**«Утверждаю»**

**И.о. Председателя Агентства**

**Республики Казахстан по делам государственной службы**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С. Муксимов**

**«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2025 года**

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

**1. 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) повышение имиджа услугодателей, государственных органов и организаций;

2) укрепление принципа клиентоориентированности.

4. Конкурс состоит из следующих этапов:

1) первый этап - региональный;

2) второй этап - республиканский.

Региональный этап проводится в каждом из 20 регионов. На данном этапе определяются победители в каждом из двух номинаций. Для определения победителей используются результаты народного голосования (голосование жителей соответствующих регионов, достигших совершеннолетнего возраста) и оценки Региональной конкурсной комиссии (далее – Региональная комиссия).

На республиканском этапе участвуют победители региональных этапов (20 регионов). Для определения победителей используются представленные материалы результатов конкурса регионального этапа, указанных в пунктах 14 и 15 настоящих Методических рекомендаций.

5. Номинация конкурса:

1) «Клиентоориентированный услугодатель»;

2) «Сервисный услугодатель».

6. В номинации «Клиентоориентированный услугодатель» оцениваются следующие личные качества работников, оказывающих государственные услуги:

1) вежливость и доброжелательность;

2) скорость и эффективность обслуживания;

3) качество оказанных государственных услуг;

4) содействие в решении вопросов;

5) профессионализм и компетентность.

7. Оценка проводится за прошедший год, при отсутствии контрольных или иных мероприятий в отношения услугодателя, оценивается деятельность на основании предоставленных ежеквартальных отчетов согласно 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) в департаменты Агентства по областям, городам республиканского значения и столицы (далее – Департамент) по критериям согласно приложению 1.

8. В номинации «Сервисный услугодатель» оцениваются условия в зданиях или места оказания государственных услуг:

1) удобство расположения и доступность здания или места оказания государственных услуг;

2) организация пространства и наличие зон ожидания;

3) наличие необходимой информации и ее доступность на государственном и русском языках;

4) техническое оснащение и доступность электронных государственных услуг;

5) создание необходимых условий для лиц с ограниченными возможностями.

9. Оценка зданий или мест оказания государственных услуг проводится   
в рамках общественного контроля оффлайн способом, в отдаленных районах допускается в онлайн-режиме или по видео презентации/ролику по критериям согласно приложению 2.

Для оценки участников на первом этапе Конкурса в Департаменте создается Региональная комиссия, которая состоит из 5 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 работниками Департамента.

Оценка участников из числа центральных государственных органов, их ведомств, подведомственных организаций центральных государственных органов и комитетов осуществляется Региональной комиссией Департамента Агентства по городу Астана.

Для определения победителей Конкурса образуется Республиканская конкурсная комиссия (далее – Республиканская комиссия), состав которой определяется Агентством. Республиканская комиссия состоит из 7 членов и секретаря. 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 работниками центрального аппарата Агентства. Председателем Республиканской комиссии является заместитель Председателя Агентства.

Председатель Республиканской 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.

10. 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.

11. Участниками конкурса являются:

1) в номинации «Клиентоориентированный услугодатель» - работники, оказывающие государственные услуги;

2) в номинации «Сервисный услугодатель» - государственные органы и организации, оказывающие государственные услуги.

**2. Порядок подготовки и проведения первого этапа конкурса**

12. Объявление о проведении конкурса начинается с размещения объявления о начале его проведения на интернет-ресурсе Агентства и социальных сетях. В трехдневный срок со дня размещения объявления на интернет-ресурсе Агентства Департаменты информируют услугодателей о возможности принять участие в конкурсе.

13. Документы и материалы направляются в течение семи рабочих дней со дня получения уведомления о принятии участия в конкурсе.

14. Претенденты направляют в Региональную комиссию по номинации «Клиентоориентированный услугодатель» следующие документы и материалы:

1) заявление об участии в Конкурсе по форме согласно приложению 3   
к настоящим Методическим рекомендациям;

2) короткая видеопрезентация с представлением номинанта, демонстрирующая его работу и достижения.

15. Претенденты направляют в Региональную комиссию по номинации «Сервисный услугодатель»:

1) заявление об участии в Конкурсе по форме согласно приложению 3   
к настоящим Методическим рекомендациям;

2) презентацию своей деятельности в виде слайда или видеоролика, содержащий подробную информацию в соответствии с критериями оценки для участников номинации «Сервисный услугодатель» согласно приложению 2 к настоящим Методическим рекомендациям с представлением подтверждающих материалов.

16. Проверка документов осуществляется:

1) Департамент в течение трех рабочих дней со дня окончания приема документов проводят проверку представленных материалов на корректность их заполнения и на полноту представленных документов;

2) при представлении документов, указанных в пунктах 14 и 15 настоящих Методических рекомендаций, не в полном объеме, в течение одного рабочего дня со дня уведомления секретарем комиссии конкурсант дополняет документы;

3) по истечении установленного срока окончания приема документов, претенденты не допускаются к участию в конкурсе.

17. Региональной комиссией проводятся отборочные процедуры. В целях определения претендентов для участия в конкурсе Региональной комиссией организуется в заочной форме проведение отборочных процедур, путем оценки анкет участников конкурса (с учетом критериев согласно приложению 1 к настоящим Методическим рекомендациям) по бальной системе.

18. Региональная комиссия проводит индивидуальные собеседования. Участники, в течение шести рабочих дней проходят индивидуальные собеседования с Региональными комиссиями, по результатам которого направляются для участия в народном голосовании.

Индивидуальные собеседования могут быть проведены как в онлайн, так и в оффлайн формате.

На собеседовании претенденты осуществляют презентацию своей деятельности в виде слайда или видеоролика (длительностью не более   
1 минуты 30 секунд).

Заслушивание претендентов длится не более 7 минут и проводится   
в зависимости от выбора претендента на казахском или русском языках.

К народному голосованию (по двум номинациям: «Клиентоориентированность» и «Сервисность») по итогам индивидуальных собеседований допускается не менее 50% претендентов от общего количества подавших заявлений, но не менее пяти претендентов по каждому направлению.

19. Народное голосование проводится онлайн способом на портале «электронного правительства» и/или на специализированной платформе   
в течение семи календарных дней со дня размещения претендентов на голосование.

**3. Подведение итогов первого этапа конкурса**

20. По итогам народного голосования и оценки Региональной комиссии (приложение 1 и 2) по двум номинациям Региональной комиссией определяются по три победителя в каждой из номинаций:

1) первое место – 1 победитель;

2) второе место – 1 победитель;

3) третье место – 1 победитель.

21. В течение трех рабочих днейпоитогам народного голосования и оценки Региональной комиссии проводится награждение победителей по двум номинациям статуэтками и дипломами «Үздік сапалы қызмет көрсетуші».

22. Организаторы регионального конкурса прорабатывает вопросы финансирования, связанные с награждением победителей.

23. Победители занявшие первые места по двум номинациям направляются для участия на второй этап конкурса.

**4. Порядок проведения второго этапа конкурса**

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

25. Документы и материалы (фото, биография, итоги народного голосования, презентация/видеоролик), представленные претендентами на первом этапе конкурса, а также решение Региональной комиссии направляются непосредственно в Агентство не позднее двух рабочих дней со дня завершения первого этапа конкурса.

26. Республиканская комиссия определяет победителя конкурса путем голосования по итогам собеседования на основе представленных материалов.

**5. Подведение итогов второго этапа конкурса**

27. По итогам голосования Республиканская комиссия принимает решение о результатах Конкурса, которым определяются по три победителя   
в каждой из номинаций:

1) первое место – 1 победитель;

2) второе место – 1 победитель;

3) третье место – 1 победитель.

28. Победители награждаются статуэтками и дипломами «Үздік сапалы қызмет көрсетуші».

29. Для победителей конкурса в течение года будет предусмотрена возможность участия в следующих мероприятиях:

1) за первое место - участие в профильных стажировках за пределами Республики Казахстан;

2) за второе место - прохождение сертифицированных образовательных программ;

3) за третье место - выдача рекомендательного письма, служащего основанием для рассмотрения кандидатуры при поступлении в Академию государственного управления при Президенте Республики Казахстан.

30. Организатор Республиканского этапа Конкурса прорабатывает вопросы финансирования, связанные с награждением победителей.

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

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

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

*Приложение 1*

*к Методическим*

*рекомендациям по проведению*

*республиканского конкурса*

*«Үздік сапалы қызмет*

*көрсетуші»*

**Критерии оценки для**

**участников номинации «Клиентоориентированный услугодатель»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Критерии** | **Максимальная оценка (баллы)\*** |
| **1** | **2** | **3** |
| 1 | **Клиентоориентированность**  **Качество оказанных государственных услуг**, в том числе:  - отсутствие фактов обжалования качества оказания государственных услуг;  - соблюдение сроков оказания государственных услуг;  - отсутствие фактов необоснованных отказов в оказании государственных услуг;  - отсутствие фактов оказания государственных услуг при неполном пакете документов;  - отсутствие фактов истребования документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами, определяющими порядок оказания государственных услуг;  - отсутствие иных видов нарушения  в сфере оказания государственных услуг. | **Общее значение – 5**  Максимальная оценка по данному критерию рассчитывается по следующей формуле:  **T1=k\*(1-( \*100))**  где:  Т1 – полученная оценка/балл;  k – максимальная оценка/балл;  a – количество оказанных госуслуг с нарушением;  b – общее количество оказанных госуслуг  100 – коэффициент для определения среднего значения нарушений  на 100 оказанных услуг.  *\* Если полученный результат по показателю составил значение со знаком минус, то оценка по данному показателю составляет 0 баллов.* |

*Приложение 2*

*к Методическим*

*рекомендациям по проведению*

*республиканского конкурса*

*«Үздік сапалы қызмет*

*көрсетуші»*

**Критерии оценки для**

**участников номинации «Сервисный услугодатель»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Критерии** | **Максимальная оценка (баллы)\*** |
| **1** | **2** | **3** |
| 1 | **Сервисность**  **Создание комфортных условий  в местах оказания государственных услуг**, в том числе:  - удобство расположения и доступность здания;  - организация пространства и наличие зон ожидания (ресепшн, консультант, электронная очередь, зал ожидания/сидячие места);  - наличие необходимой информации по госуслугам и ее доступность на государственном и русском языках (правила оказания госуслуг, образцы заявлений и т.д.);  - техническое оснащение и доступность электронных услуг (уголок самообслуживания для самостоятельного получения госуслуг в электронной форме);  - создание необходимых условий для лиц с ограниченными возможностями (пандусы, лифты, кнопки вызова, шрифт Брайаля, тактильные доски и т.д.). | **Общее значение - 5**  1 балл  1 балл  1 балл  1 балл  1 балл |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | *Приложение 3*  *к Методическим рекомендациям по проведению*  *республиканского конкурса*  *«Үздік сапалы қызмет көрсетуші»*  Председателю Региональной Комиссии  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  |  |  |
|  |  | от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  |  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  *ФИО и должность руководителя или заместителя руководителя услугодателя (организация)/участника (услугодателя)* |
|  |  | Тел. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  |  | E-mail \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  |  |  |

Заявление

Прошу допустить (меня)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(наименование государственного органа или организации – услугодателя)*

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

В номинации «Клиентоориентированный услугодатель»/«Сервисный услугодатель» *(выбрать одну из двух номинаций)* будет(ут) представлять \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

*(Ф.И.О. и должность сотрудника(ов))*

*Приложения:*

1. *Фотография*
2. *Биография*
3. *Презентация/видеоролик*

*\*Даю согласие на сбор, обработку, хранение, использование, а также распространение моих персональных данных, в том числе размещение информации и визуальных материалов (фото/видео) с моим участием в открытых источниках (на официальных интернет-ресурсах, СМИ, социальных сетях и иных информационных платформах).*

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

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

(дата) (подпись)

*\*Согласие требуется только от участников «Клиентоориентированный услугодатель».*