



Об утверждении Правил государственного контроля за качеством оказания государственных услуг

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

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

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

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

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

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

2) в течение десяти календарных дней после государственной регистрации настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан направление на официальное опубликование в периодические печатные издания;

3) в течение десяти календарных дней после государственной регистрации настоящего приказа направление в Республиканское государственное предприятие на праве хозяйственного ведения "Республиканский центр правовой информации Министерства юстиции Республики Казахстан" для размещения в Эталонном контрольном банке нормативных правовых актов Республики Казахстан;

4) размещение настоящего приказа на интернет-ресурсе Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и

противодействию коррупции, курирующего вопросы контроля и оценки качества оказания государственных услуг.

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

Председатель Агентства
Республики Казахстан по делам
государственной службы
и противодействию коррупции

К. Кожамжаров

" С О Г Л А С О В А Н "

Министр информации
Республики

и коммуникаций
Казахстан
Д. Абаев

_____ 2016 года
" " _____

" С О Г Л А С О В А Н "

Председатель
Комитета
Министерства
Республики

по
национальной

статистике
экономики
Казахстан
Айдапкелов

_____ 2016 года
" " _____

Н.

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

Правила государственного контроля за качеством оказания государственных услуг

Сноска. Правила - в редакции приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 01.07.2021 № 116 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Глава 1. Общие положения

1. Настоящие Правила государственного контроля за качеством оказания государственных услуг определяют порядок проведения государственного контроля за качеством оказания государственных услуг центральными государственными органами, их ведомствами, территориальными подразделениями центральных государственных органов и их ведомств, местными исполнительными органами областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимами районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов, а

также исполнительными органами областей, городов республиканского значения, столицы, подведомственными организациями центральных государственных органов или местных исполнительных органов, физическими и юридическими лицами, оказывающими государственные услуги в соответствии с законодательством Республики Казахстан (далее - Проверяемые субъекты).

2. В соответствии со статьей 134 Предпринимательского кодекса Республики Казахстан (далее - Предпринимательский кодекс) государственный контроль подразделяется на внешний и внутренний.

3. Государственный контроль основывается на принципах:

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

Глава 2. Порядок проведения внешнего государственного контроля

4. Внешний государственный контроль за качеством оказания государственных услуг осуществляется Агентством Республики Казахстан по делам государственной службы (далее – Агентство) и его территориальными органами в форме профилактического контроля, внеплановой проверки (далее - проверка) и мониторинга соблюдения законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг Проверяемыми субъектами.

5. При проведении проверки и (или) профилактического контроля с посещением Проверяемого субъекта Агентство и его территориальные органы:

1) запрашивают и получают от Проверяемых субъектов и (или) должностных лиц документы (сведения), относящиеся к предмету проверки и (или) профилактического контроля с посещением Проверяемого субъекта, на бумажных и (или) электронных носителях либо их копии для приобщения к акту о результатах проверки и (или) профилактического контроля с посещением Проверяемого субъекта, а также доступ к автоматизированным базам данных (информационным системам) в соответствии с задачами и предметом проверки и (или) профилактического контроля с посещением Проверяемого субъекта;

2) заслушивают устно и истребуют письменные объяснения (путем постановки конкретных вопросов) должностных лиц;

3) запрашивают информацию о результатах внутреннего государственного контроля;

4) используют информацию, представленную физическими лицами, некоммерческими организациями по результатам общественного мониторинга качества оказания государственных услуг;

5) вносят Проверяемым субъектам предписание по повышению качества оказания государственных услуг, в том числе устранению выявленных нарушений, а также принимают меры, предусмотренные статьей 153 Предпринимательского кодекса.

Параграф 1. Порядок проведения проверки и профилактического контроля с посещением Проверяемого субъекта за соблюдением законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг Проверяемыми субъектами

6. Профилактический контроль подразделяется на:

1) профилактический контроль с посещением Проверяемого субъекта;

2) профилактический контроль без посещения Проверяемого субъекта.

7. Профилактическим контролем с посещением Проверяемого субъекта является контроль в отношении конкретного субъекта контроля, направленный на профилактику, представление рекомендаций для устранения причин и условий совершения правонарушений с целью их профилактики и предупреждения наступления угрозы законным интересам физических и юридических лиц, государства.

По результатам профилактического контроля с посещением Проверяемого субъекта при наличии нарушений составляется предписание об устранении нарушений в соответствии с пунктами 2, 3 и 4 статьи 152-1 Предпринимательского кодекса.

Агентством и (или) его территориальным органом возбуждаются дела об административном правонарушении при осуществлении контроля в области поддержки и защиты субъектов предпринимательства.

8. В случае выявления грубых нарушений в соответствии с критериями оценки степени риска, по результатам профилактического контроля с посещением Проверяемого субъекта Агентство и (или) его территориальный орган назначают проверку в соответствии с подпунктом 1) пункта 3 статьи 144 Предпринимательского кодекса.

9. Результаты анализа профилактического контроля без посещения Проверяемого субъекта также являются основанием для отбора субъектов контроля для проведения профилактического контроля с посещением Проверяемого субъекта.

10. Основанием для назначения профилактического контроля с посещением Проверяемого субъекта является полугодовой список проведения профилактического контроля с посещением Проверяемого субъекта, утверждаемый в срок до 10 декабря года, предшествующего году проведения профилактического контроля с посещением Проверяемого субъекта, и до 10 мая текущего календарного года приказом Председателя Агентства или лицом, исполняющим его обязанности.

11. Списки профилактического контроля с посещением Проверяемого субъекта составляются на основе оценки степени рисков, утвержденных в соответствии со статьей 141 Предпринимательского кодекса, и формируются по результатам анализа отчетности, в том числе с использованием веб-портала "электронного правительства" и путем запроса в другие государственные органы с целью определения круга субъектов контроля, связанных с конкретным фактом и имеющих потенциальные риски.

Кратность проведения профилактического контроля с посещением субъекта (объекта) контроля и надзора определяется критериями оценки степени риска, но не чаще одного раза в год.

12. Профилактический контроль без посещения Проверяемого субъекта осуществляются в соответствии со статьей 137 Предпринимательского кодекса и иными законами Республики Казахстан.

13. Проверки проводятся по основаниям, указанным в пункте 3 статьи 144 Предпринимательского кодекса.

14. Проверка и профилактический контроль с посещением Проверяемого субъекта деятельности:

центральных государственных органов, их ведомств и подведомственных им организаций, проводится работниками Агентства;

территориальных подразделений центральных государственных органов и их ведомств, местных исполнительных органов областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимов районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов и подведомственных им организаций, проводится работниками территориальных органов Агентства в пределах компетенции, а также работниками Агентства по поручению руководства Агентства.

15. При поступлении жалобы о нарушении физическими и юридическими лицами (услугодателями), за исключением Проверяемых субъектов, указанных в пункте 14 настоящих Правил, законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг, такая жалоба направляется в уполномоченные органы, осуществляющие контроль в сферах, в которых данные государственные услуги оказаны, для принятия соответствующих мер контроля, предусмотренных Предпринимательским кодексом.

16. В соответствии с подпунктом 3) пункта 1 статьи 154 Предпринимательского кодекса к проведению проверки и профилактического контроля с посещением Проверяемого субъекта также привлекаются специалисты, консультанты и эксперты государственных органов и подведомственных организаций.

17. Проверка и (или) профилактический контроль с посещением Проверяемого субъекта проводится на основании акта о назначении проверки и (или) профилактического контроля с посещением Проверяемого субъекта, изданного руководством Агентства или руководителями его территориальных органов или

лицами, исполняющими их обязанности, которые содержат сведения согласно пунктам 2 и 3 статьи 145 Предпринимательского кодекса.

18. Сроки проведения проверки и профилактического контроля с посещением Проверяемого субъекта устанавливаются с учетом объема предстоящих работ, а также поставленных задач в соответствии с пунктом 1 статьи 148 Предпринимательского кодекса.

19. Сроки проведения проверки и профилактического контроля с посещением Проверяемого субъекта продлеваются в порядке, установленном пунктом 2 статьи 148 Предпринимательского кодекса.

Уведомление Проверяемого субъекта о приостановлении либо возобновлении проверки производится в соответствии со статьей 146 Предпринимательского кодекса.

20. Проведению проверки деятельности (по отдельному факту в отдельности или в целом за определенный период) Проверяемого субъекта по вопросу качества оказания государственных услуг предшествует изучение нормативных правовых актов, материалов, регулирующих и характеризующих его деятельность.

21. При проведении проверки и профилактического контроля с посещением Проверяемого субъекта, уполномоченный работник Агентства или его территориального органа (далее - Проверяющее лицо) извещает Проверяемый субъект о начале проведения проверки и профилактического контроля с посещением Проверяемого субъекта в сроки предусмотренные пунктом 1 статьи 147 Предпринимательского кодекса.

22. Началом проведения проверки или профилактического контроля с посещением Проверяемого субъекта считается дата вручения Проверяемому субъекту либо его представителю акта о назначении проверки или профилактического контроля с посещением Проверяемого субъекта, а также ознакомления Проверяемого субъекта с проверочным листом с указанием пунктов требований, подлежащих проверке и (или) профилактическому контролю с посещением Проверяемого субъекта.

23. В случаях отказа в принятии акта о назначении проверки или профилактического контроля с посещением Проверяемого субъекта, ознакомлении с проверочным листом, а также воспрепятствования доступу Проверяющего лица, осуществляющего проверку или профилактический контроль с посещением Проверяемого субъекта, к материалам, необходимым для проведения проверки или профилактического контроля с посещением Проверяемого субъекта, составляется протокол.

Протокол подписывается должностным лицом Агентства и (или) его территориального органа, осуществляющим проверку или профилактический контроль и надзор с посещением субъекта (объекта) контроля и надзора, и руководителем юридического лица либо его уполномоченным лицом, физическим лицом.

Руководитель Проверяемого субъекта либо его уполномоченное лицо вправе отказаться от подписания протокола, дав письменное объяснение причины отказа.

Отказ от получения акта о назначении проверки или профилактического контроля и надзора с посещением субъекта (объекта) контроля и надзора не является основанием для отмены проверки или профилактического контроля и надзора с посещением субъекта (объекта) контроля и надзора.

24. По завершению проверки Проверяющим лицом составляется акт о результатах проверки в трех экземплярах.

Агентством или его территориальным органом первый экземпляр акта о результатах проверки в электронной форме сдается в уполномоченный орган в области правовой статистики и специальных учетов и его территориальные органы, второй экземпляр на бумажном носителе передается под роспись Проверяемому субъекту либо его представителю для ознакомления и принятия мер по устранению выявленных нарушений и других действий, третий остается у органа контроля.

В акте о результатах проверки указываются сведения в соответствии с пунктом 1 статьи 152 Предпринимательского кодекса.

25. К акту о результатах проверки прилагается предписание об устранении выявленных нарушений в случаях выявления нарушений.

По каждому акту о результатах проверки, в ходе проведения которой были выявлены нарушения требований проверочных листов, выдается только одно предписание, составленное в соответствии с пунктами 2, 3 и 4 статьи 152-1 Предпринимательского кодекса.

26. Завершением срока проверки считается день вручения руководителю Проверяемого субъекта либо его представителя акта о результатах проверки не позднее срока окончания проверки, указанного в акте о назначении проверки.

27. При отказе руководителя Проверяемого субъекта либо его представителя подписывать акт о результатах проверки Проверяющим (проверяющими) лицом (лицами) составляется соответствующий протокол в произвольной форме, который вместе с одним экземпляром акта о результатах проверки передается в канцелярию Проверяемого субъекта, с получением на втором экземпляре акта о результатах проверки отметки о регистрации представленных материалов в журнале входящей корреспонденции или в системе электронного документооборота государственных органов.

28. В случае наличия замечаний и (или) возражений по результатам проверки руководитель Проверяемого субъекта либо его представитель излагают их в письменном виде в произвольной форме и направляют в Агентство или его территориальный орган, проводивший проверку, в течение трех рабочих дней со дня ознакомления с актом о результатах проверки.

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

29. По выявленным в результате проверки и (или) профилактического контроля с посещением Проверяемого субъекта нарушениям, для устранения которых требуются дополнительные временные и (или) финансовые затраты Проверяемый субъект не позднее трех рабочих дней обращается в Агентство и (или) его территориальный орган, с заявлением о продлении сроков устранения нарушений.

В заявлении Проверяемый субъект излагает меры, которые будут приняты по устранению нарушений, и объективные причины продления сроков устранения нарушений.

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

30. По истечении срока устранения нарушений, установленных в предписании об устранении выявленных нарушений, Проверяемый субъект в течение срока, установленного в предписании, предоставляет в Агентство и (или) его территориальный орган информацию об устранении выявленных нарушений.

31. В случае непредоставления Проверяемым субъектом в установленный срок информации об исполнении предписания об устранении значительных и незначительных нарушений, определенных в критериях оценки степени рисков, выявленных в результате проверки и (или) профилактического контроля с посещением Проверяемого субъекта, Агентство и (или) его территориальный орган в течение двух рабочих дней направляет Проверяемому субъекту запрос о необходимости предоставления информации об исполнении предписания.

32. После получения запроса о необходимости предоставления информации Проверяемый субъект в течение трех рабочих дней предоставляет соответствующую информацию в Агентство и (или) его территориальный орган.

В случае непредоставления информации Агентство и (или) его территориальный орган назначает проверку в соответствии с подпунктом 1-1) пункта 3 статьи 144 Предпринимательского кодекса.

33. При обнаружении в действиях должностных лиц Проверяемых субъектов признаков уголовного правонарушения или преступления руководством Агентства или руководителями его территориальных органов или лицами, исполняющими их обязанности принимаются меры по направлению материалов проверки и (или) профилактического контроля с посещением Проверяемого субъекта в соответствующие уполномоченные органы.

34. Проверяющее (проверяющие) лицо (лица) обеспечивает конфиденциальность информации, полученной в результате проведения проверки, в том числе

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

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

35. Внешний мониторинг соблюдения законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг осуществляется Агентством и его территориальными органами путем анализа:

1) сведений, отраженных в информационной системе мониторинга оказания государственных услуг, в разрезе услугодателей и государственных услуг, в том числе по нарушениям сроков оказания государственных услуг;

2) информации, предоставляемой Проверяемыми субъектами в рамках внутреннего государственного контроля ежеквартально до 10 числа месяца, следующего за отчетным периодом;

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

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

36. Руководством Агентства или руководителями его территориальных органов или лицами, исполняющими их обязанности по результатам внешнего мониторинга соблюдения законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг принимаются следующие решения:

1) о направлении в адрес руководителя Проверяемого субъекта либо его представителя рекомендаций по устранению выявленных по итогам внешнего мониторинга соблюдения законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг нарушений, причин и условий, способствующих их совершению, привлечению к ответственности виновных лиц, восстановлению нарушенных прав, свобод и законных интересов услугополучателя и информированию Агентства или его территориального органа о результатах рассмотрения к соответствующему сроку;

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

В случае обнаружения в действиях ответственных должностных лиц Проверяемых субъектов признаков уголовного правонарушения или преступления руководством Агентства или руководителями его территориальных органов или лицами, исполняющими их обязанности материалы проверки направляются в соответствующие уполномоченные органы.

Глава 3. Порядок проведения внутреннего государственного контроля

37. Внутренний государственный контроль за качеством оказания государственных услуг (далее - Внутренний государственный контроль) осуществляется в форме контрольного мероприятия и мониторинга качества оказания государственных услуг соответствующими структурными подразделениями центральных государственных органов, их ведомств и территориальных органов, местных исполнительных органов, а также исполнительных органов областей, городов республиканского значения, столицы, координирующими вопросы оказания государственных услуг.

38. Структурное подразделение центрального государственного органа, его ведомства и территориального органа, координирующее вопросы оказания государственных услуг, проводит Внутренний государственный контроль за качеством государственных услуг, оказываемых центральным государственным органом, его ведомством и территориальным органом, подведомственными организациями, а также физическими и юридическими лицами, координация деятельности которых осуществляется центральным государственным органом и его ведомством.

39. Структурное подразделение местного исполнительного органа, координирующее вопросы оказания государственных услуг, проводит Внутренний государственный контроль за качеством государственных услуг, оказываемых местными исполнительными органами соответствующей административно-территориальной единицы. Структурное подразделение исполнительного органа области, городов республиканского значения, столицы, координирующее вопросы оказания государственных услуг, проводит Внутренний государственный контроль за качеством государственных услуг, оказываемых подведомственными организациями, а также физическими и юридическими лицами, координация деятельности которых осуществляется исполнительным органом области, городов республиканского значения, столицы.

Параграф 1. Порядок проведения контрольного мероприятия

40. Контрольным мероприятием является комплекс взаимосвязанных контрольных действий, осуществляемых структурным подразделением центральных государственных органов, их ведомств и территориальных органов, местных исполнительных органов, а также исполнительных органов областей, городов республиканского значения, столицы, ответственных за проведение Внутреннего государственного контроля на предмет соблюдения законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг и иного законодательства Республики Казахстан с целью выявления, устранения и недопущения нарушений объектами контроля.

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

план контрольных мероприятий, утверждаемый на год приказом руководства центрального государственного органа, его ведомства и (или) территориального органа, местного исполнительного органа и (или) исполнительного органа областей, городов республиканского значения, столицы не позднее 25 декабря года, предшествующего планируемому периоду (году);

приказ (решение) руководства центрального государственного органа, его ведомства и (или) территориального органа, местного исполнительного органа и (или) исполнительного органа областей, городов республиканского значения, столицы о назначении контрольного мероприятия на основании обращения физических и юридических лиц по конкретным фактам, результатов мониторинга качества оказания государственных услуг и поручения уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг.

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

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

44. При наличии объективных причин, срок проведения контрольного мероприятия продлевается на основании приказа руководства центрального государственного органа, его ведомства и (или) территориального органа, местного исполнительного органа и (или) исполнительного органа областей, городов республиканского значения, столицы по мотивированному представлению должностного лица структурного подразделения, ответственного за проведение Внутреннего государственного контроля, на срок не более десяти рабочих дней.

45. Перед началом проведения контрольного мероприятия работник структурного подразделения, ответственный за проведение Внутреннего государственного контроля (далее - Ответственный исполнитель), извещает в письменном виде объект контроля не позднее трех рабочих дней до начала проведения контрольного мероприятия.

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

47. При проведении контрольного мероприятия Ответственные исполнители:

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

2) беспрепятственно знакомятся с документацией объектов контроля, относящейся к вопросам контрольного мероприятия, с учетом соблюдения требований

законодательства Республики Казахстан о государственных секретах и иной охраняемой законом тайны;

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

4) осуществляют иные действия, входящие в компетенцию структурного подразделения, ответственного за проведение Внутреннего государственного контроля.

48. К проведению контрольного мероприятия также привлекаются эксперты, экспертные организации и специалисты, не состоящие в гражданско-правовых и трудовых отношениях с объектом контроля.

49. По завершению контрольного мероприятия Ответственными исполнителями составляется и подписывается акт контрольного мероприятия в двух экземплярах.

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

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

Второй экземпляр акта контрольного мероприятия подшивается в материалах.

50. В акте контрольного мероприятия указываются:

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

2) наименование объекта контроля, в отношении которого проводилось контрольное мероприятие; фамилия, имя, отчество (при его наличии) и должность руководителя объекта контроля, а также лиц, присутствовавших при проведении контрольного мероприятия;

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

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

5) дата, место и период проведения контрольного мероприятия;

6) анализ деятельности объекта контроля;

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

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

9) пункты требований проверочного листа в сфере оказания государственных услуг по соблюдению требований Закона "О государственных услугах", по которым проведена проверка;

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

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

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

13) подпись Ответственных исполнителей, проводивших контрольное мероприятие.

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

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

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

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

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

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

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

1) о направлении в адрес руководителя объекта контроля письма о принятии мер по устранению выявленных нарушений, причин и условий, способствующих их совершению, улучшению внутренних процедур оказания государственных услуг, внесению соответствующих изменений и (или) дополнений в соответствующие

подзаконные нормативные правовые акты, определяющие порядок оказания государственных услуг, указанных в Реестре государственных услуг, утвержденного приказом и.о. Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 31 января 2020 года № 39/НК "Об утверждении реестра государственных услуг" (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 19982) (далее - подзаконные нормативные правовые акты, определяющие порядок оказания государственных услуг) и иные нормативные правовые акты, оптимизации процессов оказания государственных услуг, привлечению к ответственности лиц, виновных в нарушении законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг;

2) о принятии к сведению информации, содержащейся в материалах и акте контрольного мероприятия, в случае отсутствия принятия мер и замечаний;

3) об уведомлении Агентства и его территориальных органов в случае установления нарушения сроков и (или) порядка, а также необоснованного отказа при выдаче разрешений первой и второй категории.

54. В случае, предусмотренном подпунктом 1) пункта 53 настоящих Правил, руководитель объекта контроля не позднее пяти рабочих дней со дня получения рекомендаций предоставляет руководству структурного подразделения, ответственного за проведение Внутреннего государственного контроля, план мероприятий по устранению выявленных нарушений и исполнению приняты мер (далее - План мероприятий).

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

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

Параграф 2. Порядок проведения внутреннего мониторинга качества оказания государственных услуг

57. Внутренний мониторинг качества оказания государственных услуг проводится ежеквартально структурным подразделением центральных государственных органов, их ведомств и территориальных органов, местных исполнительных органов, а также исполнительных органов областей, городов республиканского значения, столицы, ответственных за проведение внутреннего государственного контроля, и включает:

1) анализ размещения проектов подзаконных нормативных правовых актов, определяющие порядок оказания государственных услуг для публичного обсуждения, отчетов о завершении публичного обсуждения, отчетов о деятельности по вопросам оказания государственных услуг на веб-портале "электронного правительства", официальном интернет-ресурсе государственного органа;

2) анализ наличия утвержденных подзаконных нормативных правовых актов, определяющие порядок оказания государственных услуг, соблюдения сроков их утверждения, размещения на веб-портале "электронного правительства", официальном интернет-ресурсе государственного органа;

3) анализ необходимости актуализации подзаконных нормативных правовых актов, определяющие порядок оказания государственных услуг;

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

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

6) анализ бизнес-процессов оказания государственных услуг на предмет оптимизации и автоматизации;

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

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

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

10) анализ обращений физических и юридических лиц;

11) анализ внесения данных о стадии оказания государственной услуги в информационную систему мониторинга оказания государственных услуг;

12) анализ итогов общественного мониторинга качества оказания государственных услуг;

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

58. По итогам внутреннего мониторинга качества оказания государственных услуг структурное подразделение, ответственное за Внутренний государственный контроль, вырабатывает предложения по:

- 1) совершенствованию бизнес-процессов оказания государственных услуг, в том числе по их автоматизации, оптимизации и их переводу в электронный вид;
- 2) внесению изменений и (или) дополнений в Реестр государственных услуг, подзаконные нормативные правовые акты, определяющие порядок оказания государственных услуг;
- 3) устранению выявленных фактов несоблюдения законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг;
- 4) проведению контрольных мероприятий по фактам нарушений законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг;
- 5) актуализации информации о порядке оказания государственных услуг в Едином контакт-центре по вопросам оказания государственных услуг, в местах оказания государственных услуг, веб-портале "электронного правительства", официальном интернет-ресурсе государственного органа;
- 6) проведению разъяснительных мероприятий по информированию услугополучателей о порядке оказания государственной услуги;
- 7) обеспечению повышения квалификации работников по оказанию государственных услуг;
- 8) уведомлению Агентства и его территориальных органов в случае установления нарушения сроков и (или) порядка, а также необоснованного отказа при выдаче разрешений первой и второй категории.

59. Предложения по итогам внутреннего мониторинга качества оказания государственных услуг вносятся на рассмотрение руководству государственного органа для последующего направления услугодателям с указанием срока информирования о принятых мерах по их исполнению.

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

60. Отчет о работе по внутреннему государственному контролю с приложением аналитической справки по форме согласно приложению 1 к настоящим Правилам предоставляют:

центральные государственные органы - в Агентство;

территориальные подразделения центральных государственных органов и их ведомств - в территориальные органы Агентства;

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

61. Отчет о работе по внутреннему государственному контролю с приложением аналитической справки по форме согласно приложению 2 к настоящим Правилам местные исполнительные органы предоставляют в Агентство и его территориальные органы.

Отчет содержит итоги внутреннего государственного контроля за качеством государственных услуг, оказываемых местными исполнительными органами областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимами районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов, подведомственными организациями, а также физическими и юридическими лицами, координация деятельности которых осуществляется местными исполнительными органами.

Местные исполнительные органы районов (городов областного значения) предоставляют отчет по внутреннему государственному контролю за качеством оказания государственных услуг по утвержденной форме в местные исполнительные органы областей, городов республиканского значения, столицы не позднее 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом.

62. Уполномоченный орган в сфере информатизации предоставляет в Агентство ежеквартально не позднее 25 числа, следующего за отчетным периодом, информацию по государственным услугам, оказанным через некоммерческое акционерное общество "Государственная корпорация "Правительство для граждан" (далее – Государственная корпорация) и в электронном виде с приложением аналитических справок по форме согласно приложениям 3 и 4 к настоящим Правилам.

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

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

Глава 4. Заключительные положения

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

65. Результаты государственного контроля опубликовываются Агентством, его территориальными органами, Проверяемыми субъектами в средствах массовой информации и (или) размещаются на их интернет-ресурсах в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

Представляется: в Агентство Республики Казахстан по делам государственной службы и его территориальные органы по областям, городам Нур-Султан, Алматы и Шымкент

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

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

Индекс формы: 1-мк

Периодичность: ежеквартально

Отчетный период: ___ квартал 20__ года

Круг лиц, представляющих информацию: центральные государственные органы с учетом их ведомств, территориальных органов, подведомственных организаций, а также физических и юридических лиц, оказывающих государственные услуги, координация деятельности которых осуществляется центральными государственными органами, а также территориальные подразделения центральных государственных органов и их ведомств

Срок представления информации: один раз в квартал, не позднее 10 числа месяца, следующего за отчетным периодом

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

№ п /п	Выполняемые мероприятия	Наименование месяцев			ВСЕГО за ___ квартал
		Январь (апрель, июль, октябрь)	Февраль (май, август, ноябрь)	Март (июнь, сентябрь, декабрь)	
А		1	2	3	4
1. Информация о результатах контрольных мероприятий (установленных по итогам внутреннего контроля)					
1.	Количество проведенных контрольных мероприятий, всего , из них:				
1.1.	согласно утвержденному годовому плану контрольных мероприятий				
1.2.	по результатам мониторинга качества оказания государственных услуг				
2.	Количество объектов контрольных мероприятий, всего , из них:				

2.1.	структурных подразделений и ведомств центрального государственного органа				
2.2.	подведомственных организаций				
2.3.	физических лиц, оказывающих государственные услуги в соответствии с законодательством Республики Казахстан				
2.4.	юридических лиц, оказывающих государственные услуги в соответствии с законодательством Республики Казахстан (не являющихся государственными органами или подведомственными организациями)				
3.	Количество выявленных нарушений, всего, из них:				
3.1.	факты нарушений сроков оказания государственных услуг				
3.2.	факты нарушений сроков отказов оказания государственных услуг				
3.3.	факты оказания государственных услуг при отсутствии полного пакета документов, предусмотренного утвержденным стандартом государственной услуги				
3.4.	факты истребования документов, не предусмотренных утвержденным стандартом государственной услуги				
3.5.	факты истребования документов, которые возможно получить из информационных систем				
3.6.	факты нарушения процедур (бизнес-процессов) оказания государственных услуг				
3.7.	факты необоснованных отказов в оказании государственных услуг				
3.8.	несоблюдение графика работы, предусмотренного стандартом государственных услуг				
3.9.	предоставление государственной услуги на платной основе, бесплатное предоставление которой гарантировано законами Республики Казахстан				
3.10	факты нарушений иных требований законодательства в сфере оказания государственных услуг				
4.	Количество нарушений, по итогам которых приняты меры по восстановлению нарушенных прав услугополучателей				
5.	Количество лиц, восстановивших нарушенные права при получении государственных услуг				
6.	Количество выявленных в ходе контрольных мероприятий нарушений сроков рассмотрения жалоб				
7.	Количество наложенных дисциплинарных взысканий по итогам контрольных мероприятий, всего, из них:				
7.1.	замечание				
7.2.	выговор				
7.3.	строгий выговор				

7.4.	предупреждение о неполном служебном соответствии								
7.5.	понижение в должности								
7.6.	увольнение с занимаемой должности								
8.	Количество лиц, привлеченных к дисциплинарной ответственности, всего, из них:								
8.1.	сотрудники местных исполнительных органов								
8.2.	сотрудники подведомственных организаций								
8.3.	иные лица								
9.	Количество выработанных рекомендаций по итогам контрольных мероприятий, всего, из них:								
9.1.	исполненных								
9.2.	неисполненных								
2. Информация о результатах мониторинга качества оказания государственных услуг									
10.	Общее количество видов государственных услуг в Реестре государственных услуг, всего, из них:								
	наименование государственной услуги								
10.1	включенных в Реестр государственных услуг в отчетном периоде, в том числе по видам услуг:								
	наименование государственной услуги								
11	Общее количество утвержденных подзаконных нормативных правовых актов, определяющие порядок оказания государственных услуг								
	наименование государственной услуги								
2.1. Информация о количестве оказанных государственных услуг									
№	Выполняемые мероприятия	Наименование месяцев						ВСЕГО	
		Январь (апрель, июль, октябрь)		Февраль (май, август, ноябрь)		Март (июнь, сентябрь, декабрь)		за __ квартал	
		физ. лицо	юр. лицо	физ. лицо	юр. лицо	физ. лицо	юр. лицо	физ. лицо	юр. лицо
12.	Количество оказанных государственных услуг - всего, из них:								
12.1	оказанных услугодателями через канцелярию (за исключением оказанных через Государственную корпорацию) в бумажной форме, всего, в том числе по видам услуг:								
	Наименование государственной услуги								
12.2	оказанных услугодателями на альтернативной основе в бумажной форме через канцелярию, но которые могли быть оказаны через веб-портал "электронного правительства" и (или) Государственную корпорацию, в с е г о , в том числе по видам услуг:								

14.3	оказанных с нарушением установленных сроков в электронном виде через информационные системы (за исключением веб-портала "электронного правительства" www.egov.kz, www.elicense.kz), всего, в том числе по видам услуг:								
	Наименование государственной услуги и информационной системы								
14.4	оказанных с нарушением установленных сроков через Государственную корпорацию, всего, в том числе по видам услуг:								
	Наименование государственной услуги								
15.	Количество нарушений сроков отказов оказания государственных услуг, всего, в том числе:								
15.1	оказанных с нарушением установленных сроков отказов услугодателями через канцелярию (за исключением оказанных через Государственную корпорацию) в бумажном виде, всего, в том числе по видам услуг:								
	Наименование государственной услуги								
15.2	оказанных с нарушением установленных сроков отказов в электронном виде через веб-портал "электронного правительства" www.egov.kz, www.elicense.kz, всего, в том числе по видам услуг:								
	Наименование государственной услуги								
15.3	оказанных с нарушением установленных сроков отказов в электронном виде через информационные системы (за исключением веб-портала "электронного правительства" www.egov.kz, www.elicense.kz), всего, в том числе по видам услуг:								
	Наименование государственной услуги и информационной системы								
15.4	оказанных с нарушением установленных сроков отказов через Государственную корпорацию, всего, в том числе по видам услуг:								
	Наименование государственной услуги								
2.3. Информация о количестве жалоб на качество оказанных государственных услуг									
16.	Количество жалоб на качество оказанных государственных услуг - всего, в том числе:								
16.1	оказанных услугодателями в бумажном виде через канцелярию (за исключением оказанных через Государственную корпорацию), всего, в том числе по видам услуг:								
	Наименование государственной услуги								
16.2	оказанных в электронном виде, всего, в том числе по видам услуг:								
	Наименование государственной услуги								

16.3	оказанных через Государственную корпорацию, всего, в том числе по видам услуг:				
	Наименование государственной услуги				
17.	Источники поступления жалоб на качество оказания государственной услуги:				
17.1	от физических лиц				
17.2	от государственных органов				
17.3	от юридических лиц				
17.4	поручения уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг				
17.5	от акимата области				
17.6	из средств массовой информации				
17.7	из других источников				
18.	Количество нарушений сроков рассмотрения жалоб лиц на качество оказанных государственных услуг, всего, в том числе:				
18.1	оказанных услугодателями в бумажном виде через канцелярию (за исключением оказанных через Государственную корпорацию), всего, в том числе по видам услуг:				
	Наименование государственной услуги				
18.2	оказанных в электронном виде, всего, в том числе по видам услуг:				
	Наименование государственной услуги				
18.3	оказанных через Государственную корпорацию, всего, в том числе по видам услуг:				
	Наименование государственной услуги				
2.4. Информация по восстановленным правам услугополучателей и проведению услугодателями разъяснительных мероприятий по повышению качества оказания государственных услуг					
19.	Количество лиц, восстановивших нарушенные права при получении государственных услуг				
20.	Количество проведенных разъяснительных мероприятий по повышению качества оказания государственных услуг				
21.	Охват населения разъяснительными мероприятиями по повышению качества оказания государственных услуг				
22.	Количество лиц, прошедших курсы повышения квалификации по вопросам оказания государственных услуг				

Наименование органа: _____ Адрес: _____

Телефон: _____

Адрес электронной почты: _____

Исполнитель: _____

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

Руководитель или лицо, исполняющее его обязанности _____

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

Дата " " _____ 20__ года М.П.

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

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

Глава 1. Общие положения

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

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

3. Форма отчета заполняется и предоставляется вместе с аналитической справкой ежеквартально до 10 числа месяца, следующего за отчетным периодом:

центральным аппаратом центрального государственного органа с учетом центрального государственного органа, его ведомств, территориальных подразделений, подведомственных организаций, а также физических и юридических лиц, оказывающих государственные услуги в курируемой центральным государственным органом сфере, - в Агентство;

территориальными подразделениями центрального государственного органа и его ведомств с учетом территориальных подразделений, а также физических и юридических лиц, оказывающих государственные услуги в курируемой сфере, - в территориальные органы Агентства по областям, городам Нур-Султан, Алматы и Шымкент.

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

Глава 2. Пояснение по заполнению формы отчета

Параграф 1. Информация о результатах контрольных мероприятий

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

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

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

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

9. В пунктах 3, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9 и 3.10 Формы отчета указываются количественные данные об общем количестве выявленных за отчетный период нарушений, в том числе в разрезе видов нарушений.

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

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

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

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

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

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

Параграф 2. Информация о результатах мониторинга качества оказания государственных услуг

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

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

18. В пункте 11 Формы отчета указываются количественные данные об общем количестве утвержденных подзаконных нормативных правовых актов, определяющие порядок оказания государственных услуг.

19. В пунктах 12, 12.1, 12.2, 12.3 и 12.4 Формы отчета указываются количественные данные об общем количестве оказанных в отчетном периоде государственных услуг, в том числе в разрезе физических и юридических лиц, форм предоставления, видов услуг с указанием наименования информационных систем, а также с учетом наличия или отсутствия прямого контакта с услугополучателем.

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

21. В пунктах 13.1 и 13.2. Формы отчета указываются количественные данные о количестве отказов в оказании государственных услуг за отчетный период, в том числе в разрезе физических и юридических лиц, форм предоставления и видов услуг.

22. В пунктах 14, 14.1, 14.2, 14.3 и 14.4 Формы отчета указываются количественные данные об общем количестве оказанных в отчетном периоде государственных услуг с нарушением установленных сроков, в том числе в разрезе физических и юридических лиц, форм предоставления и видов услуг с указанием наименования информационных систем.

23. В пунктах 15, 15.1, 15.2, 15.3 и 15.4 Формы отчета указываются количественные данные об общем количестве оказанных с нарушением установленных сроков отказов оказания государственных услуг, в том числе в разрезе физических и юридических лиц, форм предоставления и видов услуг с указанием наименования информационных систем.

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

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

26. В пунктах 18, 18.1, 18.2 и 18.3 Формы отчета указываются количественные данные об общем количестве допущенных в отчетном периоде нарушений сроков

рассмотрения жалоб лиц на качество оказанных государственных услуг, в том числе в разрезе форм предоставления, видов услуг.

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

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

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

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

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

Глава 3. Пояснение к содержанию аналитической справки

32. Аналитическая справка предоставляется вместе с отчетом и содержит:

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

проведенных контрольных мероприятиях, объектах контроля;

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

лицах, привлеченных к дисциплинарной ответственности;

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

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

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

внесенных изменениях и (или) дополнениях в Реестр государственных услуг, подзаконные нормативные правовые акты, определяющие порядок оказания

государственных услуг (с указанием наименования, номера и даты нормативных правовых актов);

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

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

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

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

восстановлении нарушенных прав услугополучателей с указанием принятых мер;

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

лицах, прошедших повышение квалификации по вопросам оказания государственных услуг.

33. Аналитическая справка к отчету сопровождается соответствующими материалами (копии приказов, протоколов, решений, писем, справок, служебных записок, фотоматериалы), подтверждающие сведения, указанные в отчетной форме о работе по внутреннему государственному контролю.

Приложение 2
к Правилам государственного
контроля за качеством оказания
государственных услуг
Форма

Представляется: в Агентство Республики Казахстан по делам государственной службы и его территориальные органы по областям, городам Нур-Султан, Алматы и Шымкент

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

Наименование формы: Отчет о работе местного исполнительного органа по внутреннему контролю за качеством оказания государственных услуг

Индекс: 2-мк

Периодичность: ежеквартально

Отчетный период: ___ квартал 20__ года

Круг лиц, представляющих информацию: местные исполнительные органы областей, городов республиканского значения, столицы с учетом местных исполнительных органов районов, городов областного значения, районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов, подведомственных

организаций, а также физических и юридических лиц, оказывающих государственные услуги, координация деятельности которых осуществляется местными исполнительными органами

Срок представления информации: один раз в квартал, не позднее 10 числа месяца, следующего за отчетным периодом

Данные о работе местного исполнительного органа по внутреннему контролю за качеством оказания государственных услуг, шт.

№ п /п	Выполняемые мероприятия	Наименование месяцев			ВСЕГО за ___ квартал
		Январь (апрель, июль, октябрь)	Февраль (май, август, ноябрь)	Март (июнь, сентябрь, декабрь)	
А		1	2	3	4
1. Информация о результатах контрольных мероприятий (установленных по итогам внутреннего контроля)					
1.	Количество проведенных контрольных мероприятий, всего , из них:				
1.1.	согласно утвержденному годовому плану контрольных мероприятий				
1.2.	по результатам мониторинга качества оказания государственных услуг				
2.	Количество объектов контрольных мероприятий, всего , из них:				
2.1.	местных исполнительных органов				
2.2.	подведомственных организаций				
2.3.	физических лиц, оказывающих государственные услуги в соответствии с законодательством Республики Казахстан				
2.4.	юридических лиц, оказывающих государственные услуги в соответствии с законодательством Республики Казахстан (не являющихся государственными органами или подведомственными организациями)				
3.	Количество выявленных нарушений, всего, из них:				
3.1.	факты нарушений сроков оказания государственных услуг				
3.2.	факты нарушений сроков отказов оказания государственных услуг				
3.3.	факты оказания государственных услуг при отсутствии полного пакета документов, предусмотренного утвержденным стандартом государственной услуги				
3.4.	факты истребования документов, не предусмотренных утвержденным стандартом государственной услуги				

3.5.	факты истребования документов, которые возможно получить из информационных систем				
3.6.	факты нарушения процедур (бизнес-процессов) оказания государственных услуг				
3.7.	факты необоснованных отказов в оказании государственных услуг				
3.8.	несоблюдение графика работы, предусмотренного стандартом государственных услуг				
3.9.	предоставление государственной услуги на платной основе, бесплатное предоставление которой гарантировано законами Республики Казахстан				
3.10	факты нарушений иных требований законодательства в сфере оказания государственных услуг				
4.	Количество нарушений, по итогам которых приняты меры по восстановлению нарушенных прав услугополучателей				
5.	Количество лиц, восстановивших нарушенные права при получении государственных услуг				
6.	Количество выявленных в ходе контрольных мероприятий нарушений сроков рассмотрения жалоб				
7.	Количество наложенных дисциплинарных взысканий по итогам контрольных мероприятий, всего, из них:				
7.1.	замечание				
7.2.	выговор				
7.3.	строгий выговор				
7.4.	предупреждение о неполном служебном соответствии				
7.5.	понижение в должности				
7.6.	увольнение с занимаемой должности				
8.	Количество лиц, привлеченных к дисциплинарной ответственности, всего, из них:				
8.1.	сотрудники местных исполнительных органов				
8.2.	сотрудники подведомственных организаций				
8.3.	иные лица				
9.	Количество выработанных рекомендаций по итогам контрольных мероприятий, всего, из них:				
9.1.	исполненных				
9.2.	неисполненных				
2. Информация о результатах мониторинга качества оказания государственных услуг					
10.	Общее количество видов государственных услуг в Реестре государственных услуг, всего, из них:				
	наименование государственной услуги				
10.1	включенных в Реестр государственных услуг в отчетном периоде, в том числе по видам услуг:				

наименование государственной услуги									
2.1. Информация о количестве оказанных государственных услуг									
№	Выполняемые мероприятия	Наименование месяцев						ВСЕГО	
		Январь (апрель, июль, октябрь)		Февраль (май, август, ноябрь)		Март (июнь, сентябрь, декабрь)		за ___ квартал	
		физ. лицо	юр. лицо	физ. лицо	юр. лицо	физ. лицо	юр. лицо	физ. лицо	юр. лицо
11.	Количество оказанных государственных услуг - всего, из них:								
11.1	оказанных услугодателями через канцелярию (за исключением оказанных через Государственную корпорацию) в бумажной форме, всего, в том числе по видам услуг:								
	Наименование государственной услуги								
11.2	оказанных услугодателями на альтернативной основе в бумажной форме через канцелярию, но которые могли быть оказаны через веб-портал "электронного правительства" и (или) Государственную корпорацию, в с е г о , в том числе по видам услуг:								
	Наименование государственной услуги								
11.3	оказанных в электронном виде через информационные системы услугодателя без прямого контакта с услугополучателем (за исключением веб-портала "электронного правительства" www.egov.kz, www.elicense.kz) , в том числе по видам услуг:								
	Наименование государственной услуги и информационной системы								
11.4	оказанных в электронном виде через информационные системы услугодателя путем прямого контакта с услугополучателем и ручного ввода заявки в информационную систему (за исключением веб-портала "электронного правительства" www.egov.kz, www.elicense.kz), в том числе по видам услуг:								
	Наименование государственной услуги и информационной системы								
12.	Количество отказов в оказании государственных услуг , всего, из них:								
12.1	выданных в электронном виде (за исключением веб-портала "электронного правительства" www.egov.kz, www.elicense.kz)								
12.2	выданных в бумажном виде								

2.2. Общее количество выявленных нарушения сроков оказания государственных услуг, в том числе установленных уполномоченными органами по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг и в сфере информатизации

№	Выполняемые мероприятия	Наименование месяцев						ВСЕГО	
		Январь (апрель, июль, октябрь)		Февраль (май, август, ноябрь)		Март (июнь, сентябрь, декабрь)		за __ квартал	
		физ. лицо	юр. лицо	физ. лицо	юр. лицо	физ. лицо	юр. лицо	физ. лицо	юр. лицо
13.	Количество государственных услуг, оказанных с нарушением установленных сроков, всего, в том числе:								
13.1	оказанных с нарушением установленных сроков услугодателями через канцелярию (за исключением оказанных через Государственную корпорацию) в бумажном виде, всего, в том числе по видам услуг:								
	Наименование государственной услуги								
13.2	оказанных с нарушением установленных сроков в электронном виде через веб-портал "электронного правительства" www.egov.kz, www.elicense.kz, всего, в том числе по видам услуг:								
	Наименование государственной услуги								
13.3	оказанных с нарушением установленных сроков в электронном виде через информационные системы (за исключением веб-портала "электронного правительства" www.egov.kz, www.elicense.kz), всего, в том числе по видам услуг:								
	Наименование государственной услуги и информационной системы								
13.4	оказанных с нарушением установленных сроков через Государственную корпорацию, всего, в том числе по видам услуг:								
	Наименование государственной услуги								
14.	Количество нарушений сроков отказов оказания государственных услуг, всего, в том числе:								
14.1	оказанных с нарушением установленных сроков отказов услугодателями через канцелярию (за исключением оказанных через Государственную корпорацию) в бумажном виде, всего, в том числе по видам услуг:								
	Наименование государственной услуги								
14.2	оказанных с нарушением установленных сроков отказов в электронном виде через веб-портал "электронного правительства" www.egov.kz, www.elicense.kz, всего, в том числе по видам услуг:								
	Наименование государственной услуги								

14.3	оказанных с нарушением установленных сроков отказов в электронном виде через информационные системы (за исключением веб-портала "электронного правительства" www.egov.kz, www.elicense.kz), всего, в том числе по видам услуг:							
	Наименование государственной услуги и информационной системы							
14.4	оказанных с нарушением установленных сроков отказов через Государственную корпорацию, всего, в том числе по видам услуг:							
	Наименование государственной услуги							
2.3. Информация о количестве жалоб на качество оказанных государственных услуг								
15.	Количество жалоб на качество оказанных государственных услуг - всего, в том числе:							
15.1	оказанных услугодателями в бумажном виде через канцелярию (за исключением оказанных через Государственную корпорацию), всего, в том числе по видам услуг:							
	Наименование государственной услуги							
15.2	оказанных в электронном виде, всего, в том числе по видам услуг:							
	Наименование государственной услуги							
15.3	оказанных через Государственную корпорацию, всего, в том числе по видам услуг:							
	Наименование государственной услуги							
16.	Источники поступления жалоб на качество оказания государственной услуги:							
16.1	от физических лиц							
16.2	от государственных органов							
16.3	от юридических лиц							
16.4	поручения уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг							
16.5	от акимата области							
16.6	из средств массовой информации							
16.7	из других источников							
17.	Количество нарушений сроков рассмотрения жалоб лиц на качество оказанных государственных услуг, всего, в том числе:							
17.1	оказанных услугодателями в бумажном виде через канцелярию (за исключением оказанных через Государственную корпорацию), всего, в том числе по видам услуг:							
	Наименование государственной услуги							
17.2	оказанных в электронном виде, всего, в том числе по видам услуг:							

	Наименование государственной услуги				
17.3	оказанных через Государственную корпорацию, всего, в том числе по видам услуг:				
	Наименование государственной услуги				
2.4. Информация по восстановленным правам услугополучателей и проведению услугодателями разъяснительных мероприятий по повышению качества оказания государственных услуг					
18.	Количество лиц, восстановивших нарушенные права при получении государственных услуг				
19.	Количество проведенных разъяснительных мероприятий по повышению качества оказания государственных услуг				
20.	Охват населения разъяснительными мероприятиями по повышению качества оказания государственных услуг				
21.	Количество лиц, прошедших курсы повышения квалификации по вопросам оказания государственных услуг				

Наименование органа: _____ Адрес: _____

Телефон: _____

Адрес электронной почты: _____

Исполнитель: _____

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

Руководитель или лицо, исполняющее его обязанности _____

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

Дата " " _____ 20__ года М.П.

Приложение
к отчету о работе местного
исполнительного органа по
внутреннему контролю за
качеством оказания
государственных услуг

Пояснение по содержанию аналитической справки и заполнению формы отчета о работе местного исполнительного органа по внутреннему контролю за качеством оказания государственных услуг (2-мк, ежеквартально)

Глава 1. Общие положения

1. Форма отчета по внутреннему государственному контролю за качеством государственных услуг, оказываемых местными исполнительными органами областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов, подведомственными организациями, а также физическими и юридическими лицами,

координация деятельности которых осуществляется местными исполнительными органами, (далее - Форма отчета) разработана в соответствии с подпунктом 4) статьи 7 Закона Республики Казахстан "О государственных услугах".

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

3. Форма отчета заполняется и предоставляется вместе с аналитической справкой акиматами областей, городов Нур-Султан, Алматы и Шымкент с учетом местных исполнительных органов областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов, подведомственными организациями, а также физическими и юридическими лицами, координация деятельности которых осуществляется местными исполнительными органами, ежеквартально до 10 числа месяца, следующего за отчетным периодом, в Агентство и его территориальные органы по областям, городам Нур-Султан, Алматы и Шымкент.

4. Формы отчетов подписывают исполнители и руководители местных исполнительных органов областей, городов Нур-Султан, Алматы и Шымкент, а в случае их отсутствия, лица, исполняющие их обязанности.

Глава 2. Пояснение по заполнению формы отчета

Параграф 1. Информация о результатах контрольных мероприятий

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

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

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

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

9. В пунктах 3, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9 и 3.10 Формы отчета указываются количественные данные об общем количестве выявленных за отчетный период нарушений, в том числе в разрезе видов нарушений.

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

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

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

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

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

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

Параграф 2. Информация о результатах мониторинга качества оказания государственных услуг

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

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

18. В пунктах 11, 11.1, 11.2, 11.3 и 11.4 Формы отчета указываются количественные данные об общем количестве оказанных в отчетном периоде государственных услуг, в том числе в разрезе физических и юридических лиц, форм предоставления, видов услуг с указанием наименования информационных систем, а также с учетом наличия или отсутствия прямого контакта с услугополучателем.

19. В пункте 12 Формы отчета указываются количественные данные об общем количестве отказов в оказании государственных услуг за отчетный период.

20. В пунктах 12.1 и 12.2. Формы отчета указываются количественные данные о количестве отказов в оказании государственных услуг за отчетный период, в том числе в разрезе физических и юридических лиц, форм предоставления и видов услуг.

21. В пунктах 13, 13.1, 13.2, 13.3 и 13.4 Формы отчета указываются количественные данные об общем количестве оказанных в отчетном периоде государственных услуг с нарушением установленных сроков, в том числе в разрезе физических и юридических лиц, форм предоставления и видов услуг с указанием наименования информационных систем.

22. В пунктах 14, 14.1, 14.2, 14.3 и 14.4 Формы отчета указываются количественные данные об общем количестве оказанных с нарушением установленных сроков отказов оказания государственных услуг, в том числе в разрезе физических и юридических лиц, форм предоставления и видов услуг с указанием наименования информационных систем.

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

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

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

26. В пункте 18 Формы отчета указываются количественные данные об общем количестве лиц, восстановивших в отчетном периоде нарушенные права при получении государственных услуг.

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

28. В пункте 20 Формы отчета указываются количественные данные об охвате населения разъяснительными мероприятиями по повышению качества оказания государственных услуг (количество человек).

29. В пункте 21 Формы отчета указываются количественные данные об общем количестве лиц, прошедших курсы повышения квалификации по вопросам оказания государственных услуг.

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

Глава 3. Пояснение к содержанию аналитической справки

31. Аналитическая справка предоставляется вместе с отчетом и содержит:

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

проведенных контрольных мероприятиях, объектах контроля;

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

лицах, привлеченных к дисциплинарной ответственности;

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

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

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

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

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

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

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

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

восстановлении нарушенных прав услугополучателей с указанием принятых мер;

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

лицах, прошедших повышение квалификации по вопросам оказания государственных услуг.

32. Аналитическая справка к отчету сопровождается соответствующими материалами (копии приказов, протоколов, решений, писем, справок, служебных записок, фотоматериалы), подтверждающие сведения, указанные в отчетной форме о работе по внутреннему государственному контролю.

Представляется: Агентство Республики Казахстан по делам государственной службы

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

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

Индекс: 3-мк

Периодичность: ежеквартально

Отчетный период: ___ квартал 20__ года

Круг лиц, представляющих информацию: уполномоченный орган в сфере информатизации

Срок представления информации: один раз в квартал, не позднее 25 числа месяца, следующего за отчетным периодом

Данные о количестве государственных услуг, оказанных через некоммерческое акционерное общество "Государственная корпорация "Правительство для граждан", шт

№ п/п	Количество государственных услуг оказанных через Государственную корпорацию	Количество выданных результатов оказания государственных услуг	Количество государственных услуг, оказанных с нарушением установленных сроков					
			всего	из них:				
				по вине работника Государственной корпорации	по вине работника услугодателя	по причине отсутствия электроэнергии подтвержденного актами	по причине сбоя связи/ЛВС подтвержденного актами	по причине технических проблем подтвержденных актами
А	1	2	3	4	5	6	7	
ИТОГО								
1.	Услуги оказываемые в бумажной форме							
	Наименование услугодателя							
	Наименование государственной услуги							
	Услуги оказываемые в электронной форме							
2	Наименование услугодателя							
	Наименование государственной услуги							

Продолжение таблицы

Количество отказов в оказании государственных услуг				
	из них:			
	по вине работника Государственной корпорации (принял неполный пакет документов)	необоснованные отказы в оказании государственной услуги услугодателями	имеются обременения, ограничения, арест, запреты	иные причины, обоснованные услугодателем
9	10	11	12	13

Наименование органа: _____ Адрес: _____

Телефон: _____

Адрес электронной почты: _____

Исполнитель: _____

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

Руководитель или лицо, исполняющее его обязанности _____

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

Дата " " _____ 20__ года М.П.

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

Пояснение по содержанию аналитической справки и заполнению формы отчета о количестве государственных услуг, оказанных через некоммерческое акционерное общество "Государственная корпорация "Правительство для граждан" (3-мк, ежеквартально)

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

2. Форма отчета заполняется и предоставляется вместе с аналитической справкой ежеквартально до 25 числа месяца, следующего за отчетным периодом уполномоченным органом в сфере информатизации в Агентство.

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

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

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

Приложение 4
к Правилам государственного
контроля за качеством оказания
государственных услуг
Форма

Представляется: в Агентство Республики Казахстан по делам государственной службы

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

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

Индекс: 4-мк

Периодичность: ежеквартально

Отчетный период: ___ квартал 20__ года

Круг лиц, представляющих информацию: уполномоченный орган в сфере информатизации

Срок представления информации: один раз в квартал, не позднее 25 числа месяца, следующего за отчетным периодом

Данные о количестве государственных услуг, оказанных в электронном виде, шт.

№ п/п	Количество государственных услуг оказанных в электронном виде	Количество оказанных государственных услуг, оказанных в электронном виде		из них, общее количество отказов в оказании государственных услуг		из них, кол государственных оказанных с на установленных сро	
		из них:		из них:		из них:	
		через веб-портал	через ИС " Государственная "	через веб-портал	через ИС " Государственная "		
		всего		всего		всего	

		электронного правительства "	база данных " Е-лицензирование "		электронного правительства "	база данных " Е-лицензирование "		технические причины
А	1	2	3	4	5	6	7	8
1	Наименование услугодателя (Центральные государственные органы, Местные исполнительные органы области, г о р о д а республиканского знаения, столицы и подведомственных им организаций)							
	Наименование государственной услуги							
	Итого							

Наименование органа: _____ Адрес: _____

Телефон: _____

Адрес электронной почты: _____

Исполнитель: _____

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

Руководитель или лицо, исполняющее его обязанности _____

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

Дата " " _____ 20__ года М.П.

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

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

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

2. Форма отчета заполняется и предоставляется вместе с аналитической справкой ежеквартально до 25 числа месяца, следующего за отчетным периодом уполномоченным органом в сфере информатизации в Агентство.

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

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