

Об утверждении Правил государственного контроля за качеством оказания государственных услуг

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

- [Текст](#)
- [Официальная публикация](#)
- [Информация](#)
- [История изменений](#)
- [Ссылки](#)
- [Скачать](#)
- Прочее

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

1. Утвердить прилагаемые [Правила](#) государственного контроля за качеством оказания государственных услуг.

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

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

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

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

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

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

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции, курирующего вопросы контроля и оценки качества оказания государственных услуг.

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

"СОГЛАСОВАН"

Министр информации и коммуникаций
Республики Казахстан

_____ Д. Абаев

"__" _____ 2016 года

"СОГЛАСОВАН"

Председатель
Комитета по статистике
Министерства национальной экономики
Республики Казахстан

_____ Н. Айдапкелов

"__" _____ 2016 года

Правила государственного контроля за качеством оказания государственных услуг

Глава 1. Общие положения

1. Настоящие Правила государственного контроля за качеством оказания государственных услуг определяют порядок проведения государственного контроля за качеством оказания государственных услуг центральными государственными органами, их ведомствами, территориальными подразделениями центральных государственных органов и их ведомств, местными исполнительными органами областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимами районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов, подведомственными организациями центральных государственных органов или местных исполнительных органов, физическими и юридическими лицами, оказывающими государственные услуги в соответствии с законодательством Республики Казахстан (далее – Проверяемые субъекты).

2. В соответствии со [статьей 134](#) Предпринимательского кодекса Республики Казахстан от 29 октября 2015 года (далее – Предпринимательский кодекс) государственный контроль подразделяется на внешний и внутренний.

3. Государственный контроль основывается на принципах:

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

7) достоверности.

Глава 2. Порядок проведения внешнего государственного контроля

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

Сноска. Пункт 4 в редакции приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы и противодействию коррупции от 29.08.2018 № 213 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

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

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

2) заслушивают устно и истребуют письменные объяснения (в случае необходимости путем постановления конкретных вопросов) должностных лиц;

3) запрашивают информацию о результатах внутреннего государственного контроля;

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

5) вносят Проверяемым субъектам рекомендаций по повышению качества оказания государственных услуг, в том числе устранению выявленных нарушений, а также привлечению к ответственности виновных лиц за неисполнение или ненадлежащее исполнение требований законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг.

Сноска. Пункт 5 в редакции приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы и противодействию коррупции от 29.08.2018 № 213 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Параграф § 1. Порядок проведения проверки и профилактического контроля с посещением Проверяемого субъекта за соблюдением законодательства Республики

Казахстан в сфере оказания государственных услуг Проверяемыми субъектами.

Сноска. Заголовок параграфа § 1 в редакции приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы и противодействию коррупции от 29.08.2018 [№ 213](#) (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

6. Профилактический контроль подразделяется на:

- 1) профилактический контроль с посещением Проверяемого субъекта;
- 2) профилактический контроль без посещения Проверяемого субъекта.

Сноска. Пункт 6 в редакции приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы и противодействию коррупции от 29.08.2018 [№ 213](#) (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

6-1. Профилактическим контролем с посещением Проверяемого субъекта является контроль в отношении конкретного субъекта контроля, направленный на профилактику, представление рекомендации для устранения причин и условий совершения правонарушений с целью их профилактики и предупреждения наступления угрозы законным интересам физических и юридических лиц, государства.

По результатам профилактического контроля с посещением Проверяемого субъекта составляется предписание об устранении нарушений.

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

Сноска. Параграф § 1 дополнен пунктом 6-1 в соответствии с приказом Председателя Агентства РК по делам государственной службы и противодействию коррупции от 29.08.2018 [№ 213](#) (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

6-2. В случае выявления грубых нарушений в соответствии с критериями оценки степени риска, по результатам профилактического контроля с посещением Проверяемого субъекта в соответствии с критериями оценки степени риска Агентство и (или) его территориальный орган назначают проверку.

Сноска. Параграф § 1 дополнен пунктом 6-2 в соответствии с приказом Председателя Агентства РК по делам государственной службы и противодействию коррупции от 29.08.2018 [№ 213](#) (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

6-3. Результаты анализа профилактического контроля без посещения Проверяемого субъекта могут являться основанием для отбора субъектов контроля для проведения профилактического контроля с посещением Проверяемого субъекта.

Сноска. Параграф § 1 дополнен пунктом 6-3 в соответствии с приказом Председателя Агентства РК по делам государственной службы и противодействию коррупции от 29.08.2018 [№ 213](#) (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

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

Сноска. Пункт 7 в редакции приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы и противодействию коррупции от 29.08.2018 № 213 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

7-1. Списки профилактического контроля с посещением Проверяемого субъекта составляются на основе оценки степени рисков, утвержденных в соответствии со [статьей 141](#) Предпринимательского кодекса, и формируются по результатам анализа отчетности, в том числе с использованием веб-портала "электронного правительства" и путем запроса в другие государственные органы с целью определения круга субъектов контроля, связанных с конкретным фактом и имеющих потенциальные риски.

Сноска. Параграф § 1 дополнен пунктом 7-1 в соответствии с приказом Председателя Агентства РК по делам государственной службы и противодействию коррупции от 29.08.2018 № 213 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

7-2. Профилактический контроль без посещения Проверяемого субъекта осуществляются в соответствии со [статьей 137](#) Предпринимательского Кодекса и иными законами Республики Казахстан.

Сноска. Параграф § 1 дополнен пунктом 7-2 в соответствии с приказом Председателя Агентства РК по делам государственной службы и противодействию коррупции от 29.08.2018 № 213 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

8. Основаниями для проведения проверок являются:

1) контроль исполнения предписаний об устранении выявленных грубых нарушений, определенных в критериях оценки степени риска, в результате проверки и профилактического контроля с посещением Проверяемого субъекта;

2) контроль исполнения предписаний об устранении выявленных значительных и незначительных нарушений, определенных в критериях оценки степени риска, в результате проверки и профилактического контроля с посещением Проверяемого субъекта в случаях, если Проверяемый субъект более одного раза не предоставил информацию об устранении выявленных нарушений и (или) не устранил нарушения;

3) обращения физических и юридических лиц (потребителей), права которых нарушены;

4) поручения органов прокуратуры по конкретным фактам нарушений законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг;

5) обращения государственных органов по конкретным фактам нарушений законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг;

6) встречающая проверка в отношении третьих лиц, с которыми субъект контроля имел гражданско-правовые отношения, с целью получения необходимой для осуществления проверки информации;

7) повторная проверка, связанная с обращением субъекта контроля о несогласии с первоначальной проверкой;

8) поручение органа уголовного преследования по основаниям, предусмотренным Уголовно-процессуальным кодексом Республики Казахстан.

Сноска. Пункт 8 в редакции приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы и противодействию коррупции от 29.08.2018 № 213 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

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

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

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

Сноска. Пункт 9 в редакции приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы и противодействию коррупции от 29.08.2018 № 213 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

10. При поступлении жалобы о нарушении физическими и юридическими лицами (услугодателями), за исключением Проверяемых субъектов, указанных в [пункте 9](#) настоящих Правил, законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг, такая жалоба направляется в уполномоченные органы, осуществляющие контроль в сферах, в которых данные государственные услуги оказаны, для принятия соответствующих мер контроля, предусмотренных [Предпринимательским кодексом](#).

11. В соответствии с подпунктом 3) [пункта 1](#) статьи 154 Предпринимательского кодекса к проведению проверки и профилактического контроля с посещением Проверяемого субъекта могут привлекаться специалисты, консультанты и эксперты государственных органов и подведомственных организаций.

Сноска. Пункт 11 в редакции приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы и противодействию коррупции от 29.08.2018 № 213 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

12. Проверка и (или) профилактический контроль с посещением Проверяемого субъекта проводится на основании акта о назначении проверки и (или) профилактического контроля с посещением Проверяемого субъекта, изданного руководством Агентства или руководителями его территориальных органов или лицами, исполняющими их обязанности, которые содержат сведения согласно [пунктам 2 и 3](#) статьи 145 Предпринимательского кодекса.

Сноска. Пункт 12 в редакции приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы и противодействию коррупции от 29.08.2018 № 213 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

13. Сроки проведения проверки и профилактического контроля с посещением Проверяемого субъекта устанавливаются с учетом объема предстоящих работ, а также поставленных задач и не должны превышать:

при проведении проверок – не более десяти рабочих дней и с продлением до десяти рабочих дней;

при проведении профилактического контроля с посещением Проверяемого субъекта – не более пятнадцати рабочих дней и с продлением до пятнадцати рабочих дней.

Сноска. Пункт 13 в редакции приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы и противодействию коррупции от 29.08.2018 № 213 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

14. Сроки проведения проверки и профилактического контроля с посещением Проверяемого субъекта могут быть продлены только один раз в сроки, определенные пунктом 13 настоящих Правил, руководством Агентства или руководителями его территориальных органов или лицами, исполняющими их обязанности.

В случае продления сроков проверки и профилактического контроля с посещением Проверяемого субъекта Агентство и (или) его территориальный орган оформляет дополнительный акт о продлении проверки и профилактического контроля с посещением Проверяемого субъекта с регистрацией в уполномоченном органе в области правовой статистики и специальных учетов, в котором указываются номер и дата регистрации предыдущего акта о назначении проверки или профилактического контроля с посещением Проверяемого субъекта и причина продления.

Уведомление о продлении сроков проверки и профилактического контроля с посещением Проверяемого субъекта направляется Проверяемому субъекту за один рабочий день до продления.

Сноска. Пункт 14 в редакции приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы и противодействию коррупции от 29.08.2018 № 213 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

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

16. При проведении проверки и профилактического контроля с посещением Проверяемого субъекта, за исключением случаев, предусмотренных подпунктами 3) и 8) пункта 8 настоящих Правил, уполномоченный работник Агентства и его территориального органа (далее – Проверяющее лицо) извещает Проверяемый субъект о начале проведения проверки и профилактического контроля с посещением Проверяемого субъекта не менее чем за сутки до их начала с указанием предмета проведения проверки и профилактического контроля с посещением Проверяемого субъекта.

Сноска. Пункт 16 в редакции приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы и противодействию коррупции от 29.08.2018 № 213 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

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

Сноска. Пункт 17 в редакции приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы и противодействию коррупции от 29.08.2018 № 213 (вводится в действие по истечении десяти календарных

дней после дня его первого официального опубликования).

18. В случаях отказа в принятии акта о назначении проверки или профилактического контроля с посещением Проверяемого субъекта, ознакомлении с проверочным листом, а также воспрепятствования доступу Проверяющего лица, осуществляющего проверку или профилактический контроль с посещением Проверяемого субъекта, к материалам, необходимым для проведения проверки или профилактического контроля с посещением Проверяемого субъекта, составляется протокол. Протокол подписывается должностным лицом Агентства и (или) его территориального органа либо его уполномоченным лицом.

Отказ от получения акта о назначении проверки или профилактического контроля с посещением Проверяемого субъекта не является основанием для отмены проверки или профилактического контроля с посещением Проверяемого субъекта.

Сноска. Пункт 18 в редакции приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы и противодействию коррупции от 29.08.2018 № 213 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

19. При необходимости получения сведений и документов от иностранных государств, имеющих существенное значение в рамках проводимой проверки, проведения специальных исследований, испытаний, экспертиз на сроки свыше одного месяца, срок проведения проверки приостанавливается до их получения либо выполнения.

20. Проверка приостанавливается один раз на срок не более одного месяца.

21. Уведомление Проверяемого субъекта о приостановлении либо возобновлении проверки производится в соответствии со [статьей 146](#) Предпринимательского кодекса.

Сноска. Пункт 21 в редакции приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы и противодействию коррупции от 29.08.2018 № 213 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

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

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

В акте о результатах проверки указываются сведения в соответствии с [пунктом 1](#) статьи 152 Предпринимательского Кодекса.

Сноска. Пункт 22 в редакции приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы и противодействию коррупции от 29.08.2018 № 213 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

22-1. К акту о результатах проверки прилагается предписание об устранении выявленных нарушений в случаях выявления нарушений.

По каждому акту о результатах проверки, в ходе проведения которой были выявлены нарушения требований проверочных листов, выдается только одно предписание.

В предписании об устранении выявленных нарушений указываются сведения в соответствии с [пунктом 2](#) статьи 152-1 Предпринимательского Кодекса.

Сноска. Параграф § 1 дополнен пунктом 22-1 в соответствии с приказом Председателя Агентства РК по делам государственной службы и противодействию коррупции от 29.08.2018 № 213 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

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

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

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

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

26. Для рассмотрения возражений в Агентстве и его территориальных органах формируются специальные комиссии, в составы которых входят сотрудники Агентства и его территориальных органов, не участвовавшие в проверке деятельности Проверяемого субъекта.

Количество и состав специальных комиссий определяются Агентством и его территориальными органами самостоятельно, и состоят из не менее 5 членов.

27. Специальные комиссии проводят заседания по рассмотрению возражений и определению объективности результатов проверки, на которые приглашаются представители Проверяемого субъекта, подавшего возражения, Проверяющее (проверяющие) лицо (лица).

По результатам заседаний специальных комиссий принимаются протокола заседаний, которые подписываются председателями специальных комиссий и доводятся до сведения Проверяемого субъекта.

28. По выявленным в результате проверки и (или) профилактического контроля с посещением Проверяемого субъекта нарушениям в случае необходимости дополнительных временных и (или) финансовых затрат Проверяемый субъект не позднее трех рабочих дней обращается в Агентство и (или) его территориальный орган, с заявлением о продлении сроков устранения нарушений.

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

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

Сноска. Пункт 28 в редакции приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы и противодействию коррупции от 29.08.2018 № 213 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

28-1. По истечении срока устранения нарушений, установленных в предписании об устранении выявленных нарушений, Проверяемый субъект в течение срока, установленного в предписании, предоставляет в Агентство и (или) его территориальный орган информацию об устранении выявленных нарушений.

Сноска. Параграф § 1 дополнен пунктом 28-1 в соответствии с приказом Председателя Агентства РК по делам государственной службы и противодействию коррупции от 29.08.2018 № 213 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

28-2. В случае непредоставления Проверяемым субъектом в установленный срок информации об исполнении предписания об устранении значительных и незначительных нарушений, определенных в критериях оценки степени рисков, выявленных в результате проверки и (или) профилактического контроля с посещением Проверяемого субъекта, Агентство и (или) его территориальный орган в течение двух рабочих дней направляет Проверяемому субъекту запрос о необходимости предоставления информации об исполнении предписания.

Сноска. Параграф § 1 дополнен пунктом 28-2 в соответствии с приказом Председателя Агентства РК по делам государственной службы и противодействию коррупции от 29.08.2018 № 213 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

28-3. После получения запроса о необходимости предоставления информации Проверяемый субъект в течение трех рабочих дней предоставляет соответствующую информацию в Агентство и (или) его территориальный орган.

В случае непредоставления информации Агентство и (или) его территориальный орган назначает проверку в соответствии с подпунктом 2) пункта 8 настоящих Правил.

Сноска. Параграф § 1 дополнен пунктом 28-3 в соответствии с приказом Председателя Агентства РК по делам государственной службы и противодействию коррупции от 29.08.2018 № 213 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

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

Сноска. Пункт 29 в редакции приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы и противодействию коррупции от 29.08.2018 № 213 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

30. Если в результате проведения проверки будет выявлен факт нарушений Проверяемым субъектом требований, установленных законодательством Республики Казахстан, в адрес руководителя Проверяемого субъекта либо его представителя направляется письмо о принятии мер по устранению

выявленных нарушений, причин и условий, способствующих их совершению, внесению соответствующих изменений и (или) дополнений в стандарты, регламенты государственных услуг и иные нормативные правовые акты, оптимизации процессов оказания государственных услуг, привлечению к ответственности виновных лиц, восстановлению нарушенных прав, свобод и законных интересов услугополучателя и информировании Агентства или его территориального органа о результатах рассмотрения к соответствующему сроку (далее – Письмо о принятии мер).

Сноска. Пункт 30 в редакции приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы и противодействию коррупции от 29.08.2018 № 213 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

31. Проверяющее (проверяющие) лицо (лица) обеспечивает конфиденциальность информации, полученной в результате проведения проверки, в том числе составляющей коммерческую, налоговую или иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законами Республики Казахстан.

32. По выявленным в результате проверки нарушениям Проверяемый субъект не позднее пяти рабочих дней со дня получения Письма о принятии мер предоставляет в Агентство или его территориальный орган, проводившего проверку, план мероприятий по устранению выявленных нарушений и исполнению принятых мер (далее – План мероприятий).

33. План мероприятий содержит перечень мер Проверяемого субъекта по устранению выявленных нарушений и исполнению принятых мер с указанием ответственных исполнителей, сроков исполнения и формы завершения.

34. Проверяемый субъект представляет в Агентство или его территориальный орган, проводивший проверку, информацию по исполнению Плана мероприятий и копии подтверждающих документов.

35. Если по выявленным в результате проверки нарушениям Проверяемый субъект не принял меры по их устранению, Агентство или его территориальный орган, проводивший проверку, в пределах полномочий, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, в течении 10 рабочих дней вносит в вышестоящий государственный орган или должностному лицу акт о результатах проверки, письмо о принятии мер по рассмотрению ответственности лиц, не принявших соответствующие меры, и информирует о подобных фактах органы прокуратуры и иные государственные органы Республики Казахстан, а также вправе обратиться с исковым заявлением в суды Республики Казахстан.

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

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

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

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

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

4) обращений физических и юридических лиц по вопросам оказания государственных услуг.

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

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

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

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

Глава 3. Порядок проведения внутреннего государственного контроля

38. Внутренний государственный контроль за качеством оказания государственных услуг (далее – Внутренний государственный контроль) осуществляется в форме контрольного мероприятия и мониторинга качества оказания государственных услуг соответствующими структурными подразделениями центральных государственных органов и их ведомств, местных исполнительных органов, координирующими вопросы оказания государственных услуг.

Территориальные подразделения центральных государственных органов и их ведомств проводят мониторинг качества оказания государственных услуг и представляют информацию по разделу "Информация о результатах мониторинга качества оказания государственных услуг" [приложения 1](#) "Отчет о работе центрального государственного органа, его ведомств, территориальных органов, подведомственных организаций по внутреннему контролю за качеством оказания государственных услуг" настоящих Правил.

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

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

Параграф § 1. Порядок проведения контрольного мероприятия

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

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

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

приказ (решение) руководства центрального государственного органа, его ведомства и (или) местного исполнительного органа о назначении контрольного мероприятия по результатам мониторинга качества оказания государственных услуг.

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

44. Срок проведения контрольного мероприятия устанавливается с учетом объема предстоящих работ, поставленных задач и количества объектов, и не должен превышать тридцати календарных дней.

45. При наличии объективных причин, срок проведения контрольного мероприятия продлевается на основании приказа руководства центрального государственного органа, его ведомства и (или) местного исполнительного органа по мотивированному представлению должностного лица структурного подразделения, ответственного за проведение Внутреннего государственного контроля, на срок не более тридцати календарных дней.

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

47. Началом проведения контрольного мероприятия считается дата вручения руководителю объекта контроля приказа о назначении контрольного мероприятия.

48. При проведении контрольного мероприятия Ответственные исполнители:

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

2) беспрепятственно знакомятся с документацией объектов контроля, относящейся к вопросам контрольного мероприятия, с учетом соблюдения требований законодательства Республики Казахстан о государственных секретах и иной охраняемой законом тайны;

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

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

49. В случае необходимости к проведению контрольного мероприятия привлекаются эксперты, экспертные организации и специалисты, не состоящие в гражданско-правовых и трудовых отношениях с объектом контроля.

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

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

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

Второй экземпляр акта контрольного мероприятия подшивается в материалах.

51. В акте контрольного мероприятия указываются:

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

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

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

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

5) дата, место и период проведения контрольного мероприятия;

6) анализ деятельности объекта контроля;

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

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

9) наименование проверочного листа и пункты требований, по которым проведена проверка;

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

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

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

13) подпись Ответственных исполнителей, проводивших контрольное мероприятие.

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

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

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

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

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

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

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

1) о направлении в адрес руководителя объекта контроля письма о принятии мер по устранению выявленных нарушений, причин и условий, способствующих их совершению, улучшению внутренних процедур оказания государственных услуг, внесению соответствующих изменений и (или) дополнений в стандарты, регламенты государственных услуг и нормативные правовые акты, оптимизации процессов оказания государственных услуг, привлечению к ответственности лиц, виновных в нарушении законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг (далее – Письмо о принятии мер);

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

55. В случае, предусмотренном подпунктом 1) [пункта 52](#) настоящих Правил, руководитель объекта контроля не позднее пяти рабочих дней со дня получения Письма о принятии мер предоставляет руководству структурного подразделения, ответственного за проведение Внутреннего государственного контроля, план мероприятий по устранению выявленных нарушений и исполнению принятии мер (далее – План мероприятий).

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

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

Параграф § 2. Порядок проведения внутреннего мониторинга качества оказания государственных услуг

58. Внутренний мониторинг качества оказания государственных услуг проводится ежеквартально структурным подразделением центральных государственных органов, их ведомств и местных исполнительных органов, ответственных за проведение внутреннего государственного контроля, и включает:

1) анализ размещения проектов стандартов и регламентов государственных услуг для публичного обсуждения, отчетов о завершении публичного обсуждения, отчетов о деятельности по вопросам

оказания государственных услуг на веб-портале "электронного правительства", официальном интернет-ресурсе государственного органа;

2) анализ наличия утвержденных стандартов и регламентов государственных услуг, соблюдения сроков их утверждения, размещения на веб-портале "электронного правительства", официальном интернет-ресурсе государственного органа;

3) анализ необходимости актуализации стандартов и регламентов государственной услуги;

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

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

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

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

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

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

10) анализ обращений физических и юридических лиц;

11) анализ внесения данных о стадии оказания государственной услуги в информационной системе мониторинга оказания государственных услуг;

12) анализ итогов общественного мониторинга качества оказания государственных услуг;

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

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

- 1) совершенствованию бизнес-процессов оказания государственных услуг, в том числе по их автоматизации, оптимизации и переводу на оказание через некоммерческое акционерное общество "Государственная **корпорация** "Правительство для граждан" (далее - Государственная корпорация);
- 2) внесению изменений и (или) дополнений в Реестр государственных услуг, стандарты и регламенты государственных услуг;
- 3) устранению выявленных фактов несоблюдения законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг;
- 4) проведению контрольных мероприятий по фактам нарушений законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг;
- 5) актуализации информации о порядке оказания государственных услуг в Едином **контакт-центре** по вопросам оказания государственных услуг, в местах оказания государственных услуг, веб-портале "электронного правительства", официальном интернет-ресурсе государственного органа;
- 6) проведению разъяснительных мероприятий по информированию услугополучателей о порядке оказания государственной услуги;
- 7) обеспечению повышения квалификации работников по оказанию государственных услуг.

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

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

61. Отчет о работе по внутреннему государственному контролю с приложением аналитической справки по форме согласно [приложению 1](#) к настоящим Правилам предоставляются через интегрированную информационную систему управления персоналом "Е-қызмет":

центральные государственные органы – в Агентство;

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

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

Сноска. Пункт 61 в редакции приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы и противодействию коррупции от 28.11.2018 № 264 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

62. Отчет о работе по внутреннему государственному контролю с приложением аналитической справки по форме согласно [приложению 2](#) к настоящим Правилам местные исполнительные органы предоставляют в Агентство и его территориальные органы через интегрированную информационную систему управления персоналом "Е-кызмет".

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

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

Сноска. Пункт 62 в редакции приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы и противодействию коррупции от 28.11.2018 № 264 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

63. Уполномоченный орган в сфере информатизации предоставляет в Агентство ежеквартально не позднее 25 числа, следующего за отчетным периодом, информацию по государственным услугам, оказанным через Государственную корпорацию и в электронном виде с приложением аналитических справок по форме согласно [приложениям 3](#) и [4](#) к настоящим Правилам.

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

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

Глава 4. Заключительные положения

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

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