

Об утверждении Правил формирования и представления отчета деятельности центральных государственных органов, местных исполнительных органов областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимов районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов по вопросам оказания государственных услуг и его типовой формы

Приказ Министра экономики и бюджетного планирования Республики Казахстан от 25 июня 2013 года № 193. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 2 июля 2013 года № 8549.

В соответствии с подпунктом 8) статьи 8 Закона Республики Казахстан от 15 апреля 2013 года "О государственных услугах" **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить:

1) Правила формирования и представления отчета деятельности центральных государственных органов, местных исполнительных органов областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимов районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов по вопросам оказания государственных услуг согласно приложению 1 к настоящему приказу;

2) Типовую форму отчета деятельности центральных государственных органов, местных исполнительных органов областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимов районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов по вопросам оказания государственных услуг согласно приложению 2 к настоящему приказу.

2. Департаменту развития системы государственного управления Министерства экономики и бюджетного планирования Республики Казахстан (Кудайбергеновой А.А.) в установленном законодательством порядке обеспечить:

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

2) направление настоящего приказа на официальное опубликование в средствах массовой информации в течение десяти календарных дней после его государственной регистрации в Министерстве юстиции Республики Казахстан;

3) опубликование настоящего приказа на официальном интернет-ресурсе Министерства экономики и бюджетного планирования Республики Казахстан.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на вице-министра экономики и бюджетного планирования Республики Казахстан Абылкасымову М.Е.

3. Настоящий приказ вводится в действие со дня государственной регистрации и подлежит официальному опубликованию.

Министр

Е. Досаев

Приложение 1
к приказу Министра экономики и
бюджетного планирования
Республики Казахстан
от 25 июня 2013 года № 193

**Правила формирования и представления отчета деятельности
центральных государственных органов, местных исполнительных
органов областей, городов республиканского значения, столицы,
районов, городов областного значения, акимов районов в городе,
городов районного значения, поселков, сел, сельских округов
по вопросам оказания государственных услуг**

1. Общие положения

1. Настоящие Правила формирования и представления отчета деятельности центральных государственных органов, местных исполнительных органов областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимов районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов по вопросам оказания государственных услуг (далее – Правила) разработаны в соответствии с подпунктом 8) статьи 8 Закона Республики Казахстан "О государственных услугах" от 15 апреля 2013 года.

2. Правила регламентируют порядок формирования и представления отчета деятельности центральных государственных органов, местных исполнительных органов областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимов районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов по вопросам оказания государственных услуг (далее – отчет).

3. Отчет формируется в целях повышения прозрачности и подотчетности деятельности государственных органов, совершенствования процесса оказания государственных услуг.

4. В настоящих Правилах используются следующие термины и определения:

1) услугополучатель - физические и юридические лица, за исключением центральных государственных органов, заграничных учреждений Республики Казахстан, местных исполнительных органов областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимов районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов;

2) услугодатель - центральные государственные органы, загранучреждения Республики Казахстан, местные исполнительные органы областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимы районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов, а также физические и юридические лица, оказывающие государственные услуги в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

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

4) общественный мониторинг качества оказания государственных услуг - деятельность физических лиц, некоммерческих организаций по сбору, анализу информации об уровне качества оказания государственных услуг и выработке рекомендаций;

5) оценка качества оказания государственных услуг - деятельность по определению эффективности мер по обеспечению услугополучателей доступными и качественными государственными услугами, оказываемыми центральными государственными органами, местными исполнительными органами областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимами районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов;

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

7) 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;

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

Сноска. Пункт 4 с изменением, внесенным приказом Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 20.01.2020 № 19/НК (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

2. Порядок формирования отчета

5. Отчет должен содержать сведения:

об основных направлениях деятельности центральных государственных органов, местных исполнительных органов областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимов районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов по вопросам оказания государственных услуг;

о количестве государственных услуг;

о результатах деятельности центральных государственных органов, местных исполнительных органов областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимов районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов по совершенствованию, оптимизации и автоматизации процесса оказания государственных услуг;

о механизме обратной связи с услугополучателями;

о мерах, принятых по обращениям физических и юридических лиц, направленных на повышение качества государственных услуг.

6. Источниками информации для отчета могут являться:

1) статистические данные;

2) результаты оценки эффективности деятельности государственных органов по направлению "Оказание государственных услуг", проведенной уполномоченными государственными органами;

3) результаты контроля за качеством оказания государственных услуг;

4) результаты внутреннего контроля за качеством оказания государственных услуг;

5) результаты общественного мониторинга качества оказания государственных услуг;

6) результаты опросов услугополучателей.

7. Информация, используемая при разработке отчета, должна соответствовать следующим критериям:

1) достоверности (используются способы сбора и обработки данных с возможностью проверки точности полученных данных в процессе мониторинга);

2) сопоставимости (используются сравнительные данные за различные временные периоды);

3) объективности (используются данные из нескольких независимых источников);

4) экономичности (получение данных производится с минимально возможными затратами, с использованием существующих методов сбора информации);

5) прогнозируемости (используются индикаторы, показатели, содержащиеся в стратегических планах, программах, планах мероприятий и так далее);

6) полноты (к отчету прилагается весь перечень источников информации, которые используются для проверки данных и подготовки анализа).

8. Центральные государственные органы, местные исполнительные органы областей, городов республиканского значения, столицы, районы, города областного значения, акимы районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов при формировании отчета используют таблицы, диаграммы, презентации, фотографии, слайды.

9. Центральные государственные органы, местные исполнительные органы областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимов районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов ежегодно, не позднее 30 апреля года следующего за отчетным, размещают на веб-портале "электронного правительства", интернет-ресурсах и в других средствах массовой информации отчет за предыдущий год согласно типовой форме, утвержденной настоящим приказом.

Приложение 2
к приказу Министра экономики и
бюджетного планирования
Республики Казахстан
от 25 июня 2013 года № 193

**Типовая форма отчета деятельности центральных
государственных органов, местных исполнительных органов
областей, городов республиканского значения, столицы, районов,
городов областного значения, акимов районов в городе, городов
районного значения, поселков, сел, сельских округов по вопросам
оказания государственных услуг**

Сноска. Типовая форма в редакции приказа Министра национальной экономики РК от 09.12.2015 № 757 (вводится в действие с 01.03.2016).

1. Общие положения

1) Сведения об услугодателе.

2) Информация о государственных услугах:

количество государственных услуг;

количество государственных услуг, оказываемых через Государственную корпорацию "Правительство для граждан";

количество государственных услуг, оказываемых на бесплатной и (или) платной основе;

количество государственных услуг, оказываемых в бумажной и (или) электронной форме;

количество утвержденных подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг;

3) Информация о наиболее востребованных государственных услугах.

Сноска. Пункт 1 с изменением, внесенным приказом Министра цифрового развития , инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 20.01.2020 № 19/НК (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

2. Работа с услугополучателями

1) Сведения об источниках и местах доступа к информации о порядке оказания государственных услуг.

2) Информация о публичных обсуждениях проектов подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг.

3) Мероприятия, направленные на обеспечение прозрачности процесса оказания государственных услуг (разъяснительные работы, семинары, встречи, интервью и иное)

Сноска. Пункт 2 с изменением, внесенным приказом Министра цифрового развития , инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 20.01.2020 № 19/НК (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

3. Деятельность по совершенствованию процессов оказания государственных услуг

1) Результаты оптимизации и автоматизации процессов оказания государственных услуг.

2) Мероприятия, направленные на повышение квалификации сотрудников в сфере оказания государственных услуг.

3) Нормативно-правовое совершенствование процессов оказания государственных услуг.

4. Контроль за качеством оказания государственных услуг

1) Информация о жалобах услугополучателей по вопросам оказания государственных услуг (приложение).

2) Результаты внутреннего контроля за качеством оказания государственных услуг.

3) Результаты контроля за качеством оказания государственных услуг, проведенного уполномоченным органом по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг.

4) Результаты общественного мониторинга качества оказания государственных услуг.

5. Перспективы дальнейшей эффективности и повышения удовлетворенности услугополучателей качеством оказания государственных услуг.