

## **Об утверждении Методики оценки взаимодействия государственного органа с гражданами**

Совместный приказ Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции от 3 февраля 2017 года № 29, Министра информации и коммуникаций Республики Казахстан от 6 февраля 2017 года № 45 и Председателя Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан от 7 февраля 2017 года № 4 о/д. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 13 февраля 2017 года № 14795.

В соответствии с пунктом 33 Системы ежегодной оценки эффективности деятельности центральных государственных и местных исполнительных органов областей, города республиканского значения, столицы, утвержденной Указом Президента Республики Казахстан от 19 марта 2010 года № 954 "О Системе ежегодной оценки эффективности деятельности центральных государственных и местных исполнительных органов областей, города республиканского значения, столицы",  
**ПРИКАЗЫВАЕМ:**

1. Утвердить прилагаемую Методику оценки взаимодействия государственного органа с гражданами.

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

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

2) в течение десяти календарных дней со дня государственной регистрации настоящего совместного 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;

3) размещение настоящего совместного приказа на интернет-ресурсах Министерства информации и коммуникаций Республики Казахстан, Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан, Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции.

3. Контроль за исполнением настоящего совместного приказа возложить на курирующего вице-министра информации и коммуникаций Республики Казахстан, курирующего заместителя Председателя Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан, курирующего заместителя Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции.

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

<p>Министр информации и коммуникаций Республики Казахстан _____ Д. Абаев</p>
<p>Председатель Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан _____ Б. Мусин</p>
<p>Председатель Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции _____ К. Кожамжаров</p>

"СОГЛАСОВАН"

Министр национальной экономики  
Республики Казахстан  
\_\_\_\_\_ Т. Сулейменов  
"\_\_\_" \_\_\_\_\_ 2017 года

	<p>Утверждена совместным приказом Министра информации и коммуникаций Республики Казахстан от 6 февраля 2017 года № 45</p>
	<p>Председателя Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан от 7 февраля 2017 года № 4 о/д</p>
	<p>Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции от 3 февраля 2017 года № 29</p>

## Методика оценки взаимодействия государственного органа с гражданами

Сноска. Методика в редакции совместного приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы и противодействию коррупции от 23.11.2017 № 229, Министра информации и коммуникаций РК от 24.11.2017 № 414 и Председателя Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры РК от 24.11.2017 № 93 о/д (вводится в действие со дня его первого официального опубликования).

## Глава 1. Общие положения

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

2. В настоящей Методике используются следующие основные определения:

1) заявление – ходатайство лица о содействии в реализации его прав и свобод или прав и свобод других лиц либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе субъектов, рассматривающих обращения, должностных лиц, либо критика их деятельности;

2) срок рассмотрения заявлений и жалоб – рассмотрение заявлений и жалоб в сроки, установленные законодательством Республики Казахстан;

3) наполнение интернет-портала открытый бюджет – процесс размещения государственным органом бюджетной отчетности, консолидированной финансовой отчетности, результатов государственного аудита и финансового контроля, а также публичное обсуждение проектов бюджетных программ и отчетов о реализации бюджетных программ согласно Правилам размещения информации на интернет-портале открытых бюджетов, утвержденных приказом исполняющего обязанности Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 30 декабря 2015 года № 1271 (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 12803);

4) наполнение интернет-портала открытые данные – процесс формирования перечня открытых данных, размещаемых государственным органом на интернет-портале открытых данных согласно Критериям отнесения электронных информационных ресурсов к открытым данным, размещаемым государственными органами на интернет-портале открытых данных, а также Правил и формату их представления, утвержденных приказом исполняющего обязанности Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 26 января 2016 года № 86 (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 13231);

5) наполнение интернет-портала открытый диалог – процесс проведения публичных обсуждений государственным органом, обеспечивающий возможность направления гражданами запросов и получения ответов на них от первых руководителей государственных органов;

6) наполнение интернет-портала открытые нормативные правовые акты (далее – НПА) – процесс размещения и публичного обсуждения государственными органами проектов концепций законопроектов и проектов нормативных правовых актов согласно Правилам размещения и публичного обсуждения проектов концепций законопроектов и проектов нормативных правовых актов на интернет-портале открытые НПА, утвержденным приказом Министра информации и коммуникаций Республики Казахстан от 30 июня 2016 года № 22 (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 13974);

7) полнота и актуальность информации на интернет-порталах открытого правительства – соответствие размещенной информации текущему моменту времени, а также размещение качественной и

достоверной информации на интернет-порталах открытые данные, открытый бюджет, открытые НПА, открытый диалог;

8) к вышестоящим органам относятся – Администрация Президента Республики Казахстан, Канцелярией Премьер-Министра Республики Казахстан, контролирующие и правоохранительные органы, которые образуют единую централизованную систему с подчинением нижестоящих органов вышестоящим, имеющих право их контролировать;

9) мобильная версия интернет-ресурса – это сжатая версия интернет-ресурса государственного органа, имеющего то же доменное, что и интернет-ресурс государственного органа, разработанная специально для мобильных устройств, со специальным дизайном, оптимизацией контента и пользовательского интерфейса, предназначенного для просмотра в мобильных браузерах;

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

11) регламент государственной услуги – нормативный правовой акт, устанавливающий требования по соблюдению стандарта государственной услуги и определяющий порядок деятельности услугодателей, в том числе порядок взаимодействия с иными услугодателями, НАО "Государственная корпорация "Правительство для граждан" (далее – Государственная корпорация), а также использования информационных систем в процессе оказания государственных услуг;

12) стандарт государственной услуги – нормативный правовой акт, устанавливающий требования к оказанию государственной услуги, а также включающий характеристики процесса, формы, содержание и результат оказания государственной услуги;

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

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

15) реестр государственных услуг – классифицированный перечень государственных услуг;

16) веб-портал "электронного правительства" – информационная система, представляющая собой "единое окно" доступа ко всей консолидированной правительственной информации, включая нормативную правовую базу, и к государственным и иным услугам, оказываемым в электронной форме;

17) поддержка официального интернет-ресурса государственного органа – обеспечение наполнения официальных интернет-ресурсов государственных органов информацией, согласно Правилам информационного наполнения интернет-ресурсов государственных органов и требованиям к их содержанию, утвержденным приказом исполняющего обязанности Министра по инвестициям и развитию

Республики Казахстан от 28 января 2016 года № 116 (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 13262);

18) необоснованный отказ в оказании государственной услуги – отказ в случаях и по основаниям, не установленными законодательством Республики Казахстан и стандартом государственной услуги;

19) жалоба – требование лица о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов его или других лиц, об устранении неправомерных действий или бездействия государственных органов, органов местного самоуправления, юридических лиц со стопроцентным участием государства либо предоставляющих товары (работы, услуги) в соответствии с условиями государственного заказа и (или) государственного закупа, субъектов крупного предпринимательства по обращениям физических и юридических лиц, с которыми заключен договор на поставку (выполнение, оказание) им товаров (работ, услуг), их должностных лиц, а также отмене их незаконных решений

3. Методика предназначена для определения эффективности мер принимаемых государственными органами по: 1) качественному оказанию государственных услуг населению, 2) степени открытости государственного органа, 3) рассмотрению жалоб и заявлений граждан.

4. Оценка взаимодействия государственного органа с гражданами осуществляется согласно Графику проведения ежегодной оценки эффективности деятельности государственных органов, утверждаемому Администрацией Президента Республики Казахстан (далее – График).

5. Оценка взаимодействия государственного органа с гражданами осуществляется по следующим направлениям:

- 1) качество оказания государственных услуг;
- 2) открытость государственного органа;
- 3) качество рассмотрения жалоб и заявлений физических и юридических лиц.

6. Оценка эффективности взаимодействия государственного органа с гражданами осуществляется следующими государственными органами (далее – уполномоченные на оценку государственные органы):

Администрацией Президента Республики Казахстан – оценка эффективности деятельности Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции (далее – Агентство) по направлению "Качество оказания государственных услуг";

Канцелярией Премьер-Министра Республики Казахстан – оценка эффективности деятельности Министерства информации и коммуникаций Республики Казахстан (далее – Министерство) по оказанию государственных услуг в электронном формате и по направлению "Открытость государственного органа";

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

Сервисным интегратором "электронного правительства" (далее -сервисный интегратор) – оценка эффективности деятельности центральных государственных и местных исполнительных органов по оказанию государственных услуг в электронном формате и направлению "Открытость государственного органа".

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

7. По итогам оценки по соответствующим направлениям формируется общая оценка эффективности взаимодействия государственного органа с гражданами.

8. Уполномоченные на оценку государственные органы проводят перепроверку данных, содержащихся в отчетной информации оцениваемых государственных органов на предмет их достоверности.

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

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

11. В рамках перепроверки, уполномоченные на оценку государственные органы могут получать электронные копии подтверждающих документов, за исключением документов, имеющих гриф секретности, а также пометку "Для служебного пользования".

12. В случае представления оцениваемым государственным органом в уполномоченные на оценку государственные органы недостоверной отчетной информации, из итоговой оценки государственного органа по соответствующему направлению вычитаются штрафные баллы.

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

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

15. За представление государственным органом недостоверной отчетной информации предусматривается вычитание 0,2 штрафных баллов за каждый зафиксированный факт.

Сумма вычитаемых штрафных баллов из итоговой оценки государственного органа за представление недостоверной информации по каждому направлению оценки не превышает 5 баллов.

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

17. В раздел "Выводы и рекомендации" заключения о результатах оценки эффективности деятельности государственных органов, в целях выработки рекомендаций по повышению качества оказания государственных услуг и исключению имеющихся недостатков в работе оцениваемых государственных органов, включается информация по выявленным нарушениям требований законодательства Республики Казахстан, а также результаты анализа деятельности государственных органов в сфере оказания государственных услуг.

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

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

## **Глава 2. Оценка по направлению "Качество оказания государственных услуг" Параграф § 1. Общие положения**

19. Оценка качества оказания государственных услуг проводится по государственным услугам, указанным в Реестре государственных услуг, утвержденном постановлением Правительства Республики Казахстан от 18 сентября 2013 года № 983 (далее – Реестр).

20. Оценка качества оказания государственных услуг осуществляется по результатам анализа информации, представляемой оцениваемыми государственными органами в Агентство в рамках государственного контроля за качеством оказания государственных услуг (далее – государственный контроль).

21. Оценка качества оказания государственных услуг осуществляется по следующим критериям:

- 1) удовлетворенность услугополучателей качеством оказания государственных услуг;
- 2) соблюдение сроков оказания государственных услуг;
- 3) обеспечение качества оказания государственных услуг;
- 4) внутренний контроль за качеством оказания государственных услуг;

- 5) расширение Реестра государственных услуг;
- 6) композитные государственные услуги;
- 7) оптимизация государственных услуг.

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

23. Оценка качества оказания государственных услуг по критериям осуществляется Агентством, за исключением критериев "Композитные государственные услуги" и "Оптимизация государственных услуг", по которым оценка качества оказания государственных услуг осуществляется сервисным интегратором.

24. Оценке качества оказания государственных услуг подлежат услуги, предоставляемые центральными государственными и местными исполнительными органами.

Заключения о результатах оценки качества оказания государственных услуг, предоставляемых центральными государственными органами, формируются по форме, согласно приложению 3 к настоящей Методике.

Заключения о результатах оценки качества оказания государственных услуг, предоставляемых местными исполнительными органами, формируются по форме, согласно приложению 4 к настоящей Методике.

Заключения о результатах оценки качества оказания государственных услуг по критериям "Композитные государственные услуги" и "Оптимизация государственных услуг", предоставляются сервисным интегратором в Агентство по форме, согласно приложению 5 к настоящей Методике.

Заключения о результатах оценки качества оказания государственных услуг, оказываемых Министерством по критериям "Композитные государственные услуги" и "Оптимизация государственных услуг", предоставляется Канцелярией Премьер-Министра Республики Казахстан в Агентство.

25. Информация для проведения оценки качества оказания государственных услуг Агентства предоставляется Агентством на бумажных и электронных носителях согласно Графику в Администрацию Президента Республики Казахстан.

Информация для проведения оценки качества оказания государственных услуг, оказываемых Министерством по критериям "Композитные государственные услуги" и "Оптимизация государственных услуг", предоставляется Министерством на бумажных и электронных носителях согласно Графику в Канцелярию Премьер-Министра Республики Казахстан.



## Параграф §2. Оценка по критерию

### "Удовлетворенность получателей качеством оказания государственных услуг"

26. По критерию "Удовлетворенность получателей качеством оказания государственных услуг" оценивается уровень удовлетворенности населения качеством предоставляемых государственных услуг на основании результатов общественных мониторингов, и принимаемых государственным органом мер по устранению выявленных административных барьеров при их оказании.

27. Оценка по критерию "Удовлетворенность получателей качеством оказания государственных услуг" проводится по показателям "Уровень удовлетворенности качеством оказания государственных услуг" и "Меры по повышению удовлетворенности получателей".

28. Оценка рассчитывается по следующей формуле:

1) по центральным государственным органам:

$$K1 = P1 + P2$$

2) по местным исполнительным органам:

$$M1 = P1 + P2$$

K1 – оценка центрального государственного органа по данному критерию;

M1 – оценка местного исполнительного органа по данному критерию;

P1 – значение показателя "Уровень удовлетворенности качеством оказания государственных услуг";

P2 – значение показателя "Меры по повышению удовлетворенности получателей".

29. Оценка по показателю "Уровень удовлетворенности качеством оказания государственных услуг" проводится на основе информации, полученной по результатам общественного мониторинга качества оказания государственных услуг, проводимого по государственному социальному заказу Агентства.

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

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

где:

P1 – оценка центрального государственного или местного исполнительного органа по данному показателю;

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

U1 – балл, присваиваемый государственной услуге в зависимости от уровня удовлетворенности услугополучателей качеством оказания государственной услуги согласно приложению 6 к настоящей Методике.

31. В случае отсутствия видов государственных услуг оцениваемого государственного органа в общественном мониторинге качества оказания государственных услуг, осуществляемого по государственному социальному заказу Агентства, государственному органу по данному показателю выставляется среднее значение результатов государственных органов, услуги которых подверглись общественному мониторингу.

32. Оценка по показателю "Меры по повышению удовлетворенности услугополучателей" проводится на основе представляемой в Агентство в рамках государственного контроля оцениваемыми государственными органами информации по проведению мониторинга качества оказания государственных услуг с целью выявления административных барьеров при их оказании, осуществляемого с учетом мнения услугополучателей.

В случае наличия принятых оцениваемым государственным органом мер по устранению административных барьеров, выявленных по итогам мониторинга качества оказания государственных услуг, осуществляемого с учетом мнения услугополучателей, к общей оценке эффективности деятельности государственного органа по данному критерию дополнительно присваивается 5 баллов.

### **Параграф §3. Оценка по критерию "Соблюдение сроков оказания государственных услуг"**

33. По критерию "Соблюдение сроков оказания государственных услуг" оценивается соблюдение сроков оказания государственных услуг государственными органами.

34. Оценка по критерию "Соблюдение сроков оказания государственных услуг" осуществляется на основе информации, предоставляемой государственными органами в Агентство в рамках государственного контроля.

35. Министерством в Агентство ежегодно до 15 февраля предоставляется информация по критерию о количестве нарушений сроков оказания государственных услуг из информационной системы "Мониторинг" (далее – ИС "Мониторинг") в разрезе государственных услуг и государственных органов.

36. При оценке учитываются данные по государственным услугам, подключенным к информационной системе мониторинга оказания государственных услуг о стадии оказания государственной услуги и данные, представленные государственными органами по государственным услугам, не подключенным к ИС "Мониторинг", а также результаты проверок по соблюдению законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг в оцениваемых государственных органах.

При выявленных расхождениях о допущенных нарушениях сроков оказания государственных услуг по данному критерию между предоставленными данными оцениваемых государственных органов, полученной информации из ИС "Мониторинг" и результатов проверок учитываются:

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

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

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

37. При расчете оценки по критерию не учитываются статистические данные по видам государственных услуг, которые в соответствии с утвержденными стандартами государственных услуг оказываются в течение одного рабочего дня.

38. Оценка рассчитывается по следующей формуле:

1) по центральным государственным органам:

$$K2 = Z1 + d$$
$$Z1 = k * (1 - \left(\frac{a}{b} * 10000\right))$$

2) по местным исполнительным органам:

$$M2 = R1 + d$$
$$R1 = m * (1 - \left(\frac{a}{b} * 10000\right))$$

где:

K2 – оценка центрального государственного органа по данному критерию;

M2 – оценка местного исполнительного органа по данному критерию;

Z1 – показатель оценки центрального государственного органа по данному критерию;

R1 – показатель оценки местного исполнительного органа по данному критерию;

k – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному критерию коэффициент равен 15);

m – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному критерию коэффициент равен 23);

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

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

d – дополнительный балл, присваиваемый государственному органу в соответствии с долей снижения нарушений сроков оказания государственных услуг;

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

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

39. В случае наличия положительной динамики по снижению количества нарушений сроков оказания государственных услуг в сравнении с предыдущим оцениваемым периодом, к общей оценке государственного органа по данному критерию добавляются дополнительные баллы согласно приложению 7 к настоящей Методике.

40. За несвоевременное представление информации государственным органом в ИС "Мониторинг", за исключением случаев технических сбоев на шлюзе "электронного правительства" или ИС "Мониторинг", подтвержденных актом сверки по государственным услугам, оказанных с нарушением сроков, вычитается 0,02 штрафных балла за каждый зафиксированный факт.

Сумма вычитаемых штрафных баллов из итоговой оценки государственного органа по данному критерию за представление недостоверной информации не превышает 5 баллов.

#### **Параграф § 4. Оценка по критерию "Обеспечение качества оказания государственных услуг"**

41. По критерию "Обеспечение качества оказания государственных услуг" оценивается эффективность принимаемых государственным органом мер по соблюдению требований законодательства в сфере оказания государственных услуг.

42. Оценка по критерию "Обеспечение качества оказания государственных услуг" проводится по показателям "Необоснованные отказы в оказании государственных услуг", "Оказание государственных услуг при неполном пакете документов", "Истребование документов, не предусмотренных стандартом государственной услуги", "Нарушение бизнес-процессов оказания государственных услуг" и "Обжалование качества оказания государственных услуг".

43. Оценка по критерию "Обеспечение качества оказания государственных услуг" осуществляется на основе информации, представляемой государственными органами в Агентство в рамках государственного контроля.

44. При выявленных расхождениях о допущенных нарушениях законодательства в сфере оказания государственных услуг по данному критерию между предоставленными данными оцениваемых государственных органов и результатами проверок, в первую очередь учитываются:

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

в случае отсутствия проведенных контрольных мероприятий в оцениваемом государственном органе – сведения оцениваемого государственного органа о нарушениях законодательства в сфере

оказания государственных услуг, выявленных по итогам внутреннего государственного контроля за качеством оказания государственных услуг.

45. Оценка рассчитывается по следующей формуле:

1) по центральным государственным органам:

$$K3 = T1 + T2 + T3 + T4 + T5$$

2) по местным исполнительным органам:

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

K3 – оценка центрального государственного органа по данному критерию;

M3 – оценка местного исполнительного органа по данному критерию;

T1 – значение показателя "Необоснованные отказы в оказании государственных услуг";

T2 – значение показателя "Оказание государственных услуг при неполном пакете документов";

T3 – значение показателя "Истребование документов, не предусмотренных стандартом государственной услуги";

T4 – значение показателя "Нарушение бизнес-процессов оказания государственных услуг";

T5 – значение показателя "Обжалование государственных услуг".

46. Оценка по показателю "Необоснованные отказы в оказании государственных услуг" рассчитывается по следующей формуле:

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

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

k – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному показателю коэффициент равен 3);

a – количество государственных услуг, при оказании которых государственный орган (подведомственная организация) отказал в случаях и по основаниям, не установленными законами Республики Казахстан и стандартом государственной услуги;

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

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

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

47. Оценка по показателю "Оказание государственных услуг при неполном пакете документов" рассчитывается по следующей формуле:

$$T2 = (1 - \left(\frac{c}{d} * 10000\right)) * k$$

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

k – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному показателю коэффициент равен 3);

c – количество государственных услуг, оказанных государственным органом (подведомственной организацией) с неполным пакетом документов согласно перечню, предусмотренному стандартом государственной услуги;

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

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

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

48. Оценка по показателю "Истребование документов, не предусмотренных стандартом государственной услуги" рассчитывается по следующей формуле:

$$T3 = \left(1 - \left(\frac{n}{m} * 10000\right)\right) * k$$

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

k – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному показателю коэффициент равен 3);

n – количество государственных услуг, при оказании которых истребовались документы, не предусмотренные перечнем утвержденного стандартом государственной услуги;

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

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

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

49. Оценка по показателю "Нарушение бизнес-процессов оказания государственных услуг" рассчитывается по следующей формуле:

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

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



k – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному показателю коэффициент равен 3);

g – количество государственных услуг, при оказании которых нарушен бизнес-процесс оказания в соответствии с утвержденным регламентом государственной услуги;

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

10 000 – коэффициент для определения среднего значения нарушений бизнес-процессов оказания на 10 000 оказанных услуг.

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

50. Оценка по показателю "Обжалование государственных услуг" рассчитывается по следующей формуле:

$$T5 = \left(1 - \left(\frac{e}{f} * 1000\right)\right) * k$$

T5 – оценка центрального государственного или местного исполнительного органа по данному показателю;

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

e – количество обоснованных жалоб физических и юридических лиц на государственные услуги, оказанные государственным органом (подведомственной организацией);

f – общее количество физических и юридических лиц, получивших услуги государственного органа (подведомственной организации);

1 000 – коэффициент для определения среднего значения жалоб на 1 000 оказанных услуг.

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

При оценке учитываются жалобы от физических и юридических лиц на действия работников государственных органов, оказывающих государственные услуги, материально-техническое и иное обеспечение процессов предоставления государственных услуг услугодателями, в том числе поступивших через Государственную корпорацию Министерства; посредством веб-портала "электронного

правительства", а также сведения из автоматизированной информационной системы "Единый учет обращений" по жалобам на качество оказания государственных услуг, представленных Комитетом.

#### **Параграф §5. Оценка по критерию "Внутренний контроль за качеством государственных услуг"**

51. По критерию "Внутренний контроль за качеством государственных услуг" оценивается эффективность предпринимаемых государственным органом мер по выстраиванию системы внутреннего контроля за качеством государственных услуг.

52. Оценка по критерию "Внутренний контроль за качеством государственных услуг" осуществляется на основе информации, предоставляемой государственными органами в Агентство в рамках государственного контроля.

53. При оценке государственного органа (подведомственной организации) по данному критерию учитывается:

наличие в оцениваемом государственном органе соответствующего структурного подразделения, ответственного за проведение контроля качества оказания государственных услуг;

наличие планов контрольных мероприятий за качеством оказания государственных услуг, утвержденных руководством оцениваемого государственного органа на оцениваемый период;

качество исполнения утвержденных планов контрольных мероприятий оцениваемым государственным органом;

принятие профилактических мер по устранению выявленных нарушений норм законодательства оцениваемым государственным органом;

нарушения норм законодательства в сфере оказания государственных услуг, выявленных оцениваемым государственным органом в рамках внутреннего государственного контроля за качеством оказания государственных услуг.

В зависимости от эффективности деятельности оцениваемого государственного органа по выстраиванию системы внутреннего контроля за качеством оказания государственных услуг, присваиваются соответствующие баллы согласно приложению 8 к настоящей Методике.

#### **Параграф § 6. Оценка по критерию "Расширение Реестра государственных услуг"**

54. По критерию "Расширение Реестра государственных услуг" оценивается проведенная работа по включению новых видов государственных услуг в Реестр. Критерий направлен на мотивацию государственных органов по выявлению новых государственных услуг среди осуществляемых функций.

55. Оценка по критерию "Расширение Реестра государственных услуг" проводится только в центральных государственных органах.

Оценка проводится на основе информации предоставляемой оцениваемыми государственными органами в Агентство в рамках государственного контроля и итогов анализа деятельности оцениваемого государственного органа по выявлению и включению в отчетном периоде новых государственных услуг в Реестр.

56. Министерство национальной экономики и Министерство ежегодно до 1 февраля предоставляют в Агентство информацию по выявлению функций государственных органов, подпадающих под определение "государственная услуга" в разрезе государственных органов.

57. В случае наличия видов государственных услуг, включенных в Реестр, а также в случае предоставления заключения уполномоченного органа в сфере оказания государственных услуг об отсутствии дополнительных видов государственных услуг, подлежащих включению в Реестр, к общей оценке эффективности деятельности центрального государственного органа дополнительно присваивается 5 баллов.

#### **Параграф §7. Оценка по критерию "Композитные государственные услуги"**

58. По критерию "Композитные государственные услуги" оценивается проведенная работа по включению новых видов государственных услуг в Перечень государственных услуг, оказываемых в электронной форме на основании одного заявления. Критерий направлен на мотивацию государственных органов по объединению государственных услуг, оказываемых на основе одного заявления.

59. Оценка по критерию "Композитные государственные услуги" проводится только в центральных государственных органах на основе анализа по композиции государственных услуг в отчетном периоде.

При включении новых видов государственных услуг в Перечень государственных услуг, оказываемых в электронной форме на основании одного заявления, утвержденный приказом исполняющего обязанности Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 19 марта 2015 года № 296 (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 11001), к оценке эффективности деятельности центрального государственного органа по данному критерию присваивается 3 балла.

#### **Параграф §8. Оценка по критерию "Оптимизация государственных услуг"**

60. По критерию "Оптимизация государственных услуг" оценивается процедура преобразования административных процессов услугодателя для обеспечения оказания государственной услуги в электронной форме и упрощение процесса оказания государственной услуги, сокращение срока оказания государственной услуги, перечня документов, представляемых услугополучателями, а также звеньев процесса ее оказания.

61. Оценка по критерию "Оптимизация государственных услуг" проводится только в центральных государственных органах, по показателям "Доля оптимизированных стандартов государственных услуг" и "Степень автоматизации государственных услуг".

62. Оценка рассчитывается по следующей формуле:

$$K7 = T + V$$

где:

K7 – оценка центрального государственного органа по данному критерию;

T – значение показателя "Доля оптимизированных стандартов государственных услуг";

V – значение показателя "Степень автоматизации государственных услуг".

63. Оценка по показателю "Доля оптимизированных стандартов государственных услуг" проводится на основе исполнения Плана работы по оптимизации процессов оказания государственных услуг, утверждаемого оцениваемыми государственными органами согласованной совместно с уполномоченным государственным органом в сфере информатизации и по итогам анализа процессов оказания государственных услуг и выявления резервов для сокращения сроков и количества документов.

64. Оценка по показателю "Доля оптимизированных стандартов государственных услуг" рассчитывается по следующей формуле:

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

T – оценка государственного органа по данному показателю;

c – количество измененных стандартов государственных услуг, в том числе по стандартам государственных услуг, оказываемых местными исполнительными органами, в части оптимизации за отчетный период;

n – общее количество стандартов государственных услуг, подлежащих оптимизации;

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

65. Оценка по показателю "Степень автоматизации государственных услуг" проводится путем анализа утвержденных стандартов государственных услуг, указанных в Реестре.

Государственные услуги, включенные в Реестр в конце оцениваемого периода, при расчете критерия не учитываются.

66. Оценка по показателю "Степень автоматизации государственных услуг" рассчитывается по следующей формуле:

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

где:

V – оценка государственного органа по данному показателю;

a – итоговый балл, присваиваемый государственной услуге;

z – общее количество видов государственных услуг, оказываемых государственным органом в соответствии с Реестром.

67. Расчет итогового балла, присваиваемого государственной услуге, производится по следующей формуле:

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

если  $y = 0$ , то  $a = b * d$

где:

x – количество документов, запрашиваемых государственным органом для оказания государственной услуги, которые получены из межведомственных/ведомственных информационных систем;

y – количество документов, запрашиваемых государственным органом для оказания государственной услуги, которые могут быть получены из межведомственных/ведомственных информационных систем;

b – балл, присваиваемый государственной услуге согласно приложению 9 к настоящей Методике

d – поправочный коэффициент, применяемый в случае, если центральный государственный орган предоставил в отчетном периоде решение Межведомственной Комиссии по отбору государственных услуг, подлежащих оказанию через Государственную корпорацию, утвержденное Распоряжением Премьер-Министра Республики Казахстан от 9 марта 2016 года № 16-р.

Если на момент проведения оценки стандарт оказания государственной услуги не утвержден, итоговый балл, присваиваемый государственной услуге, равен 0.

В случае, если центральный государственный орган предоставил в отчетном периоде решение Межведомственной Комиссии по отбору государственных услуг о невозможности оказания государственной услуги через Государственную корпорацию, государственная услуга учитывается как оказываемая через Государственную корпорацию и ей присваивается соответствующий балл согласно приложению 9 к настоящей Методике. Предоставленное решение учитывается в оценке двух оцениваемых периодов.

В случае, если центральный государственный орган предоставил в отчетном периоде решение Межведомственной Комиссии по отбору государственных услуг, подлежащих оказанию через Государственную корпорацию Министерства о невозможности оказания государственной услуги через Государственную корпорацию, то балл (b), присваиваемый государственной услуге умножается на коэффициент (d), равный 0,8.

#### **Параграф §9. Итоговая оценка государственных органов по направлению "Качество оказания государственных услуг"**

68. Итоговая оценка государственных органов по направлению "качество оказания государственных услуг" определяется путем сложения полученных результатов расчетов по всем критериям:

1) по центральным государственным органам:

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

2) по местным исполнительным органам:

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

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

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

K – критерии оценки центрального государственного органа;

M – критерии оценки местного исполнительного органа.

### **Глава 3. Оценка по направлению "Открытость государственного органа"**

#### **Параграф § 1. Общие положения**

69. Оценка по направлению "Открытость государственного органа" осуществляется сервисным интегратором.

70. Оценка открытости государственного органа осуществляется по следующим критериям:

- 1) полнота и актуальность информации на интернет-порталах открытого правительства;
- 2) поддержка официального интернет-ресурса государственного органа.

71. Баллы выставляются по критериям для оценки эффективности деятельности государственного органа по направлению "Открытость государственного органа" блока "Взаимодействие государственного органа с гражданами" по форме, согласно приложению 10 к настоящей Методике.

72. Заключение о результатах оценки открытости государственного органа готовится сервисным интегратором по форме согласно приложению 11 к настоящей Методике.

73. Заключение о результатах оценки Министерства по направлению "Открытость государственного органа", предоставляются Канцелярией Премьер-Министра Республики Казахстан сервисному интегратору "Электронного правительства".

#### **Параграф § 2. Оценка по критерию "Полнота и актуальность информации на интернет-порталах открытого правительства"**

74. Оценка по критерию "Полнота и актуальность информации на интернет-порталах открытого правительства" в целях определения полноты и актуальности информации по следующим показателям:

- 1) полнота и актуальность информации на интернет-портале открытые данные;
- 2) полнота и актуальность информации на интернет-портале открытый бюджет;

3) полнота и актуальность информации на интернет-портале открытые нормативные правовые акты;

4) полнота и актуальность информации на интернет-портале открытый диалог.

Центральные государственные органы по критерию "Полнота и актуальность информации на интернет-порталах открытого правительства" оцениваются согласно таблице 1 приложения 12 к настоящей Методике.

Местные исполнительные органы по критерию "Полнота и актуальность информации на интернет-порталах открытого правительства" оцениваются согласно таблице 2 приложения 12 к настоящей Методике.

75. Оценка по критерию "Полнота и актуальность информации на интернет-порталах открытого правительства" осуществляется путем анализа языковых версий интернет портала на государственном и русском языках.

76. Максимальное значение по данному критерию составляет 80 баллов в соответствии с приложением 10.

77. Оценка осуществляется на основании результатов анализа предоставленной информации по форме, согласно приложению 13 настоящей Методики.

78. Оценка по критерию "Наполнение интернет-порталов открытого правительства" проводится путем суммирования индикаторов и рассчитывается по следующей формуле:

$$A = A_1 + A_2 + A_3 + A_4,$$

где:

– балл по критерию "Полнота и актуальность информации на интернет-порталах открытого правительства";

– балл по индикатору "Полнота и актуальность информации на интернет-портале открытые данные";

– балл по индикатору "Полнота и актуальность информации на интернет-портале открытый бюджет";



- балл по индикатору "Полнота и актуальность информации на интернет-портале открытые нормативные правовые акты";

- балл по индикатору "Полнота и актуальность информации на интернет-портале открытый диалог".

79. Значение оценки по индикатору "Полнота и актуальность информации на интернет-портале открытые данные" определяется путем суммирования баллов по языковым версиям, указанным в таблицах 1 и 2 приложения 12 к настоящей Методике, и делением полученного результата на максимальное значение индикатора, равного 14,4 баллам по центральным государственным органам ( по местным исполнительным органам – 15,4 баллам), с последующим умножением результата на 20.

При этом в случае выявления недостатков производится вычет 0,1 штрафных баллов из весового значения параметра за каждый выявленный недостаток, но не более 75 процентов от весового значения параметра. Например, если госорганом утверждено 10 наборов открытых данных, но размещено только 7, то будет вычтено 0,3 балла из весового значения параметра.

Исключением является параметр "Утвержденный перечень открытых данных", так как в случае отсутствия утвержденного перечня по данному параметру присваивается 0 баллов.

80. Значение оценки по индикатору "Полнота и актуальность информации на интернет-портале открытый бюджет" определяется путем суммирования баллов по языковым версиям, указанным в таблицах 1 и 2 приложения 12 к настоящей Методике, и делением полученного результата на максимальное значение индикатора, равного 17,8 баллам по центральным государственным органам ( по местным исполнительным органам – 14,8 баллам), с последующим умножением результата на 20;

При этом в случае выявления недостатков производится вычет 0,1 штрафных баллов из весового значения параметра за каждый выявленный недостаток, но не более 75 процентов от весового значения параметра. Например, если госорганом размещено 5 из 7 консолидированных отчетностей о результатах финансовой деятельности, то будет вычтено 0,2 балла.

81. Значение оценки по индикатору "Полнота и актуальность информации на интернет-портале открытые нормативные правовые акты" определяется путем суммирования баллов по языковым версиям, указанным в таблицах 1 и 2 приложения 12 к настоящей Методике, и делением полученного результата на максимальное значение индикатора, равного 8,8 баллам по центральным государственным органам (местным исполнительным органам – 10,8 баллам), с последующим умножением результата на 20;

При этом в случае выявления недостатков производится вычет 0,1 штрафных баллов из весового значения параметра за каждый выявленный недостаток, но не более 75 процентов от весового значения параметра. Например, если госорганом размещено 7 из 11 законопроектов, то будет вычтено 0,4 балла.

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

82. Значение оценки по индикатору "Полнота и актуальность информации на интернет-портале открытый диалог" определяется путем суммирования баллов по языковым версиям, указанным в таблицах 1 и 2 приложения 12 к настоящей Методике, и делением полученного результата на максимальное значение индикатора, равного 9 баллам по центральным государственным органам ( местным исполнительным органам – 9 баллов), с последующим умножением результата на 20;

83. При этом по параметру "Доля вопросов, получивших ответы на официальной блог-платформе руководителей государственного органа" оценка проводится следующим образом: при наличии на блог-платформе 100% опубликованных ответов на вопросы граждан, государственному органу присваивается 2 балла. При наличии более чем 70% и менее 100% опубликованных ответов, оценка составляет 1 баллов. При наличии менее чем 70% опубликованных ответов, оценка составляет 0 баллов.

### **Параграф § 3. Оценка по критерию**

#### **"Поддержка официального интернет - ресурса государственного органа"**

84. Оценка по критерию "Поддержка официального интернет-ресурса государственного органа" производится в соответствии с Правилами информационного наполнения интернет-ресурсов государственных органов и требованиям к их содержанию, утвержденными приказом исполняющего обязанности Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 28 января 2016 года № 116 (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 13262) по следующим показателям:

- 1) доступность интернет-ресурса;
- 2) полнота и актуальность информации;
- 3) оценка мобильной версии интернет-ресурса.

85. Оценка по критерию "Поддержка официального интернет-ресурса государственного органа" определяется как сумма баллов по показателям согласно приложению 10.

86. Оценке по индикаторам "Доступность интернет-ресурса" и "Полнота и актуальность информации" подлежат интернет-ресурсы центральных государственных, а также их ведомств и местных исполнительных органов, функционирующие в доменном имени gov.kz. Интернет-ресурс ведомств может быть реализован, как:

- 1) отдельный интернет ресурс;
- 2) домен четвертого уровня;
- 3) раздел на основном интернет-ресурсе центрального государственного органа.

87. Под доступностью интернет-ресурса понимается степень простоты и удобства использования интернет-ресурса пользователями, включая лиц с ограниченными возможностями, а

также возможность получения информации в различных форматах: гипертекстовом и в формате файла для скачивания.

88. Оценка по индикатору "Доступность интернет-ресурса" осуществляется путем мониторинга интернет-ресурса на полугодовой основе по результатам четвертого квартала оцениваемого периода согласно приложению 14 к настоящей Методике.

89. Значение оценки по индикатору "Доступность интернет-ресурса" определяется путем суммирования баллов по параметрам, указанным в приложении 14 к настоящей Методике и делением полученного результата на максимальное значение индикатора, равного 10 баллам, с последующим умножением результата на 5.

90. Оценка по индикатору "Полнота и актуальность информации" производится по параметрам, указанным в приложении 16 к настоящей Методике. Под актуальностью информации понимается степень соответствия информации текущему моменту времени.

91. Оценка по параметру "Полнота и актуальность информации" осуществляется путем анализа языковых версий интернет-ресурса на государственном и русском языках на полугодовой основе и проводится по результатам четвертого квартала оцениваемого периода согласно приложению 15 к настоящей Методике.

92. Значение оценки по индикатору "Полнота и актуальность информации" определяется путем суммирования баллов по языковым версиям интернет-ресурса на государственном и русском языках в соответствии с таблицами приложения 15 к настоящей Методике и делением полученного результата на максимальное значение индикатора, равного 100 баллам, с последующим умножением результата на 10.

93. При оценке по параметру "Полнота и актуальность информации" учитываются также критерии, влияющие на качество интернет-ресурса, определенные в приложении 15 к настоящей Методике.

94. В случае выявления недостатков производится вычет 0,1 штрафных баллов из весового значения параметра за каждый выявленный недостаток, но не более пятидесяти процентов от весового значения параметра.

95. Оценка по индикатору "Оценка мобильной версии интернет-ресурса" осуществляется путем анализа языковых версий интернет-ресурса на государственном и русском языках на полугодовой основе и проводится по результатам четвертого квартала оцениваемого периода согласно приложению 16 к настоящей Методике.

96. При автоматической загрузке мобильной версии интернет-ресурса при входе на интернет-ресурс через мобильное устройство присваивается максимальный коэффициент равный 5, при загрузке основной версии интернет-ресурса и необходимости перехода на мобильную версию по ссылке при входе на интернет-ресурс через мобильное устройство присваивается коэффициент равный 3.

Если при входе через мобильное устройство загружается основная версия интернет-ресурса и ссылка на мобильную версию отсутствует, оценка по данному параметру не производится и присваивается 0 баллов.

97. Значение по параметру "Оценка для мобильной версии интернет-ресурсов" определяется путем суммирования баллов по языковым версиям интернет-ресурса на государственном и русском языках согласно приложению 16 к настоящей Методике и делением полученного результата на максимальное значение показателя, равного 50 баллам, с последующим умножением результата на коэффициент, определяемый в соответствии с пунктом 72 настоящей Методики.

98. При оценке по параметру "Оценка для мобильной версии интернет-ресурсов" учитываются также критерии, влияющие на качество мобильной версии интернет-ресурса, определенные в приложении 16 к настоящей Методике.

В случае выявления недостатков производится вычет 0,1 штрафных баллов из весового значения параметра за каждый выявленный недостаток, но не более пятидесяти процентов от весового значения параметра.

99. При отсутствии на мобильной версии интернет-ресурса ссылки на основную версию интернет-ресурса производится вычет 1 штрафного балла.

В случае отсутствия мобильной версии интернет-ресурса, вычет штрафных баллов не производится.

#### **Параграф §4. Итоговая оценка государственных органов по направлению "Открытость государственного органа"**

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

- 1) по центральным государственным органам:

$$D = B1 + B2$$

- 2) по местным исполнительным органам:

$$F = C1 + C2$$

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

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

B1/C1 – критерии оценки "Полнота и актуальность информации на интернет-порталах открытого правительства";

B2/C2 – критерии оценки "Поддержка официального интернет-ресурса государственного органа"

## **Глава 4. Оценка по направлению "Качество рассмотрения жалоб и заявлений физических и юридических лиц"**

### **Параграф § 1. Общие положения**

101. Оценка по направлению "Качество рассмотрения жалоб и заявлений физических и юридических лиц" осуществляется Комитетом.

102. Оценка эффективности деятельности государственных органов по направлению "Качество рассмотрения жалоб и заявлений физических и юридических лиц" проводится Комитетом по жалобам и заявлениям физических и юридических лиц, поступившим в оцениваемый государственный орган и рассмотренным в отчетном периоде.

103. Источником информации для проведения оценки работы по рассмотрению жалоб и заявлений физических и юридических лиц являются сведения Автоматизированной информационной системы "Единый учет обращений лиц", полученные из информационных систем государственных органов, данные статистического отчета формы №1-ОЛ "О рассмотрении обращений физических и юридических лиц", утвержденного приказом Генерального Прокурора Республики Казахстан от 18 декабря 2015 года № 147 "Об утверждении Правил учета обращений физических и юридических лиц" (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 12893), автоматизированной информационной системы "Единая унифицированная статистическая система", вступившие в законную силу решения суда, а также результаты проверок, проведенных в оцениваемых государственных органах согласно подпункту 2) пункта 4 Системы оценки.

104. Оценка эффективности деятельности государственных органов по качеству рассмотрения жалоб и заявлений осуществляется по следующим критериям:

- 1) соблюдение сроков рассмотрения жалоб и заявлений;
- 2) доля жалоб и заявлений, признанных обоснованными по решению суда (удовлетворенные судом) и удовлетворенных вышестоящим органом;
- 3) доля удовлетворенных жалоб и заявлений.

105. Критерии для оценки качества рассмотрения жалоб и заявлений физических и юридических лиц, поступивших в центральные государственные, местные исполнительные органы, имеют значения согласно приложению 17 к настоящей Методике.

106. Заключение о результатах оценки по качеству рассмотрению жалоб и заявлений готовится по форме, согласно приложению 18 к настоящей Методике.

## **Параграф §2. Оценка по критерию "Соблюдение сроков рассмотрения жалоб и заявлений"**

107. Оценка по критерию "Соблюдение сроков рассмотрения жалоб и заявлений" осуществляется для определения своевременности рассмотрения жалоб и заявлений физических и юридических лиц.

108. Оценка рассчитывается по следующей формуле:

1) по центральным государственным органам:

$$R1 = k * \left( 1 - \left( \frac{f}{p} * 100 \right) \right)$$

2) по местным исполнительным органам:

$$M1 = m * \left( 1 - \left( \frac{f}{p} * 100 \right) \right)$$

где:

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

M1 – оценка местного исполнительного органа по критерию "Соблюдение сроков рассмотрения жалоб и заявлений";

k – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному критерию по центральным государственным органам коэффициент равен 40);

$m$  – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному критерию по местным исполнительным органам коэффициент равен 40);

$f$  – количество жалоб и заявлений физических и юридических лиц, рассмотренных оцениваемым государственным органом с нарушением установленных сроков;

$p$  – общее количество жалоб и заявлений физических и юридических лиц, рассмотренных оцениваемым государственным органом;

100 – коэффициент для определения среднего значения нарушений сроков на 100 рассмотренных жалоб и заявлений.

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

### **Параграф §3. Оценка по критерию**

#### **"Доля жалоб и заявлений, признанных обоснованными по решению суда (удовлетворенные судом) и удовлетворенных вышестоящим органом"**

109. Оценка по критерию "доля жалоб и заявлений, признанных обоснованными по решению суда (удовлетворенные судом) и удовлетворенных вышестоящим органом" осуществляется для определения эффективности государственных органов в части качественного рассмотрения поступивших обращений физических и юридических лиц.

110. Оценка рассчитывается по следующей формуле:

1) по центральным государственным органам:

$$R2 = k * \left( 1 - \left( \frac{a + c}{b} * 10 \right) \right)$$

коэффициент 10 применяется если количество рассмотренных государственным органом жалоб и заявлений составляет от 10 до 999.

$$R2 = k * \left( 1 - \left( \frac{a + c}{b} * 100 \right) \right)$$

коэффициент 100 применяется если количество рассмотренных государственным органом жалоб и заявлений составляет от 1000 до 4999.

$$R2 = k * \left( 1 - \left( \frac{a + c}{b} * 1000 \right) \right)$$

коэффициент 1000 применяется если количество рассмотренных государственным органом жалоб и заявлений составляет от 5000 и выше.

2) по местным исполнительным органам:

$$M2 = m * \left( 1 - \left( \frac{a + c}{b} * 10 \right) \right)$$

коэффициент 10 применяется если количество рассмотренных государственным органом жалоб и заявлений составляет от 10 до 999.

$$M2 = m * \left( 1 - \left( \frac{a + c}{b} * 100 \right) \right)$$

коэффициент 100 применяется если количество рассмотренных государственным органом жалоб и заявлений составляет от 1000 до 4999.

$$M2 = m * \left( 1 - \left( \frac{a + c}{b} * 1000 \right) \right)$$

коэффициент 1000 применяется если количество рассмотренных государственным органом жалоб и заявлений составляет от 5000 и выше.



где:

R2 – оценка центрального государственного органа по критерию "Доля жалоб и заявлений физических и юридических лиц, признанных обоснованными по решению суда (удовлетворенные судом) и удовлетворенных вышестоящим органом";

M2 – оценка местного исполнительного органа по критерию "Доля жалоб и заявлений физических и юридических лиц, признанных обоснованными по решению суда (удовлетворенные судом) и удовлетворенных вышестоящим органом";

k – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному критерию по центральным государственным органам коэффициент равен 40);

m – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному критерию по местным исполнительным органам коэффициент равен 40);

a – количество жалоб и заявлений физических и юридических лиц, признанных обоснованными по решению суда;

c – количество жалоб и заявлений физических и юридических лиц, удовлетворенных вышестоящим органом, в том числе по которым было отказано подведомственными органами;

b – общее количество жалоб и заявлений физических и юридических лиц, рассмотренных государственным органом;

#### **Параграф §4. Оценка по критерию "Доля удовлетворенных жалоб и заявлений"**

111. Оценка по критерию "Доля удовлетворенных жалоб и заявлений" осуществляется для определения эффективности государственных органов в части удовлетворения поступивших обращений физических и юридических лиц.

112. Оценка рассчитывается по следующей формуле:

1) по центральным государственным органам:

$$R3 = k * \left(\frac{s}{d}\right) + p * \left(\frac{c}{d}\right)$$

2) по местным исполнительным органам:

$$M3 = m * \left(\frac{s}{d}\right) + p * \left(\frac{c}{d}\right)$$

где:

R3 – оценка центрального государственного органа по критерию "доля удовлетворенных жалоб и заявлений" физических и юридических лиц;

M3 – оценка местного исполнительного органа по критерию "доля удовлетворенных жалоб и заявлений физических и юридических лиц";

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

m – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному критерию по местным исполнительным органам коэффициент равен 20);

p – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению по ответам разъяснительного характера (по данному критерию по оцениваемым государственным органам коэффициент равен 10);

s – количество удовлетворенных жалоб и заявлений физических и юридических лиц;

c – количество жалоб и заявлений физических и юридических лиц, по которым даны разъяснения;

d – общее количество рассмотренных жалоб и заявлений физических и юридических лиц.

#### **Параграф §5. Итоговая оценка по направлению "Качество рассмотрения жалоб и заявлений физических и юридических лиц"**

113. Итоговая оценка государственных органов по направлению "Качество рассмотрения жалоб и заявлений физических и юридических лиц" определяется путем суммирования полученных результатов по всем критериям:

1) по центральным государственным органам:

$$H = R1 + R2 + R3$$

2) по местным исполнительным органам:

$$Y = M1 + M2 + M3$$

Н – итоговая оценка центрального государственного органа по качеству рассмотрения жалоб и заявлений физических и юридических лиц;

Y – итоговая оценка местного исполнительного органа по качеству рассмотрения жалоб и заявлений физических и юридических лиц;

R1/R2/R3 – критерии оценки центрального государственного органа;

M1/M2/M3 – критерии оценки местного исполнительного органа.

## **Глава 5. Общая оценка эффективности по взаимодействию государственного органа с гражданами**

114. Общая оценка эффективности взаимодействия государственного органа с гражданами определяется путем сложения полученных результатов расчетов по направлениям оценки:

1) по центральным государственным органам:

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

2) по местным исполнительным органам:

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

где:

O – общая оценка центрального государственного органа по блоку "Взаимодействие государственного органа с гражданами";

А – общая оценка местного исполнительного органа по блоку "Взаимодействие государственного органа с гражданами";

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

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

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

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

H – оценка центрального государственного органа по направлению "Качество рассмотрения жалоб и заявлений физических и юридических лиц";

Y – оценка местного исполнительного органа по направлению "Качество рассмотрения жалоб и заявлений физических и юридических лиц".

## **Глава 6. Заключительные положения**

115. В случае несогласия с результатами оценки оцениваемый государственный орган в течение пяти рабочих дней со дня получения заключения о результатах оценки направляет в Агентство, сервисный интегратор или Комитет возражения с подтверждающими документами.

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

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

118. Для рассмотрения возражений в Агентстве, сервисном интеграторе или Комитете формируются специальные комиссии, в составы которых входят сотрудники уполномоченных на оценку государственных органов, не участвовавшие в оценке государственных органов, представивших возражения и состоят из не менее 5 членов.

119. Специальные комиссии в течение пятнадцати календарных дней принимают коллегиальное решение о принятии либо непринятии возражений от оцениваемых государственных органов.

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

121. После проведения процедуры обжалования результатов оценки эффективности Министерства по направлению "Открытость государственного органа" Канцелярией Премьер-Министра Республики Казахстан заключение о результатах оценки эффективности вносится в Агентство.

122. После проведения процедуры обжалования результатов оценки эффективности по направлению "Открытость государственного органа" сервисным интегратором заключение о результатах оценки эффективности оцениваемого государственного органа вносится в Агентство в сроки не позднее пяти рабочих дней после дня заседания специальной комиссии по рассмотрению возражений оцениваемого государственного органа.

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

124. После проведения процедуры обжалования результатов оценки эффективности оцениваемого государственного органа по направлению "Качество оказания государственных услуг" Агентством заключения о результатах оценки эффективности по направлению "качество оказания государственных услуг" используются для формирования заключения о результатах оценки оцениваемого государственного органа по блоку "Взаимодействие государственного органа с гражданами".

125. Заключения о результатах оценки эффективности деятельности оцениваемых государственных органов по блоку "Взаимодействие государственного органа с гражданами" формируются Агентством согласно приложению 19 к настоящей Методике и представляются в уполномоченный орган по государственному планированию.

	Приложение 1 к Методике оценки эффективности взаимодействия государственного органа с гражданами
	Форма

#### АКТ СВЕРКИ

по итогам перепроверки данных, содержащихся в отчетной информации

\_\_\_\_\_

(наименование центрального государственного органа/

\_\_\_\_\_

(отчетный период)

№	Наименование	Вычитаемые баллы
1	Представление недостоверной информации	
ВСЕГО:		

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

- 1) \_\_\_\_\_
- 2) \_\_\_\_\_

3) \_\_\_\_\_

Вычет составляет: \_\_\_\_\_ балла.

ИТОГОВЫЙ ВЫЧЕТ: \_\_\_\_\_ балла.

Представитель уполномоченного органа, должность \_\_\_\_\_  
(дата) (подпись) (расшифровка подписи)

Представитель оцениваемого государственного органа, должность \_\_\_\_\_  
(дата) (подпись) (расшифровка подписи)

	Приложение 2 к Методике оценки эффективности взаимодействия государственного органа с гражданами
--	--

**Критерии для оценки качества оказания государственных услуг, предоставляемых  
центральными государственными и местными исполнительными органами**

№ п\п	Наименование критерия	Значение
<b>Центральные государственные органы:</b>		
1	Удовлетворенность услугополучателей качеством оказания государственных услуг	20
2	Соблюдение сроков оказания государственных услуг	20
3	Обеспечение качества оказания государственных услуг	17
4	Внутренний контроль за качеством оказания государственных услуг	10
5	Расширение Реестра государственных услуг	5
6	Композитные государственные услуги	3
7	Оптимизация государственных услуг	25
<b>Местные исполнительные органы:</b>		
1	Удовлетворенность услугополучателей качеством оказания государственных услуг	40
2	Соблюдение сроков оказания государственных услуг	33
3	Обеспечение качества оказания государственных услуг	17
4	Внутренний контроль за качеством оказания государственных услуг	10

	Приложение 3 к Методике оценки эффективности взаимодействия государственного органа с гражданами
	Форма

**Заключение о результатах оценки  
качества оказания государственных услуг**

\_\_\_\_\_  
(наименование центрального государственного органа)

\_\_\_\_\_  
(отчетный период)

--	--	--

№	Критерии оценки	Оценка
1	Удовлетворенность услугополучателей качеством оказания государственных услуг	
2	Соблюдение сроков оказания государственных услуг	
3	Обеспечение качества оказания государственных услуг	
4	Внутренний контроль за качеством оказания государственных услуг	
5	Расширение Реестра государственных услуг	
6	Композитные государственные услуги	
7	Оптимизация государственных услуг	
	Общая оценка по критериям	
	Вычет штрафных баллов	
	Итоговая оценка с учетом вычета штрафных баллов	

Анализ эффективности деятельности центрального государственного органа по критериям оценки:

1. По критерию "Удовлетворенность услугополучателей качеством оказания государственных услуг";
2. По критерию "Соблюдение сроков оказания государственных услуг";
3. По критерию "Обеспечение качества оказания государственных услуг";
4. По критерию "Внутренний контроль за качеством оказания государственных услуг";
5. По критерию "Расширение Реестра государственных услуг";
6. По критерию "Композитные государственные услуги"
7. По критерию "Оптимизация государственных услуг".

Выводы и рекомендации:

Заместитель Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции	_____ (подпись)	_____ (расшифровка подписи)
Руководитель структурного подразделения Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции, ответственного за оценку и контроль качества оказания государственных услуг	_____ (подпись)	_____ (расшифровка подписи)
		" ____ " _____ 20__ г.

	Приложение 4 к Методике оценки эффективности взаимодействия государственного органа с гражданами
	Форма

**Заключение о результатах оценки  
качества оказания государственных услуг**

(наименование центрального государственного органа)

(отчетный период)

№	Критерии оценки	Оценка
1	Удовлетворенность услугополучателей качеством оказания государственных услуг	
2	Соблюдение сроков оказания государственных услуг	
3	Обеспечение качества оказания государственных услуг	
4	Внутренний контроль за качеством оказания государственных услуг	
	Общая оценка по критериям	
	Вычет штрафных баллов	
	Итоговая оценка с учетом вычета штрафных баллов	

Анализ эффективности деятельности местного исполнительного органа по критериям оценки:

1. По критерию "Удовлетворенность услугополучателей качеством оказания государственных услуг";
2. По критерию "Соблюдение сроков оказания государственных услуг";
3. По критерию "Обеспечение качества оказания государственных услуг";
4. По критерию "Внутренний контроль за качеством оказания государственных услуг".

Выводы и рекомендации:

Заместитель Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции	_____ (подпись)	_____ (расшифровка подписи)
Руководитель структурного подразделения Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции, ответственного за оценку и контроль качества оказания государственных услуг	_____ (подпись)	_____ (расшифровка подписи)
		" ____ " _____ 20__ г.

Приложение 5  
к Методике оценки



	эффективности взаимодействия государственного органа с гражданами
	Форма

Заключение о результатах оценки качества оказания государственных услуг  
в электронном формате по критериям "Оптимизация государственных услуг"  
и "Композитные государственные услуги"

\_\_\_\_\_ (наименование центрального государственного органа)

\_\_\_\_\_ (отчетный период)

№	Критерии	Оценка
1	Оптимизация государственных услуг	
2	Композитные государственные услуги	

Анализ эффективности деятельности центрального государственного органа по критериям:

1. По критерию "Оптимизация государственных услуг";
2. По критерию "Композитные государственные услуги".

Выводы и рекомендации:

Руководитель государственного органа	_____ (подпись) (расшифровка подписи)
Руководитель соответствующего структурного подразделения уполномоченного на оценку органа	_____ (подпись) (расшифровка подписи) "__" "_____" 20__ г.

	Приложение 6 к Методике оценки эффективности взаимодействия государственного органа с гражданами
--	--

#### Уровень удовлетворенности качеством оказания государственных услуг

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

5	Уровень удовлетворенности качеством от 4 баллов включительно до 4,19 балла включительно	3
6	Уровень удовлетворенности качеством ниже 4 баллов	0
<b>Уровень удовлетворенности качеством оказания государственных услуг, оказываемых местными исполнительными органами</b>		
1	Уровень удовлетворенности качеством от 4,9 балла включительно до 5 баллов включительно	35
2	Уровень удовлетворенности качеством от 4,75 балла включительно до 4,89 балла включительно	30
3	Уровень удовлетворенности качеством от 4,6 балла включительно до 4,74 балла включительно	25
4	Уровень удовлетворенности качеством от 4,45 балла включительно до 4,59 балла включительно	20
5	Уровень удовлетворенности качеством от 4,3 балла включительно до 4,44 балла включительно	15
6	Уровень удовлетворенности качеством от 4,15 балла включительно до 4,29 балла включительно	10
7	Уровень удовлетворенности качеством от 4 баллов включительно до 4,14 балла включительно	5
8	Уровень удовлетворенности качеством ниже 4 баллов	0

	<p style="text-align: center;">Приложение 7 к Методике оценки эффективности взаимодействия государственного органа с гражданами</p>
--	---

Дополнительный балл присваивается в зависимости от доли снижения количества нарушений сроков оказания государственных услуг:

если доля снижения нарушений сроков составляет менее 20 процентов, то добавочный балл (d) равен 1 и 2 баллам для центральных государственных и местных исполнительных органов соответственно;

если доля снижения нарушений сроков составляет от 20 до 39,99 процентов, то добавочный балл (d) равен 2 и 4 баллам для центральных государственных и местных исполнительных органов соответственно;

если доля снижения нарушений сроков составляет от 40 до 59,99 процентов, то добавочный балл (d) равен 3 и 6 баллам для центральных государственных и местных исполнительных органов соответственно;

если доля снижения нарушений сроков составляет от 60 до 79,99 процентов, то добавочный балл (d) равен 4 и 8 баллам для центральных государственных и местных исполнительных органов соответственно;

если доля снижения нарушений сроков составляет от 80 до 100 процентов, либо в отчетном периоде отсутствовали нарушения сроков оказания государственных услуг, то добавочный балл (d) равен 5 для центральных государственных, и 10 баллам для местных исполнительных органов.

	Приложение 8 к Методике оценки эффективности взаимодействия государственного органа с гражданами
--	--

### **Внутренний контроль за качеством государственных услуг**

Итоговый балл по критерию "Внутренний контроль за качеством государственных услуг" является общей суммой следующих параметров:

при наличии в государственном органе соответствующего структурного подразделения, ответственного за качество оказания государственных услуг, государственному органу присваивается 1 балл;

при наличии своевременно утвержденных планов контрольных мероприятий в государственном органе по качеству оказания государственных услуг, государственному органу присваивается 1 балл ;

при исполнении 90 процентов и более контрольных мероприятий из утвержденных планов проверок, то государственному органу присваивается 2,5 балла;

при исполнении от 75 до 89,99 процентов контрольных мероприятий из утвержденных планов проверок, то государственному органу присваивается 1,5 балла;

при исполнении от 60 до 74,99 процентов контрольных мероприятий из утвержденных планов проверок, то государственному органу присваивается 0,5 балла;

при исполнении 90 процентов и более рекомендаций Агентства по итогам проведенных контрольных мероприятий, то государственному органу присваивается 2,5 балла;

при исполнении от 80 до 89,99 процентов рекомендаций Агентства по делам государственной службы и противодействию коррупции по итогам проведенных контрольных мероприятий, то государственному органу присваивается 1,5 балла;

при исполнении от 70 до 79,99 процентов рекомендаций Агентства по делам государственной службы и противодействию коррупции по итогам проведенных контрольных мероприятий, то государственному органу присваивается 0,5 балла;

если доля выявленных нарушений сроков оказания государственных услуг в рамках контрольных мероприятий по утвержденным планам проверок составляет 50 процентов и более от общего количества государственных услуг, оказанных государственным органом (подведомственной организацией) с нарушением установленных сроков, то государственному органу присваивается 3 балла;

если доля выявленных нарушений сроков оказания государственных услуг в рамках контрольных мероприятий по утвержденным планам проверок составляет от 30 до 49,99 процентов от общего количества государственных услуг, оказанных государственным органом (подведомственной организацией) с нарушением установленных сроков, то государственному органу присваивается 2 балла;

если доля выявленных нарушений сроков оказания государственных услуг в рамках контрольных мероприятий по утвержденным планам проверок составляет менее 20 процентов от общего количества государственных услуг, оказанных государственным органом (подведомственной организацией) с нарушением установленных сроков, то государственному органу присваивается 1 балл.

	Приложение 9 к Методике оценки эффективности взаимодействия государственного органа с гражданами
--	--

#### Оказание государственных услуг

№	Способ оказания государственной услуги	Значение
1	Электронная государственная услуга, оказываемая через портал "электронного правительства" либо через Государственную корпорацию, в том числе в бумажном виде	20
2	Электронная государственная услуга, оказываемая только через портал "электронного правительства" (не оказываемая через Государственную корпорацию)	15
3	Электронная государственная услуга, оказываемая через портал "электронного правительства", а также в бумажном виде на альтернативной основе в государственном органе (не оказываемая через Государственную корпорацию)	10
4	Государственная услуга, оказываемая в бумажном виде только через Государственную корпорацию	8
5	Государственная услуга, оказываемая в бумажном виде на альтернативной основе (в государственном органе и через Государственную корпорацию)	5
6	Государственная услуга, оказываемая в бумажном виде, только в государственном органе	0

	Приложение 10 к Методике оценки
--	------------------------------------

**Критерии и показатели для оценки открытости государственного органа**

№ п\п	Наименование критерия и показатели	Значения
1	Полнота и актуальность информации на интернет-порталах открытого правительства	80
1.1	Полнота и актуальность информации на интернет-портале открытые данные	20
1.2	Полнота и актуальность информации на интернет-портале открытый бюджет	20
1.3	Полнота и актуальность информации на интернет-портале открытые нормативные правовые акты	20
1.4	Полнота и актуальность информации на интернет-портале открытый диалог	20
2	Поддержка официального интернет-ресурса государственного органа	20
2.1	Доступность интернет-ресурса	5
2.2	Полнота и актуальность информации	10
2.3	Мобильная версия интернет-ресурса	5

	Приложение 11 к Методике оценки эффективности взаимодействия государственного органа с гражданами
	Форма

**Заключение о результатах оценки  
открытости государственного органа**

(наименование центрального государственного/  
местного исполнительного органа)

(отчетный период)

№	Критерии оценки	Оценка
1	Полнота и актуальность информации на интернет-порталах открытого правительства	
2	Поддержка официального интернет-ресурса государственного органа	
	Общая оценка по критериям	
	Вычет штрафных баллов	
	Итоговая оценка с учетом вычета штрафных баллов	

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

1. По критерию "Полнота и актуальность информации на интернет-порталах открытого правительства";

2. По критерию "Поддержка официального интернет-ресурса государственного органа".

Выводы и рекомендации:

Руководитель государственного органа	_____ (подпись) (расшифровка подписи)
Руководитель соответствующего структурного подразделения уполномоченного на оценку органа	_____ (подпись) (расшифровка подписи) "___" _____ 20__ г.

	Приложение 12 к Методике оценки эффективности взаимодействия государственного органа с гражданами
--	---

Оценка по критерию "Полнота и актуальность информации на интернет-порталах открытого правительства"

Таблица 1. Оценка по критерию "Полнота и актуальность информации, размещенной центральными государственными органами, на интернет-порталах открытого правительства"

№ п/п	Наименование индикатора интернет портала открытого правительства	Описание параметров, размещаемых на интернет-порталах открытого правительства	Баллы, присваиваемые при наличии параметров	
			на казахском языке	на русском языке
1.	Наполнение интернет - портала открытые данные	Утвержденный перечень открытых данных	1	1
		Количество наборов данных государственных органов , опубликованных на портале	2	2
		Публикация данных согласно срокам актуализации	2,2	2,2
		Качественное наполнение портала	2	2
		Консолидированный бухгалтерский баланс	0,5	0,5
		Консолидированный отчет о результатах финансовой деятельности	0,5	0,5
		Консолидированный отчет о движении денег	0,5	0,5
		Размещение на Портале консолидированной финансовой отчетности		

2.	Наполнение интернет-портала открытый бюджет		Консолидированный отчет об изменениях чистых активов/ капитала	0,5	0,5
			Пояснительная записка к консолидированной финансовой отчетности	0,5	0,5
		Размещение на Портале бюджетной отчетности в течение пятнадцати рабочих дней по истечении сроков ее формирования	Отчет о реализации стратегического плана	1	1
			Отчет о реализации бюджетных программ	1	1
		Размещение на Портале информации о результатах государственного аудита и финансового контроля в течение пятнадцати рабочих дней после их получения от органов государственного аудита и финансового контроля		2	2
		Размещение на Портале проектов бюджетных программ не позднее 15 мая текущего финансового года	Корректность заполнения форм (точность, достоверность, полнота и срок размещения)	1	1
			Мониторинг и рассмотрение предложений и комментариев пользователей	1	1
		Публикация оповещений о начале публичных обсуждений проектов бюджетных программ		0,4	0,4
3.	Наполнение интернет-портала открытые нормативные правовые акты	Размещение концепций законопроектов		1	1
		Размещение проектов нормативных правовых актов		1	1
		Корректность заполнения форм (точность, достоверность, полнота и срок размещения)		1	1
		Мониторинг и рассмотрение предложений и комментариев пользователей		1	1
		Подтверждающие документы размещения концепций законопроектов и проектов нормативных правовых актов		0,4	0,4
4.	Наполнение интернет-портала открытый диалог	Блог первого руководителя		2	2
		Доля вопросов, получивших ответы, на официальной блог-платформе руководителей государственных органов, в соответствии с Законами Республики Казахстан "О доступе к информации" и "О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц".		2	2
		Обратная связь: опросы, интернет-конференции		0,5	0,5
<b>Итого</b>				<b>25</b>	

Таблица 2. Оценка по критерию "Полнота и актуальность информации, размещенной местными исполнительными органами, на интернет-порталах открытого правительства"

№ п/п	Наименование индикатора интернет портала открытого правительства	Описание параметров, размещаемых на интернет-порталах открытого правительства	Баллы, присваиваемые при наличии параметров		
на казахском языке	на русском языке				
1.	Наполнение интернет - портала открытые данные	Утвержденный перечень открытых данных	1,5	1,5	
		Количество наборов данных государственных органов , опубликованных на портале	2	2	
		Публикация данных согласно срокам актуализации	2	2	
		Качественное наполнение портала	Корректность заполнения паспорта данных (достоверность, точность и полнота)	2,2	2,2
2.	Наполнение интернет-портала открытый бюджет	Размещение на Портале бюджетной отчетности в течение пятнадцати рабочих дней по истечении сроков ее формирования	Отчет о реализации бюджетных программ	2	2
		Размещение на Портале информации о результатах государственного аудита и финансового контроля в течение пятнадцати рабочих дней после их получения от органов государственного аудита и финансового контроля		2	2
		Размещение на Портале проектов бюджетных программ не позднее 15 мая текущего финансового года и размещение отчетов о реализации бюджетных программ не позднее 1 апреля за истекший финансовый год	Корректность заполнения форм (точность, достоверность, полнота и срок размещения)	2	2
			Мониторинг и рассмотрение предложений и комментариев пользователей	1	1
		Публикация оповещений о начале публичных обсуждений проектов бюджетных программ		0,4	0,4
3.	Наполнение интернет-портала открытые нормативные правовые акты	Размещение проектов нормативных правовых актов	2	2	
		Корректность заполнения форм (точность, достоверность, полнота и срок размещения)	2	2	
		Мониторинг и рассмотрение предложений и комментариев пользователей	1	1	
		Публикация оповещений о начале публичных обсуждений проектов нормативных правовых актов	0,4	0,4	



4.	Наполнение интернет-портала открытый диалог	Блог первого руководителя	2	2
		Доля вопросов, получивших ответы, на официальной блог-платформе руководителей государственных органов, в соответствии с Законами Республики Казахстан "О доступе к информации" и "О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц".	2	2
		Обратная связь: опросы, интернет-конференции	0,5	0,5
<b>Итого</b>		<b>25</b>		

	Приложение 13 к Методике оценки эффективности взаимодействия государственного органа с гражданами
--	---

### Отчет по открытому правительству

(наименование центрального государственного/местного исполнительного органа)

Таблица 1. Отчетная информация по критерию "Полнота и актуальность информации, размещенной центральными государственными органами, на интернет-порталах открытого правительства"

№ п / п	Наименование индикатора интернет портала открытого правительства	Описание параметров, размещаемых на интернет-порталах открытого правительства
1.	Наполнение интернет - портала открытые данные	Утвержденный перечень открытых данных
		Количество наборов данных государственных органов, опубликованных на портале
		Публикация данных согласно срокам актуализации
		Качественное наполнение портала
	Размещение на Портале консолидированной финансовой отчетности	Консолидированный бухгалтерский баланс
		Консолидированный отчет о результатах финансовой деятельности
		Консолидированный отчет о движении денег
		Консолидированный отчет об изменениях чистых активов/ капитала
		Пояснительная записка к консолидированной финансовой отчетности

2	Наполнение интернет-портала открытый бюджет	Размещение на Портале бюджетной отчетности в течение пятнадцати рабочих дней по истечении сроков ее формирования	Отчет о реализации стратегического плана
			Отчет о реализации бюджетных программ
		Размещение на Портале информации о результатах государственного аудита и финансового контроля в течение пятнадцати рабочих дней после их получения от органов государственного аудита и финансового контроля	
		Размещение на Портале проектов бюджетных программ не позднее 15 мая текущего финансового года	Корректность заполнения форм (точность, достоверность, полнота и срок размещения)
			Мониторинг и рассмотрение предложений и комментариев пользователей
	Публикация оповещений о начале публичных обсуждений проектов бюджетных программ		
3	Наполнение интернет-портала открытые нормативные правовые акты	Размещение концепций законопроектов	
		Размещение проектов нормативных правовых актов	
		Корректность заполнения форм (точность, достоверность, полнота и срок размещения)	
		Мониторинг и рассмотрение предложений и комментариев пользователей	
		Подтверждающие документы размещения концепций законопроектов и проектов нормативных правовых актов	
4	Наполнение интернет-портала открытый диалог	Блог первого руководителя	
		Доля вопросов, получивших ответы, на официальной блог-платформе руководителей государственных органов, в соответствии с Законами Республики Казахстан "О доступе к информации" и "О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц".	
		Обратная связь: опросы, интернет-конференции	

**Таблица 2. Отчетная информация по критерию "Полнота и актуальность информации, размещенной местными исполнительными органами, на интернет-порталах открытого правительства"**

№ п / п	Наименование индикатора интернет портала открытого правительства	Описание параметров, размещаемых на интернет-порталах открытого правительства
1	Наполнение интернет - портала открытые данные	Утвержденный перечень открытых данных
		Количество наборов данных государственных органов, опубликованных на портале
		Публикация данных согласно срокам актуализации
		Корректность заполнения
		Качественное наполнение портала

			паспорта данных ( достоверность, точности полнота)
2	Наполнение интернет-портала открытый бюджет	Размещение на Портале бюджетной отчетности в течение пятнадцати рабочих дней по истечении сроков ее формирования	Отчет о реализации бюджетных программ
		Размещение на Портале информации о результатах государственного аудита и финансового контроля в течение пятнадцати рабочих дней после их получения от органов государственного аудита и финансового контроля	
		Размещение на Портале проектов бюджетных программ не позднее 15 мая текущего финансового года и размещение отчетов о реализации бюджетных программ не позднее 1 апреля за истекший финансовый год	Корректность заполнения форм ( точность, достоверность, полнота и срок размещения)
		Публикация оповещений о начале публичных обсуждений проектов бюджетных программ	Мониторинг и рассмотрение предложений и комментариев пользователей
3	Наполнение интернет-портала открытые нормативные правовые акты	Размещение проектов нормативных правовых актов	
		Корректность заполнения форм (точность, достоверность, полнота и срок размещения)	
		Мониторинг и рассмотрение предложений и комментариев пользователей	
4	Наполнение интернет-портала открытый диалог	Подтверждающие документы размещения проектов нормативных правовых актов	
		Блог первого руководителя	
		Доля вопросов, получивших ответы, на официальной блог-платформе руководителей государственных органов, в соответствии с Законами Республики Казахстан "О доступе к информации" и "О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц".	
		Обратная связь: опросы, интернет-конференции	

	Приложение 14 к Методике оценки эффективности взаимодействия государственного органа с гражданами
--	---

### Оценка по параметру "Доступность интернет-ресурса"

№ п/п	Наименование параметра, описание оцениваемых индикаторов	Максимальный балл	Порядок распределения баллов

1	<b>Доступность интернет-ресурса в сети Интернет 1 балл</b>		
1.1	Доступность интернет-ресурса в поисковых системах google, yandex, mail.ru по полному и принятому сокращению наименования государственного органа	1	1-10 позиция – 1 балл; 11-20 – 0,5 балла 21 и далее – 0 баллов. Баллы, полученные за позицию, занимаемую в каждой поисковой системе, суммируются и выводится средний арифметический балл по данному показателю
2	<b>Доступность информации на интернет-ресурсе 6 баллов</b>		
2.1	Корректное отображение информации и структуры интернет-ресурса для браузеров Firefox, InternetExplorer, GoogleChrome, Opera, Safari, а также браузеров основных мобильных платформ Android, WindowsPhone, iOS	0,25	За некорректное отображение интернет-ресурса в каком-либо из перечисленных браузеров, а также в браузерах мобильных платформ производится вычет 0,03 балла
2.2	Навигационная доступность (любой документ или информация должны быть доступны не более чем за 3 перехода по интернет-ресурсу, начиная с главной страницы, с использованием меню навигации);	0,3	Количество ссылок на материалы устанавливается путем выборочной проверки 3-х разделов. Дополнительно интернет-ресурс проверяется с помощью программы XenuLinkSleuth. Максимальный балл ставится в случае, если 50 и более % материалов размещены с высокой степенью навигационной

			доступности (не более 5 переходов по ссылкам, начиная с главной страницы). Во всех остальных случаях ставится 0 баллов
2.3	Наличие на каждой странице интернет-ресурса основного навигационного меню, ссылки на главную страницу, карты сайта, формы поиска	0,45	За отсутствие какого-либо из перечисленных индикаторов производится вычет 0,15 балла. За каждый выявленный факт не функционирующих ссылок, размещенных в карте сайта, производится вычет балла в размере 0,1 балла, но суммарно вычет баллов не должен превышать 50% весового значения параметра;
2.4	Наличие навигационных цепочек, отображающих местонахождение пользователя в иерархической структуре интернет-ресурса	1	
2.5	Поисковая доступность информации:	1	За отсутствие какого-либо из перечисленных индикаторов производится вычет 0,25 баллов
	1) ввод в поле поиска не более 20 символов;		
	2) наличие контекстного поиска по всей текстовой информации, размещаемой на интернет-ресурсе;		
	3) наличие функции расширенного поиска по интернет-ресурсу;		
	4) вывод результатов поиска на отдельной странице (при этом поисковый запрос должен оставаться в строке поиска)		
	Доступность формата информации:		
	1) размещение информации в различных форматах: гипертекстовом и в машиночитаемом виде, обеспечивающих возможность ее сохранения на технические средства пользователя и допускающих после сохранения возможность поиска и		За выявленные факты

2.6	<p>копирования произвольного фрагмента текста. При этом кодировка текста должна быть в формате UTF-8; текст должен быть представлен в форматах rtf, txt, HTML, XML; формат архивированных файлов - zip.</p> <p>2) указание форматов и размеров документов, доступных для загрузки;</p> <p>3) обеспечение доступа к информации, размещенной на интернет-ресурсе, без установки специального программного обеспечения</p> <p>4) обеспечение доступа к информации, размещенной на интернет-ресурсе, без авторизации</p>	1	несоответствия какому-либо из перечисленных требований производится вычет 0,25 балла
2.7	<p>Навигация по объемным документам:</p> <p>1) разбивка больших блоков информации на смысловые части;</p> <p>2) наличие в тексте нормативных правовых актов внутренних ссылок (якорей) на различные разделы документа</p>	0,4	За выявленные факты несоответствия какому-либо из перечисленных требований производится вычет 0,2 балла
2.8	Указание даты и времени размещения информации, а также даты и времени последнего изменения информации	0,4	За выявленные факты несоответствия по каждому из требований производится вычет 0,2 балла
2.9	<p>Доступность гипертекстовых ссылок</p> <p>1) отсутствие неактивных ссылок и ссылок на несуществующие страницы;</p> <p>2) возможность перехода по ссылке на соответствующую страницу другой языковой версии (при изменении языка интернет-ресурса должна открываться та же просматриваемая страница);</p> <p>3) при размещении гиперссылки на внешний интернет-ресурс открытие соответствующей страницы внешнего интернет-ресурса в новом окне (вкладке) веб-обозревателя и оповещение об этом пользователя</p>	0,6	За выявленные факты несоответствия какому-либо из перечисленных требований производится вычет 0,2 балла
2.10	<p>Графическая часть интернет-ресурса должно содержать:</p> <p>наличие указания на официальный интернет-ресурс государственного органа</p> <p><b>наличие изображения Государственного Герба Республики Казахстан, при этом размер изображения не должен превышать более 100x100 px</b></p>	0,5	За выявление несоблюдения какого-либо параметра производится вычет 0,13 балла

2.11	Обеспечение прямого доступа на главную страницу интернет-ресурса (отсутствие заставки)	0,1	
3	Доступность для слабовидящих людей – 1,6 баллов		
3.1	Наличие альтернативного текста для нетекстового и медиа веб-контента, несущего смысловую нагрузку	0,4	
3.2	Наличие механизма по остановке автоматически движущегося, мигающего, прокручивающегося веб-контента, содержащего вспышки более чем три раза в секунду	0,2	
3.3	Наличие возможности управления всей функциональностью веб-контента с помощью клавиатуры с одновременным выделением активного компонента интерфейса	0,2	
3.4	Наличие на каждой веб-странице ссылки перехода к основному содержанию веб-страницы; при размещении на веб-странице интернет-ресурса большого объема текстовой информации наличие ссылки "Наверх", позволяющая пользователю вернуться к началу веб-страницы;	0,2	
3.5	Наличие текстового сообщения об ошибке, выявленной при вводе информации пользователем (при заполнении форм)	0,2	
3.6	Соблюдение уровня контрастности текста по отношению к фону не менее 4,5:1	0,2	
3.7	Возможность изменения размера шрифта до 200% без потери веб-контента или функциональности интернет-ресурса (исключая титры и изображения текста), не прибегая к горизонтальной прокрутке	0,2	
4	<b>Наличие интерактивных средств связи 1,4 балла</b>		
4.1	Наличие формы обратной связи для отправки запросов ("Вопрос-ответ" с формой отправки информации пользователями)	0,1	
4.2	Наличие формы интерактивных опросов	0,2	
4.3	Наличие RSS-канала для передачи: анонсов и новостей; объявлений о проведении конкурсов государственных закупок	0,3	За выявленные факты несоответствия данному требованию производится вычет в размере 0,15 балла
4.4	Наличие раздела часто задаваемых вопросов (FAQ), сформированного на основе анализа вопросов, поступивших на интернет-ресурс госоргана от физ. и юр.лиц и ответы на них	0,3	
			Прибавляется поощрительный балл: - при наличии

4.5	Наличие версии на английском языке	0,3	100% перевода информационных материалов (под информационными материалами понимаются все материалы кроме НПА) 0,3 балла; - при наличии перевода интерфейса главной страницы, включая новостные сообщения, и интерфейсов всех страниц интернет-ресурса – 0, 15 баллов; - при наличии перевода интерфейса только главной страницы – 0 баллов
4.6	Наличие счетчиков посещений пользователей	0,2	
	ИТОГО	10	

	Приложение 15 к Методике оценки эффективности взаимодействия государственного органа с гражданами
--	---

**Оценка по параметру "Полнота и актуальность информации" для интернет-ресурсов государственных органов**

**Таблица 1. Оценка по параметру "Полнота и актуальность информации" для интернет-ресурсов центральных государственных органов и их комитетов**

№ п/п	Наименование раздела интернет-ресурса	Описание индикаторов, размещаемых на интернет-ресурсах государственных органов	Баллы, присваиваемые при наличии индикаторов на	
			казахском языке	русском языке
1.1.	Государственные символы Республики Казахстан	Государственный Флаг; Государственный Герб; Государственный Гимн	1	1



1.2	Общая информация о государственном органе	<p>1) Почтовый адрес;</p> <p>2) Адрес электронной почты;</p> <p>3) Телефоны справочных служб;</p> <p>4) Положение государственного органа Перечень законов, нормативных актов, определяющих полномочия, задачи и функции;</p> <p>5) Структура центрального аппарата в виде графической схемы, отображающей организационную иерархию государственного органа, с указанием Ф.И.О. (при наличии) руководителей, номеров телефонов и адресов электронной почты;</p> <p>6) Перечень структурных подразделений государственного органа и его подведомственных организаций с указанием Ф.И.О. (при его наличии) руководителей, номеров телефонов, адресов электронной почты, ссылок на интернет-ресурсы (при их наличии)</p> <p>7) Перечень территориальных подразделений с указанием Ф.И.О. (при наличии) руководителей, номеров телефонов, адресов электронной почты, ссылок на интернет-ресурсы (при их наличии)</p>	4	4
1.3	Имидж государственной службы	<p>1) Ежегодные Послания Главы государства (либо ссылка на официальный интернет-ресурс);</p> <p>2) Планы мероприятий по реализации ежегодных посланий Главы государства;</p> <p>3) Информация о ходе реализации Плана мероприятий по реализации ежегодного послания Главы государства (в пределах компетенции);</p> <p>4) Персональный блог (веб-дневник) руководителей государственных органов (либо ссылка на блог руководителя ЦГО на портал "открытого диалога" (<a href="http://www.blogs.e.gov.kz/">http://www.blogs.e.gov.kz/</a>));</p> <p>5) Информация о формировании и укреплении позитивного имиджа государственной службы, о кодексе чести государственных служащих Республики Казахстан, о правилах служебной этики государственных служащих;</p> <p>6) Информация о принимаемых мерах по противодействию коррупции</p>	4	4

1.4	Нормотворческая деятельность	<p>1) Нормативные правовые акты, принятые государственным органом*;</p> <p>2) Тексты проектов нормативных правовых актов, а также пояснительные записки, сравнительные таблицы, заключения научных экспертиз и экспертные заключения субъектов частного предпринимательства*;</p> <p>3) правовые акты, за исключением правовых актов, регулирующих кадровые и финансовые вопросы, вопросы организации внутриведомственной работы</p> <p>4) Наличие функционала обсуждения законопроектов;</p>	4	4
1.5	Информация о текущей деятельности государственного органа	<p>1) Стратегический план государственного органа;</p> <p>2) Отчеты об исполнении Стратегического плана;</p> <p>3) Государственные программы (отраслевые программы, программы развития территорий), исполнителем которых является государственный орган;</p> <p>4) Отчеты об исполнении государственных программ** (в пределах компетенции), отраслевых программ, программ развития территорий*;</p> <p>5) Статистические данные и показатели, характеризующие состояние и динамику развития отрасли (сферы) в части, относящейся к компетенции государственного органа*; а также свод (Каталог) статистических данных по составу документов Национального архивного фонда (только для Министерства культуры и спорт РК)</p> <p>6) Аналитические доклады и обзоры информационного характера о деятельности государственного органа;</p> <p>7) Сведения об участии государственного органа в реализации международных договоров, межведомственных договоров и программ международного сотрудничества (перечень международных организаций, в деятельности которых принимает участие государственный орган; перечни и тексты международных договоров и соглашений, заключенных (подписанных) руководителем государственного органа);</p> <p>8) Информация о деятельности консультативно-совещательных органов (советов, комиссий), в которых</p>	5,5	5,5

		<p>государственный орган является рабочим органом (при наличии);</p> <p>9) Итоги оценки эффективности деятельности ЦГО по реализации государственной политики;</p> <p>10) Заключения, экспертные оценки, рекомендации и другие аналитические материалы международных организаций по вопросам деятельности государственного органа (при наличии);</p> <p>11) Стенограммы и (или) протоколы открытых заседаний коллегиальных органов (при наличии);</p>		
1.6	Исполнение бюджета**	<p>1) Информация об общей сумме бюджетных средств, выделенных на функционирование государственного органа за год;</p> <p>2) Информация об исполнении бюджета*</p> <p>3) Консолидированную финансовую отчетность</p> <p>4) Результаты государственного аудита и финансового контроля</p>	2	2
1.7.	Проведение конкурсов, тендеров	<p>1) Нормативные правовые акты, регулирующие порядок проведения государственных закупок (либо ссылка на НПА на официальном интернет-ресурсе);</p> <p>2) Годовой план государственных закупок ;</p> <p>3) Информация об открытых конкурсах, аукционах, тендерах, проводимых государственным органом, а также подведомственными организациями, включая: условия их проведения; порядок участия в них физических и юридических лиц; протоколы заседаний конкурсных комиссий; порядок обжалования принятых решений, результаты конкурса;</p> <p>4) В случае проведения конкурсов в электронной форме - наличие ссылок на соответствующие страницы портала электронных госзакупок, где размещены объявления о конкурсах, проводимых государственным органом;</p> <p>5) Информация о полученных и использованных грантах, предоставленных иностранным государством, международной или иностранной организацией и (или) фондом (при наличии)</p>	2,7	2,7
		<p>1) Информация о контрольно-надзорных функциях государственного органа (при наличии) с указанием перечня</p>		

1.8.	Порядок работы	осуществляемых государственным органом разрешительных действий;	7	7
		2) Порядок осуществления государственным органом разрешительных действий;		
		3) Шаблоны заявительных документов, принимаемых органом к рассмотрению в соответствии с законами и иными нормативными правовыми актами с возможностью их скачивания или распечатки;		
		4) График проведения проверок государственным органом (при их наличии)*;		
		5) Информация о результатах проверок, проведенных государственным органом, его территориальными органами, в пределах их полномочий*;		
		6) Информация о мерах государственной поддержки бизнеса (сведения о деятельности созданного при государственном органе Экспертного совета по вопросам предпринимательства, о принятых нормативных актах в поддержку предпринимательства (в пределах компетенции));		
1.9	Оказание государственных услуг, в том числе в электронном формате	7) О реализации программы "Дорожная карта бизнеса 2020" (в пределах компетенции)*	6	6
		1) Наличие раздела "Государственные услуги";		
		2) Ежегодный отчет о деятельности государственного органа по вопросам оказания государственных услуг*;		
		3) Паспорт государственной услуги;		
		4) Наличие утвержденных стандартов государственных услуг;		
		5) Наличие регламентов государственных услуг;		
		6) Проекты разрабатываемых государственным органом стандартов и регламентов государственных услуг, а также отчеты о завершении их публичного обсуждения;		
		7) Результаты общественного мониторинга качества оказания государственных услуг		
8) Информация о порядке обжалования результата оказания государственной услуги				

1.10	Кадровое обеспечение государственных органов	<p>1) НПА, регулирующие порядок поступления граждан на государственную службу (либо ссылка на НПА на официальном интернет-ресурсе);</p> <p>2) Информация об объявленных конкурсах на занятие вакантных должностей административной государственной службы ;</p> <p>3) Квалификационные требования к кандидатам на вакантную должность;</p> <p>4) Номера телефонов, адреса электронной почты и Ф.И.О.(при наличии) лиц, уполномоченных консультировать по вопросам замещения вакантных должностей</p>	2	2
1.11	Работа с населением	<p>1) Ссылка на Нормативные правовые акты, регламентирующие порядок приема граждан и рассмотрения их обращений в государственный органе (либо ссылка на НПА на официальном интернет-ресурсе);</p> <p>2) График приема граждан и контактные телефоны уполномоченных лиц, посредством которых гражданам предоставляется возможность получить информацию по вопросам приема граждан и рассмотрения их обращений;</p> <p>3) Обзоры обращений граждан и организаций (развернутая информация о поступивших обращениях и результаты их рассмотрения);</p> <p>4) Порядок обжалования решений, принятых по результатам рассмотрения обращений с указанием контактных данных ответственных лиц;</p> <p>5) Информация о возможности подачи электронных обращений через портал " электронного правительства" с размещением ссылки перехода;</p> <p>6) Данные об опросах населения, обобщение и анализ запросов на получение информации, ответы на часто задаваемые вопросы, интернет-приемная и др</p>	6	6
		<p>1) Актуальная лента новостей (с созданием архива новостей);</p> <p>2) Анонсы предстоящих официальных событий государственного органа;</p> <p>3) Тексты официальных заявлений и выступлений первых руководителей государственного органа и другие материалы информационного характера,</p>		

1.12	Информационная поддержка	напрямую касающихся всех без исключения сфер деятельности государственного органа, его подведомственных и/или территориальных подразделений;	4,8	4,8
		4) Перечни информационных систем общего пользования, реестров, регистров, находящихся в ведении государственного органа. Краткая информация о назначении информационных систем и о порядке их использования с размещением ссылки перехода;		
		5) Полезные ссылки (правительственные интернет-ресурсы, веб-портал "электронного правительства, база данных законодательства);		
		6) Наличие на главной странице рубрики, информирующей пользователей о последних обновлениях на интернет-ресурсе в части изменений в законодательстве, в оказании государственных услуг и разрешительных действий;		
		7) Методическая и консультационная поддержка (в пределах компетенции государственного органа);		
		8) Сведения о средствах массовой информации, учрежденных обладателем информации (при наличии);		
1.13	*Деятельность государственного органа в рамках Концепции по переходу Республики Казахстан к "зеленой экономике"	1) Законодательные акты Республики Казахстан по вопросам перехода к "зеленой экономике" (либо ссылка на НПА на официальном интернет-ресурсе).	1	1
		2) Информация о деятельности государственного органа по реализации мер по переходу Республики Казахстан к "зеленой экономике" (в пределах компетенции) *		
	Итого		50	50

\*– сведения, которые должны быть размещены в машиночитаемом виде, а также применяется для государственных органов по обоснованиям

Примечание:

В случае, если государственный орган не является исполнителем государственных программ, "Дорожная карта - 2020", "Законодательные акты Республики Казахстан по вопросам перехода к "зеленой экономике" и т.д. на интернет ресурсе размещается краткое сообщение

пункт 1.6 "Исполнение бюджета" "за исключением Национального Банка"

При выявлении перечисленных ниже недостатков из весового значения раздела, где был выявлен тот или иной недостаток, производится вычет в размере 0,1 балла за каждый выявленный недостаток, но не более 50 (пятидесяти) процентов от весового значения показателя, равного 50-ти баллам, в каждой языковой версии интернет-ресурса:

1	Недостатки информационного наполнения
	- неполнота представленной информации (тексты не раскрывают тему, не указаны источники информации)
	- наличие размещенных на интернет-ресурсе неактуальных нормативных правовых актов (утративших силу или устаревшей редакции документа)
	- несвоевременное обновление информационных материалов
	- неаутентичность текстов на государственном и русском языках
	- не предоставление возможности перехода на текст законодательных и нормативных актов, на которые ссылаются в материале

**Таблица 2. Оценка по параметру "Полнота и актуальность информации" для интернет-ресурсов местных исполнительных органов**

№ п/п	Наименование раздела интернет-ресурса	Описание индикаторов, размещаемых на интернет-ресурсах государственных органов	Баллы, присваиваемые при наличии индикаторов на	
			казахском языке	русском языке
1.1	Государственные символы Республики Казахстан	Государственный Флаг, Государственный Герб, Государственный Гимн	1	1
1.2	Общая информация о государственном органе	1) Почтовый адрес; 2) Адрес электронной почты; 3) Телефоны справочных служб; 4) Положение государственного органа ; Перечень законов, нормативных актов, определяющих полномочия, задачи и функции; 5) Структура центрального аппарата в виде графической схемы, отображающей организационную иерархию государственного органа, с указанием Ф.И.О. (при наличии) руководителей, номеров телефонов и адресов электронной почты; 6) Перечень структурных подразделений государственного органа и его подведомственных организаций с указанием Ф.И.О. (при наличии) руководителей, номеров телефонов, адресов электронной почты , ссылок на интернет-ресурсы (при их наличии)	3,6	3,6

1.3	Имидж государственной службы	<p>1) Ежегодные Послания Главы государства (либо ссылка на официальный интернет-ресурс);</p> <p>2) Планы мероприятий по реализации ежегодных посланий Главы государства ;</p> <p>3) Информация о ходе реализации Плана мероприятий по реализации ежегодного послания Главы государства (в пределах компетенции) ;</p> <p>4) Персональный блог (веб-дневник) руководителей местных исполнительных органов (либо ссылка на блог руководителя ЦГО на портал "открытого диалога" (<a href="http://www.blogs.e.gov.kz/">http://www.blogs.e.gov.kz/</a>));</p> <p>5) Информация о формировании и укреплении позитивного имиджа государственной службы, о кодексе чести государственных служащих Республики Казахстан, о правилах служебной этики государственных служащих;</p> <p>6) Информация о принимаемых мерах по противодействию коррупции</p>	4	4
1.4	Нормотворческая деятельность	<p>1) Нормативные правовые акты, изданные местным исполнительным органом</p> <p>2) Тексты проектов нормативных правовых актов также пояснительные записки, сравнительные таблицы, заключения научных экспертиз и экспертные заключения субъектов частного предпринимательства*;</p> <p>3) правовые акты, за исключением правовых актов, регулирующих кадровые и финансовые вопросы</p> <p>4) Наличие функционала обсуждения законопроектов;</p>	2	2
		<p>1) Планы и показатели деятельности государственного органа (Программа развития территории);</p> <p>2) Отчеты об исполнении Программы развития территории;</p> <p>3) Государственные программы (отраслевые программы);</p> <p>4) Отчеты об исполнении государственных программ, отраслевых программ (в пределах компетенции);</p>		



1.5	Информация о текущей деятельности государственного органа	<p>5) Итоги социально-экономического развития региона по отраслям (статистические данные и показатели, характеризующие состояние и динамику развития региона по отраслям)*;</p> <p>6) Отчеты Акима о деятельности местных исполнительных органов</p> <p>7) Информация о деятельности консультативно-совещательных органов (советов, комиссий), в которых государственный орган является рабочим органом (при наличии)</p> <p>8) Аналитические доклады и обзоры информационного характера о деятельности местного исполнительного органа</p> <p>9) Итоги оценки эффективности деятельности МИО по реализации государственной политики;</p> <p>10) Заключение, экспертные оценки, рекомендации и другие аналитические материалы международных организаций по вопросам деятельности государственного органа (при наличии);</p> <p>11) Стенограммы и (или) протоколы открытых заседаний коллегиальных органов (при наличии);</p>	5,5	5,5
1.6	Исполнение бюджета *	<p>1) Информация об общей сумме бюджетных средств, выделенных на функционирование местного исполнительного органа за год;</p> <p>2) Информация об исполнении бюджета, в т.ч. об использовании бюджетных средств, выделенных на социально значимые проекты (школы, больницы, детские сады и т.д.)</p> <p>3) Результаты государственного аудита и финансового контроля</p>	1,5	1,5
		<p>1) Нормативные правовые акты, регулирующие порядок проведения государственных закупок (либо ссылка на НПА на официальном Интернет-ресурсе);</p> <p>2) Годовой план государственных закупок;</p> <p>3) Информация об открытых конкурсах, аукционах, тендерах, проводимых государственным органом, а также подведомственными организациями, включая: условия их проведения;</p>		

1.7	Проведение конкурсов, тендеров	<p>порядок участия в них физических и юридических лиц; протоколы заседаний конкурсных комиссий; порядок обжалования принятых решений, результаты конкурса;</p> <p>4) В случае проведения конкурсов в электронной форме - наличие ссылок на соответствующие страницы портала электронных госзакупок, где размещены объявления о конкурсах, проводимых государственным органом;</p> <p>5) Информация о полученных и использованных грантах, предоставленных иностранным государством, международной или иностранной организацией и (или) фондом (при наличии)</p>	2,4	2,4
1.8	Государственная поддержка предпринимательской деятельности	<p>1) Помощь начинающему предпринимателю (информация, помогающая предпринимателю разобраться во всех этапах организации собственного бизнеса);</p> <p>2) Информация о микрофинансировании, субсидировании малого и среднего бизнеса (список предоставляемых предпринимателям субсидий с указанием условий получения субсидии, требуемых документов. Описание процесса ее получения; с указанием адресов и контактных телефонов государственных органов, предоставляющих субсидии);</p> <p>3) Информация о порядке закупа, производства, переработки и реализации сельскохозяйственной продукции с указанием контактных данных специализированных организаций;</p> <p>4) Консультирование по вопросам предпринимательства (предоставление возможности задать вопрос и получить на него ответ или размещение наиболее часто задаваемых вопросов пользователей);</p> <p>5) Информация о реализации программы "Дорожная карта бизнеса 2020" (в пределах компетенции)</p>	5	5
		1) Наличие раздела "Государственные услуги"		

1.9	Оказание государственных услуг, в том числе в электронном формате	<p>2) Ежегодный отчет о деятельности государственного органа по вопросам оказания государственных услуг *</p> <p>3) Наличие утвержденных стандартов государственных услуг</p> <p>4) Наличие регламентов электронных государственных услуг</p> <p>5) Паспорт государственной услуги</p> <p>6) Проекты разрабатываемых государственным органом регламентов государственных услуг, а также отчеты о завершении их публичного обсуждения;</p> <p>7) Результаты общественного мониторинга качества оказания государственных услуг</p> <p>8) Информация о порядке обжалования результата оказания государственной услуги</p>	6	6
1.10	Кадровое обеспечение государственных органов	<p>1) Ссылка на НПА, регулирующие порядок поступления граждан на государственную службу (либо ссылка на НПА на официальном Интернет-ресурсе);</p> <p>2) Информация об объявленных конкурсах на занятие вакантных должностей административной государственной службы</p> <p>3) Квалификационные требования к кандидатам на вакантную должность;</p> <p>4) Номера телефонов, адреса электронной почты и Ф.И.О. (при наличии) лиц, уполномоченных консультировать по вопросам замещения вакантных должностей</p>	2	2
		<p>1) Ссылки на НПА, регламентирующие порядок приема граждан и рассмотрения их обращений в государственный органе (либо ссылка на НПА на официальном Интернет-ресурсе);</p> <p>2) График приема граждан и контактные телефоны уполномоченных лиц, посредством которых гражданам предоставляется возможность получить информацию по вопросам приема граждан и рассмотрения их обращений;</p> <p>3) Обзоры обращений граждан и организаций (развернутая информация</p>		

1.11	Работа с населением	<p>о поступивших обращениях и результаты их рассмотрения);</p> <p>4) Порядок обжалования решений, принятых по результатам рассмотрения обращений с указанием контактных данных ответственных лиц;</p> <p>5) Информация о возможности подачи электронных обращений через портал "электронного правительства" с размещением ссылки перехода</p> <p>6) Данные об опросах населения, обобщение и анализ запросов на получение информации, ответы на часто задаваемые вопросы, интернет-приемная и др</p>	6	6
1.12	Информационная поддержка	<p>1) Актуальная лента новостей (с созданием архива новостей);</p> <p>2) Анонсы предстоящих официальных событий государственного органа;</p> <p>3) Перечни информационных систем общего пользования, реестров, регистров, находящихся в ведении местного исполнительного органа. Краткая информация о назначении информационных систем, и о порядке их использования с размещением ссылки перехода;</p> <p>4) Полезные ссылки ( правительственные интернет-ресурсы, веб-портал "электронного правительства, база данных законодательства)</p>	3	3
1.13	Справочная информация о регионе	<p>1) Социально-экономический паспорт региона;</p> <p>2) Промышленность региона. Текущая информация о состоянии промышленности, с указанием перечня и контактных данных промышленных предприятий региона;</p> <p>3) Сельское хозяйство и ветеринария. Текущая информация о состоянии отрасли, с указанием перечня и контактных данных специализированных предприятий региона;</p> <p>4) Инфраструктура (транспорт, связь, жилищное строительство и ЖКХ). Информация о текущем состоянии, контактные данные;</p> <p>5) Здравоохранение (сеть учреждений, медицинское обслуживание,</p>	5	5

		санитарно-эпидемиологический надзор) ; контактные данные		
		6) Образование (сеть учреждений, льготы для сельского населения); контактные данные		
		7) Культура, религия, спорт и туризм . Информация о текущем состоянии, контактные данные;		
		8) Инвестиционные возможности региона (предложения для инвесторов с информацией о проектах, нуждающихся в инвестировании; информация о поддержке инвесторов), контактные данные		
1.14	Социальная защита населения	1) Трудоустройство (меры государственной поддержки, сообщения о вакансиях); 2) Социальное обеспечение: - социальная помощь (отдельным категориям граждан, адресная социальная помощь); - жилищная помощь; - социальная защита участников ВОВ, инвалидов, детей; - пенсионные выплаты 3) Сведения о миграции населения, с указанием мер государственной поддержки и контактной информации уполномоченных органов;	2	2
1.15	Деятельность местного исполнительного органа в рамках Концепции по переходу Республики Казахстан к "зеленой экономике"	1) Законодательные акты Республики Казахстан по вопросам перехода к "зеленой экономике" (либо ссылка на НПА на официальном Интернет-ресурсе) . 2) Информация о деятельности местного исполнительного органа по реализации мер по переходу Республики Казахстан к "зеленой экономике" (в пределах компетенции)	1	1
	ИТОГО		50	50

\* – сведения, которые должны быть размещены в машиночитаемом виде.

Примечание:

При выявлении перечисленных ниже недостатков из весового значения раздела, где был выявлен тот или иной недостаток, производится вычет в размере 0,1 балла за каждый выявленный

недостаток, но не более 50 (пятидесяти) процентов от весового значения показателя, равного 50-ти баллам, в каждой языковой версии интернет-ресурса:

1	Недостатки информационного наполнения
	- неполнота представленной информации (тексты не раскрывают тему, не указаны источники информации)
	- наличие размещенных на интернет-ресурсе неактуальных нормативных правовых актов (утративших силу или устаревшей редакции документа)
	- несвоевременное обновление информационных материалов
	- неаутентичность текстов на государственном и русском языках
	- непредоставление возможности перехода на текст законодательных и нормативных актов, на которые ссылаются в материале

	Приложение 16 к Методике оценки эффективности взаимодействия государственного органа с гражданами
--	---

Оценка мобильной версии интернет-ресурса государственного органа

**Таблица 1. Оценка мобильной версии интернет-ресурсов центрального государственного органа**

№ п/п	Наименование раздела интернет-ресурса	Описание индикаторов, размещаемых на интернет-ресурсах государственных органов	Баллы, присваиваемые при наличии индикаторов на	
	казахском языке			
	русском языке			
1.1	Общая информация о государственном органе	1) Почтовый адрес; 2) Адрес электронной почты; 3) Телефоны справочных служб; 4) Контактные данные руководителей центрального аппарата (Ф.И.О. (при наличии) руководителей, номеров телефонов и адресов электронной почты); 5) Перечень структурных подразделений государственного органа и его подведомственных организаций с указанием Ф.И.О. (при его наличии) руководителей, номеров телефонов, адресов электронной почты, ссылок на интернет-ресурсы (при их наличии) 6) Перечень территориальных подразделений с указанием Ф.И.О. (при наличии) руководителей, номеров телефонов, адресов электронной почты, ссылок на интернет-ресурсы (при их наличии)	6	6

1.2	Оказание государственных услуг, в том числе в электронном формате	<p>1) Наличие раздела "Государственные услуги";</p> <p>2) Перечень государственных услуг, оказываемый государственным органом;</p> <p>3) Памятка о получении государственной услуги содержащей следующую информацию:</p> <p>3.1 форма оказания государственной услуги ;</p> <p>3.2 график работы (при возможности получении услуги через портал egov, размещение ссылки на портал egov, в том числе на AppStore или PlayMarket для скачивания мобильного приложения egov.);</p> <p>3.3 необходимые документы;</p> <p>3.4 стоимость услуги и порядок оплаты;</p> <p>3.5 срок оказания госуслуги;</p> <p>3.6 результат оказания госуслуги.</p>	10	10
1.3	Кадровое обеспечение государственных органов	<p>1) Информация об объявленных конкурсах на занятие вакантных должностей административной государственной службы;</p> <p>2) Квалификационные требования к кандидатам на вакантную должность;</p> <p>3) Номера телефонов, адреса электронной почты и Ф.И.О. (при наличии) лиц, уполномоченных консультировать по вопросам замещения вакантных должностей</p>	3	3
1.4	Работа с населением	<p>1) График приема граждан и контактные телефоны уполномоченных лиц, посредством которых гражданам предоставляется возможность получить информацию по вопросам приема граждан и рассмотрения их обращений;</p> <p>2) Порядок обжалования решений, принятых по результатам рассмотрения обращений с указанием контактных данных ответственных лиц;</p> <p>3) Формы обратной связи ("Вопрос-ответ" с формой отправки информации пользователями ; опросы и голосования, ответы на часто задаваемые вопросы, интернет-приемная и др.);</p> <p>4) Информация о возможности подачи электронных обращений через портал "электронного правительства" с размещением ссылки на портал egov, в том числе на AppStore или PlayMarket для скачивания мобильного приложения egov.</p>	4	4
1.5	Информационная поддержка	1) Актуальная лента новостей (с созданием архива новостей)	2	2
	Итого		25	25

При выявлении перечисленных ниже недостатков из весового значения раздела, где был выявлен тот или иной недостаток, производится вычет в размере 0,1 балла за каждый выявленный недостаток, но не более 50 (пятидесяти) процентов от весового значения показателя:

1	Недостатки информационного наполнения
	- неполнота представленной информации
	- несвоевременное обновление информационных материалов
	- неаутентичность текстов на государственном и русском языках

**Таблица 2. Оценка мобильной версии интернет-ресурсов местного исполнительного органа**

№ п/п	Наименование раздела интернет-ресурса	Описание индикаторов, размещаемых на интернет-ресурсах государственных органов	Баллы, присваиваемые при наличии индикаторов на	
	казахском языке			
	русском языке			
1.1	Общая информация о государственном органе	1) Почтовый адрес; 2) Адрес электронной почты; 3) Телефоны справочных служб; 4) Контактные данные руководителей центрального аппарата (Ф.И.О. (при наличии) руководителей, номеров телефонов и адресов электронной почты ); 5) Перечень структурных подразделений государственного органа и его подведомственных организаций с указанием Ф.И.О. (при наличии) руководителей, номеров телефонов, адресов электронной почты, ссылок на интернет-ресурсы (при их наличии)	5	5
1.2	Государственная поддержка предпринимательской деятельности	1) Помощь начинающему предпринимателю (информация, помогающая предпринимателю разобраться во всех этапах организации собственного бизнеса); 2) Информация о микрофинансировании, субсидировании малого и среднего бизнеса (список предоставляемых предпринимателям субсидий с указанием условий получения субсидии, требуемых документов. Описание процесса ее получения; с указанием адресов и контактных телефонов государственных органов, предоставляющих субсидии); 3) Информация о порядке закупа, производства, переработки и реализации сельскохозяйственной продукции с указанием контактных		2



		<p>данных специализированных организаций ;</p> <p>4) Консультирование по вопросам предпринимательства (предоставление возможности задать вопрос и получить на него ответ или размещение наиболее часто задаваемых вопросов пользователей);</p>	2	
1.3	Оказание государственных услуг, в том числе в электронном формате	<p>1) Наличие раздела "Государственные услуги";</p> <p>2) Перечень государственных услуг, оказываемый государственным органом;</p> <p>3) Памятка о получении государственной услуги содержащей следующую информацию:</p> <p>3.1 форма оказания госуслуги;</p> <p>3.2 график работы (при возможности получении услуги через портал egov, размещение ссылки на портал egov, в том числе AppStore или PlayMarket для скачивания мобильного приложения egov.);</p> <p>3.3 необходимые документы;</p> <p>3.4 стоимость услуги и порядок оплаты ;</p> <p>3.5 срок оказания госуслуги;</p> <p>3.6 результат оказания госуслуги.</p>	10	10
1.4	Кадровое обеспечение государственных органов	<p>1) Сведения о вакантных должностях в государственном органе;</p> <p>2) Квалификационные требования к кандидатам на вакантную должность;</p> <p>3) Номера телефонов, адреса электронной почты и Ф.И.О.(при наличии) лиц, уполномоченных консультировать по вопросам замещения вакантных должностей</p>	3	3
1.5	Работа с населением	<p>1) График приема граждан и контактные телефоны уполномоченных лиц, посредством которых гражданам предоставляется возможность получить информацию по вопросам приема граждан и рассмотрения их обращений;</p> <p>2) Порядок обжалования решений, принятых по результатам рассмотрения обращений с указанием контактных данных ответственных лиц;</p> <p>3) Формы обратной связи (" Вопрос-ответ" с формой отправки информации пользователями; опросы и голосования, ответы на часто задаваемые вопросы, интернет-приемная и др.);</p> <p>4) Информация о возможности подачи</p>		3

		электронных обращений через портал " электронного правительства" с размещением ссылки на портал egov, в том числе на AppStore или PlayMarket для скачивания мобильного приложения egov.	3	
1.6	Информационная поддержка	1) Актуальная лента новостей (с созданием архива новостей);	1	1
1.7	Социальная защита населения	1) Трудоустройство (меры государственной поддержки, сообщения о вакансиях);	1	1
	<b>ИТОГО</b>		<b>25</b>	<b>25</b>

При выявлении перечисленных ниже недостатков из весового значения раздела, где был выявлен тот или иной недостаток, производится вычет в размере 0,1 балла за каждый выявленный недостаток, но не более 50 (пятидесяти) процентов от весового значения показателя:

1	Недостатки информационного наполнения
	- неполнота представленной информации
	- несвоевременное обновление информационных материалов
	- неаутентичность текстов на государственном и русском языках

	Приложение 17 к Методике оценки эффективности взаимодействия государственного органа с гражданами
--	---

#### Критерии оценки по качеству рассмотрения жалоб и заявлений физических и юридических лиц

	Наименование критерия	Значение
1	Соблюдение сроков рассмотрения жалоб и заявлений	40 баллов
2	Доля жалоб и заявлений, признанных обоснованными по решению суда и вышестоящим органом	40 баллов
3	Доля удовлетворенных жалоб и заявлений	20 баллов
	Итого	100 баллов

	Приложение 18 к Методике оценки эффективности взаимодействия государственного органа с гражданами
	Форма

**Заключение  
о результатах оценки по направлению  
"Качество рассмотрения жалоб и заявлений физических и юридических лиц"**

\_\_\_\_\_  
(наименование центрального государственного/  
местного исполнительного органа)

\_\_\_\_\_  
(отчетный период)

№ п/п	Критерии оценки	Баллы
1	Соблюдение сроков рассмотрения жалоб и заявлений	
2	Доля жалоб и заявлений, признанных обоснованными по решению суда и вышестоящим органом	
3	Доля удовлетворенных жалоб и заявлений	
Общая оценка:		

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

1. По критерию "Соблюдение сроков рассмотрения жалоб и заявлений";
2. По критерию "Доля жалоб и заявлений, признанных обоснованными по решению суда и вышестоящим органом";
3. По критерию "Доля удовлетворенных жалоб и заявлений".

Выводы и рекомендации:

\_\_\_\_\_  
Руководитель  
Уполномоченного органа

\_\_\_\_\_  
(подпись) (расшифровка подписи)  
"\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

	Приложение 19 к Методике оценки эффективности взаимодействия государственного органа с гражданами
	Форма

**Заключение о результатах оценки взаимодействия  
государственного органа с гражданами**

\_\_\_\_\_  
(наименование центрального государственного/местного исполнительного органа)

\_\_\_\_\_  
(отчетный период)

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

Анализ эффективности деятельности центрального государственного органа по критериям оценки:

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

Выводы и рекомендации:

Заместитель Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции	_____ (подпись)	_____ (расшифровка подписи)
Руководитель структурного подразделения Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции, ответственного за оценку и контроль качества оказания государственных услуг	_____ (подпись)	_____ (расшифровка подписи)
		" ____ " _____ 20__ г.