**«Бекітемін»**

**Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігінің Төрағасы**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Д. Жазықбаев**

**2022 жылғы «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**«Үздік сапалы қызмет көрсетуші» конкурсын ұйымдастыру және өткізу жөніндегі әдістемелік ұсынымдар**

**I. Жалпы ережелер**

1. Осы Әдістемелік ұсынымдар Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігінің (бұдан әрі – Агенттік) «Үздік сапалы қызмет көрсетуші» конкурсын (бұдан әрі – Конкурс) ұйымдастыру және өткізу тәртібін реттейді.

2. Конкурсты өткізудің мақсаты қызмет көрсетушілердің мәртебесін арттыру, ынталандыру және жұмыстағы клиентке бағдарланудың негіздерін нығайту болып табылады.

3. Байқаудың міндеті:

1) қызмет көрсетушілердің, мемлекеттік органдар мен ұйымдардың имиджін нығайту;

2) мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасы мен қолжетімділігін арттыру болып табылады.

4. Конкурс екі негізгі кезеңде өткізіледі:

1) I кезең – өңірлік деңгей (облыстық деңгей). Жергілікті жерлерде және орталық мемлекеттік органдарда үміткерлерді іріктеуді конкурстық комиссиялар жүргізеді, онда екінші кезеңге қатысу үшін ұсынылатын конкурстың бірінші кезеңінің жеңімпаздары айқындалады;

2) II кезең – республикалық деңгейді Республикалық конкурстық комиссия өткізеді, онда конкурстың жеңімпаздары айқындалады.

5. Қатысушыларды бағалау үшін конкурстың бірінші кезеңінде өңірлік конкурстық комиссия (бұдан әрі – Өңірлік комиссия) құрылады, оның құрамын Агенттіктің тиісті аумақтық департаменті (бұдан әрі – Департамент) бекітеді.

Өңірлік комиссия департамент жанынан құрылады және 7 мүшеден және хатшыдан тұрады.

Өңірлік комиссия мемлекеттік органдар мен ұйымдар, үкіметтік емес ұйымдар, бұқаралық ақпарат құралдары өкілдерінің, тәуелсіз сарапшылардың және өзге де тұлғалардың қатарынан қалыптастырылады. Департамент басшысы өңірлік комиссияның Төрағасы болып табылады.

Өңірлік комиссияның Төрағасы оның қызметіне басшылық жасайды, жалпы бақылауды жүзеге асырады. Өңірлік комиссияның шешімдерін қабылдау кезінде даулы мәселелер туындаған жағдайда Өңірлік комиссия Төрағасының дауысы шешуші болып табылады.

Өңірлік комиссияның отырысы, егер оған Комиссия құрамы мүшелерінің кемінде 2/3-і қатысса, заңды деп есептеледі.

Отырыс қорытындылары хаттамамен ресімделеді, оған өңірлік комиссияның Төрағасы мен хатшысы қол қояды.

Өңірлік комиссияның қызметін ұйымдастырушылық сүйемелдеуді Департамент қызметкерлері жүзеге асырады.

6. Орталық мемлекеттік органдар, комитеттер, орталық мемлекеттік органдар мен комитеттердің ведомстволық бағынысты ұйымдары қатарынан қатысушыларды бағалауды Нұр-Сұлтан қаласы аумақтық департаменті жанында құрылған Өңірлік комиссия жүзеге асырады.

7. Конкурстың жеңімпаздарын анықтау үшін республикалық конкурстық комиссия (бұдан әрі – Республикалық комиссия) құрылады, оның құрамын Агенттік айқындайды.

Республикалық комиссия агенттіктің қызметкері болып табылатын 7 мүшеден және хатшыдан тұрады.

Республикалық комиссияның отырысы комиссияның 2/3-і қатысқан кезде заңды деп есептеледі.

Республикалық комиссияның құрамына Қазақстан Республикасы Парламентінің депутаттары, «Атамекен» Ұлттық кәсіпкерлер палатасының, «Ұлттық ақпараттық технологиялар» акционерлік қоғамының, халықаралық, үкіметтік емес, қоғамдық және ғылыми-білім беру ұйымдарының, бұқаралық ақпарат құралдарының өкілдері және өзге де адамдар енгізілуі мүмкін.

Республикалық комиссияның қызметін ұйымдық сүйемелдеуді Агенттіктің орталық аппаратының қызметкерлері жүзеге асырады.

Агенттік Төрағасының орынбасары Республикалық комиссияның Төрағасы болып табылады.

Республикалық комиссияның Төрағасы оның қызметіне басшылық жасайды, жалпы бақылауды жүзеге асырады. Республикалық комиссияның шешімдерін қабылдау кезінде даулы мәселелер туындаған жағдайда Республикалық комиссия Төрағасының дауысы шешуші болып табылады.

Конкурс жеңімпаздары Республикалық комиссияның шешімі бойынша анықталады.

Комиссия шешімі хаттамамен ресімделеді, оған Комиссия Төрағасы мен хатшысы қол қояды.

8. Өңірлік және Республикалық комиссиялардың хатшысы:

1) үміткерлердің құжаттарын қабылдауды жүзеге асырады;

2) комиссияның отырыстарын ұйымдастырады;

3) комиссия отырысының хаттамасын ресімдейді және конкурс қорытындысы бойынша конкурс жеңімпазына материалдар қалыптастырады;

4) Агенттіктің ресми сайтында және бұқаралық ақпарат құралдарында орналастыру үшін конкурс нәтижелері туралы ақпарат береді.

9. Конкурсқа қатысуға мемлекеттік қызметтерді көрсететін мемлекеттік органдар мен ұйымдар жіберіледі.

**II. Конкурсты дайындау және өткізу тәртібі**

11. Конкурс Агенттіктің интернет-ресурсында және әлеуметтік желілерде оны өткізудің басталғаны туралы хабарландыруды орналастырудан басталады.

12. Агенттіктің интернет-ресурсында конкурс туралы хабарландыру орналастырылған күннен бастап екі апта мерзімде үміткерлер өңірлік комиссияға мынадай құжаттар мен материалдарды:

1) осы Әдістемелік ұсынымдарға 1-қосымшаға сәйкес нысан бойынша конкурсқа қатысу туралы өтініш;

2) растайтын материалдарды ұсына отырып, осы әдістемелік ұсынымдарға 2-қосымшаға сәйкес көрсетілетін қызметті берушілердің қызметін бағалау өлшемшарттарына сәйкес егжей-тегжейлі ақпаратты қамтитын қызмет туралы есеп жібереді.

13. Өңірлік комиссия құжаттарды қабылдау аяқталған күннен бастап жеті жұмыс күні ішінде ұсынылған материалдардың дұрыс толтырылуына және ұсынылған құжаттардың толықтығына тексеру жүргізеді.

14. Осы Әдістемелік ұсынымдардың 12-тармағында көрсетілген құжаттарды толық емес көлемде немесе құжаттарды қабылдаудың белгіленген мерзімі өткеннен кейін ұсынған кезде үміткерлер конкурсқа қатысуға жіберілмейді.

15. Конкурсқа қатысу үшін үміткерлерді анықтау мақсатында Өңірлік комиссия балдық жүйе бойынша конкурсқа қатысушылардың сауалнамаларын бағалау жолымен (осы әдістемелік ұсынымдарға 2-қосымшаға сәйкес критерийлерді ескере отырып) іріктеу рәсімдерін сырттай нысанда өткізуді ұйымдастырады.

15 балдан жоғары жинаған қатысушылар іріктеуден өткен болып танылады.

16. Іріктеуден өткен қатысушылар бес жұмыс күні ішінде Өңірлік комиссиялармен жеке әңгімелесуге шақырылады. Санитариялық-эпидемиологиялық шектеулерді ескере отырып, әңгімелесу онлайн-форматта өткізілуі мүмкін.

Әңгімелесуде үміткерлер:

- көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің бейнепрезентациясын;

- қолайлы жағдайлар жасауға және мемлекеттік қызметтердің қолжетімділігін қамтамасыз етуге бағытталған «Адамдар ең алдымен» жобасын (бұдан әрі – жоба) қорғауды жүзеге асырады.

17. Жеке әңгімелесудің қорытындысы бойынша өңірлік комиссия екінші кезеңге жіберілген үміткерлерді анықтайды (әр өңірден 3 қызмет беруші ұсынылады).

18. Конкурстың екінші кезеңіне өткен үміткерлердің тізімі Агенттіктің интернет-ресурсында жарияланады.

19. Үміткерлер конкурстың бірінші кезеңінде ұсынған құжаттар мен материалдар, сондай-ақ Өңірлік комиссияның шешімі конкурстың бірінші кезеңі аяқталған күннен бастап үш жұмыс күнінен кешіктірілмей тікелей Агенттікке жіберіледі.

20. Республикалық комиссия конкурс жеңімпазын әңгімелесу қорытындылары бойынша осы Әдістемелік ұсынымдардың 16-тармағында көрсетілген материалдар негізінде дауыс беру арқылы айқындайды.

Бұл ретте, конкурсқа қатысушылар бейнепрезентация мен жобаны түзете алады.

**ІІІ. Конкурс қорытындысын шығару**

21. Әңгімелесу қорытындылары бойынша Республикалық комиссия конкурс нәтижелері туралы шешім қабылдайды, онда оның үш жеңімпазы айқындалады.

22. Жеңімпаздар «Үздік сапалы қызмет көрсетуші» дипломымен марапатталады.

23. Конкурс жеңімпаздарын марапаттау уақыты мен орны туралы хабардар етуді Агенттік жүзеге асырады.

24. Конкурстың қорытынды кезеңін өткізуді ұйымдастырушылық-техникалық қамтамасыз етуді Агенттік жүзеге асырады.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | «Үздік сапалы қызмет көрсетуші» республикалық конкурсын өткізу жөніндегі әдістемелік ұсынымдарға 1-қосымша |
|  |  | Комиссияның Төрағасы  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  |  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  |  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  *қызмет көрсетушінің басшысының немесе басшы орынбасарының Т.А.Ә. және лауазымы* |
|  |  | Тел. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  |  | E-mail \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Өтініш

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(мемлекеттік органың немесе ұйымның – қызмет көретушінің атауы)*

«Үздік сапалы қызмет көрсетуші» республикалық конкурсына қатысуға жіберуді сұраймын.

Қызмет көрсетушінің өкіл(дер)і \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(қызметкер(лер)дің Т.А.Ә. лауазымы)*

Конкурстың шарттарымен таныстым және келісемін.

*Қосымша:*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(күні) (қолы)

«Үздік сапалы қызмет көрсетуші» республикалық конкурсын өткізу жөніндегі әдістемелік ұсынымдарға 2-қосымша

**Қатысушылардың қызметін бағалау өлшемшарттары**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Өлшемшарттар** | **Ең жоғары баға (балл)\*** |
| **1** | **2** | **3** |
| 1 | Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына шағымдану фактілерінің болмауы | 5 |
| 2 | Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдерін сақтау | 5 |
| 3 | Мемлекеттік қызмет көрсетуден негізсіз бас тарту фактілерінің болмауы | 5 |
| 4 | Мемлекеттік қызмет көрсету фактілерінің болмауы  құжаттар пакеті толық болмаған жағдайда | 5 |
| 5 | Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын нормативтік құқықтық актілерде көзделмеген құжаттарды талап ету фактілерінің болмауы | 5 |
| 6 | Мемлекеттік қызметтер көрсету саласында бұзушылықтардың өзге де түрлерінің болмауы | 5 |

* бұзушылықтар болуы 0 балл