**«Бекітемін»**

**Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының м.а.**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С. Мүксімов**

**2025 жылғы «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_**

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

**1. Жалпы ережелер**

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

2. Конкурсты өткізудің мақсаты – қызмет көрсетушілердің мәртебесін арттыру, уәждемесін көтеру және жұмыс барысында клиентке бағдарлану қағидаттарын нығайту.

3. Конкурстың міндеті:

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

2) клиентке бағдарлану қағидатын нығайту.

4. Конкурс келесі кезеңдерден тұрады:

1) бірінші кезең – өңірлік;

2) екінші кезең – республикалық.

Өңірлік кезең 20 өңірдің әрқайсысында өткізіледі. Бұл кезеңде екі номинация бойынша жеңімпаздар анықталады. Жеңімпаздарды анықтау үшін халықтық дауыс беру нәтижелері (тиісті өңірдің кәмелет жасына толған тұрғындарының дауысы) және Өңірлік конкурстық комиссияның (бұдан әрі – Өңірлік комиссия) бағалауы пайдаланылады.

Республикалық кезеңге өңірлік кезеңдердің жеңімпаздары (20 өңір) қатысады. Жеңімпаздарды анықтау үшін осы Әдістемелік ұсынымдардың 14 және 15-тармақтарында көрсетілген өңірлік кезеңнің конкурс нәтижелері бойынша ұсынылған материалдар пайдаланылады.5. Номинация конкурса:

1) «Клиентке бағдарланған қызмет көрсетуші»;

2) «Сервистік қызмет көрсетуші»

6. «Клиентке бағдарланған қызмет көрсетуші» номинациясында мемлекеттік қызмет көрсететін қызметкерлердің келесі жеке қасиеттері бағаланады:

1) әдептілік және ізеттілік;

2) қызмет көрсетудің жылдамдығы мен тиімділігі;

3) көрсетілген мемлекеттік қызметтердің сапасы;

4) мәселелерді шешуде көмек көрсету;

5) кәсібилік және құзыреттілік.

7. Бағалау өткен жылға жүргізіледі, егер қызмет көрсетушіге қатысты бақылау немесе басқа да іс-шаралар өткізілмесе, қызметтің нәтижелері мемлекеттік қызметтердің сапасына мемлекеттік бақылау жүргізу ережелеріне (Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігінің Төрағасының 2016 жылғы 8 желтоқсандағы № 78 бұйрығы) сәйкес Агенттіктің облыстар, республикалық маңызы бар қалалар мен астана бойынша департаменттеріне ұсынылған тоқсандық есептер негізінде бағаланады (бұдан әрі – Департамент) және
1-қосымшаға сәйкес критерийлер бойынша.

8. «Сервистік қызмет көрсетуші» номинациясында мемлекеттік қызметтер көрсетілетін ғимараттардағы немесе орындардағы жағдайлар бағаланады:

1) мемлекеттік қызметтер көрсетілетін ғимараттың немесе кеңістіктің орналасуының қолайлылығы және қолжетімділігі;

2) кеңістіктің ұйымдастырылуы және күту аймақтарының болуы;

3) қажетті ақпараттың болуы және оның мемлекеттік және орыс тілдерінде қолжетімділігі;

4) техникалық жабдықталуы және электронды мемлекеттік қызметтердің қолжетімділігі;

5) мүмкіндігі шектеулі адамдар үшін қажетті жағдайлар жасау.

9. Мемлекеттік қызметтер көрсетілетін ғимараттар немесе орындар бағалануы қоғамдық бақылау шеңберінде оффлайн режимде жүргізіледі, ал шалғай аудандарда онлайн режимде немесе бейнемазмұн/бейнеролик арқылы 2-қосымшада көрсетілген критерийлерге сәйкес жүргізіледі.

Конкурстың бірінші кезеңінде қатысушыларды бағалау үшін Департаментте Өңірлік комиссия құрылады, ол 5 мүшеден және хатшынан тұрады.

Өңірлік комиссия мемлекеттік органдар мен ұйымдардың, үкіметтік емес ұйымдардың, бұқаралық ақпарат құралдарының, тәуелсіз сарапшылардың және басқа тұлғалардың өкілдерінен құралады. Өңірлік комиссияның төрағасы Департаменттің басшысы болады.

Өңірлік комиссияның төрағасы оның қызметіне жетекшілік етеді, жалпы бақылауды жүзеге асырады. Егер Өңірлік комиссияның шешім қабылдауы кезінде даулы мәселелер туындаса, Өңірлік комиссияның төрағасының дауысы шешуші болады.Заседание Региональной комиссии считается правомочным, если на нем присутствует не менее 2/3 членов состава комиссии.

Кеңес нәтижелері хаттама түрінде ресімделеді, оны Өңірлік комиссияның Төрағасы мен хатшысы қолдайды.

Өңірлік комиссияның қызметін ұйымдастыруды Департамент қызметкерлері қамтамасыз етеді.

Орталық мемлекеттік органдардың, олардың ведомстволары мен орталық мемлекеттік органдарға қарасты ұйымдардың, комитеттердің қатысушыларының бағалауын Астана қаласы бойынша Агенттіктің Департаментінің Өңірлік комиссиясы жүргізеді.

Жеңімпаздарды анықтау үшін Республикалық конкурстық комиссия (бұдан әрі – Республикалық комиссия) құрылып, оның құрамы Агенттік тарапынан белгіленеді. Республикалық комиссия 7 мүшеден және хатшыдан тұрады. Республикалық комиссияның отырысы комиссияның 2/3 мүшесі қатысқанда құқылы болып саналады.

Республикалық комиссияның құрамына Қазақстан Республикасының Парламенті депутаттары, «Атамекен» ұлттық кәсіпкерлер палатасының өкілдері, «Ұлттық ақпараттық технологиялар» акционерлік қоғамы, халықаралық, үкіметтік емес, қоғамдық және ғылыми-білім беру ұйымдарының өкілдері, бұқаралық ақпарат құралдарының өкілдері және басқа тұлғалар қосылуы мүмкін.

Республикалық комиссияның қызметін ұйымдастыруды Агенттіктің орталық аппаратының қызметкерлері қамтамасыз етеді. Республикалық комиссияның төрағасы Агенттік Төрағасының орынбасары болады.

Республикалық комиссияның төрағасы оның қызметіне жетекшілік етеді және жалпы бақылауды жүзеге асырады. Егер Республикалық комиссия шешім қабылдауы кезінде даулы мәселелер туындаса, Республикалық комиссия төрағасының дауысы шешуші болады.

Конкурстың жеңімпаздары Республикалық комиссияның шешімімен анықталады. Комиссияның шешімі хаттама түрінде ресімделіп, оны комиссияның төрағасы мен хатшысы қолдайды.

10. Өңірлік және Республикалық комиссиялардың хатшысы:

1) үміткерлердің құжаттарын қабылдауды жүзеге асырады;

2) конкурс комиссиясының отырыстарын ұйымдастырады;

3) конкурс комиссиясының отырысының хаттамасын ресімдейді және Конкурс нәтижелері бойынша жеңімпаз туралы материалдарды қалыптастырады;

4) конкурс нәтижелері туралы ақпаратты Агенттіктің ресми сайтына және бұқаралық ақпарат құралдарында жариялау үшін ұсынады.

11. Конкурстың қатысушылары болып табылады:

1) «Клиентке бағдарланған қызмет көрсетуші» номинациясында – мемлекеттік қызмет көрсететін қызметкерлер;

2) «Сервистік қызмет көрсетуші» номинациясында – мемлекеттік қызметтер көрсететін мемлекеттік органдар мен ұйымдар.

**2. Конкурстың бірінші кезеңін дайындау және өткізу тәртібі**

12. Конкурс өткізілетіні туралы хабарлама Агенттіктің интернет-ресурсында және әлеуметтік желілерде жариялаудан басталады. Хабарлама Агенттіктің интернет-ресурсында жарияланған күннен бастап үш жұмыс күні ішінде Департаменттер қызмет көрсетушілерді конкурста қатысу мүмкіндігі туралы хабардар етеді.

13. Құжаттар мен материалдар конкурста қатысу туралы хабарлама алынған күннен бастап жеті жұмыс күні ішінде жіберілуі тиіс.

14. Үміткерлер «Клиентке бағдарланған қызмет көрсетуші» номинациясы бойынша Өңірлік комиссияға келесі құжаттар мен материалдарды жіберуі тиіс:

1) Конкурсқа қатысу туралы өтінім, осы Әдістемелік ұсынымдардың 3-қосымшасына сәйкес нысан бойынша;

2) қысқаша бейнемазмұн, номинантты таныстырып, оның жұмысын және жетістіктерін көрсететін.

15. Үміткерлер «Сервистік қызмет көрсетуші» номинациясы бойынша Өңірлік комиссияға келесі құжаттар мен материалдарды жіберуі тиіс:

1) конкурсқа қатысу туралы өтінім, осы Әдістемелік ұсынымдардың 3-қосымшасына сәйкес нысан бойынша.

2) өз қызметінің презентациясын слайд немесе бейнеролик түрінде ұсыну, ол «Сервистік қызмет көрсетуші» номинациясына қатысушыларды бағалау критерийлеріне сәйкес толық ақпаратты қамтиды және осы Әдістемелік ұсынымдардың 2-қосымшасына сәйкес растайтын материалдарды ұсынуды қамтиды.

16. Құжаттарды тексеру жүзеге асырылады:

1) Департамент құжаттарды қабылдаудың аяқталған күнінен бастап үш жұмыс күні ішінде ұсынылған материалдардың дұрыс толтырылғанын және ұсынылған құжаттардың толықтығын тексереді.

2) Егер 14 және 15-тармақтарда көрсетілген құжаттар толық ұсынылмаса, конкурсант хатшының хабардар еткен күнінен бастап бір жұмыс күні ішінде құжаттарды толықтырады.

3) Құжаттарды қабылдау мерзімі аяқталғаннан кейін үміткерлерге конкурста қатысуға рұқсат берілмейді.

17. Өңірлік комиссия іріктеу рәсімдерін жүргізеді. Конкурста қатысушыларды анықтау мақсатында Өңірлік комиссия қашықтан іріктеу рәсімдерін ұйымдастырады, ол конкурсқа қатысушылардың анкеталарын (осы Әдістемелік ұсынымдардың 1-қосымшасына сәйкес критерийлер ескеріле отырып) балдық жүйе бойынша бағалау арқылы жүзеге асырылады.

18. Өңірлік комиссия жеке сұхбаттарды өткізеді. Қатысушылар алты жұмыс күні ішінде Өңірлік комиссиялармен жеке сұхбаттардан өтеді, осы сұхбаттардың нәтижесінде олар халықтық дауыс беруге қатысуға жіберіледі.

Жеке сұхбаттар онлайн және оффлайн форматтарда өткізілуі мүмкін.

Сұхбат барысында үміткерлер өз қызметінің презентациясын слайд немесе бейнеролик түрінде ұсынады (ұзақтығы 1 минут 30 секундтан аспауы тиіс).

Үміткерлерді тыңдау 7 минуттан аспауы керек және үміткерді таңдау қазақша немесе орысша тілде жүргізіледі.

Жеке сұхбаттардың нәтижесінде халықтық дауыс беруге қатысуға өтініш бергендердің жалпы санынан кемінде 50% үміткерлер, бірақ әр бағыт бойынша кемінде бес үміткер жолдама алады.

19. Халықтық дауыс беру онлайн түрде «электрондық үкімет» порталы және/немесе арнайы платформада жеті күнтізбелік күн ішінде, үміткерлер дауыс беру үшін орналастырылған күннен бастап жүргізіледі.

**3. Конкурстың бірінші кезеңінің қорытындысын шығару**

20. Халықтық дауыс беру мен Өңірлік комиссияның бағалауы нәтижелері бойынша (1 және 2-қосымша) әр номинация бойынша Өңірлік комиссия үш жеңімпазды анықтайды:

1) бірінші орын – 1 жеңімпаз;

2) екінші орын – 1 жеңімпаз;

3) үшінші орын – 1 жеңімпаз.

21. Халықтық дауыс беру мен Өңірлік комиссияның бағалауы нәтижелері бойынша үш жұмыс күні ішінде екі номинация бойынша жеңімпаздарға «Үздік сапалы қызмет көрсетуші» статуэткалары мен дипломдары тапсырылады.

22. Өңірлік конкурс ұйымдастырушысы жеңімпаздарды марапаттау бойынша қаржыландыру мәселелерін шешеді.

23. Екі номинация бойынша бірінші орын алған жеңімпаздар екінші кезеңге қатысу үшін жіберіледі.

**4. Конкурстың екінші кезеңін өткізу тәртібі**

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

25. Конкурстың бірінші кезеңінде үміткерлер ұсынған құжаттар мен материалдар (фото, биография, халықтық дауыс беру нәтижелері, презентация/бейнеролик), сондай-ақ Өңірлік комиссияның шешімі бірінші кезең аяқталған күннен кейін екі жұмыс күні ішінде Агенттікке жіберілуі тиіс.

26. Республикалық комиссия конкурс жеңімпазын сұхбат нәтижелері мен ұсынылған материалдар негізінде дауыс беру арқылы анықтайды.

**5. Конкурстың екінші кезеңінің қорытындысын шығару**

27. Республикалық комиссия дауыс беру нәтижелері бойынша Конкурстың нәтижелерін анықтайды, онда әр номинация бойынша үш жеңімпаз анықталады:

1) бірінші орын – 1 жеңімпаз;

2) екінші орын – 1 жеңімпаз;

3) үшінші орын – 1 жеңімпаз.

28. Жеңімпаздар «Үздік сапалы қызмет көрсетуші» статуэткаларымен және дипломдарымен марапатталады.

29. Жеңімпаздар үшін жыл бойы келесі іс-шараларға қатысу мүмкіндігі қарастырылған:

1) бірінші орын үшін - Қазақстан Республикасынан тыс профильді тағылымдамаларға қатысу;

2) екінші орын үшін - сертификатталған білім беру бағдарламаларын өту;

3) үшінші орын үшін - Қазақстан Республикасының Президенті жанындағы Мемлекеттік басқару академиясына қабылдау кезінде кандидатураны қарастыру үшін негіз болатын ұсыным хат беріледі.

30. Республикалық кезеңнің ұйымдастырушысы жеңімпаздарды марапаттауға байланысты қаржыландыру мәселелерін қарастыруда.

31. Конкурстың жеңімпаздарын марапаттау уақыты мен орны туралы ақпарат Агенттік тарапынан хабарланады.

32. Конкурстың қорытынды кезеңін ұйымдастыру және техникалық қамтамасыз ету Агенттік тарапынан жүзеге асырылады.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | *«Үздік сапалы қызмет көрсетуші» республикалық конкурсын өткізу жөніндегі әдістемелік ұсынымдарға 1-қосымша* |

**«Клиентке бағдарланған қызмет көрсетуші» номинациясы бойынша қатысушыларды бағалау критерийлері**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Критерии** | **«Ең жоғары баға (ұпай)\*»** |
| **1** | **2** | **3** |
| 1 | **Клиентке бағдарлану****Көрсетілген мемлекеттік қызметтердің сапасы, оның ішінде:**- мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қатысты шағымдардың болмауы;- мемлекеттік қызметтерді көрсету мерзімдерінің сақталуы;- мемлекеттік қызмет көрсетуден негізсіз бас тарту фактілерінің болмауы;- құжаттар топтамасы толық болмаса да, мемлекеттік қызмет көрсету фактілерінің болмауы;- мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын нормативтік құқықтық актілерде көзделмеген құжаттарды талап ету фактілерінің болмауы;- мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы өзге де бұзушылықтардың болмауы. | **Жалпы мәні – 5**Аталған критерий бойынша ең жоғары балл келесі формула бойынша есептеледі:**T1=k\*(1-(** $\frac{a}{b}$**\*100))**мұндағы:T1 – алынған баға/ұпай;k – ең жоғары баға/ұпай;a – бұзушылықпен көрсетілген мемлекеттік қызметтер саны;b – көрсетілген мемлекеттік қызметтердің жалпы саны;100 – 100 көрсетілген қызметке шаққандағы бұзушылықтардың орташа мәнін анықтау коэффициенті.*Ескерту: Егер көрсеткіш бойынша алынған нәтиже теріс мәнге ие болса, онда осы көрсеткіш бойынша баға 0 ұпай деп есептеледі.* |
|  |  | *«Үздік сапалы қызмет көрсетуші» республикалық конкурсын өткізу жөніндегі әдістемелік ұсынымдарға 2-қосымша* |

**«Сервистік қызмет көрсетуші» номинациясы бойынша қатысушыларды бағалау критерийлері**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Критерии** | **«Ең жоғары баға (ұпай)\*»** |
| **1** | **2** | **3** |
| 1 | **Қызмет көрсету сапасы**Мемлекеттік қызметтер көрсетілетін орындарда қолайлы жағдайлар жасау, оның ішінде:​- ғимараттың ыңғайлы орналасуы және қолжетімділігі;​- кеңістікті ұйымдастыру және күту аймақтарының болуы (ресепшн, кеңесші, электрондық кезек, күту залы/отыратын орындар);​- мемлекеттік қызметтер туралы қажетті ақпараттың болуы және оның мемлекеттік және орыс тілдерінде қолжетімділігі (мемлекеттік қызметтер көрсету қағидалары, өтініш үлгілері және т.б.);​- техникалық жабдықталуы және электрондық қызметтердің қолжетімділігі (мемлекеттік қызметтерді электрондық түрде өз бетінше алу үшін өзіне-өзі қызмет көрсету бұрышы);​- мүмкіндігі шектеулі адамдар үшін қажетті жағдайлар жасау (пандустар, лифтілер, шақыру түймелері, Брайль қарпі, тактильді тақталар және т.б.). | **Жалпы мәні – 5**1 ұпай1 ұпай1 ұпай1 ұпай1 ұпай |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | *«Үздік сапалы қызмет көрсетуші» республикалық конкурсын өткізу жөніндегі әдістемелік ұсынымдарға 3-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 рұқсат беруіңізді сұраймын.

«Клиентке бағдарланған қызмет көрсетуші»/«Сервистік қызмет көрсетуші» номинациясында *(Екі номинацияның бірін таңдау)* келесі тұлғалар қатысады:
(Аты-жөні және лауазымы) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 *(қызметкер(лер)дің Т.А.Ә. лауазымы)*

*Қосымша:*

*1)Фотосурет*

*2) Өмірбаяны*

*3) Презентация/бейнеролик*

*\*Мен өзімнің жеке деректерімді жинауға, өңдеуге, сақтауға, пайдалануға, сондай-ақ таратылуына келісім беремін, соның ішінде менің қатысуыммен түсірілген ақпарат пен көрнекі материалдардың (фото/видео) ашық дереккөздерде (ресми интернет-ресурстарда, БАҚ-та, әлеуметтік желілерде және басқа ақпараттық платформаларда) орналастырылуына келісімімді білдіремін.*

Конкурстың шарттарымен таныстым және келісемін.

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

 (күні) (қолы)

*\*Келісім тек «Клиентке бағдарланған қызмет көрсетуші» қатысушыларынан ғана талап етіледі.*