**«Утверждаю»**

**Председатель Агентства**

**Республики Казахстан по делам государственной службы**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Д. Жазыкбаев**

**«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2022 года**

**Методические рекомендации по организации и проведению Конкурса «Үздік сапалы қызмет көрсетуші»**

**I. Общие положения**

1. Настоящие Методические рекомендации регламентируют порядок организации и проведения Агентством Республики Казахстан по делам государственной службы (далее – Агентство) Конкурса «Үздік сапалы қызмет көрсетуші» (далее – Конкурс).

2. Целью проведения Конкурса является повышение статуса услугодателей, мотивации и укрепления основ клиентоориентированности в работе.

3. Задача конкурса:

1) укрепление имиджа услугодателей, государственных органов и организаций;

2) повышение качества и доступности государственных услуг.

4. Конкурс проводится в два основных этапа:

1) I этап – региональный уровень (областной уровень). Отбор претендентов на местах и центральных государственных органов проводится конкурсными комиссиями, где определяются победители первого этапа Конкурса, рекомендуемые для участия во втором этапе;

2) II этап – республиканский уровень проводится республиканской конкурсной комиссией, где определяются победители Конкурса.

5. Для оценки участников на первом этапе Конкурса создается Региональная конкурсная комиссия (далее – Региональная комиссия), состав которой утверждается с соответствующим территориальным департаментом Агентства (далее – Департамент).

Региональная комиссия создается при Департаменте и состоит из 7 членов и секретаря.

Региональная комиссия формируется из числа представителей государственных органов и организаций, неправительственных организаций, средств массовой информации, независимых экспертов и иных лиц. Председателем Региональной комиссии является руководитель Департамента.

Председатель Региональной комиссии руководит ее деятельностью, осуществляет общий контроль. В случае возникновения спорных вопросов при принятии решений Региональной комиссии голос Председателя Региональной комиссии является решающим.

Заседание Региональной комиссии считается правомочным, если на нем присутствует не менее 2/3 членов состава комиссии.

Итоги заседания оформляются протоколом, который подписывается Председателем и секретарем Региональной комиссии.

Организационное сопровождение деятельности Региональной комиссии осуществляется сотрудниками Департамента.

6. Оценка участников из числа центральных государственных органов, комитетов, подведомственных организаций центральных государственных органов и комитетов осуществляется Региональной комиссией, созданной при территориальном департаменте города Нур-Султан.

7. Для определения победителей Конкурса образуется Республиканская конкурсная комиссия (далее – Республиканская комиссия), состав которой определяется Агентством.

Республиканская комиссия состоит из 7 членов и секретаря, являющегося работником Агентства.

Заседание Республиканской комиссии считается правомочным при участии 2/3 комиссии.

В состав Республиканской комиссии могут быть включены депутаты Парламента Республики Казахстан, представители Национальной палаты предпринимателей «Атамекен», Акционерного общества «Национальные информационные технологии», международных, неправительственных, общественных и научно-образовательных организаций, средств массовой информации и иные лица.

Организационное сопровождение деятельности Республиканской комиссии осуществляется сотрудниками центрального аппарата Агентства.

Председателем Республиканской комиссии является заместитель Председателя Агентства.

Председатель Республиканской конкурсной комиссии руководит ее деятельностью, осуществляет общий контроль. В случае возникновения спорных вопросов при принятии решений Республиканской комиссии голос Председателя Республиканской комиссии является решающим.

Победители Конкурса определяются по решению Республиканской комиссии.

Решение комиссии оформляется протоколом, который подписывается Председателем и секретарем комиссии.

8. Секретарь Региональной и Республиканской комиссий:

1) осуществляет прием документов претендентов;

2) организует заседания конкурсной комиссии;

3) оформляет протокол заседания конкурсной комиссии и по итогам Конкурса формирует материалы на победителя конкурса;

4) предоставляет информацию о результатах конкурса для размещения на официальный сайт Агентства и в средствах массовой информации.

9. К участию в конкурсе допускаются государственные органы и организации, оказывающие государственные услуги.

**II. Порядок подготовки и проведения конкурса**

11. Конкурс начинается с размещения объявления о начале его проведения на интернет-ресурсе Агентства и социальных сетях.

12. В двухдельный срок со дня размещения объявления о конкурсе на интернет-ресурсе Агентства, претенденты направляют в Региональную комиссию следующие документы и материалы:

1) заявление об участии в Конкурсе по форме согласно приложению 1 к настоящим Методическим рекомендациям;

2) отчет о деятельности, содержащий подробную информацию в соответствии с критериями оценки деятельности услугодателей согласно приложению 2 к настоящим Методическим рекомендациям с представлением подтверждающих материалов.

13. Региональная комиссия в течение семи рабочих дней со дня окончания приема документов проводит проверку представленных материалов на корректность их заполнения и на полноту представленных документов.

14. При представлении документов, указанных в пункте 12 настоящих Методических рекомендаций, не в полном объеме либо по истечении установленного срока окончания приема документов, претенденты не допускаются к участию в конкурсе.

15. В целях определения претендентов для участия в конкурсе Региональной конкурсной комиссией организуется в заочной форме проведение отборочных процедур, путем оценки анкет участников конкурса (с учетом критериев согласно приложению 2 к настоящим Методическим рекомендациям) по балльной системе.

Участники, набравшие более 15 баллов, признаются прошедшими отбор.

16. Участники, прошедшие отбор, в течение пяти рабочих дней приглашаются на индивидуальные собеседования с Региональными комиссиями. С учетом санитарно-эпидемиологических ограничений собеседование может проводиться в онлайн-формате.

На собеседовании претенденты осуществляют:

- видеопрезентацию оказываемых госуслуг;

- защиту проекта «Люди прежде всего», направленного на создание комфортных условий и обеспечение доступности государственных услуг (далее – проект).

17. По итогам индивидуальных собеседований Региональная комиссия путем голосования определяет претендентов, допущенных ко второму этапу (предлагается 3 услугодателя от каждого региона).

18. Список претендентов, прошедших во второй этап Конкурса, публикуется на интернет-ресурсе Агентства.

19. Документы и материалы, представленные претендентами на первом этапе конкурса, а также решение Региональной комиссии направляются непосредственно в Агентство не позднее трех рабочих дней со дня завершения первого этапа конкурса.

20. Республиканская комиссия определяет победителя конкурса путем голосования по итогам собеседования на основе материалов, указанных в пункте 16 настоящих Методических рекомендаций.

При этом, участники конкурса могут корректировать видеопрезентацию и проект.

**ІII. Подведение итогов конкурса**

21. По итогам собеседования Республиканская комиссия принимает решение о результатах Конкурса, которым определяются три его победителя.

22. Победители награждаются дипломом «Үздік сапалы қызмет көрсетуші».

23. Информирование победителей Конкурса о времени и месте их награждения осуществляется Агентством.

24. Организационно-техническое обеспечение проведения итогового этапа Конкурса осуществляется Агентством.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Приложение 1  Методическим рекомендациям  по проведению  республиканского конкурса  «Үздік сапалы қызмет көрсетуші»  Председателю Комиссии  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  |  |  |
|  |  | от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  |  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  *ФИО и должность руководителя или заместителя руководителя услугодателя* |
|  |  | Тел. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  |  | E-mail \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Заявление

Прошу допустить \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(наименование государственного органа или организации – услугодателя)*

к участию в республиканском конкурсе «Үздік сапалы қызмет көрсетуші».

Услугодателя будет(ут) представлять \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(Ф.И.О. и должность сотрудника(ов))*

С условиями конкурса ознакомлен (а) и согласен (а).

*Приложения:*

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

(дата) (подпись)

Приложение 2

Методическим рекомендациям

по проведению

республиканского конкурса

«Үздік сапалы қызмет көрсетуші»

**Критерии оценки деятельности**

**участников**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Критерии** | **Максимальная оценка (баллы)\*** |
| **1** | **2** | **3** |
| 1 | Отсутствие фактов обжалования качества оказания государственных услуг | 5 |
| 2 | Соблюдение сроков оказания государственных услуг | 5 |
| 3 | Отсутствие фактов необоснованных отказов в оказании государственных услуг | 5 |
| 4 | Отсутствие фактов оказания государственных услуг  при неполном пакете документов | 5 |
| 5 | Отсутствие фактов истребования документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами, определяющими порядок оказания государственных услуг | 5 |
| 6 | Отсутствие иных видов нарушениq в сфере оказания государственных услуг | 5 |

\* наличие нарушения 0 баллов.