**Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын**

**бағалау нәтижелері туралы қорытынды**

**Қазақстан Республикасының Қаржы министрлігі**

(орталық мемлекеттік органның атауы)

**2016 жылы**

(есеп кезеңі)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Бағалау өлшемдері | Баға |
| 1 | Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қанағаттандырылу деңгейі | **40 балл** |
| 2 | Мемлекеттік қызметтер көрсету мерзімдерінің сақталу бойынша шаралар | **19,87 балл** |
| 3 | Мемлекеттік қызметтерді оңтайландыру | **14,34 балл** |
|  | **Өлшемдер бойынша жалпы баға** | **74,21 балл** |
|  | **Айыппұл баллдары** | **1,4 балл** |
|  | **Шегерілген айыппұл баллдарын есептегендегі қорытынды баға** | **72,81 балл** |

**Бағалау критерийлері бойынша орталық мемлекеттік орган қызметінің тиімділігін талдау**

Қаржы министрлігі (бұдан әрі – Министрлік) қызметінің тиімділігін «Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасы» бағыты бойынша бағалау Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы  
іс-қимыл агенттігі төрағасының 2017 жылғы 3 ақпандағы № 29, Ақпарат және коммуникациялар министрінің 2017 жылғы 6 ақпандағы № 45,  
Бас прокуратураның Құқықтық статистика және арнайы есепке алу комитеті төрағасының 2017 жылғы 7 ақпандағы № 4 о/д біріккен бұйрығымен бекітілген Мемлекеттік органның азаматтармен өзара іс-қимылын бағалау әдістемесіне (бұдан әрі – Әдістеме) сәйкес жүргізілді.

2016 жылы бағалау Үкіметтің 2013 жылғы 18 қыркүйектегі № 983 қаулысымен (2016 жылғы 31 желтоқсандағы жағдай бойынша редакцияда) бекітілген Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізіліміне (бұдан әрі – Тізілім) енгізілген Министрліктің 57 қызмет түрлері бойынша жүргізілді.

Алынған бағалау нәтижелеріне жасалған талдау Министрліктің мемлекеттік қызметтердің сапалы көрсетілуін қамтамасыз ету бойынша тиімділігі ортадан жоғары қызметін байқатты.

Сондай-ақ мемлекеттік органмен бағалауда пайдаланылатын есептік деректерді даярлау бойынша тиімділігі төмен жұмыс жүргізіледі.

Сондай-ақ бағаланатын кезеңде мемлекеттік қызметтердің көрсетілу мерзімінің бұзылулар саны 22,4%-ға азайғанын атап кеткен жөн.

Онымен қоса, Министрлікте автоматтандырылмаған дәрежесі бар мемлекеттік қызметтер бар, ол мемлекеттік органның қызметтерді көрсету кезінде сұралатын құжаттарды алу үшін ведомствоаралық/ведомстволық ақпараттық жүйелерді пайдаланбайтынымен байланысты. Сондай-ақ Министрлікпен мемлекеттік қызметтер стандарттарының 7% ғана оңтайландыру бойынша жұмыс жүргізілген.

**«Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасына қанағаттандырылу деңгейі» өлшемі бойынша**

2016 жылы «Білім» ғылыми-зерттеу орталығы Біріккен Ұлттар Ұйымы Даму бағдарламасымен жасалған «Мемлекеттік қызметтің қызметтік этика, меритократияны қорғау және сыбайлас жемқорлықтың алдын алу саласындағы реформасын қолдау» біріккен жобасы шеңберінде Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігінің (бұдан әрі – Агенттік) тапсырысы бойынша мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасына қоғамдық мониторинг жүргізілді.

Әлеуметтанушылық зерттеу барысында мемлекеттік қызметтердің 50 түрі бойынша 9 082 респондент сұралған.

Министрлікте зертеу қызметтердің үш түрі бойынша жүргізілген: «Жеке кәсіпкерді тіркеу есебіне алу», «Салық есептілігін қабылдау» және «Тауарларды кедендік тазалау».

2016 жылы аталған қызметпен Министрлікке жүгінген 573 респондетке жүргізілген сауалнама қорытындысы бойынша **қанағаттандырылудың орташа көрсеткіші** **4,71 баллды** құрады.

Жүргізілген сауалнама респонденттердің Министрліктің қызметтер сапасына қанағаттандырылуының айтарлықтай жоғары деңгейін көрсетті.

Екінші жағынан, респонденттер Министрліктің қызметтерін алу барысында пайда болатын келеңсіз аспектілердің бар болуын атап кеткен, олар бағалаудың аталған көрсеткішіне жалпы теріс ықпал етеді. Негізінен, қызмет алушылар қызметкерлердің құзыретсіздігін, дөрекілігін, үлкен кезектерді, қызметтер стандартында көрсетілмеген қосымша құжаттардың талап етілуін және саll-орталық жұмысының төмен жеделдігін атап кеткен болатын.

2015 жылы қызмет алушыларға бағалау шікілі ретінде он баллдық жүйені пайдалану ұсынылған, ал бағаланатын кезеңде бес баллдық шәкіл пайдаланған. Осылайша, Министрліктің алынған нәтижесін 10-баллдық бағалау шәкіліне ауыстырған кезде қанағаттандырылу деңгейінің көрсеткіші 8,8 баллды құрайды. Осылайша, өткен бағаланатын кезеңмен салыстырғанда мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасына қанағаттандыру деңгейі 8,6 баллдан  
8,8 баллға жоғарылады.

Критерий бойынша бағалау нәтижесі **40 баллды құрады** (ықтимал  
50 баллдан).

**«Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасына қанағаттандырылуының деңгейі» өлшемі бойынша**

Министрліктің мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасына жасалған бақылау шеңберінде ұсынылған ақпаратына, сондай-ақ Ақпарат және коммуникациялар министрлігінің (бұдан әрі – АКМ) деректеріне сәйкес 2016 жылы Министрлікпен **17 081 543** мемлекеттік қызмет көрсетілген.

Әдістеменің 27-тармағына сәйкес аталған критерий бойынша бағалауды есептеу кезінде мемлекеттік қызметтердің екі түрі бойынша статистикалық деректер есепке алынбайды: «Мемлекеттік мүлік тізілімінен ақпаратты ұсыну (мемлекетпен бақыланатын акционерлік қоғамдар мен жауапкершілігі шектеулі серіктестіктердің, сондай-ақ мемлекеттік заңды тұлғалардың тізбесі; мемлекеттік менішк объектілерін сатуға шығару кестесіне енгізілген мемлекетті мүлік туралы ақпарат және материалдар)» және «Мемлекеттік мүлік тізілімінен мемлекеттік мүлікті жалға алушыларға (сенімді басқарушыларға) олармен жасалған шарттар бойынша шарт бойынша төлем жасау, тұрақсыздық айыбы және мемлекеттік бюджетке келіп түскен төлемдер туралы анықтама беру», олар бекітілген қызметтер стандарттарына сәйкес бір жұмыс күннің ішінде көрсетіледі. Министрліктің ұсынылған есептік деректеріне сәйкес олардың саны 106 210 қызметті құрады.

Осылайша, бір күннің ішінде көрсетілетін қызметтер бойынша статистикалық деректерді есептеулерден алып тастауды ескере отырып 2016 жылы Министрлікпен **16 975 333 мемлекеттік қызмет** көрсетілді.

Мемлекеттік органның ақпараты бойынша есептік кезеңде мемлекеттік қызметтің көрсетілу сапасының **89** бұзылу фактісі орын алған.

Алайда, деректері ең алдымен Әдістеме нормаларына сәйкес пайдаланылатын ҚР АКМ ақпараты бойынша есептік кезеңде Министрлік 13 мерзімді бұзу фактісіне жол берді.

Онымен қоса, Агенттік пен оның аумақтық бөлімшелерінің тексеріс қорытындысы бойынша мемлекеттік кірістер органдарында мемлекеттік қызметті көрсетудің 96 бұзылу фактісі анықталған.

Агенттіктің ұсынылған деректерін және бақылау іс-шараларының қорытындыларын, сондай-ақ ақпараттық жүйелер мәліметтерін салыстыра отырып, Министрліктің есептік ақпаратында көрсетілмеген мемлекеттік қызметті көрсету мерзімінің 7 бұзылу фактісі анықталған.

Осылайша, бағаланатын кезеңде Министрлікпен мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдерінің **96 бұзылуына** жол берілген.

Өткен бағаланатын кезеңмен салыстырғанда бұзылулар үлесі 17,2%-ға – 116 фактіден 96 фактіге – азайды.

Әдстеменің 28-тармағына сәйкес өткен бағаланатын кезеңмен салыстырғанда мерзімдерінің бұзылу үлесі төмендеуінің оң динамикасы үшін Министрліктің критерий бойынша бағалауына қосымша 1 балл қосылады.

Критерий бойынша бағалаудың жалпы нәтижесі **19,87 баллды құрады**   
(ықтимал 20 баллдан).

**«Мемлекеттік қызметтерді оңтайландыру» өлшемі бойынша**

Бағалау келесі көрсеткіштер арқылы жүргізіледі:

1) Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді оңтайландыру стандарттарының үлесі

2) Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді автоматтандыру дәрежесі

Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2013 жылғы 18 қыркүйектегі № 983 қаулысымен бекiтiлген Мемлекеттік қызметтер тізілімнің негізінде (бұдан әрі - Тізілім), сонымен қатар 2016 жылғы 12 желтоқсандағы № 816 Тізілімге өзгерістер мен толықтырулар енгізуіне байланысты 56 мемлекеттік қызметерді және 1 мемлекеттік қызметтерді жергілікті атқарушы органдарымен бірлесіп көрсетеді. Осылайша, осы көрсеткіш бойынша бағалауға 57 мемлекеттік қызметтері жатады.

Есептік кезеңде «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді оңтайландыру стандарттарынның үлесі» көрсеткіші бойынша Министрлікпен 4 мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің мерзімін қысқарту жұмыстары жүргізілді. Осылайша, көрсеткіш бойынша есептеу мынадай: (4/57)\*10=**0,70**.

«Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді автоматтандыру дәрежесі» бойынша Министрлікпен көрсетілетін мемлекеттік қызметтері бойынша жүргізілген анализіне сәйкес:

Министрліктің 21 мемлекеттік қызметтері «электрондық үкімет» порталы арқылы, сондай-ақ Мемлекеттік корпорациясы арқылы көрсетілетін, электрондық мемлекеттік қызметтер болып табылады. Әдістеменің 9-қосымшасына сәйкес, мемлекеттік қызметке берілетін балл: **20-ға тең**.

Осы 20 мемлекеттік қызметтерді көрсету үшін, ведомствоаралық/ведомстволық ақпараттық жүйелерден алынуы мүмкін, мемлекеттік органмен сұратылатын құжаттары алынады:

1. Дара кәсіпкерді тіркеу есебі;

2. Жекеше нотариусты, жеке сот орындаушысын, адвокатты, кәсіби медиаторды тіркеу есебі;

3. Салық төлеушілерді тіркеу;

4. Жекелеген қызмет түрлерін жүзеге асыратын салық төлеушіні тіркеу есебі.

5. Электрондық салық төлеуші ретінде тіркеу есебі;

6. Темекі өнімдерінің өндірісіне лицензия беру;

7. Этил спиртінің өндірісіне лицензия беру;

8. Алкоголь өнімінің өндірісіне лицензия беру;

9. Алкоголь өнімін өндіру аумағында оны сақтау және көтерме саудада сату жөніндегі қызметті қоспағанда, алкоголь өнімін сақтауға және көтерме саудада сатуға лицензия беру;

10. Алкоголь өнімін өндіру аумағында оны сақтау және бөлшек саудада сату жөніндегі қызметті қоспағанда, алкоголь өнімін сақтауға және бөлшек саудада сатуға лицензия беру;

11. Салық берешегінің, міндетті зейнетақы жарналары мен әлеуметтік аударымдар бойынша берешегінің жоқ (бар) екендігі туралы мәліметтер беру, салық міндеттемесін, сондай-ақ міндетті зейнетақы жарналарын есептеу, ұстап қалу және аудару, әлеуметтік аударымдарды аудару бойынша міндеттемелерді орындау бойынша бюджет есептерінің жай-күйі туралы жеке есеп шотынан мәліметтерді беру;

12. Қазақстан Республикасының резинденттігін растау;

13. Салық есептілігін табыс етуді тоқтата тұру (ұзарту, қайта бастау);

14. Салық есептілігін қабылдау;

15. Салық есептілігін керi қайтарып алу;

16.Салықтардың, бюджетке төленетін басқа да міндетті төлемдердің, өсімпұлдардың, айыппұлдардың төленген сомаларын есепке жатқызуды және қайтаруды жүргізу;

17. Салық және (немесе) өсiмпұлдар төлеу жөніндегі салық міндеттемесін орындау мерзімдерін өзгерту;

18. Кеден одағы шеңберінде тауарлардың экспорты (импорты) кезінде салықтық нысандарды қабылдау;

19. Аудиторлық қызметті жүзеге асыруға лицензия беру;

20.Мемлекеттік мүлікті жалға алушылармен (сенімгерлік басқарушылармен) жасалған жалдау (сенімгерлік басқару) шарттары бойынша оларға мемлекеттік мүлік тізілімінен шарт бойынша есептеулер, өсімпұл мен мемлекеттік бюджетке түскен төлемдер туралы мәліметтерді қамтитын анықтама беру.

Нәтижесінде, мемлекеттік қызметтерге берілетін қорытынды балл: **20 –ға** тең.

«Әкімшінің (уақытша әкімшінің, оңалтушы, уақытша және банкроттықты басқарушының) қызметін жүзеге асыру құқығына үміткер адамдардың біліктілік емтиханын өткізу» мемлекеттік қызметін көрсету үшін үшін ведомствоаралық/ведомстволық ақпараттық жүйелерден алынуы мүмкін, мемлекеттік органмен сұратылатын құжаттары жоқ. Нәтижесінде, мемлекеттік қызметке берілетін қорытынды балл 2**0-ге тең**.

Министрліктің 15 мемлекеттік қызметтері бойынша тек ғана «электрондық үкімет» порталы арқылы (Мемлекеттік корпорациясы арқылы көрсетілмейді) көрсетілетін электрондық мемлекеттік қызметтер болып табылады. Әдістеменің 9-қосымшасына сәйкес, мемлекеттік қызметке берілетін балл, 15-ке тең.

Министрлікпен келесі 2 мемлекеттік қызметтері бойынша мемлекеттік қызметті көрсету мүмкінсіздігі туралы Ведомствоаралық комиссияның шешімі ұсынылғанын ескере отырып, олар мемлекеттік корпорациясы арқылы көрсетіледі деп саналады және оларға **20** балл қойылады.

Келесі 2 мемлекеттік қызметтерді көрсету үшін ведомствоаралық/ведомстволық ақпараттық жүйелерден алынуы мүмкін, мемлекеттік органмен сұратылатын құжаттардың барлығы алынады:

22. Қазақстан Республикасының салық заңнамасын түсіндіру;

23. Бюджеттен қосылған құн салығын қайтару.

Нәтижесінде, мемлекеттік қызметтерге берілетін қорытынды балл: **20-ға тең**.

Келесі 12 мемлекеттік қызметтерді көрсету үшін оларды көрсету үшін ведомствоаралық/ведомстволық ақпараттық жүйелерден алынуы мүмкін, мемлекеттік органмен сұратылатын барлық құжаттары, алынады:

24. Бухгалтерлердің кәсіби ұйымын аккредиттеу туралы куәлік беру;

25.Бухгалтерлерді кәсіби сертификаттау бойынша ұйымдарды аккредиттеу туралы куәлік беру;

26. Кәсіби аудиторлық ұйымдарды аккредиттеу туралы куәлік беру;

27. Уәкiлетті экономикалық оператор мәртебесін беру;

28. Кедендік тасымалдаушылар тiзiлiмiне енгізу;

29. Кеден өкiлдерiнiң тiзiлiмiне енгізу;

30. Электрондық құжат түрінде тауарларға арналған декларацияларды пайдалана отырып тауарларды кедендік тазарту және шығару;

31. Уақытша сақтау қоймалары иелерінің тізіліміне енгізу;

32. Еркін қоймалар иелерінің тізіліміне енгізу;

33. Бажсыз сауда дүкендері иелерінің тізіліміне енгізу;

34. Кеден қоймалары иелерінің тізіліміне енгізу;

35. Кедендік декларациялау бойынша маманның біліктілік аттестатын беру.

Нәтижесінде, мемлекеттік қызметтерге берілетін қорытынды балл: **15-ке** тең.

«Мемлекеттік мүлік тізілімінен ақпарат беру (мемлекет бақылайтын акционерлік қоғамдар мен жауапкершілігі шектеулі серіктестіктердің, сондай-ақ мемлекеттік заңды тұлғалардың тізбесі; мемлекеттік меншік объектілерін сауда-саттыққа қою кестесіне енгізілген мемлекеттік мүлік туралы ақпарат пен материалдар)» мемлекеттік қызметтерді көрсету үшін ведомствоаралық/ведомстволық ақпараттық жүйелерден алынуы мүмкін, мемлекеттік органмен сұратылатын құжаттар жоқ. Нәтижесінде, мемлекеттік қызметтерге берілетін қорытынды балл: **15 –ке** тең.

Министрліктің 9 мемлекеттік қызметтері дәстүрлі тәсілмен (мемлекеттік органда және Мемкорпорациясы арқылы) көрсетіледі. Әдістеменің 9-қосымшасына сәйкес, мемлекеттік қызметке берілетін балл 5 –ке тең.

«Мұнай өнімдерінің жекелеген түрлерін өндірушілерге (импорттаушыларға), сондай-ақ акцизделетін өнімдердің кейбір түрлерін, авиациялық отын мен мазут өндірушілер мен импорттаушылардың тауарларына дербес сәйкестендіру нөмірін (ДСН-код) беру» мемлекеттік қызметті көрсету барысында, оны көрсету үшін ведомствоаралық/ведомстволық ақпараттық жүйелерден алынуы мүмкін, мемлекеттік органмен сұратылатын құжаттарының барлығы алынады. Нәтижесінде, мемлекеттік қызметтерге берілетін қорытынды балл: **5-ке** тең.

Келесі 4 мемлекеттік қызметтері көрсету үшін ведомствоаралық/ведомстволық ақпараттық жүйелерден алынуы мүмкін, мемлекеттік органмен сұратылатын құжаттары жоқ:

36. Тауарды құрастырылмаған немесе жиналмаған түрде, оның ішінде белгілі бір уақыт кезеңі ішінде әртүрлі партиялармен әкелу көзделген жинақталмаған немесе аяқталмаған түрде жіктеу туралы шешімді беру;

37. Қазақстан Республикасындағы көздерден алынған табыстардың және ұсталған (төленген) салықтардың сомасы туралы анықтама беру;

38. Салық салу объектілерінің және (немесе) салық салумен байланысты объектілердің орналасқан жері бойынша тіркеу есебі.

39. Кедендік баждарды төлеу мерзімін өзгерту.

Нәтижесінде, мемлекеттік қызметтерге берілетін қорытынды балл: **5-ке** тең.

«Қазақстан Республикасы Қаржы министрлігінің құрылымдық бөлімшелерінен және (немесе) олардың аумақтық бөлімшелерінен шығатын ресми құжаттарға апостиль қою» мемлекеттік қызметті көрсету барысында, оны көрсету үшін ведомствоаралық/ведомстволық ақпараттық жүйелерден алынуы мүмкін, мемлекеттік органмен сұратылатын 3 құжаттардан, 2 алынады. Нәтижесінде, мемлекеттік қызметтерге берілетін қорытынды балл: **2,5-ке** тең.

Келесі 3 мемлекеттік қызметтерді көрсету үшін ведомствоаралық/ведомстволық ақпараттық жүйелерден алынуы мүмкін, мемлекеттік органмен сұратылатын құжаттардың бірде біреуі алынбайды:

40. Преференциялық және преференциялық емес режимдерді қолдану кезінде тауарлар шығарылған елді айқындауға қатысты алдын ала шешімдер қабылдау;

41. Тауарларды жіктеу жөнінде алдын ала шешімдер қабылдау;

42. Кедендік баждар, салықтар, кедендік алымдар мен өсімпұлдар бойынша есептеулерді салыстыру актісін беру.

Нәтижесінде, мемлекеттік қызметтерге берілетін қорытынды балл: **0-ге** тең.

Министрліктің қалған 12 мемлекеттік қызметтері дәстүрлі түрде, тек мемлекеттік органда ғана көрсетіледі. Әдістеменің 9-қосымшасына сәйкес, мемлекеттік қызметке берілетін балл, **0-ге** тең.

Министрлікпен мемлекеттік қызметті көрсету мүмкінсіздігі туралы Ведомствоаралық комиссияның шешімі ұсынылғанын ескере отырып, олар мемлекеттік корпорациясы арқылы көрсетіледі деп саналады және оларға **10** балл қойылады.

Келесі 5 мемлекеттік қызметтерін көрсету үішн ведомствоаралық/ведомстволық ақпараттық жүйелерден алынуы мүмкін, мемлекеттік органмен сұратылатын құжаттары алынады:

46. Алкоголь өніміне (шарап материалы мен сыраны қоспағанда) есепке алу-бақылау таңбаларын беру;

47. Темекі бұйымдарына акциздік таңбалар беру;

48. Бақылау-касса машиналарын (БКМ) есепке қою және есептен шығару;

49. Төлем көзінен ұсталған табыс салығын қайтару;

50. Бақылау-касса машиналарының мемлекеттік тізіліміне бақылау-касса машиналарының жаңа модельдерін енгізу.

Нәтижесінде, мемлекеттік қызметтерге берілетін қорытынды балл: 1**0-ға** тең.

«Қосылған құн салығын төлеушілерді тіркеу есебі» мемлекеттік қызметті көрсету барысында, оны көрсету үшін ведомствоаралық/ведомстволық ақпараттық жүйелерден алынуы мүмкін, мемлекеттік органмен сұратылатын 2 құжаттардан, 1 алынады. Нәтижесінде, мемлекеттік қызметтерге берілетін қорытынды балл: **5-ке** тең.

Келесі 2 мемлекеттік қызметті көрсету үшін ведомствоаралық/ведомстволық ақпараттық жүйелерден алынуы мүмкін, мемлекеттік органмен сұратылатын құжаттары алынбайды:

52. Мемлекеттік емес заңды тұлғалардың және жеке тұлғалардың мүлікке құқығын сыйға беру шарты бойынша Қазақстан Республикасының Үкіметі белгілеген тәртіппен Қазақстан Республикасының қабылдауы;

53. Жекеменшік тауарларды сақтау қоймалары иелерінің тізіліміне енгізу.

Нәтижесінде, мемлекеттік қызметтерге берілетін қорытынды балл: **0-ге** тең.

Келесі 4 мемлекеттік қызметті үшін ведомствоаралық/ведомстволық ақпараттық жүйелерден алынуы мүмкін, мемлекеттік органмен сұратылатын құжаттары жоқ:

54. Авторлық құқық пен сабақтас құқық объектілерiн, тауар белгілерін, қызмет көрсету белгілері мен тауарлардың шығарылған жерлерінің атауларын зияткерлік меншік объектілерінің кедендік тізіліміне енгізу;

55. Тауарларды кедендік тазарту;

56.Халықаралық тасымалдаудың құралын тауарларды кедендік пломбалармен және мөрлермен тасымалдауға жіберу туралы куәлік беру;

57. Кедендік баждардың, салықтардың төленуін қамтамасыз етуді тіркеу.

Нәтижесінде, мемлекеттік қызметтерге берілетін қорытынды балл: 1**0-ға** тең.

Жоғарыдағыны ескере отырып, Министрліктің осы көрсеткіші бойынша баға: (23\*20+13\*15+9\*10+6\*5+2,5+5\*0)/57=**13,64** балл.

«Мемлекеттік қызметтердің оңтайландыру» критерий бойынша қорытынды баға мүмкін болатын 30-дан 0,70+13,64 = **14,34 балды құрайды.**

Министрліктің мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау бойынша жалпы баллы **14,34** құрайды.

**Қорытындылар мен ұсынымдар:**

Жүргізілген бағалау нәтижелері Министрліктің мемлекеттік қызметтерді көрсету бойынша қызметінің төмен тиімділігі туралы мәлімдейді.

Бағалау критерийлері бойынша жалпы нәтиже **ықтимал 100 баллдан 74,21 баллды** құрады.

Әдістеменің 9-тармағына сәйкес Министрліктің дұрыс емес есептік ақпаратты ұсынғаны үшін қорытынды бағалаудан **1,4 айыппұл баллы** алып тасталады,қорытынды бағалау нәтижесі **72,81 баллды** құрады**.**

2015 жылмен салыстырғанда (қорытынды балл – 60,94) бағалау көрсеткішінің 11,87 баллға 19,4%-ға төмендеуі байқалады.

Жүргізілген бағалау қорытындысы бойынша айқындалған проблемалар мен кемшіліктерді ескере отырып, Министрлікке:

1. **Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу мерзімдерінің бұзылу фактілерін қысқарту мақсатында:**

* пайда болуының алдын алу бойынша нұсқаулықты әзірлей отырып, мерзімдердің бұзылу себептеріне талдау жүргізу;
* қызметтерді көрсету процесіне тартылған қызметкерлерге мемлекеттік қызметтерді көрсету саласындағы заңнама ережелерін, сондай-ақ аталған саланы реттейтін өзге нормативтік құқықтық актілерді түсіндіру бойынша шаралар қабылдау (мемлекеттік қызметтерді көрсету стандарттары мен регламенттері).

1. **Ішкі бақылау жүйесінің тиімділігін арттыру мақсатында:**

* мемлекеттік қызметтерді көрсету регламенттері мен стандарттарының бұзылуына жол бермеу бойынша бақылау мен алдын алу шараларының іске асырылуын қамтамасыз ететін жауапты құрылымдық бөлімшенің жұмысын күшейту бойынша ұйымдастырушылық-штаттық іс-шараларды қабылдау;
* бұзылуларды әлдеқайда тиімді айқындау және алдын алу үшін құрылымдық бөлімше жұмысында тәуекелдерді басқару жүйесін пайдалану;
* мүдлелер дауын болдырмау мақсатында көрсетілген қызметтер және келіп түскен өтініштер туралы есептік ақпараттың тікелей мемлекеттік қызметтерді көрсететін тұлғалармен жасалуын болдырмау;
* Агенттікке мемлекеттік қызметтердің сапасына бақылау жасау шеңберінде ұсынылатын дұрыс есептік ақпараттың дайындалуын қамтамасыз ету шараларын қабылдау;
* қызмет берушілерде «Мониторинг» АЖ орнатылуына талдау жасау және мемлекеттік қызметтің көрсетілу кезеңі туралы ақпаратты «Мониторинг» АЖ-ға тұрақты негізде енгізілуін және ведомствоішілік ақпараттық жүйелермен интеграциясын қамтамасыз ету;
* қызметтерді көрсету мерзімдерінің бұзылуын және қызмет алушылардың Мемлекеттік корпорация ғимараттарында қызметтерді көрсететін ішкі істер органдарының іс-әрекетіне өтініштерін жою мақсатында Мемлекеттік корпорациямен өзара іс-қимылын қамтамасыз ету. Әр бұзылу фактісі бойынша қызмет алушылардың наразылық фактілеріне жол бермеу мақсатында талдау жүргізу және кінәлі тұлғаларға қатысты тәртіптік сипаттағы шаралар қабылдау.

1. **Электрондық мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасын арттыру мақсатында:**

* халық арасында «электрондық үкімет» порталы және «электрондық лицензиялау» порталы арқылы электрондық мемлекеттік қызметтердің жалпыға таралуын жасау.

1. **Халықтың мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасы мен қолжетімділігіне қанағаттандырылуын арттыру мақсатында** мемлекеттік қызметтерді көрсету жауапты құрылымдық бөлімше басшыларына тұрақты негізде тікелей мемлекеттік қызметтерді көрсететін қызметкерлердің біліктілігін арттыру **ұсынылады**.

**Берілген ұсынымдар бойынша Министрліктің мемлекеттік қызметтерді көрсету бойынша қызметінің тиімділігін 2016 жылғы бағалау қорытындылары бойынша берген тапсырмаларын және ұсынымдарын орындау бойынша жұмыс жоспары бекітілсін.**

Жұмыс жоспарын орындау барысы туралы ақпарат жарты жылдық негізде Агенттікке есептік кезеңнен кейін 5 күнге дейін ұсыну қажет.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Қазақстан Республикасы**  **Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас**  **жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігі**  **Төрағасының орынбасары** |  | **А.Шпекбаев** |
| **Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер Департаментінің Директоры** |  | **Ә.Мұқашев** |
|  |  | «\_\_\_\_» сәуір 2017 жылы |