу)

«__» _____ 20__ ж.

Мемлекеттік органдардың
жеке және заңды тұлғалармен
өзара іс-қимылын
бағалау әдістемесіне
12-қосымша

«Ашық үкімет» порталын толтыру өлшемдері бойынша бағалау

1-кесте. Орталық мемлекеттік органдар мен жергілікті атқарушы органдардың «Ашық деректер» өлшемі бойынша бағалауы

№ р /с	Индикатордың атауы	Мемлекеттік тілде	Орыс тілінде
1	2	3	4
1	Бекітілген Тізімге сәйкес жарияланған ашық деректер жиынтықтарының саны	1	1
2	Сұраулар негізінде қосымша жарияланған ашық деректер жиынтықтарының саны	5	5
3	Белгіленген мерзімдерге сәйкес жарияланған ашық деректер жиынтықтарын өзектендіру	4	4
4	Деректер жиынтығын толтырудың дұрыстығы (дәлдігі мен толықтығы)	2,5	2,5
	Барлығы	25	

2-кесте. «Ашық бюджет» өлшемі бойынша орталық мемлекеттік органдарды бағалау

№ р /с	Индикатордың атауы	Мемлекеттік тілде	Орыс тілінде
1	2	3	4
1	Порталда шоғырландырылған бухгалтерлік балансты орналастыру	0,5	0,5
2	Қаржы қызметінің нәтижелері туралы шоғырландырылған есепті Порталда орналастыру	0,5	0,5
3	Ақша қозғалысы туралы шоғырландырылған есепті Порталда орналастыру	0,5	0,5
4	Таза активтердің/капиталдың өзгерістері туралы шоғырландырылған есепті Порталда орналастыру	0,5	0,5
5	Шоғырландырылған қаржылық есептілікке түсіндірме жазбаны орналастыру	0,5	0,5
6	Стратегиялық жоспарды іске асыру туралы есепті қалыптастыру күнінен бастап 15 жұмыс күні ішінде орналастыру *	1	1
7	Бюджеттік бағдарламаларды іске асыру туралы есепті оны қоғамдық кеңестің отырысына ұсынғанға дейін (бар болса), бірақ есепті жылдан кейінгі жылдың 1 сәуірінен кешіктірмей орналастыру *	1	1
8	Мемлекеттік аудит және қаржылық бақылау органдарынан оларды алғаннан кейін он бес жұмыс күні ішінде мемлекеттік аудит және қаржылық бақылау нәтижелері туралы ақпаратты порталда орналастыру	1	1
9	Бюджеттік бағдарламалар жобаларын орналастырудың дұрыстығы (дәлдігі, толықтығы) және уақтылығы (ағымдағы қаржы жылының 15 мамырынан кешіктірмей) *	1	1
10	Пайдаланушылардың ұсыныстары мен түсініктемелерін мониторингілеу және қарау	5	5
11	Әлеуметтік желілеріндегі ресми аккаунттарда бюджеттік бағдарламалар жобаларын жария талқылаудың басталуы туралы хабарландыруларды жариялау *	1	1

Барлығы 25

*Ескертпе:*** - Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкін қоспағанда.***3-кесте. «Ашық бюджет» өлшемі бойынша жергілікті атқарушы органдарды бағалау**

№ р /с	Индикатордың атауы	Мемлекеттік тілде	Орыс тілінде
1	2	3	4
1	Бюджеттік бағдарламаларды іске асыру туралы есепті оны қоғамдық кеңестің отырысына ұсынғанға дейін (бар болса), бірақ есепті жылдан кейінгі жылдың 1 сәуірінен кешіктірмей орналастыру *	2	2
2	Мемлекеттік аудит және қаржылық бақылау органдарынан оларды алғаннан кейін он бес жұмыс күні ішінде мемлекеттік аудит және қаржылық бақылау нәтижелері туралы ақпаратты порталда орналастыру	2	2
3	Бюджеттік бағдарламалар жобаларын орналастырудың дұрыстығы (дәлдігі, толықтығы) және уақтылығы (ағымдағы қаржы жылының 15 мамырынан кешіктірмей)	2	2
4	Пайдаланушылардың ұсыныстары мен түсініктемелерін мониторингілеу және қарау	5	5
5	Әлеуметтік желілеріндегі ресми аккаунттарда бюджеттік бағдарламалар жобаларын жария талқылаудың басталуы туралы хабарландыруларды жариялау	1,5	1,5
	Барлығы	25	

4-кесте. «Ашық нормативтік-құқықтық актілер» өлшемі бойынша орталық мемлекеттік органдарды және жергілікті атқарушы органдарды бағалау

№ р /с	Индикатордың атауы	Мемлекеттік тілде	Орыс тілінде
1	2	3	4
1	Заң жобаларының тұжырымдамаларын орналастыру	2,5	2,5
2	Нормативтік құқықтық актілердің жобаларын орналастыру	2,5	2,5
3	Нысандарды толтырудың дұрыстығы (дәлдігі, толықтығы және орналастыру мерзімі)	2,5	2,5
4	Пайдаланушылардың ұсыныстары мен түсініктемелерін мониторингілеу және қарау	5	5
	Барлығы	25	

5-кесте. «Ашық диалог» өлшемі бойынша орталық мемлекеттік органдар мен жергілікті атқарушы органдарды бағалау

№ р /с	Индикатордың атауы	Мемлекеттік тілде	Орыс тілінде
1	2	3	4
1	Бірінші басшының блогы	0,5	0,5
2		6	6

	«Ақпаратқа қол жеткізу туралы» және «Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы» Қазақстан Республикасының заңдарына сәйкес мемлекеттік органдар басшыларының ресми блог- платфор- масында жауаптар алған мәселелердің үлесі		
3	Интернет-конференциялар мен сауалнамалар өткізу	6	6
	Барлығы	25	

Күші жойылған

Мемлекеттік органдардың
жеке және заңды тұлғалармен
өзара іс-қимылын
бағалау әдістемесіне
13-қосымша

**«Мемлекеттік органның ашықтығы» бағыты
бойынша есеп**

(орталық мемлекеттік органның/жергілікті атқарушы органның атауы)

(есепті кезең)

**1-кесте. - «Ашық деректер» өлшемі бойынша мемлекеттік органдардың
есептік деректері**

№ р /с	Көрсеткіштер	Есептік деректердің мазмұны
1	2	3
1	Бекітілген Тізімге сәйкес жарияланған ашық деректер жиынтықтарының саны	Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган ашық деректер тізбесіндегі тиісті тармақты көрсете отырып, барлық орналастырылған ашық деректер жиынтығына сілтемелер тізімін ұсынады.
2	Сұраулар негізінде қосымша жарияланған ашық деректер жиынтықтарының саны	Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган: 1) сұратылған деректердің мазмұнын, бағаланатын мемлекеттік орган қабылдаған шешімді және осы шешімді дәлелдей отырып, сұратылған электрондық өтініштердің сервисі мен сұрау салулары үшін мамандандырылған нысан арқылы келіп түскен ашық деректер жиынтығын ұсынуға немесе жариялауға сұрау салулар тізімі; 2) халықтың әртүрлі топтарының ашық деректерге қажеттілігін зерттеу бойынша іске асырылған іс-шаралар тізімі, осы жұмыстың нәтижелері және растайтын құжаттар.

**2-кесте. «орталық мемлекеттік органдардың ашық бюджеті» өлшемі
бойынша орталық мемлекеттік органдардың есептік деректері**

№ р /с	Индикатордың атауы	Есептік деректер
1	2	3
1	Порталда шоғырландырылған бухгалтерлік балансты орналастыру	Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган орналастырылған құжатқа сілтеме береді
2	Қаржы қызметінің нәтижелері туралы шоғырландырылған есепті Порталда орналастыру	Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган орналастырылған құжатқа сілтеме береді
3		

	Ақша қозғалысы туралы шоғырландырылған есепті Порталда орналастыру	Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган орналастырылған құжатқа сілтеме береді
4	Таза активтердің/капиталдың өзгерістері туралы шоғырландырылған есепті Порталда орналастыру	Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган орналастырылған құжатқа сілтеме береді
5	Шоғырландырылған қаржылық есептілікке түсіндірме жазбаны орналастыру	Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган орналастырылған құжатқа сілтеме береді
6	Стратегиялық жоспарды іске асыру туралы есепті қалыптастыру күнінен бастап 15 жұмыс күні ішінде орналастыру	Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган орналастырылған құжатқа сілтеме береді
7	Бюджеттік бағдарламаларды іске асыру туралы есепті оны қоғамдық кеңестің отырысына ұсынғанға дейін (бар болса), бірақ есепті жылдан кейінгі жылдың 1 сәуірінен кешіктірмей орналастыру	Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган орналастырылған құжаттарға сілтемелер тізімін, сондай-ақ Қоғамдық кеңестің отырысы шығарылған күнін ұсынады(бар болса)
8	Мемлекеттік аудит және қаржылық бақылау органдарынан оларды алғаннан кейін он бес жұмыс күні ішінде мемлекеттік аудит және қаржылық бақылау нәтижелері туралы ақпаратты порталда орналастыру	Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган орналастырылған құжатқа сілтеме, сондай-ақ мемлекеттік аудит және қаржылық бақылау органдарынан нәтижелерді алу күні көрсетілетін құжатты ұсынады
9	Бюджеттік бағдарламалар жобаларын орналастырудың дұрыстығы (дәлдігі, толықтығы) және уақтылығы (ағымдағы қаржы жылының 15 мамырынан кешіктірмей)	Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган орналастырылған құжатқа сілтеме береді
10	Пайдаланушылардың ұсыныстары мен түсініктемелерін мониторингілеу және қарау	Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган пайдаланушылардың түсініктемелері мен ұсыныстары келіп түскен құжаттарға сілтемелер тізімін ұсынады.
11	Әлеуметтік желілеріндегі ресми аккаунттарда бюджеттік бағдарламалар жобаларын жария талқылаудың басталуы туралы хабарландыруларды жариялау	Бұл бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган әлеуметтік желілеріндегі ресми аккаунттарға сілтемелер ұсынады.

3-кесте. «орталық мемлекеттік органдардың ашық бюджеті» өлшемі бойынша жергілікті атқарушы органдардың есептік деректері

№ р /с	Индикатордың атауы	Есептік деректер
1	2	3
1	Бюджеттік бағдарламаларды іске асыру туралы есепті оны қоғамдық кеңестің отырысына ұсынғанға дейін (бар болса), бірақ есепті жылдан кейінгі жылдың 1 сәуірінен кешіктірмей орналастыру	Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган орналастырылған құжаттарға сілтемелер тізімін, сондай-ақ Қоғамдық кеңестің отырысы шығарылған күнін ұсынады(бар болса)
2	Мемлекеттік аудит және қаржылық бақылау органдарынан оларды алғаннан кейін он бес жұмыс күні ішінде мемлекеттік аудит және қаржылық бақылау нәтижелері туралы ақпаратты порталда орналастыру	Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган орналастырылған құжатқа сілтеме, сондай-ақ мемлекеттік аудит және қаржылық бақылау органдарынан нәтижелерді алу күні көрсетілетін құжатты ұсынады
3	Пайдаланушылардың ұсыныстары мен түсініктемелерін мониторингілеу және қарау	Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган пайдаланушылардың түсініктемелері мен ұсыныстары келіп түскен құжаттарға сілтемелер тізімін ұсынады.
4	Әлеуметтік желілеріндегі ресми аккаунттарда бюджеттік бағдарламалар жобаларын жария талқылаудың басталуы туралы хабарландыруларды жариялау	Бұл бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган әлеуметтік желілеріндегі ресми аккаунттарға сілтемелер ұсынады

4-кесте. «Ашық нормативтік-құқықтық актілер» өлшемі бойынша мемлекеттік органдардың есептік деректері

№ р /с	Индикатордың атауы	Есептік деректер
1	2	3
1	Заң жобаларының тұжырымдамаларын орналастыру	Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган орналастырылған құжаттарға сілтемелер тізімін ұсынады
2	Нормативтік құқықтық актілердің жобаларын орналастыру	Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган заң жобаларын және/немесе нормативтік құқықтық актілерді әзірлеу жоспарында олардың нөмірін көрсете отырып, орналастырылған құжаттарға сілтемелер тізімін ұсынады (бар болса)
3	Пайдаланушылардың ұсыныстары мен түсініктемелерін мониторингілеу және қарау	Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган пайдаланушылардың түсініктемелері мен ұсыныстары келіп түскен құжаттарға сілтемелер тізімін ұсынады.

5-кесте. «Ашық диалог» өлшемі бойынша мемлекеттік органдардың есептік деректері

№ р /с	Индикатордың атауы	Есептік деректер
1	2	3
1	«Ақпаратқа қол жеткізу туралы» және «Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы» Қазақстан Республикасының заңдарына сәйкес мемлекеттік органдар басшыларының ресми блог-платформасында жауаптар алған мәселелердің үлесі	Бұл бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган мемлекеттік органдар басшыларының ресми блог-платформасы арқылы келіп түскен өтініштердің (порталдағы тіркелген номерді көрсетіп) тізімін ұсынады
2	Кері байланыс: сауалнамалар, интернет-конференциялар	Осы бөлімде бағаланатын мемлекеттік орган қатысушылар санын көрсете отырып, өткізілген сауалнамалар мен интернет-конференцияларға сілтемелердің тізімін ұсынады

Мемлекеттік органдардың
жеке және заңды тұлғалармен
өзара іс-қимылын
бағалау әдістемесіне
14-қосымша

Орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдарға
келіп түскен шағымдар мен өтініштерді қарау сапасын бағалау өлшемдері

	Өлшемнің атауы	Үлесі
1	Шағымдар мен арыздарды қарау мерзімдерін сақтау	40 балл
2	Сот шешімімен негізделген (сотпен қанағаттандырылған) және жоғарғы тұрған органдармен қанағаттандырылған шағымдар мен арыздардың үлесі	25 балл
3	Қайта келіп түскен негізі бар шағымдар мен өтініштерді қарау	25 балл
4	Шағымдар мен арыздарды қарау сапасына ішкі бақылау	10 балл
	Барлығы	100 балл

Мемлекеттік органдардың
жеке және заңды тұлғалардың
өзара іс-қимылын
бағалау әдістемесіне
15-қосымша

Нысан

«Мемлекеттік органдардың жеке және заңды тұлғалармен
өзара іс-қимылы» блогы бойынша
«Шағымдары мен арыздарды қарау сапасы» бағытының
бағалау нәтижелері туралы қорытынды

(орталық мемлекеттік/жергілікті атқарушы органның атауы)

(есептік кезең)

№ т/т	Бағалау өлшемдері	Балл	Макс. балл
1	Шағымдары мен арыздарды қарау мерзімдерін сақтау		40
2	Сот шешімімен негізделген (сотпен қанағаттандырылған) және жоғарғы тұрған органмен қанағаттандырылған шағымдар мен арыздардың үлесі)		25
3	Қайта келіп түскен негізі бар шағымдар мен өтініштерді қарау		25
4	Шағымдар мен арыздарды қарау сапасына ішкі бақылау		10
Жалпы баға:			100
Айыппұл баллдары			5
Шегерілген айыппұл баллдарын есептегендегі қорытынды баға			100

Бағалау өлшемдері бойынша орталық мемлекеттік /жергілікті атқарушы
органның қызметі тиімділігінің талдауы:

1. «Шағымдар мен арыздарды қарау мерзімдерін сақтау» өлшемі бойынша;
2. «Сот шешімімен негізделген (сотпен қанағаттандырылған) және жоғарғы тұрған органмен қанағаттандырылған шағымдар мен арыздардың үлесі» өлшемі бойынша;
3. «Қайта келіп түскен негізі бар шағымдар мен өтініштерді қарау» өлшемі бойынша;

4. «Шағымдар мен арыздарды қарау сапасына ішкі бақылау» өлшемі бойынша.

Қорытындылар мен ұсыныстар:

Уәкілетті

органның басшысы

(қолы)

(қолдың мағынасын ашу)

«__» _____ 20__ ж.

Күші жойылған

Мемлекеттік органдардың
жеке және заңды тұлғалармен
өзара іс-қимылын
бағалау әдістемесіне
16-қосымша

**«Шағымдар мен өтініштерді қарау сапасын ішкі бақылау» өлшемі бойынша
бағалау**

Жеке және заңды тұлғалардың «Шағымдар мен арыздарды қарау сапасын ішкі бақылау» өлшемі бойынша қорытынды балл мынадай үлгеде саналады:

егер тәртіптік жауапкершілікке тарту фактілерінің үлесі мерзімдері бұза отырып қаралған шағымдар мен арыздардың жалпы санынын 90% - нан бастап 100% - ға дейін құраса, онда мемлекеттік органға 10 балл беріледі;

егер тәртіптік жауапкершілікке тарту фактілерінің үлесі мерзімдері бұза отырып қаралған шағымдар мен арыздардың жалпы санынын 80% - нан бастап 89,9% - ға дейін құраса, онда мемлекеттік органға 8 балл беріледі;

егер тәртіптік жауапкершілікке тарту фактілерінің үлесі мерзімдері бұза отырып қаралған шағымдар мен арыздардың жалпы санынын 70% - нан бастап 79,9% - ға дейін құраса, онда мемлекеттік органға 6 балл беріледі;

егер тәртіптік жауапкершілікке тарту фактілерінің үлесі мерзімдері бұза отырып қаралған шағымдар мен арыздардың жалпы санынын 60% - нан бастап 69,9% - ға дейін құраса, онда мемлекеттік органға 4 балл беріледі;

егер тәртіптік жауапкершілікке тарту фактілерінің үлесі мерзімдері бұза отырып қаралған шағымдар мен арыздардың жалпы санынын 50% - нан бастап 59,9% - ға дейін құраса, онда мемлекеттік органға 1 балл беріледі;

егер тәртіптік жауапкершілікке тарту фактілерінің үлесі мерзімдері бұза отырып қаралған шағымдар мен арыздардың жалпы санынын 49,9% - нан кем болса, онда мемлекеттік органға 0 балл беріледі.

Мемлекеттік органдардың
жеке және заңды тұлғалармен
өзара іс-қимылын
бағалау әдістемесіне
17-қосымша

Нысан

Мемлекеттік органдардың «Мемлекеттік органның жеке және заңды
тұлғалармен өзара іс-әрекеті» блогы бойынша қызметінің тиімділігін
бағалау нәтижелері туралы қорытынды

(орталық мемлекеттік /жергілікті атқарушы органның атауы)

(есептік кезең)

№	Бағалау бағыттары	Баға
1	Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасы	
2	Мемлекеттік органның ашықтығы	
3	Шағымдар мен арыздарды қарау сапасы	
	Жалпы баға	

Бағалау бағыттары бойынша орталық мемлекеттік /жергілікті атқарушы
органның қызметі тиімділігінің талдауы:

1. «Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасы» бағыты бойынша;
2. «Мемлекеттік органдардың ашықтығы»;
3. «Шағымдар мен арыздарды қарау сапасы» бағыты бойынша.

Қорытындылар мен ұсыныстар:

Қазақстан Республикасы
Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас
жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігі
Төрағасының орынбасары

(қолы)

(қолдың мағынасын ашу)

Қазақстан Республикасы
Мемлекеттік қызмет істері және
сыбайлас жемқорлыққа қарсы
іс-қимыл агенттігінің мемлекеттік
көрсетілетін қызметтердің сапасын
бағалауға және бақылауға жауапты
ұрылымдық бөлімшенің басшысы

(қолы)

(қолдың мағынасын ашу)

«__» _____ 20__ ж.

Күші жойылған