



«ЖАҢА ШАБЫТ»
РЕСПУБЛИКАЛЫҚ
ҚОҒАМДЫҚ БІРЛЕСТІГІ

МЕМЛЕКЕТТІК
ҚЫЗМЕТТЕР КӨРСЕТУ
САПАСЫНА ҚОҒАМДЫҚ
МОНИТОРИНГ
ЖҮРГІЗУ
НӘТИЖЕЛЕРІ
БОЙЫНША

ЕСЕБЫ

АСТАНА
2023

МАЗМҰНЫ

I. КІРІСПЕ	7
1.1 Қысқартулар мен аббревиатуралар	9
1.2 Қоғамдық мониторинг әдістемесі	10
II. ҚОҒАМДЫҚ МОНИТОРИНГ НӘТИЖЕЛЕРІ	16
2.1-кесте. 2023 жылғы қоғамдық мониторинг үшін іріктелген мемлекеттік қызметтер тізімі және респонденттердің саны	16
2.1 Әлеуметтік-демографиялық блок	22
2. 2 Зерттеу нәтижелері бойынша негізгі көрсеткіштер	24
2.2.1 Мемлекеттік органдар мен ұйымдардағы бюрократия мен әуре-сарсаң	34
2.2.1.3-кесте. Мемлекеттік қызметтер бөлінісінде бюрократия және әуре-сарсаң туралы деректер, 2023 жыл	37
2.2.2. Елу (50) мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторинг нәтижелері	40
2.2.2.1-кесте. МӘТ аясындағы қоғамдық мониторинг нәтижелері	40
2.2.3 «Электрондық үкімет» порталындағы онлайн мониторинг нәтижелері	43
2.2.3.1-кесте. «электрондық үкімет» порталынан толық алынған деректер бойынша онлайн мониторинг нәтижелері, қаңтар-қараша 2023 жыл	43
2.2.3.3-кесте. 2015-2023 жылдары мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау динамикасы	64
2. 3 Мемлекеттік қызметтер рейтингі	64
2.3.1-кесте. 2023 жылы қоғамдық мониторингке жататын мемлекеттік қызметтер рейтингі	66
2. 4 Орталық мемлекеттік органдардың рейтингі	70
2.4.1-кесте. ОМО-ң рейтингі (МӘТ шеңберінде), 2023 жыл	70
2.4.2-кесте. ОМО-дың рейтингі (онлайн мониторинг және МӘТ), 2023 жыл	71
2.4.3-кесте. 2021-2023 жылдары ОМО сапа бағасының өзгеру динамикасы	72
2.5 Жергілікті атқарушы органдардың рейтингі	74
2.5.1-кесте. ЖАО рейтингі (МӘТ шеңберінде), 2023 жыл	74
2.5.2-кесте. Жергілікті атқарушы органдар ұсынатын мемлекеттік қызметтердің рейтингі (МӘТ шеңберінде), 2023 жыл	75
2.6 Аймақтар рейтингі	79
2.6.1-кесте. Мемлекеттік қызмет көрсетудің сапа бойынша өңірлер рейтингі, 2023 жыл	79
III. МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ САПАСЫ БОЙЫНША ҚАНАҒАТТАНУ	81

3.1 Мемлекеттік қызметшілерді, бос мемлекеттік әкімшілік лауазымға орналасуға үміткерлерді және құқық қорғау қызметіне алғаш рет кіретін азаматтарды тестілеу	81
3.2 Қолма-қол шетел валютасымен айырбастау операцияларына уәкілетті ұйымдарға берілетін лицензия	86
3.3 Банктерге, Қазақстан Республикасының бейрезидент-банктерінің филиалдарына Қазақстан Республикасының банк заңнамасында көзделген банктік және өзге де операцияларды жүргізуге лицензия беру	89
3.4 Микроқаржылық қызметті жүзеге асыруға лицензия беру	93
3.5 Шекаралық белдеуге кіруге және онда болуға рұқсаттамалар беру	95
3.6 Қазақстан Республикасы Жоғарғы Сотының жанындағы сот төрелігі академиясына оқуға құжаттарды қабылдау	99
3.7 Соттылықтың болуы не болмауы туралы Апостиль қойылған анықтама беру	105
3.8 Бағдарламалық қамтылымды және электрондық өнеркәсіп өнімін сенім білдірілген бағдарламалық қамтылым мен электрондық өнеркәсіп өнімдерінің тізіліміне (тізілімінен) енгізу (алып тастау)	110
3.9 Шетелде баланың тууын мемлекеттік тіркеу	114
3.10 Әскери міндеттілерге әскери билеттерді немесе олардың телнұсқаларын беру	119
3.11 Дінтану сараптамасын жүргізу	125
3.12 Карантинге жатқызылған өнімді Қазақстан Республикасының аумағында тасуға карантиндік сертификат беру	131
3.13 Тиісті аумақтағы эпизоотиялық жағдайды бағалауды ескере отырып, орны ауыстырылатын (тасымалданатын) объектілердің экспортына, импортына және транзитіне рұқсат беру	135
3.14 Автокөлік құралын және (немесе) оның тіркемелерін қайта жабдықтауға куәлік беру	139
3.15 Шетелдікке немесе азаматтығы жоқ адамға Қазақстан Республикасында тұрақты тұруға рұқсат беру	144
3.16 Авторлық құқықпен қорғалатын объектілерге құқықтардың мемлекеттік тізіліміне мәліметтерді және олардың өзгерістерін енгізу	149
3.17 Өндіріп алушының өтініші бойынша атқарушылық құжаттың негізінде атқарушылық іс жүргізуді қозғау	154
3.18 Жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім туралы құжаттарды тану	160
3.19 «Болашақ» халықаралық стипендиясын тағайындау конкурсына қатысу үшін құжаттар қабылдау	165
3.20 «Назарбаев Зияткерлік мектептері» дербес білім беру ұйымында дарынды балалардың оқуына ақы төлеу үшін Қазақстан Республикасы Тұңғыш Президентінің – Елбасының «Өркен» білім	

беру грантын тағайындауға арналған конкурсқа қатысу үшін құжаттар қабылдау	170
3.21 Мектепке дейінгі, бастауыш, негізгі орта, жалпы орта, техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі, жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім берудің оқулық басылымдары бойынша авторларға және авторлар ұжымына сараптамалық қорытынды беру	174
3.22 Дәрілік заттар мен медициналық бұйымдардың қауіпсіздігі, сапасы мен тиімділігі туралы қорытынды алу.....	179
3.23 Денсаулық сақтау саласы кадрларының біліктілігін арттыру және сертификаттау курстарынан өткені туралы құжаттар беру	185
3.24 Көпбалалы отбасыға жәрдемақы тағайындау	189
3.25 Мүгедектігі бойынша әлеуметтік жәрдемақыны тағайындау	196
3.26 Кедендік баждарды, салықтарды, арнайы, демпингке қарсы, өтем баждарды төлеу жөніндегі міндеттерді орындауды, сондай-ақ кеден ісі саласында қызметін жүзеге асыратын заңды тұлғаның және (немесе) уәкілетті экономикалық оператордың міндеттерінің орындалуын қамтамасыз етуді тіркеу.....	201
3.27 Салық есептілігін кері қайтарып алу	207
3.28 Қазақстан Республикасы ратификациялаған халықаралық шарттарға сәйкес Қазақстан Республикасының тасымалдаушыларына шет мемлекет аумағы арқылы жүріп өтуге рұқсат беру	211
3.29 Халықаралық автомобильмен тасымалдауды жүзеге асыруға рұқсат беру туралы куәлік және автокөлік құралына рұқсат карточкасын беру	216
3.30 Дене шынықтыру және спорт саласында кадрларды даярлауға, қайта даярлауға және біліктілігін арттыруға құжаттарды қабылдау	223
3.31 Қазақстан Республикасының мемлекеттік архивтерінен шығатын және шетелге жіберілетін архивтік анықтамаларға, архивтік құжаттардың көшірмелеріне немесе архивтік үзінділерге апостиль қою	228
3.32 Өлшем құралдарының типін бекіту туралы сертификат беру.....	231
3.33 Кәсіпкерлікті дамыту жөніндегі 2021 – 2025 жылдарға арналған ұлттық жоба шеңберінде кредиттер/қаржы лизингі бойынша кепілдіктер беру	234
3.34 Ағаш кесу және орман билетін беру.....	239
3.35 Су тұтыну мен су бұрудың үлестік нормаларын келісу	245
3.36 Электр қондырғыларының техникалық жай-күйін және оларды пайдалану қауіпсіздігін бақылау үшін электр және жылу энергиясын өндіруді, беруді жүзеге асыратын ұйымдар басшыларының, мамандарының техникалық пайдалану қағидалары мен қауіпсіздік техникасы қағидаларын білуіне біліктілік тексеру	249

3.37 Экономикалық шоғырлануға келісім беру туралы қолдау хаттарды қарау	254
3.38 Қауіпті техникалық құрылғыларды есепке қою және есептен шығару	259
3.39 Ресми статистикалық ақпаратты тарату графигінде көзделмеген статистикалық ақпаратты беру	263
3.40 Аудиторлық қызметті жүзеге асыруға лицензия беру	267
3.41 Міндетті мемлекеттік тіркеуге жатпайтын жылжымалы мүлік кепілдігін тіркеу	270
3.42 Жобаланатын жер учаскесін жылжымайтын мүліктің бірыңғай мемлекеттік кадастры ақпараттық жүйесінің графикалық деректерімен келісу	275
3.43 Жергілікті өкілді органдардың шешімдері бойынша мұқтаж азаматтардың жекелеген санаттарына әлеуметтік көмек тағайындау	282
3.44 Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымға бекіту	289
3.45 Архивтік анықтамалар, архивтік құжаттардың көшірмелерін немесе архивтік үзінділерді беру	296
3.46 Объектілерді кейіннен кәдеге жарату (ғимараттар мен құрылыстарды бұзу) жөніндегі жұмыстар кешенін жүргізуге рұқсат беру	305
3.47 Неке қиюды (ерлі-зайыптылықты) тіркеу, оның ішінде азаматтық хал актілері жазбаларына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу качественный анализ	311
3.48 Жер учаскелерінің бөлінетіндігі мен бөлінбейтіндігін айқындау	312
3.49 Агроөнеркәсіптік кешен субъектілеріне кредит беру, сондай-ақ ауыл шаруашылығы жануарларын, техникасы мен технологиялық жабдығын сатып алуға лизинг кезінде сыйақы мөлшерлемелерін субсидиялау	320
3.50 Бастауыш, негізгі орта, жалпы орта білім беру ұйымдары арасында балаларды ауыстыру үшін құжаттарды қабылдау	328
IV. ҚОРЫТЫНДЫЛАР МЕН ҰСЫНЫСТАР	337

I. КІРІСПЕ

Қазіргі уақытта Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызмет көрсету саласында қоғамды әлеуметтік-саяси жаңғыртудың әлемдік үрдістері мен логикасына сәйкес түбегейлі өзгерістер орын алуда.

Цифрлық экономикаға әкелетін сапалы өзгерістерге сәйкес маңызды нормативтік-құқықтық актілер қабылданды, халыққа мемлекеттік қызмет көрсету процестері оңтайландырылды. Электрондық үкіметті, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясын құру және мемлекеттік қызметтердің біртіндеп электрондық форматқа көшуі Қазақстанның әлемде дамыған елдерінің қатарына қосылу жолындағы айқындаушы қадамдарының бірі болды.

Мемлекеттік органдарды цифрландыру мемлекеттік қызмет көрсету сапасын жетілдіруде жетекші рөлдердің бірін атқарады. Цифрландыру ел мен экономиканы жаңғыртудың кілті ғана емес, сонымен қатар мемлекеттік қызметшілермен тікелей байланысты жою және бизнес-процестерді автоматтандыру есебінен сыбайлас жемқорлық, бюрократия деңгейін төмендету сияқты маңызды проблеманы шешу болып табылады. Бұдан басқа, электрондық мемлекеттік қызметтердің артықшылығы оны көрсету рәсіміне қоғамдық бақылаудың жеделдігі мен мүмкіндігі болып табылады.

Мемлекеттік басқаруға цифрландыруды енгізудің тағы бір мақсаты жұмыс процестерін интеграциялау және оңтайландыру, деректер мен ақпаратты тиімді басқару, электрондық форматта мемлекеттік қызметтер көрсету көлемін ұлғайту болып табылады.

Еліміздегі цифрландырудың негізгі реттеушісі 2017 жылғы 12 желтоқсандағы «Цифрлық Қазақстан» бағдарламасы болды. Бағдарламаға сәйкес, 2022 жылы электрондық форматта алынатын мемлекеттік қызметтердің үлесі қызметтердің жалпы көлемінің 80% - дан астамы мөлшерінде қол жеткізілді.

Қазіргі уақытта мемлекеттік қызметтер тізілімінің жалпы санынан алғанда 90-нан астам көрсеткіш электрондық форматқа көшірілді. Мемлекеттік қызметтерді электрондық үкімет порталы арқылы ғана емес, мобильді құрылғы арқылы да алуға болады.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттырудың тағы бір құралы 2022 жылы Президент қол қойған «Мемлекеттік аппарат қызметін бюрократияландыру жөніндегі шаралар туралы» Жарлық болып табылады, оның негізгі қағидаттары болып нысаннан субъектінің басымдығы, әдепкі цифрландыру, басқарушылық пен жауапкершілік, үздіксіз жетілдіру, регламенттеудің оңтайлылығы айқындалған.

Бұдан басқа, Жарлықтың іске асырылуы мемлекеттік аппаратта шешімдер қабылдауды жеделдетуді, мемлекеттік органдардың бірінші басшыларының дербестігі мен дербес жауапкершілігін арттыруды, құжат айналымы мен есептілікті қысқартуды қамтамасыз ететін жүйелік және қолданбалы шаралар кешені көзделген.

2023 жылы ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігі мемлекеттік қызмет көрсетуді жақсартуға бағытталған бірқатар жаңалықтарды әзірледі. Атап айтқанда, бас тарту көзделмеген рәсімдерге көшу, өтінішті алдын ала беру жүйесін және құқықтық мирасқорлық пен өкілдік институттарын, көрсетілетін

қызметті алушының құқықтарын дереу қалпына келтіру жүйесін енгізу көзделген.

Мемлекеттік басқару жүйесінің тиімділігін жаңғырту және арттыру және соның салдарынан азаматтарға мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыру мақсатында мемлекеттік құрылымдарды қайта ұйымдастыру жүзеге асырылады.

Атап айтқанда, ағымдағы жылдың қыркүйек айында бес жаңа министрлік құрылды: ҚР Су ресурстары және ирригация министрлігі, ҚР Көлік министрлігі, ҚР Өнеркәсіп және құрылыс министрлігі, ҚР Мәдениет және ақпарат министрлігі, ҚР Туризм және спорт министрлігі.

Жоғарыда көрсетілген барлық қайта құрулардың мақсаты мемлекеттік қызметтердің сапасы мен қолжетімділігін арттыру болып табылады, бұл өз кезегінде азаматтардың мемлекетке деген сенім деңгейін айқындайтын, халықтың оң үміттерін қалыптастыратын, елде жүргізіліп жатқан әлеуметтік-экономикалық және қоғамдық-саяси қайта құруларды қолдауды көрсететін маңызды фактор болып табылады.

Мониторинг мемлекеттік құрылымдар тарапынан да, қоғамдық ұйымдар тарапынан да жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын мемлекеттік бақылау объектісі болып орталық мемлекеттік органдардың, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдарының, қаладағы аудандардың, аудандық маңызы бар қалалардың, кенттердің, ауылдардың, ауылдық округтердің әкімдерінің, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес мемлекеттік қызмет көрсететін жеке және заңды тұлғалардың мемлекеттік қызметтерді көрсету саласындағы қызметтерді есептеуге болады.

Қазіргі уақытта қоғамдық мониторингті жүргізудің дәстүрлі тәсілден басқа (жаппай әлеуметтанулық және саясаттанулық сауалнама, «Құпия сатып алушы» әдісімен зерттеу, терең сұхбат, фокус-топтық зерттеу) электрондық үкімет порталында онлайн-форматта да жүргізілді.

Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызмет істері агенттігі мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қоғамдық мониторинг жүргізуді ұйымдастырушы болып табылады.

Мұндай зерттеулерді ұдайы жүргізу көрсетілетін мемлекеттік қызметтер сапасының өзгеру серпінін қадағалауға және мемлекеттік органдардың жұмысын жақсарту бойынша ұсынымдар енгізуге, нақты уақыт режимінде жергілікті тұрғындармен «кері байланысты» жүзеге асыруға, азаматтардың заңдық сауаттылығын арттыруға мүмкіндік береді.

2023 жылғы кезеңде Қазақстан Республикасында Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қоғамдық мониторинг жүргізу нәтижелері туралы ұсынылған есеп зерттеу барысында анықталған оң және проблемалық сәттері бар мониторинг нәтижелерін, сондай-ақ халыққа мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыру жөніндегі қорытындылар мен ұсынымдарды айқындады.

1.1 Қысқартулар мен аббревиатуралар

АШМ	Ауыл шаруашылығы министрлігі
Әділет міні	Әділет министрлігі
БҚДА	Бәсекелестікті қорғау және дамыту агенттігі
БҚО	Батыс Қазақстан облысы
БП	Бас прокуратура
ҒЖБМ	Ғылым және жоғары білім министрлігі
ДСМ	Денсаулық сақтау министрлігі
ЕХӘҚМ	Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі
ЖАО	Жергілікті атқарушы органдар
ЖАП	Жоғары аудиторлық палатасы
ІІМ	Ішкі істер министрлігі
КМ	Көлік министрлігі
Қаржы міні	Қаржы министрлігі
ҚНРДА	Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі
Қорғаныс міні	Қорғаныс министрлігі
ҚР	Қазақстан Республикасы
МҚІА	Мемлекеттік қызмет істері агенттігі
МАМ	Мәдениет және ақпарат министрлігі
МӘТ	Мемлекеттік әлеуметтік тапсырыс
Мемлекеттік корпорация	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы
Оқу-ағарту мин	Оқу-ағарту министрлігі
ОМО	Орталық мемлекеттік органдар
ӨҚМ	Өнеркәсіп және құрылыс министрлігі
СӘ	Сот әкімшілігі
СЖРА	Стратегиялық жоспарлау және реформалар агенттігі
СИМ	Сауда және интеграция министрлігі
СІМ	Сыртқы істер министрлігі
СҚО	Солтүстік Қазақстан облысы
СРИМ	Су ресурстары және ирригация министрлігі
ТЖМ	Төтенше жағдайлар министрлігі
ТСМ	Туризм және спорт министрлігі
ҮЕҰ	Үкіметтік емес ұйымдар
ҰБ	Ұлттық банк
ҰҚК	Ұлттық қауіпсіздік комитеті
ҰЭМ	Ұлттық экономика министрлігі
ЦДИАӨМ	Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігі
ШҚО	Шығыс Қазақстан облысы
ЭМ	Энергетика министрлігі
ЭТРМ	Экология және табиғи ресурстар министрлігі
ЭҰП немесе Egov.kz	«Электрондық үкімет» порталы
ЭЦҚ	Электрондық цифрлық қолтаңба
Elicense.kz	Қазақстан Республикасындағы электрондық лицензиялау
«Қазақстан Республикасының мемлекеттік басқару жүйесін одан әрі жетілдіру жөніндегі шаралар туралы» 2023 жылғы 1 қыркүйектегі № 318 Жарлығы.	
(АҚДМ)	Ақпарат және қоғамдық даму министрлігі
(МСМ)	Мәдениет және спорт министрлігі
(ИИДМ)	Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрлігі

1.2 Қоғамдық мониторинг әдістемесі

Қоғамдық мониторингтің **мақсаты** қызмет алушылардың көрсетілетін қызметті берушілермен мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына, қол жетімділігіне және рәсімдеріне қанағаттану деңгейін анықтау, проблемалық мәселелерді анықтау және мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын арттыру бойынша ұсыныстар әзірлеу, сондай-ақ бюрократия мен әуре-сарсаң белгілерін анықтау.

Негізгі мақсаттар

- 1) негізгі бағалау критерийлері бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасы туралы ақпарат алу;
- 2) мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі проблемалық мәселелерді, оның ішінде әкімшілік және басқа да кедергілерді анықтау;
- 3) әкімшілік рәсімдердің, оның ішінде құжаттарды жинау және беру, көп сатылы, орындау мерзімдері, бас тарту мәселелерінде бюрократия мен әуре-сарсаң белгілерін анықтау;
- 4) мемлекеттік қызметтерді көрсетудің әкімшілік рәсімдері мен рәсімдерін, оның ішінде оларды көрсету процестерін оңайлатуды, оңтайландыруды және автоматтандыруды жетілдіру бойынша ұсынымдар әзірлеу.

Зерттеу объектісі – Қазақстан Республикасының 20 өңірінің тұрғындары, 18 жастан асқандар

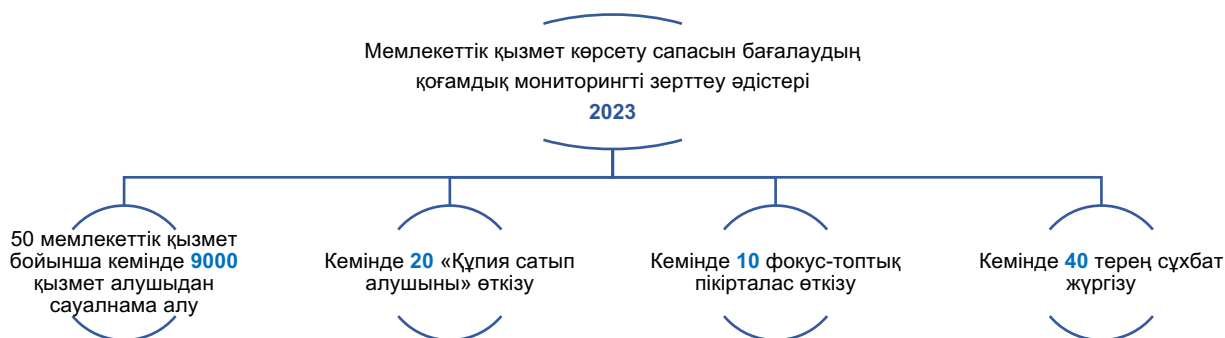
- 1) қызмет алушылар (жеке тұлғалар);
- 2) қызмет алушылар (жеке кәсіпкерлер және заңды тұлғалар, ҚР-ның резиденттері);
- 3) қызмет алушылар (ҚР-ның резидент еместері).

Қоғамдық мониторинг мәні

Көрсетілетін қызметті берушілер көрсететін зерттелетін мемлекеттік қызметтердің сапасы мен қолжетімділігіне, бюрократия мен әуре-сарсаң белгілерінің болуына қатысты қызмет алушылардың пікірлері, мүдделері, қалаулары мен тілектері.

Қоғамдық мониторинг стратегиясы

Респонденттердің саны – іріктеу кемінде 9000 респондент, оның ішінде:
Диаграмма 1.2.1. Респонденттерді іріктеу



Зерттеу іріктемесі

Аумақтық қағидат бойынша іріктемені есептеу мынадай формула бойынша жүргізіледі: $X=(N*P):100$, мұндағы N-іріктемелі жиынтық, P-пайызбен көрсетілген халықтың үлесі (статистикалық деректер бойынша). Бұл қағида іріктемедегі популяцияның пропорционалды көрінісін қамтиды. Мұндай іріктеме құрылымы аумақтық өкілдік принципін қамтамасыз ете отырып, сонымен қатар әр аймақтың және тұтастай елдің жалпы жиынтығын ұсына отырып, іріктеме жиынтығын оңтайландыруға мүмкіндік береді.

Географиялық қамту – зерттеу барысында Қазақстанның облыстық қалалары (облыс орталықтары, әрбір облыстағы кіші маңызы бар қалалар, ауылдық елді-мекендерді қоса алғанда), сондай-ақ Республикалық маңызы бар Астана (Нұр-сұлтан), Алматы және Шымкент қалалары қамтылды.

Зерттеу әдістері

Зерттеудің алға қойылған мақсатын шешу және зерттеу міндеттерін іске асыру үшін кабинеттік зерттеулер, ақпаратты жинаудың сандық және сапалық әдістері қолданылды.

1. Кабинеттік зерттеулер (desk research) – кабинеттік зерттеулер шеңберінде орталық мемлекеттік органдарға әрбір мемлекеттік қызмет бойынша қажетті ақпаратты – қызметтің өзекті стандартының деректерін, 2022 жылғы 1 қаңтардан бастап қарашаны қоса алғанда қызметті алған адамдардың жалпы санын және қызмет алушылардың байланыс деректерін және т. б. ұсынуды сұрай отырып, ресми сұрау салулар жасалды. Сонымен қатар, кабинеттік зерттеулер мемлекеттік қызмет туралы бастапқы ақпаратты алу сияқты міндетті орындады.

2. Сандық әдіс – келесілерді қолдана отырып, қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы;

- 1) онлайн сауалнама алу (CAWI);
- 2) телефон арқылы сауалнама алу (CATI);
- 3) «қарлы кесек» әдісімен сауалнама алу (қажеттілік бойынша).

*Мемлекеттік әлеуметтік тапсырыс шеңберінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қоғамдық мониторинг жүргізу кезінде міндетті түрде онлайн-жаппай сауалнама жүргізіледі және респонденттердің мәлімделген санына қол жеткізу қажет болған жағдайда телефон арқылы сауалнамамен толықтырылуы мүмкін. Мемлекеттік әлеуметтік тапсырыс шеңберінде жүзеге асырылатын қоғамдық мониторинг басқа көздерден алынған онлайн сауалнама деректерін де қамтуы мүмкін.

3. Сапалы зерттеу әдісінде қолданылды:

- 1) «жасырын сатып алушы» әдісі (ағылш. «Mystery Shopping»), клиенттерге, біздің жағдайда қызмет алушыларға қызмет көрсету сапасын тексерудің барлық заманауи әдістерінің ішіндегі нәтижелісі демек, мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру тәсілдерін анықтауда жеткілікті нәтижелі болып табылады. Проблемалық мемлекеттік қызметтер бойынша «жасырын сатып алушы» әдісімен алынған сұхбат саны - **кемінде 20**.
- 2) нысаналы аудитория өкілдерінің пікірлерін алу мақсатында жүргізілетін «**терең сұхбат алу**» әдісі – **кемінде 40**.
- 3) проблемалық мемлекеттік қызметтер бойынша кемінде бір **фокус-топтық пікірталас өткізу** (кемінде 8-10 адам). Фокус-топтық сұхбаттардың жоспарланған минималды саны – **кемінде 10**.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау есебі

Мемлекеттік қызмет көрсетуді бағалау 5 балдық шкала арқылы жүзеге асырылады:

«5» – «толықтай қанағаттанамын», «толықтай келісемін», «өте жақсы»

«4» – «қанағаттанамын деуге болады», «келісемін деуге болады», «жақсы»

«3» – «қанағаттанбаймын деуге болады», «келіспеймін деуге болады»,
«орташа»

«2» – «қанағаттанамын», «келіспеймін», «нашар»

«1» – «мүлдем қанағаттанбадым», «мүлдем келіспеймін», «өте нашар»

5 балдық бағалау шкаласының түсіндірмесі:

«5» бал — «өте жақсы», қызмет көрсету қандай да бір шағымсыз, шығын немесе кедергілерсіз уақытында көрсетілді

«4» бал — «жақсы», қызмет көрсетуде аздаған шағымдар және/немесешығындар және/немесе кедергілер орын алды

«3» бал — «қанағаттанарлық», қызмет көрсетуде бірқатар шағымдар, шығындар мен кедергілер орын алды

«2» бал — «қанағаттанбау», қызмет көрсетуде көптеген заң бұзушылықтар орын алды, сыбайлас жемқорлық немесе өзге де кедергілер орын алды

«1» бал — «жұмыс жасалмады», - белгісіз кедергілер, шығындардың толассыз орын алуы салдарынан қызмет көрсетілмеді

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың 5 балдық шкаласын есептеу формуласы:

$$Q = (n1 \cdot x1 + n2 \cdot x2 + n3 \cdot x3 + n4 \cdot x4 + n5 \cdot x5) / N1...5$$

мұнда:

Q – мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі

X1 – баға «1 балл»

X2 – баға «2 балл»

X3 – баға «3 балл»

X4 – баға «4 балл»

X5 – баға «5 балл»

n – сәйкесті баға берген респонденттер саны

N1...5 – осы критерийлер (1 балдан 5 балға дейін) бойынша өз бағаларын берген сауалнамаға қатысқан респонденттердің жалпы саны.

Осы формулаға сәйкес, көрсетілген мемлекеттік қызмет сапасын есептеу балы келесі жолмен есептеледі. Қызмет көрсетуді пайдаланушылардың жалпы саны бал бойынша берілген балдарға көбейтіледі, алынған нәтиже қорытындыланады және алынған көрсеткіш сауалнамаға қатысқандардың жалпы санына бөлінеді.

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау 8 негізгі өлшем шарт бойынша жүргізіледі, олар кіші өлшем шарттарға бөлінеді. Сондай-ақ бағаларды бөлу кезінде көрсетілетін қызметті алу нысаны (қағаз және электрондық) және мемлекеттік көрсетілетін қызметті алу орны (көрсетілетін

қызметті беруші фронт- офис және көрсетілетін қызметті беруші бэк-офис): Мемлекеттік орган,

«Азаматтарға арналған үкімет» Мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ және «электрондық үкіметтің» веб-порталы ескеріледі.

Бағалауды және одан әрі балдарды нақты бөлу үшін қызмет көрсетушілер арасында сауалнаманың басында қызмет алушыларға қызметтің қандай нысанда (қағаз немесе электрондық) және қайда алынғанын (мемлекеттік қызметті алуға қайда жүгінген – Мемлекеттік орган, Мемлекеттік корпорация, не өзге фронт-офис), не қызметтің электрондық ресурстарда онлайн «үйден шықпай» өз бетінше алынғанын дәл анықтауға арналған бірқатар сұрақтар қойылады.

Одан әрі сауалнама құралдарында қызмет алушыларға мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалаудың негізгі 8 критерийіне сүйене отырып сұрақтар қойылады. Әрбір бағалау критерийінің кіші өлшемдері болады, олар кейіннен негізгі қызмет көрсетушілердің жауапкершілік аймақтары бойынша жатқызылады.

Мемлекеттік көрсетілетін қызметті «Азаматтарға арналған үкімет «Мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ арқылы алу кезінде көрсетілетін қызметті берушілер арасындағы жауапкершілік аймақтары былайша бөлінген:

1. ХҚКО жатқызылуы мұндай кіші критерий ретінде -

1.1. қызметкерлер құзыретті және ақпаратқа ие, жедел, сыпайы және көрсетілетін қызметті алушының қажеттіліктеріне мұқият қарайды;

1.2. ХҚКО/Қызмет беруші ғимаратының қол жетімділігі және орналасу қолайлылығы, жұмыс сағаттарының қолайлылығы, ғимарат жанында көлік қою мүмкіндігі, ғимаратқа кедергісіз (мысалы, мүгедек адамдар үшін) қол жеткізу мүмкіндігі, күту аймақтарының болуы және жайлылығы;

1.3 қызмет берушінің ғимаратындағы Ақпарат және коммуникация, оның ішінде ғимаратта қажетті және түсінікті көрсеткіштердің болуы, қажетті кабинеттер мен қызметкерлерді оңай іздеу, көрсетілетін қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулық/ақпарат, көрсетілетін қызметті алушының қарым-қатынас тілінде көрсетілетін қызмет туралы ақпарат (таңдау үшін қазақ, орыс тілдерінде) беру;

1.4 қызметті алу үшін қажетті құжаттардың тізбесі туралы толық ақпарат беру;

1.5 кезекті ұйымдастыру және қызмет алатын орында кезекте күтудің қолайлы уақыты;

1.6 қызмет үшін төлеудің түсінікті және ыңғайлы тәсілі (егер қызмет ақылы болса);

1.7 шағым жасаудың қарапайым және түсінікті рәсімі, сондай-ақ шағым беру(ауызша немесе жазбаша) шараларына қанағаттану.

2. Мемлекеттік органға мынадай кіші өлшем шарттаыр жатқызылған:

—

2.1 құжаттарды жинау және тапсыру рәсімі, сондай-ақ құжаттарды толтыруға арналған нысандар мен бланкілер қызмет алушылар үшін қарапайым және түсінікті;

2.2 қызметті алу мерзімдері қызметті алушылар үшін қолайлы;

2.3 қызмет үшін ресми төлем қолайлы (егер қызмет ақылы болса), қызметті алуға қосымша шығындар аз болған немесе болмаған

(ксерокөшірмелер, фото, жол жүру, тұру және т. б.), қызметті алу кезінде сыбайлас жемқорлық және әкімшілік кедергілердің болмауы (бейресми шығындар));

2.4 көрсетілген қызметтің нәтижесі көрсетілетін қызметті алушыны қанағаттандырды (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат, лицензия және т. б. қателер болған жоқ және т. б.).)

3. Сондай-ақ, барлық қызмет көрсетушілерге (ХҚКО және Мемлекеттік орган) қатысты жауапкершіліктің жалпы аймақтары анықталды:

3.1 қызмет туралы, қызметті алу рәсімі туралы ақпаратқа (интернет, телефон арқылы, ғимаратта және т.б.) қол жеткізудің кеңейтілген мүмкіндіктері.

«Электрондық үкіметтің» веб-порталы сияқты электрондық ресурстар арқылы мемлекеттік көрсетілетін қызметті дербес онлайн алу кезінде көрсетілетін қызметті берушілер арасындағы жауапкершілік аймақтары былайша бөлінген:

1. «Электрондық үкімет» Веб-порталы жатқызылуы мұндай ішкі критерийлер ретінде
 - 1.1 порталда тіркеудің қол жетімділігі мен ыңғайлылығы, ЭЦҚ-кілтін алу және пайдалану қарапайымдылығы, сондай-ақ порталдың сыртқы түрі, дизайны, құрылымдық ұйымдастырылуы (онлайн-алаңдар);
 - 1.2 порталда қызмет туралы ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығы, талаптар, қажетті құжаттар, қызметті алу жөніндегі нұсқаулықтар бойынша порталдағы қызмет туралы ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігі, сондай-ақ порталда тілді таңдау мүмкіндігі;
 - 1.3 құжаттарды порталға жүктеу мүмкінділігі, қарапайымдылығы;
 - 1.4 виртуалды ассистенттің жұмысы, оның ішінде пайдалану ыңғайлылығы, сұранымға жауаптың толықтығы мен жылдамдығы;
 - 1.5 қызмет үшін төлеудің түсінікті және ыңғайлы тәсілі (егер қызмет ақылы болса);
 - 1.6 шағым берудің қарапайым және түсінікті рәсімі, сондай-ақ шағым беру (ауызша немесе жазбаша) шараларына қанағаттану.
2. Мемлекеттік органға мынадай кіші өлшемшарттар жатқызылған: –
 - 2.1 қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау кезінде артық бюрократияның болмауы және алынған құжатта қателіктердің, кемшіліктердің болмауы;
 - 2.2 қызмет қысқа және/немесе белгіленген мерзімде көрсетілген;
 - 2.3 қызмет үшін ресми төлем қолайлы (егер қызмет ақылы болса), қызметті алуға қосымша шығындар аз болған немесе болмаған (ксерокөшірмелер, фото, жол жүру, тұру және т. б.), қызметті алу кезінде сыбайлас жемқорлық пен әкімшілік кедергілердің болмауы (бейресми шығындар));

2.4 көрсетілген қызметтің нәтижесі көрсетілетін қызметті алушыны қанағаттандырды (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат, лицензия және т.б. қателер болған жоқ).

3. Сондай-ақ, барлық қызмет көрсетушілерге қатысты жауапкершіліктің жалпы аймақтары анықталды («электрондық үкімет» порталы және Мемлекеттік орган):

3.1 электрондық қызметті алу үшін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн алуға болады).

Төменде қызмет көрсетушілердің жауапкершілік саласына сәйкес бағаларды (орташа балл) бөлу мысалдары келтірілген.

Алаңды бақылау

Алаңды бақылау кезінде әрбір интервьюердің кездейсоқ іріктелген сауалнамаларының кемінде 15%-ы тексерілді; тексеру тікелей бақылау түрінде, не қайталама сұхбат түрінде, не жүргізілген зерттеудің барлық әдістері бойынша телефон арқылы жүзеге асырылды.

Мәліметтерді өңдеу SPSS Statistic Base үлкен статистикалық деректерді өңдеуге арналған кәсіби бағдарламада жүзеге асырылады. Ұсынылған мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау әдістемесі шеңберінде бағалау 5 балдық шкала бойынша жүзеге асырылады, әрбір қызмет бойынша орташа балл көрсетіледі, сондай-ақ қанағаттану деңгейі анықталады - мұнда көрсетілетін қызмет сапасына «толығымен қанағаттанатындарды» пайызы белгіленді.

Сондай-ақ, есепте көрсетілетін қызметті берушілер арасында бөлек және қызмет көрсету нысаны бойынша көрсетілетін қызметтерді бағалаудың негізгі көрсеткіштері келтірілген, бұл ретте бағалаулар ОМО, ЖАО және өңірлер бойынша бөлек жасалынды.

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қоғамдық мониторинг «Ақпаратқа қол жеткізу туралы» Қазақстан Республикасының 2015 жылғы 16 қарашадағы No 401-V Заңына (01.05.2023 ж. жағдай бойынша өзгерістер) сәйкес жүргізілді.

II. ҚОҒАМДЫҚ МОНИТОРИНГ НӘТИЖЕЛЕРІ

2023 жылы мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингіне, сандық және сапалық зерттеулерге нақты 9 954 респондент қатысты.

- аудиожазбаны пайдалана отырып, 9789 респондентке жаппай сауалнама жүргізді;
- 10 мемлекеттік қызмет бойынша 10 фокустық-топ өткізілді, оларға 105 адам қатысты (фокус-топтарға мемлекеттік органның өкілдері қатысты);
- проблемалық мемлекеттік қызметтер бойынша «Жасырын сатып алушы» әдісі жүргізілді (20 адам) (бір мемлекеттік қызметке 1 «Жасырын сатып алушы»);
- Бір мемлекеттік қызметке 40 тереңдетілген сұхбат жүргізілді (40 адам).

Сондай-ақ 2023 жылы «электрондық үкімет» порталында алынған онлайн сауалнама деректерін өңдеу нәтижелері ұсынылды, мұнда ағымдағы жылдың басынан қараша айын қоса алғанда 373 мемлекеттік қызмет бойынша 50 304 сауалнама толтырылып, өңделді.

Жаппай сауалнамаға еліміздің барлық **20 өңірі**, оның ішінде республикалық маңызы бар 3 қаланы қоса алғанда, қызмет алушылар қатысты. 50 мемлекеттік қызмет бойынша көрсетілетін қызметті берушілер орталық мемлекеттік органдары және жергілікті аумақтық мемлекеттік органдары қамтылды. Төменде ақпарат алудың сандық және сапалық әдістерімен қамтылған 50 мемлекеттік қызметтің тізбесі және әрбір қызмет бойынша сауалнамадан өткен қызмет алушылардың саны келтірілген:

2.1-кесте. 2023 жылғы қоғамдық мониторинг үшін іріктелген мемлекеттік қызметтер тізімі және респонденттердің саны

№	Мемлекеттік органның аты	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтің аты	Респонденттер саны			
			Жаппай сауалнама	Тереңдетілген сұхбат	Жасырын сатып алушы	Фокустық-топ
1	МҚА	Мемлекеттік қызметшілерді, бос мемлекеттік әкімшілік лауазымға орналасуға үміткерлерді және құқық қорғау қызметіне алғаш рет кіретін азаматтарды тестілеу	130	1	1	8
2	ҰБ	Қолма-қол шетел валютасымен айырбастау операцияларына уәкілетті ұйымдарға берілетін лицензия	33			
3	ҚНРДА	Банктерге, Қазақстан Республикасының бейрезидент-банктерінің филиалдарына Қазақстан Республикасының банк заңнамасында көзделген банктік және	3			

		өзге де операцияларды жүргізуге лицензия беру				
4		Микроқаржылық қызметті жүзеге асыруға лицензия беру	10			
5	ҰҚК	Шекаралық белдеуге кіруге және онда болуға рұқсаттамалар беру	99	1		
6	СӘ	Қазақстан Республикасы Жоғарғы Сотының жанындағы сот төрелігі академиясына оқуға құжаттарды қабылдау	113	1		
7	БП	Соттылықтың болуы не болмауы туралы Апостиль қойылған анықтама беру	60	1	1	13
8	ЦДИАӨМ	Бағдарламалық қамтылымды және электрондық өнеркәсіп өнімін сенім білдірілген бағдарламалық қамтылым мен электрондық өнеркәсіп өнімдерінің тізіліміне (тізілімінен) енгізу (алып тастау)	15	1		
9	СІМ	Шетелде баланың тууын мемлекеттік тіркеу	84	1		
10	Қорғаныс министрлігі	Запастағы офицерлерге, сержанттарға, сарбаздарға әскери билеттер (әскери билеттердің орнына уақытша куәліктер) немесе олардың телнұсқаларын беру	159	1	1	10
11	МAM (АҚДМ)	Дінтану сараптамасын жүргізу	32	1	1	12
12	АШМ	Карантинге жатқызылған өнімді Қазақстан Республикасының аумағында тасуға карантиндік сертификат беру	97	1	1	
13		Тиісті аумақтағы эпизоотиялық жағдайды бағалауды ескере отырып, орны ауыстырылатын (тасымалданатын) объектілердің экспортына, импортына және транзитіне рұқсат беру	315	1	1	
14	ІІМ	Автокөлік құралын және (немесе) оның тіркемелерін қайта жабдықтауға куәлік беру	190	1		
15		Шетелдікке немесе азаматтығы жоқ адамға	200	1	1	

		Қазақстан Республикасында тұрақты тұруға рұқсат беру				
16	Әділет міні	Авторлық құқықпен қорғалатын объектілерге құқықтардың мемлекеттік тізіліміне мәліметтерді және олардың өзгерістерін енгізу»	249	1		
17		Өндіріп алушының өтініші бойынша атқарушылық құжаттың негізінде атқарушылық іс жүргізуді қозғау	103	1		
18	ҒЖБМ	Білім туралы құжаттарды тану	150	1		
19		«Болашақ» халықаралық стипендиясын тағайындау конкурсына қатысу үшін құжаттар қабылдау	164	1		
20	Оқу-ағарту міні	«Назарбаев Зияткерлік мектептері» дербес білім беру ұйымында дарынды балалардың оқуына ақы төлеу үшін Қазақстан Республикасы Тұңғыш Президентінің – Елбасының «Өркен» білім беру грантын тағайындауға арналған конкурсқа қатысу үшін құжаттар қабылдау	175	1		10
21		Мектепке дейінгі, бастауыш, негізгі орта, жалпы орта, техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі, жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім берудің оқулық басылымдары бойынша авторларға және авторлар ұжымына сараптамалық қорытынды беру	11	1		
22	ДСМ	Дәрілік заттар мен медициналық бұйымдардың қауіпсіздігі, сапасы мен тиімділігі туралы қорытынды алу	106	1		
23		Денсаулық сақтау саласы кадрларының біліктілігін арттыру және сертификаттау курстарынан өткені туралы құжаттар беру	56	1	1	
24	ЕХӘҚМ	Көпбалалы отбасыға жәрдемақы тағайындау	278	1	1	10

25		Мүгедектігі бойынша әлеуметтік жәрдемақыны тағайындау	288	1		
26	Қаржы міні	Кедендік баждарды, салықтарды, арнайы, демпингке қарсы, өтем баждарды төлеу жөніндегі міндеттердің орындалуын, сондай-ақ кеден ісі саласында қызметін жүзеге асыратын заңды тұлғаның және (немесе) уәкілетті экономикалық оператордың міндеттерінің орындалуын қамтамасыз етуді тіркеу	30	1		
27		Салық есептілігін кері қайтарып алу	52	1	1	10
28	КМ (ИИДМ)	ҚР ратификациялаған халықаралық шарттарға сәйкес ҚР тасымалдаушыларына шет мемлекет аумағы бойынша жүріп-тұруына рұқсаттар беру	56	1	1	
29		Халықаралық автомобильмен тасымалдауды жүзеге асыруға рұқсат беру туралы куәлік және автокөлік құралына рұқсат карточкасын беру	108	1	1	
30	ТСМ (МСМ)	Дене шынықтыру және спорт саласында кадрларды даярлауға, қайта даярлауға және біліктілігін арттыруға құжаттарды қабылдау	245	1	1	10
31	МAM (МСМ)	Қазақстан Республикасының мемлекеттік архивтерінен шығатын және шетелге жіберілетін архивтік анықтамаларға, архивтік құжаттардың көшірмелеріне немесе архивтік үзінділерге апостиль қою	11			
32	МСМ	Өлшем құралдарының типін бекіту туралы сертификат беру	8			
33	ҰЭМ	Кәсіпкерлікті дамыту жөніндегі 2021 – 2025 жылдарға арналған ұлттық жоба шеңберінде кредиттер/қаржы лизингі бойынша кепілдіктер беру	96			
34	ЭТРМ	Ағаш кесу және орман билетін беру	64	1	1	

35	СРИМ (ЭТРМ)	Су тұтыну мен су бұрудың үлестік нормаларын келісу	96	1		
36	ЭНЕРГЕТИКА МИНИ	Электр қондырғыларының техникалық жай-күйін және оларды пайдалану қауіпсіздігін бақылау үшін электр және жылу энергиясын өндіруді, беруді жүзеге асыратын ұйымдар басшыларының, мамандарының техникалық пайдалану қағидалары мен қауіпсіздік техникасы қағидаларын білуіне біліктілік тексеру	183	1		
37	БҚДМ	Экономикалық шоғырлануға өтінішхаттарды қарау	12			
38	ТЖМ	Қауіпті техникалық құрылғыларды есепке қою және есептен шығару	125			
39	СЖРА	Ресми статистикалық ақпаратты тарату графигінде көзделмеген статистикалық ақпаратты беру	12			
40	ЖАП	Аудиторлық қызметті жүзеге асыруға лицензия беру	10			
41	Мем корпорация	Міндетті мемлекеттік тіркеуге жатпайтын жылжымалы мүлік кепілдігін тіркеу	183	1	1	
42		Мемлекеттік жер кадастрының автоматтандырылған ақпараттық жүйесінің графикалық дерегімен жобаланып отырған жер учаскесін келісу	221	1		
43	ЖАО	Жергілікті өкілді органдардың шешімдері бойынша мұқтаж азаматтардың жекелеген санаттарына әлеуметтік көмек тағайындау	448	1		
44	ЖАО	Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымға бекіту	895	1	1	12
45	ЖАО	Архивтік анықтамалар, архивтік құжаттардың көшірмелерін немесе архивтік үзінділерді беру	953	1	1	
46	ЖАО	Объектілерді кейіннен кәдеге жарату (ғимараттар мен құрылыстарды бұзу)	865	1	1	

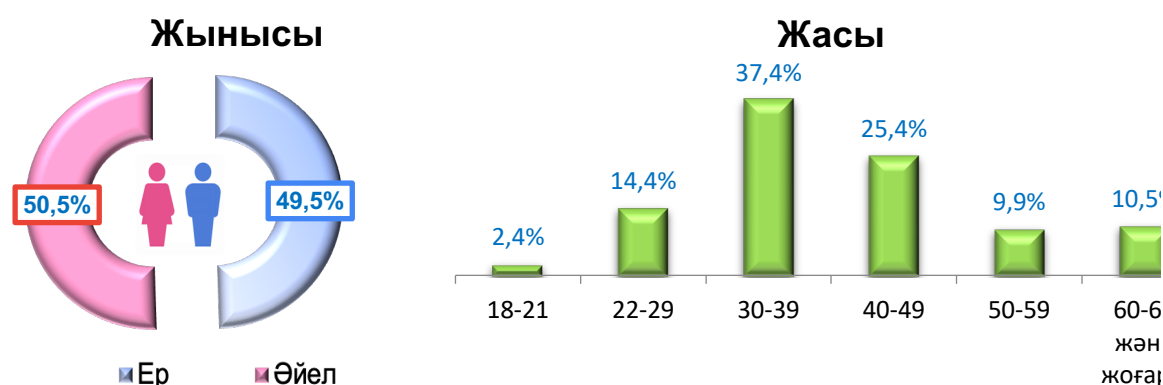
		жөніндегі жұмыстар кешенін жүргізуге рұқсат беру				
47	ЖАО	Жер учаскелерінің бөлінетіндігі мен бөлінбейтіндігін айқындау	602	1		
48	ЖАО	Агроөнеркәсіптік кешен субъектілеріне кредит беру, сондай-ақ ауыл шаруашылығы жануарларын, техникасы мен технологиялық жабдығын сатып алуға лизинг кезінде сыйақы мөлшерлемелерін субсидиялау	282	1		
49	ЖАО	Бастауыш, негізгі орта, жалпы орта білім беру ұйымдары арасында балаларды ауыстыру үшін құжаттарды қабылдау	1112	1	1	10
50	Мем корпорация	Неке қиюды (ерлі- зайыптылықты) тіркеу, оның ішінде азаматтық хал актілері жазбаларына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу	Ақпаратты жинаудың сапалы әдістері	1	1	
		БАРЛЫҒЫ:	9789	40	20	105
		ЖАЛПЫ:	9 954			

2.1 Әлеуметтік-демографиялық блок

Мемлекеттік әлеуметтік тапсырыс шеңберінде 50 мемлекеттік қызмет бойынша сауалнама жүргізілген қызмет алушылардың негізгі **әлеуметтік-демографиялық көрсеткіштері** келесідей бөлінді:

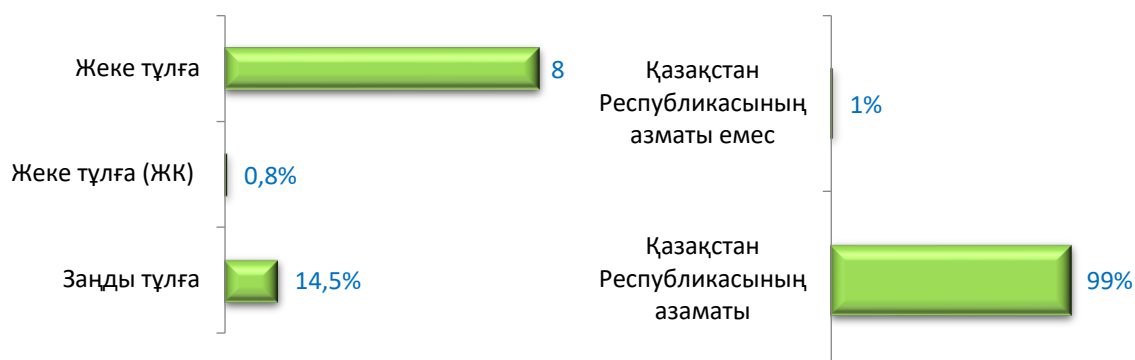
Сауалнамаға қатысқан жоғарыда аталған қызметтерді алушылардың 50,5%-ы әйелдер және 49,5%-ы ерлер, ең көп жас санаты - 30-39 жастағы (37,4%), сондай-ақ 40-49 жастағы (25,4%) қызмет алушылар. Қарт кісілер де қызмет алушылардың белсенді санаты болып табылады - жиынтығында 50 жастан жоғары халықтың 25,4%-ы. Қызмет алушылардың ең аз санаты 29 жасқа дейінгі жас адамдар – жиынтығында 16,8%.

Диаграмма 2.1.1. Респонденттердің жынысы мен жасына қарай бөлінуі



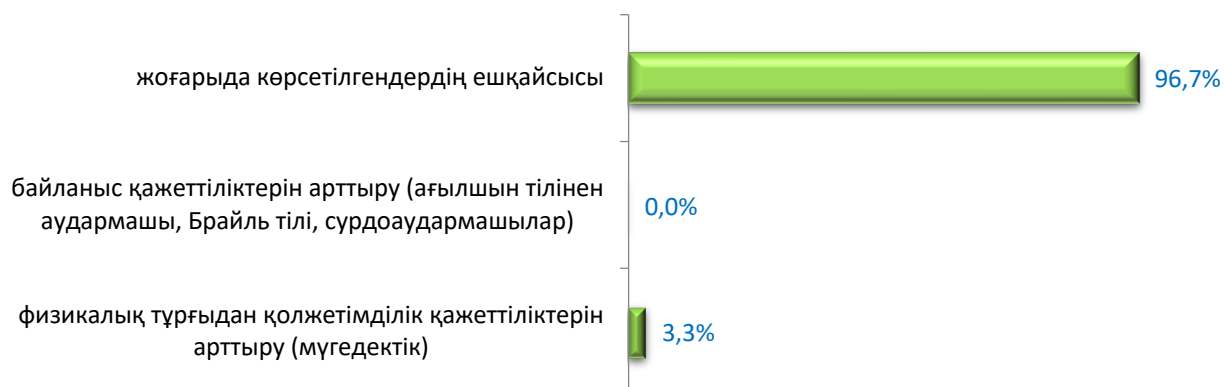
Сондай-ақ, сұралған қызмет алушылардың негізгі бөлігі (84,6%) жеке тұлғалар болып табылады, сонымен бірге 0,8%-ы жеке кәсіпкер ретінде қызметке жүгінген, (14,5%) қызмет алушылар заңды тұлға ретінде қызметке жүгінген.

Диаграмма 2.1.2. Респонденттердің санаттар бойынша бөлінуі (%- бен)



Бұл ретте, қызмет алуға өтініш білдіргендердің ішінде абсолютті көпшілігі елдің азаматтары немесе резиденттері болып табылады – 99%, тек 1%-ы елдің резиденттері емес.

Диаграмма 2.1.3. Мемлекеттік қызметті алу кезінде респонденттердің қосымша қажеттіліктер болуы бойынша бөлінуі



Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың 96,7%-ы қызметті алу үшін қосымша коммуникациялық дағдыларды немесе көрсетілетін қызметті беруші тарапынан инфрақұрылымдық құрылғыларды қажет етпеді, ал 1 ғана қызмет алушы шет тілінен аударманы, Брайль тілінің немесе аудармашысының болуын қамтамасыз етуді қажет етті. Сондай-ақ, 3,3% респонденттер қызметке жүгінген кезде қызмет берушінің ғимаратына физикалық қол жеткізу үшін арнайы құрылғылар қажет екенін атап өтті.

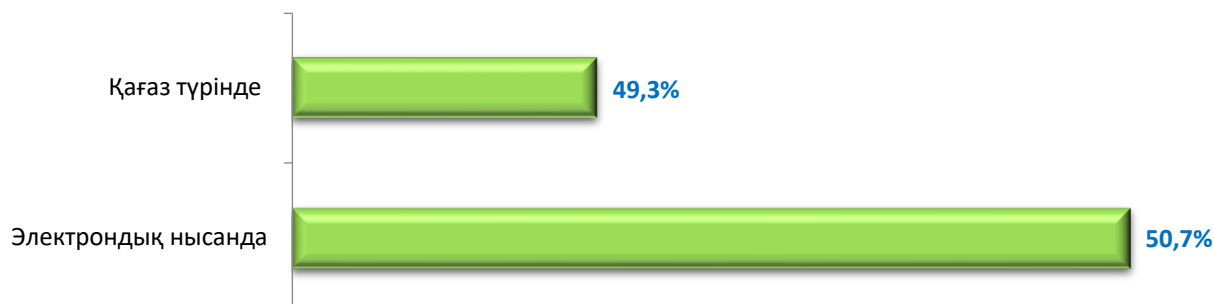
2.1.1-кесте. Жаппай сауалнама географиясы

№	Өңір	Саны	Пайыз
1	Ақмола облысы	538	5,5
2	Ақтөбе облысы	443	4,5
3	Алматы облысы	412	4,2
4	Атырау облысы	322	3,3
5	Шығыс Қазақстан облысы	457	4,7
6	Жамбыл облысы	517	5,3
7	Батыс Қазақстан облысы	460	4,7
8	Қарағанды облысы	632	6,5
9	Қостанай облысы	423	4,3
10	Қызылорда облысы	422	4,3
11	Маңғыстау облысы	648	6,6
12	Павлодар облысы	258	2,6
13	Солтүстік Қазақстан облысы	487	5,0
14	Түркістан облысы	626	6,4
15	Астана қаласы	644	6,6
16	Алматы қаласы	810	8,3
17	Шымкент қаласы	593	6,1
18	Абай облысы*	334	3,4
19	Жетісу облысы*	447	4,6
20	Ұлытау облысы*	232	2,4
	Басқа елдер	84	0,9
	БАРЛЫҒЫ	9789	100

2. 2 Зерттеу нәтижелері бойынша негізгі көрсеткіштер

Сауалнамаға қатысқандардың аз ғана көпшілігі (50,7%) электронды түрде қызметке жүгінді және алды, ал қалған бөлігі (49,3%) қағаз түрінде қызметке жүгінді.

Диаграмма 2.2.1. Мемлекеттік қызметті алу нысаны



Электрондық қызметтердің басым бөлігі электронды порталдар мен басқа да электрондық сервистерде, атап айтқанда, «Электрондық үкімет» порталында (88,9%) алынды, тағы 11,1%, халыққа қызмет көрсету орталықтарында өзіне-өзі қызмет көрсету аймақтарын пайдаланды.

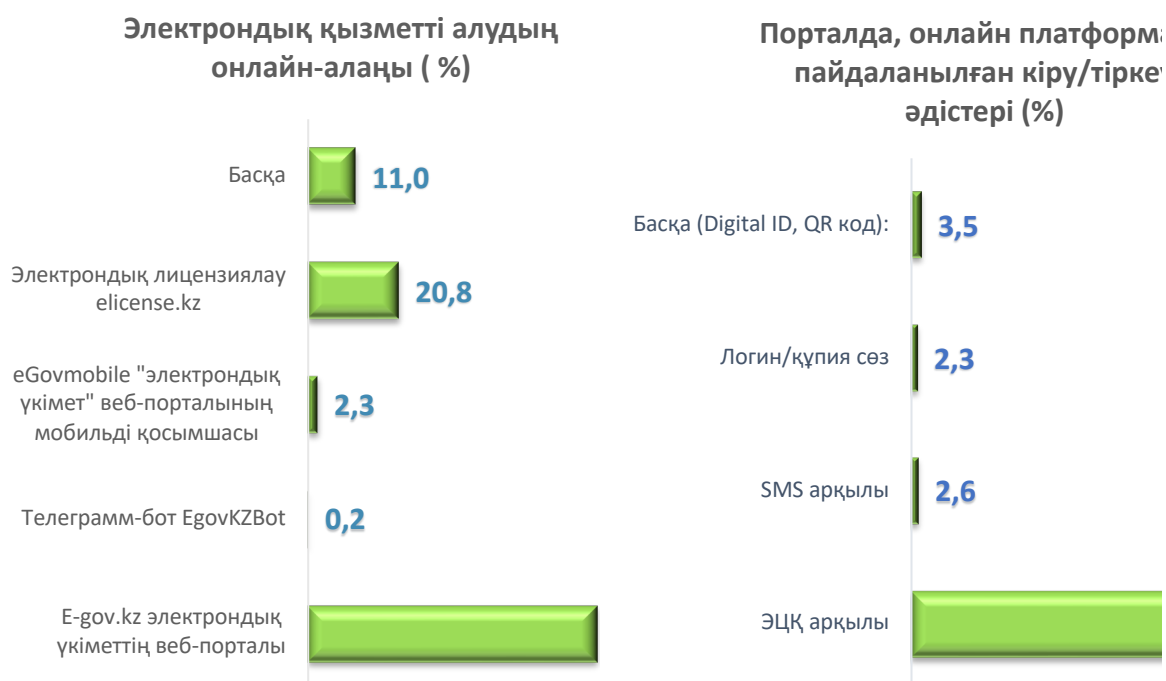
2.2.1-кесте. Мемлекеттік қызметтерді алу орны

Электрондық нысанда	Саны	Пайыз
ХҚКО (өзіне-өзі қызмет көрсету аймағында дербес)	552	11,1%
ЭҮП (Еgov.kz және басқа да электрондық сервистер, онлайн порталдар)	4414	88,9%
Барлығы (қызметтердің жалпы санынан)	4966	50,7%
Кағаз түрінде	Саны	Пайыз
Мемлекеттік орган, мекеме	2513	57,5%
ХҚКО (қызметкерге жүгіндік)	2051	42,5%
«Назарбаев Зияткерлік мектептері» дербес білім беру ұйымына	175	3,63%
Консулдық	84	1,74%
Барлығы (қызметтердің жалпы санынан)	4823	49,3%
БАРЛЫҒЫ	9789	100%

Қызметтерді қағаз түрінде алу кезінде көпшілігі мемлекеттік органдар мен мекемелердің қызметкерлеріне жүгінген (57,2%), сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың 42,5% халыққа қызмет көрсету орталықтарына жүгінген. Шетелде мемлекеттік қызметтерді алу кезінде респонденттердің 1,74%-ы ел консулдықтарына, ал сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың тағы 3,63%-ы белгілі бір білім беру қызметтерін алу үшін «Назарбаев Зияткерлік мектептері» дербес білім беру ұйымына жүгінген.

Электрондық порталдар мен қызметтердің ішінде респонденттер көп жағдайда қызметтің E-gov.kz «электрондық үкімет» порталы арқылы алынғанын (65,7%), қызметтердің айтарлықтай бөлігі elicence.kz электрондық лицензиялау порталында алынғанын (30,8%) атап өтті, сондай-ақ «электрондық үкімет» eGovmobile веб-порталының мобильді қосымшасы (2,3%), қосымша онлайн қызметтері – EgovKZBot телеграмма боты (0,2%), сондай-ақ басқа порталдарға (11%) жүгінген.

Диаграмма 2.2.2. Мемлекеттік қызметтерді алу үшін онлайн алаңдар мен авторизация әдістері



Электрондық қызметтерді алған респонденттердің негізгі бөлігі порталда авторизациялау және тіркеу үшін ЭЦҚ пайдаланды (91,6%), қалғаны (8,4%) порталға кірудің баламалы тәсілдерін: SMS (2,3%), логин мен пароль (2,3%) және QR-код (3,5%) және т. б. пайдаланды.

Қолжетімділік пен ыңғайлылық

Мемлекеттік қызметтерді кешенді бағалау үшін қызмет алушылар өз бағасын 1-ден 5 балға дейін қоя алатын көптеген параметрлер мен критерийлер ескерілді, әрбір параметр бойынша, содан кейін критерий бойынша 5 балдық шкала бойынша орташа мән көрсетілді.

Бекітілген әдіснамаға сәйкес, мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау 8 негізгі критерий бойынша жүзеге асырылды, олардың әрқайсысы қосымша кіші критерийлерден және мемлекеттік қызметті алу кезіндегі бюрократия сияқты қосымша көрсеткіштерден тұрады.

Мемлекеттік қызметтің қолжетімділігі ыңғайлылықпен қатар, оны алу мүмкіндігінің айқындаушы факторы болып табылады. Қолжетімділік негізінен қызметке физикалық және физикалық емес қол жеткізу мүмкіндігінің болуын білдіреді.

Мәселен, 2023 жылы 50 мемлекеттік қызметті бағалау кезінде қызмет көрсетудің қолжетімділігі мен ыңғайлылығын бағалаудың орташа мәні **4,77**

балл белгісінде және қанағаттану деңгейі орта есеппен 78,8% деңгейінде тұр. Бұл ретте, электрондық нысанда алынған қызметтердің ыңғайлылығы мен қолжетімділігі (4,77 балл) қағаз түрінде алынғандарға қарағанда (4,76 балл) жоғары бағаланады.

2.2.2-кесте. Қызмет көрсетудің қолжетімділігі мен ыңғайлылығы, 2023 жыл

Қағаз түрінде		Орташа балл		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан	4,76	4,76	78,9%	77,3%
	Жұмыс сағаттары ыңғайлы	4,74		75,7%	
	Көлік қою үшін жеткілікті орындары бар	4,74		69,9%	
	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруде және ішінде болу кезінде қандай да бір кедергілер болмады)	4,81		82,7%	
	Қажетті күту алаңдары болды, ол жерлер ыңғайлы	4,73		73,3%	
	Қызмет көрсету әділ, әрі тең шарттарда жүзеге асырылды	4,81		83,0%	
	Электронды нысанда				
	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелу оңайлығын бағалау	4,78	4,77	81,9%	80,4%
	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,76		78,7%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,77		80,0%	
	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырғандығын бағалау	4,77		81,1%	
	Орташа мағынасы		4,77		78,80%

Қызметтерді қағаз түрінде алу кезінде көрсетілетін қызметті алушылар «ғимаратқа оңай және кедергісіз қол жеткізу» (4,81 балл) және «қызмет әділ және тең негізде көрсетілді» (4,81 балл) кіші критерийлері жоғары бағалады, ал оларды «жайлы күту орындарының жоқтығы» (4,73 балл) және «ғимарат алдындағы автотұрақ орындарының болуы» (4,74 балл) аз дәрежеде қанағаттандырылды.

Электрондық түрде көрсетілетін қызметті алу кезінде ең төменгі орташа балл – «ЭЦҚ алудың қарапайымдылығы» (4,76 балл) шағын критерийі бойынша алынды, бұл көрсетілетін қызметті алушы ЭЦҚ алғаш рет алған кезде қиындықтар туындайтынын және ЭЦҚ өз бетінше алу үшін, әсіресе егде жастағы адамдар мен күнделікті компьютерді пайдаланбайтын адамдар үшін қосымша ақпараттық-коммуникациялық білімі қажет болуы мүмкін. Алайда, ЭЦҚ-ны одан әрі авторизациялау және пайдалану кезінде көрсетілетін қызметті алушылар жоғары баға берді және орташа балл 4,77 балды құрап, болашақта ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығын атап өтті.

Ақпараттар және коммуникация

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың келесі критерийі-ақпарат және коммуникация болып табылады. Қызмет берушілердің барлық буындары ұсынатын ақпараттық қолжетімді, ашық, толық, шынайы және өзекті болуы тиіс, ал толтыру кезеңдері мен қосымша түсіндірмелердің жасына, жынысына, қатынас тіліне, білім деңгейіне және басқа да ерекшеліктеріне қарамастан кез-келген қызметті алушы үшін түсінікті болуы тиіс.

Осылайша, ақпарат пен коммуникация қызметін алу нысанына қарамастан **4,77 орташа балға** бағаланды, бұл ретте қағаз түрінде көрсетілген қызметтер үшін қанағаттану деңгейі сәл жоғары (+2% жоғары).

Бұл ретте қызмет алушылар қызметтерді онлайн және қағаз түрінде алу кезінде ақпарат екі тілде берілетінін, сондай-ақ екі тілді (тиісінше 4,75 және 4,82) меңгерген қызметкерлер бар екенін белгіледі.

2.2.3-кесте. Қызмет көрсету кезіндегі ақпарат және коммуникация, 2023 жыл

Қағаз түрінде		Орташа балл		Қанағаттану деңгейі	
АҚПАРАТТАР ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Менде мемлекеттік көрсетілетін қызмет туралы ақпаратқа қол жетімділік әртүрлі тәсілдер арқылы алу мүмкіндігі болды (мысалы сайтта, және қызмет көрсетушінің call-орталығында және т.б.)	4,83	4,79	84,7%	81,6%
	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді, үстелді, операторды табу оңай болды	4,75		77,3%	
	Ғимаратта барлық көрсеткіштер бар және олар пайдалы әрі тиімді	4,79		81,3%	
	Мемлекеттік қызметті пайдалана алуым үшін не істеуім керектігі туралы толықтай түсіндірді (ақпарат, кеңес)	4,79		81,3%	
	Менің өтініш білдіру тілімді еркін таңдау мүмкіндігім болды	4,82		83,7%	
	Пішіндер мен бланккілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,78		80,7%	
	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берілді	4,79		82,1%	
	Электронды нысанда				
	Порталда (онлайн-платформада) қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің қарапайымдылығы мен жылдамдығын бағалау	4,74	4,75	80,0%	79,6%
	Қызметті алу үшін қойылатын талаптарға (қажетті құжаттар) сәйкес порталдағы (онлайн платформа) ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,69		75,0%	
Порталдағы қызметтерді алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен анықтылығын бағалау	4,75	79,4%			
Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілдерінде қолжетімділігін бағалау	4,81	84,3%			
Порталды пайдалану нұсқаулары толығымен түсінікті және пайдалануға оңай	4,75	79,4%			
	Орташа мағынасы		4,77		80,6%

Қызмет алушылар көрсетілетін қажетті кабинеттер мен қызметкерлерді іздеудің күрделілігінің бар екендігіне және қызмет берушінің ғимаратында барлық көрсеткіштердің түсінікті және қарапайым болмағаны аз дәрежеде (4,75 балл) бағалады.

Электрондық нысанда қызметтерді алу кезінде қызмет алушыларды мемлекеттік қызметті алу үшін қойылатын талаптарға (қажетті құжаттар) сәйкес порталдағы (онлайн платформа) ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау аз дәрежеде (4,69 балл) қанағаттандырды.

Қызметкерлер

Сауалнамадан өткен қызмет алушылар көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің жұмысын **4,78 балға** бағалады және қанағаттану деңгейі 81,7% болды.

2.2.4-кесте. Мемлекеттік қызмет көрсету кезінде, қызметкерлердің жұмысын бағалау, 2023 жыл

Қағаз түрінде		Орташа балл		Қанағаттану деңгейі	
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлер білікті, керекті ақпаратқа ие	4,79	4,78	83,1%	81,7%
	Қызметкерлер шапшаң	4,76		79,8%	
	Қызметкерлер менің қажеттіліктеріме ықылас білдірді және сыпайы	4,78		82,1%	

Сонымен бірге «қызметкерлер құзыретті және ақпаратқа ие» кіші критерийі ең үлкен мәнге ие болды (4,79 балл), ал қызметкерлердің шапшаңдығы қалған кіші критерийлерден (4,76 балл) төмен бағаланды.

Қызмет көрсету рәсімі

Мемлекеттік қызмет сапасын бағалаудың маңызды критерийлерінің бірі оны көрсету рәсімі болып табылады. Құжаттарды жинау рәсімдері мен тапсыру процесі ұйымдастырушылық және техникалық тұрғыдан қарапайымдылық пен анықтылықты қамтуы керек. Сонымен, жалпы орташа мән **4,79 балға** тең, ал қанағаттану деңгейі 82,2%-ға бағаланды.

2.2.5-кесте. Мемлекеттік қызмет көрсету рәсімін бағалау, 2023 жыл

Қағаз түрінде		Орташа балл		Қанағаттану деңгейі	
РӘСІМДЕР	Құжаттарды жинау және тапсыру рәсімі әкімшілік кедергілерді қамтымайды, қарапайым әрі түсінікті	4,83	4,78	85,1%	81%
	Қарау рәсімі қарапайым әрі түсінікті	4,73		75,9%	
	Нәтижені беру рәсімдері ыңғайлы, қарапайым әрі түсінікті	4,80		82,2%	
	Электронды нысанда				
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанциялар, кабинеттер бойынша жүруді санағанда)	4,81	4,80	84,4%	83,3%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,79		82,8%	

	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу еш қиындықсыз өтті	4,77		80,4%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,82		85,4%	
	Орташа мағынасы		4,79		82,2%

Бұл ретте қызметті онлайн, электрондық порталдар мен сервистер арқылы алу рәсімі бойынша қызмет алушылар, қызмет берушілердің кеңселерінде алынған қызметтерден жоғары бағалады – тиісінше 4,80 және 4,78 балл.

-Алынған қорытынды құжат (анықтама, сертификат және т.б.) қалған кезеңдерден жоғары бағаланды, онда электрондық нысанда қателер мен дәлсіздіктер жоқ (4,82 балл), ал ең күрделісі қажетті құжаттарды электрондық порталдарға жүктеу процесі (4,77 балл) болып табылады. Қызмет алушыларда құжаттарды қағаз түрінде жинау және тапсыру рәсіміне (4,83 балл) қарағанда, қарау рәсімі (4,73 балл) көбірек қиындықтар туғызады.

Мерзімдер

Қызмет көрсету мерзімдері бойынша критерий **4,76 балға** бағаланды және қанағаттану деңгейі 78,9%-ға тең. Бұл ретте электрондық порталда және сервистерде қызмет көрсету мерзімдері (4,78 балл) қызмет берушінің кеңсесінде қағаз түрінде алынған кезден (4,74 балл) жоғары бағаланды.

2.2.6-кесте. Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдерін бағалау, 2023 жыл

2020 жылы мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдерін бағалау, 2020 жыл						
МЕРЗІМДЕР	Қағаз түрінде	Саны	Орташа балл		Қанағаттану деңгейі	
	Қызметті алуға қажетті уақыт қолайлы («Мен толықтай келісемін»)	3454	4,73	4,74	71,6%	72,8%
	Қызмет көрсету орнында күту уақыты, қолайлы	3571	4,75		74,0%	
	Электронды нысанда					
	Алынған құжат/электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде ұсынылды:	4216	4,78	4,78	84,9%	84,9%
	Орташа мағынасы			4,76		78,9%

Шығындар

Мемлекеттік қызметтерді алуға арналған шығындар да халық үшін қызметтердің қолжетімділігінің маңызды параметрі болып табылады. 2023 жылғы мемлекеттік қызметтер тізіміне сәйкес мемлекеттік қызметтердің едәуір бөлігі халық үшін тегін көрсетіледі (58% немесе 782 қызмет), көп жағдайда бұл қызметтер әлеуметтік маңызы бар және жеке тұлғалар үшін жаппай көрсетіледі, сондай-ақ қызметтердің үштен бірінен астамы ақылы негізде (38% немесе 510 қызмет), және көбінесе заңды тұлғаларға көрсетіледі. Сондай-ақ, шамамен 4% немесе 61 қызмет белгілі бір мән-жайларға байланысты ақылы көрсетіледі.

Сонымен қатар, ақылы қызметке немесе ақысыз қызметке қарамастан, құжаттардың көшірмелері, фотосуреттерге шығындар, басқа елді-мекенге жол жүру, қосымша құжаттар алу және т.б. сияқты қызметтерді алуға қосымша шығындар туындауы мүмкін. Бұл жағдайлар халықтың

әлеуметтік осал санатына мемлекеттік қызметтерді алуға қаржылық кедергі болуы мүмкін. Бұдан басқа, қосымша бейресми шығындарға көрсетілетін қызметті берушілер тарапынан жеке тұлғалардың сыбайлас жемқорлық сипатындағы әрекеттер (пара, сыйлықтар) жатқызылуы мүмкін.

2.2.7-кесте. Мемлекеттік қызмет көрсету шығындарын бағалау, 2023 жыл

	Қағаз түрінде	Саны	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
ШЫҒЫНДАР	Қызмет алу үшін төлем сомасы қолайлы болды («Толық келісемін»)	663	4,79	76,0	4,81	75,55
	Қызмет алу үшін төлем әдісі қарапайым және түсінікті болды («Толық келісемін»)	655	4,82	75,1		
	Менде қызметті алу үшін қосымша шығындар болған жоқ («Толық келісемін»)	1689	4,25	35,0	4,25	35,05
	Мен қызмет алуға ешқандай бейресми шығын (байланыс, пара) келтірген жоқпын («Толық келісемін»)	1692	4,25	35,1		
					4,53	55,30
	Электронды нысанда	Саны	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
	Қызмет алу үшін төлем сомасы қолайлы болды («Толық келісемін»)	490	4,75	86,7	4,78	86,70
	Қызмет алу үшін төлем әдісі қарапайым және түсінікті болды («Толық келісемін»)	490	4,82	86,7		
	Менде қызметті алу үшін қосымша шығындар болған жоқ («Толық келісемін»)	4375	4,91	88,1	4,92	88,50
	Мен қызмет алуға ешқандай бейресми шығын (байланыс, пара) келтірген жоқпын («Толық келісемін»)	4414	4,93	88,9		
					4,85	87,60
	Орташа мағынасы				4,69	71,45

Осылайша, алынған мәліметтер бойынша, қызметті электронды түрде алу кезінде шығындарды бағалау қызмет берушінің кеңсесінде алынған қызметтерге қарағанда едәуір жоғары балл алатынын атап өткен жөн.

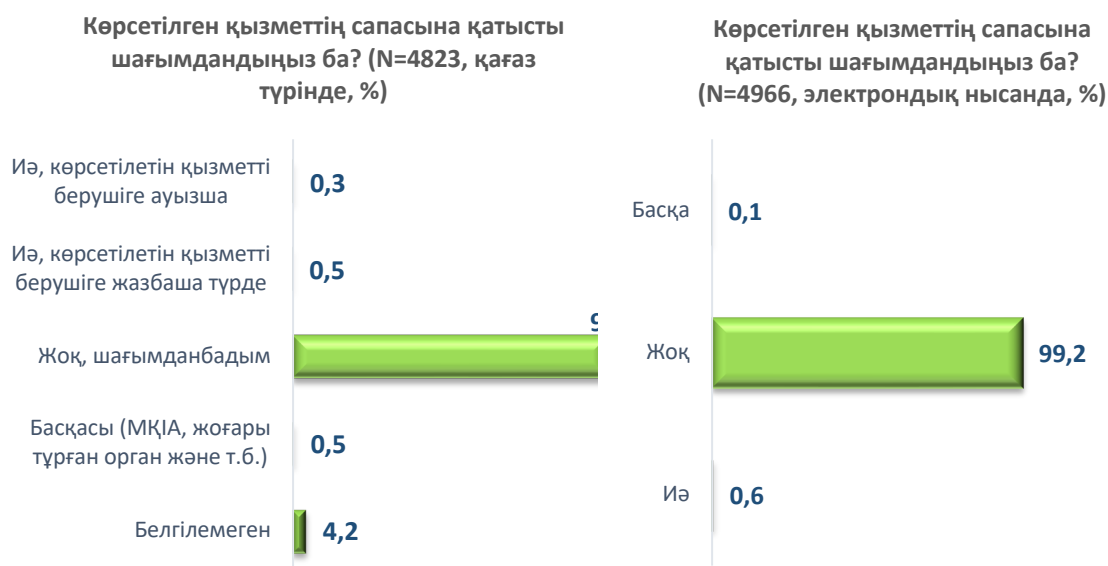
Мәселен, орташа балл электрондық түрде алынған қызметтерге жұмсалған шығындар бойынша 4,85 балға, ал қағаз түрінде 4,53 балға тең. Бұл ретте электрондық порталдарда көрсетілетін қызметтерді алу кезінде төлем сомасы мен тәсілін қызмет алушылар әлдеқайда оң қабылдады және оң бағалады (4,82 қарсы 4,82 балл).

Кері байланыс

Мемлекеттік қызметті алу процесінде сұрақтар немесе қиындықтар туындаған жағдайда, қызмет алушылар уәкілетті мемлекеттік органға немесе осы қызметті көрсететін ұйымға шағымданады.

Қызмет алушылардың сауалнамасы нәтижесінде сұралғандардың тек 2,4%-ы мемлекеттік қызмет көрсету сапасына шағым түсірді (9789-нан 238 қызметті алушы). Олардың ішінде респонденттердің 14,3%-ы электрондық қызметті алғандар және респонденттердің 85,7%-ы қызметті қызмет берушінің кеңсесінде алғандар. Айта кету керек, 0,3% жағдайда бұл ауызша шағымдар, ал 0,1% жағдайда ғана уәкілетті органдар мен инстанцияларға жазбаша шағымдар.

Диаграмма 2.2.3. Мемлекеттік қызметті алу кезінде, шағымдар мен өтініштер, 2023 жыл



Қызмет алушылардан алынған сауалнама деректері шағым бергендердің тек үштен бір бөлігі ғана нәтижеге және шағымдану бойынша қабылданған шараларға толық қанағаттанғанын көрсетті – **3,42 балл** және қанағаттану деңгейі 28,0%-ға тең.

2.2.8-кесте. Мемлекеттік қызмет көрсету кезінде, кері байланысты бағалау, 2023 жыл

Қағаз түрінде		Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа мерзімде жауап алдым	4,29	37,2%
	Менің шағымдануым бойынша қабылданған шаралар толығымен қанағаттандырылды	4,32	38,5%
		4,30	37,9%
Электронды нысанда		Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
	Шағымыма қысқа мерзімде жауап алдым	2,45	16,7%

Менің шағымдануым бойынша қабылданған шаралар толығымен қанағаттандырылды	2,62	19,4%
	2,54	18,1%
Орташа мағынасы	3,42	28,0%

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың барлық 8 критерийлерінің ішінде бұл көрсеткіш ең төмен бағаланған орташа балға және қанағаттану деңгейіне ие.

Виртуалды ассистент

Электрондық үкімет порталында электрондық қызметтерді алу кезінде жедел кері байланысты қамтамасыз ету құралдарының бірі «виртуалды ассистент» чат-боты болып табылады, оның жұмысы бойынша қызмет алушылар 1-ден 5-ке дейін алғанда **4,48 балға** бағалады, ал қанағаттану деңгейі 60%-ға тең.

2.2.9-кесте. Мемлекеттік қызмет көрсету кезінде, виртуалды көмекшіге жүгінуді бағалау, 2023 жыл

Виртуалды ассистентке жүгінудің тиімділігін бағалау	Электронды нысанда	
ВА пайдалану ыңғайлылығы	4,50	61,4%
Сіздің сұрағыңызға жауаптың толықтығы	4,49	61,1%
Сіздің сұрағыңызға жауап беру жылдамдығы	4,45	57,5%
Виртуалды ассистент	4,48	60,0%

Виртуалды ассистенттің ыңғайлылығына портал пайдаланушылары (4,50 баллға) бағалады, ал сұраққа жауап беру жылдамдығы (4,45 балл) төменірек болды.

Бірыңғай байланыс орталығы 1414

Халық үшін кері байланысты қамтамасыз етудің маңызды құралы 1414 Бірыңғай байланыс орталығы болып табылады. Қызмет алушылардың (7,6%) осы құралды кеңес пен ақпарат алу үшін пайдаланды.

Диаграмма 2.2.4. Мемлекеттік қызметті алу кезінде, 1414 бірыңғай байланыс орталығына жүгіну, 2023 жыл



Бұл ретте қызметтерді алу рәсімі бойынша кеңес алуға жүгінген пайдаланушылар алынған ақпарат пен кеңестің толықтығын жоғары бағалады (қанағаттану деңгейі 84%), дегенмен қоңырау шалу жылдамдығы төмен (қанағаттану деңгейі 74,9%) бағаланды.

Нәтижесі

Алынған қорытынды құжат мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау кезінде түйінді мәнге ие. Сонымен, кейбір жағдайларда алынған құжатта (анықтама, жәрдемақы төлемдері, рұқсат беру құжаттамасы, сертификат) дәлсіздіктер мен қателіктер туындауы мүмкін, бұл мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейін едәуір төмендетеді. Көбінесе мұндай проблемалар ішінара автоматтандырылған немесе автоматтандырылмаған қызметтерде тап болады.

2.2.10-кесте. Мемлекеттік қызмет көрсету кезінде, нәтижені бағалау (алынған құжат), 2023 жыл

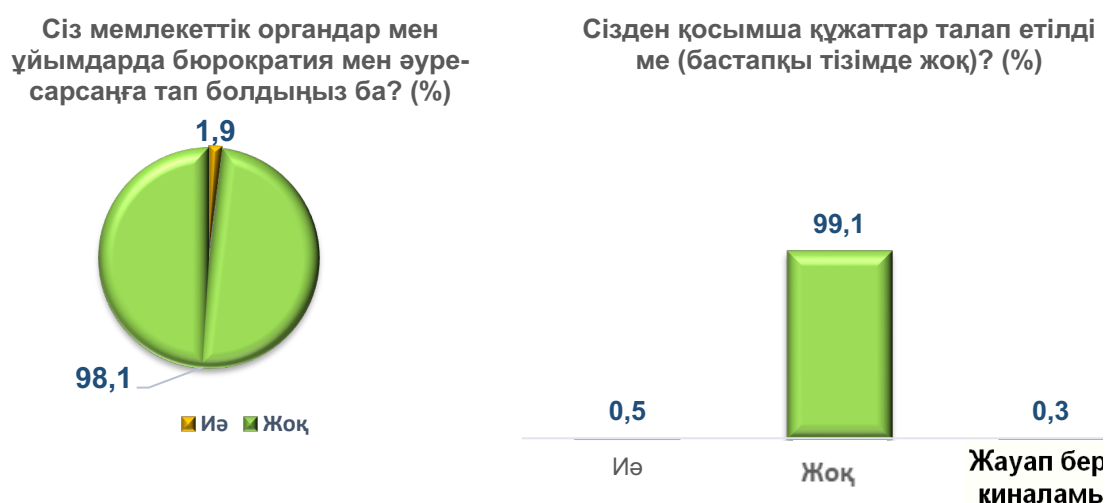
НӘТИЖЕСІ	Электронды нысанда		Қағаз түрінде	
Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т.б.)	4,79	78,0%	4,76	60,2%
Орташа мағынасы	4,78		69,1%	

Қызмет алушылардан алынған сауалнама деректері бойынша көрсетілген қызметтің нәтижесін бағалау **4,78 балға** тең, ал қанағаттану деңгейі 69,1% шамасына тең. Бұл ретте қанағаттанудың жоғары деңгейі және электрондық түрде алынған қызмет сапасын жоғары бағалау үрдісі сақталды (4,79 қарсы 4,76 балл).

2.2.1 Мемлекеттік органдар мен ұйымдардағы бюрократия мен әуре-сарсаң

Сондай-ақ, қоғамдық мониторинг аясында мемлекеттік аппаратта бюрократизмның болуы туралы қоғамдық пікір зерделенді. Осылайша, респонденттердің пікірінше, көп жағдайда **(98,1%) мемлекеттік органдармен және ұйымдармен өзара әрекеттесу процесінде халық бюрократия мен әуре-сарсаңға тап болмаған**, ал қызмет көрсету процесінде көп жағдайда (99,1%) қосымша құжаттар сұралмаған.

Диаграмма 2.2.1.1.Мемлекеттік органдармен өзара әрекеттесудегі бюрократия мен әуре-сарсаң N=9789, 2023 ж



Осыған қарамастан, **1,9%** жағдайда сауалнамаға қатысқандар мемлекеттік органдармен және ұйымдармен өзара іс-қимыл барысында бюрократияға тап болғанын, ал тағы 0,5% жағдайда талаптардың бастапқы тізімінде көрсетілмеген қосымша құжаттар талап етілгенін көрсетті.

Сонымен қатар, респонденттер қандай рәсімдер қалғандарына қарағанда бюрократияланғанын атап өтті-бұл «халықты құжаттандыру рәсімі» (34,6%), сондай-ақ «тіркеу және есепке алу тәртібі» (13,8%) және «құжаттар мен өтінімдерді қабылдау рәсімі» (10,6%).

2.2.1.1-кесте. Бюрократия көрінетін процедуралар, N = 189, 2023 жыл

№	Бюрократизм мен әуре-сарсаңның қандай рәсіммен байланысты болғанын көрсетіңіз:	Саны	Пайыз
1	Халықты құжаттандыру рәсімі	65	34,6
2	Тіркеу және есепке алу рәсімі	26	13,8
3	Құжаттар мен өтінімдерді қабылдау рәсімі	20	10,6
4	Түрлі анықтамаларды, мәліметтерді, ақпаратты ұсыну рәсімі	13	6,9
5	Рұқсат беру рәсімдері	10	5,3
6	Субсидиялау рәсімі және мемлекеттік қолдау шаралары	9	4,8
7	Лицензиялау рәсімі	3	1,6
8	Мемлекеттік бақылау рәсімі	3	1,6
9	Аккредиттеу және сертификаттау рәсімі	1	0,5
10	Басқа	8	4,3
11	Көрсетілмеген	31	16,0
	Барлығы	189	100,0

Құжаттарды жинау және беру барысы, рәсімнің кезеңдері, мемлекеттік қызметтерді көрсету мерзімдері мен бас тартулар немесе мемлекеттік органдармен және ұйымдармен өзге де өзара іс-қимылдар туралы толығырақ келесі нәтижелер алынды:

Осылайша, мемлекеттік қызметті алу процесінде немесе мемлекеттік органдармен және ұйымдармен өзара әрекеттесу барысында бюрократия мен әуре-сарсаңға (100%, N=189) тап болғанын көрсеткендер:

- жағдайлардың 38,6%-ы мерзімдердің кешіктірілгенін көрсетті;
- 32,8% жағдайда құжаттарды жинау және тапсыру процесінде бюрократия байқалды, құжаттардың үлкен пакеті қажет болды және әртүрлі органдарға жүгіну қажет болды;
- сауалнамаға қатысқандар 32,8% жағдайда қызметті алу барысында сілтемелер мен кезеңдер тым көп екенін атап өтті;
- жағдайлардың 22,2%-да бірнеше рет бас тарту кездесті.

Диаграмма 2.2.1.2. Мемлекеттік қызметті алу процесіндегі мемлекеттік органдармен және ұйымдармен өзге де өзара іс-қимыл кезінде бюрократия, N=189, 2023 ж.



Төмендегі кестеде респонденттердің бюрократияға тап болған жекелеген мемлекеттік органдар мен ұйымдар көрсетілген:

2.2.1.2-кесте. Респонденттер бюрократия мен әуре-сарсаңға тап болған мемлекеттік органдардың атауы, 2023 жыл

Мемлекеттік органның/ұйымның атауын көрсетіңіз:		
Офлайн форматта, мемлекеттік органдар мен ұйымдарда	Саны	Пайыз
ХҚКО	21	11,1
Архитектура бөлімі	7	3,7
Болашақ мамандары	6	3,2
Шымкент қаласы	4	2,1
Алматы қаласы	3	1,6
Әскери есепке алу және әскери қызметке қабылдау бөлімі	2	1,1
Орал қаласы	2	1,1
Мектеп	2	1,1
Ақсу қаласы	1	0,5
Әкімдік	1	0,5
Казахтелеком АҚ	1	0,5
Ауылшаруашылық басқармасы	1	0,5
Ақпарат және қоғамдық даму министрлігі	1	0,5
Мұнайлы ауданы	1	0,5
Теміртау көші-қон полициясы	1	0,5
Сәулет департаментінде барлық құжаттар орыс тілінде	1	0,5
МБТИ	1	0,5
Алтай Макеевка ауылы	1	0,5
«Береке» Банкі	1	0,5
Қалалық архив	1	0,5
Қалалық ауырухана	1	0,5
Зейнетақы қоры	1	0,5
Ауданның жер қатынастар бөлімі	1	0,5
Бейнеу, Маңғыстау облысы	1	0,5
Қаржы нарығын және қаржы ұйымдарын реттеу мен қадағалау агенттігі	1	0,5
Қызылорда қаласы	1	0,5
Белгілемеген/басқа	124	65,6
Барлығы	189	100,0

Қоғамдық мониторингке жататын 50 мемлекеттік қызмет бөлінісінде мемлекеттік қызметті алу процесінде бюрократия мен әуре - сарсаңға жиі: «Қазақстан Республикасы ратификациялаған халықаралық шарттарға сәйкес Қазақстан Республикасының тасымалдаушыларына шет мемлекеттің аумағы бойынша жол жүруге рұқсат беру» қызметі бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың 16,1% - ы бюрократия мен әуре-сарсаңға тап болғанын атап өтті.

«Кедендік баждарды, салықтарды, арнайы, демпингке қарсы, өтемақы баждарын төлеу жөніндегі міндетті орындауды тіркеу, сондай-ақ кеден ісі саласындағы қызметті жүзеге асыратын заңды тұлғаның және (немесе) уәкілетті экономикалық оператордың міндеттерін орындауды қамтамасыз ету» бюрократиясы мен әуре-сарсаңға салудың белгіленген жағдайларының саны бойынша екінші орында-13,3% респонденттер мемлекеттік қызметті алу рәсімінде бюрократияға тап болғанын атап өтті.

Бюрократияландыру бойынша үшінші орында мемлекеттік қызмет: «Халықаралық автомобиль тасымалдарын жүзеге асыруға рұқсат беру туралы куәлік және автокөлік құралдарына рұқсат беру карточкасын беру» -

респонденттердің 13%-ы түрлі әкімшілік кедергілер мен бюрократияға тап болды.

Сондай-ақ, 12,2% жағдайда қызмет алушылар бюрократиямен және оны алу процесінде кідірістер болған мемлекеттік қызметті атап өткен жөн: «Болашақ» халықаралық стипендиясын тағайындау конкурсына қатысу үшін құжаттарды қабылдау».

2.2.1.3-кесте. Мемлекеттік қызметтер бөлінісінде бюрократия және әуре-сарсаң туралы деректер, 2023 жыл

№	Сіз мемлекеттік органдар мен ұйымдарда бюрократия мен әуре-сарсаңға тап болдыңыз ба?	Иә	Жоқ	Барлығы
1	ҚР ратификациялаған халықаралық шарттарға сәйкес ҚР тасымалдаушыларына шет мемлекет аумағы бойынша жүріп-тұруына рұқсаттар беру	16,1%	83,9%	100%
2	Кедендік баждарды, салықтарды, арнайы, демпингке қарсы, өтем баждарды төлеу жөніндегі міндеттердің орындалуын, сондай-ақ кеден ісі саласында қызметін жүзеге асыратын заңды тұлғаның және (немесе) уәкілетті экономикалық оператордың міндеттерінің орындалуын қамтамасыз етуді тіркеу	13,3%	86,7%	100%
3	Халықаралық автомобильмен тасымалдауды жүзеге асыруға рұқсат беру туралы куәлік және автокөлік құралына рұқсат карточкасын беру	13,0%	87,0%	100%
4	«Болашақ» халықаралық стипендиясын тағайындау конкурсына қатысу үшін құжаттар қабылдау	12,2%	87,8%	100%
5	Микроқаржылық қызметті жүзеге асыруға лицензия беру	10,0%	90,0%	100%
6	Экономикалық шоғырлануға өтінішхаттарды қарау	8,3%	91,7%	100%
7	Бағдарламалық қамтылымды және электрондық өнеркәсіп өнімін сенім білдірілген бағдарламалық қамтылым мен электрондық өнеркәсіп өнімдерінің тізіліміне (тізілімінен) енгізу (алып тастау)	6,7%	93,3%	100%
8	Ағаш кесу және орман билетін беру	6,3%	93,8%	100%
9	Агроөнеркәсіптік кешен субъектілеріне кредит беру, сондай-ақ ауыл шаруашылығы жануарларын, техникасы мен технологиялық жабдығын сатып алуға лизинг кезінде сыйақы мөлшерлемелерін субсидиялау	5,7%	94,3%	100%
10	Запастағы офицерлерге, сержанттарға, сарбаздарға әскери билеттер (әскери билеттердің орнына уақытша куәліктер) немесе олардың телнұсқаларын беру	5,7%	94,3%	100%
11	Міндетті мемлекеттік тіркеуге жатпайтын жылжымалы мүлік кепілдігін тіркеу	5,5%	94,5%	100%
12	Жер учаскелерінің бөлінетіндігі мен бөлінбейтіндігін айқындау	4,7%	95,3%	100%
13	Дінтану сараптамасын жүргізу	3,13%	96,9%	100%
14	Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымға бекіту	2,7%	97,3%	100%
15	Кәсіпкерлікті дамыту жөніндегі 2021 – 2025 жылдарға арналған ұлттық жоба шеңберінде кредиттер/қаржы лизингі бойынша кепілдіктер беру	2,1%	97,9%	100%
16	Карантинге жатқызылған өнімді Қазақстан Республикасының аумағында тасуға карантиндік сертификат беру	2,1%	97,9%	100%
17	Шекаралық белдеуге кіруге және онда болуға рұқсаттамалар беру	2,0%	98,0%	100%

18	Өндіріп алушының өтініші бойынша атқарушылық құжаттың негізінде атқарушылық іс жүргізуді қозғау	1,9%	98,1%	100%
19	Салық есептілігін кері қайтарып алу	1,9%	98,1%	100%
20	Дәрілік заттар мен медициналық бұйымдардың қауіпсіздігі, сапасы мен тиімділігі туралы қорытынды алу	1,9%	98,1%	100%
21	Объектілерді кейіннен кәдеге жарату (ғимараттар мен құрылыстарды бұзу) жөніндегі жұмыстар кешенін жүргізуге рұқсат беру	1,5%	98,5%	100%
22	Архивтік анықтамалар, архивтік құжаттардың көшірмелерін немесе архивтік үзінділерді беру	1,0%	99,0%	100%
23	Шетелдікке немесе азаматтығы жоқ адамға Қазақстан Республикасында тұрақты тұруға рұқсат беру	1,0%	99,0%	100%
24	Көпбалалы отбасыға жәрдемақы тағайындау	0,7%	99,3%	100%
25	Мүгедектігі бойынша әлеуметтік жәрдемақыны тағайындау	0,7%	99,3%	100%
26	Автокөлік құралын және (немесе) оның тіркемелерін қайта жабдықтауға куәлік беру	0,5%	99,5%	100%
27	Авторлық құқықпен қорғалатын объектілерге құқықтардың мемлекеттік тізіліміне мәліметтерді және олардың өзгерістерін енгізу»	0,4%	99,6%	100%
28	Тиісті аумақтағы эпизоотиялық жағдайды бағалауды ескере отырып, орны ауыстырылатын (тасымалданатын) объектілердің экспортына, импортына және транзитіне рұқсат беру	0,3%	99,7%	100%
29	Бастауыш, негізгі орта, жалпы орта білім беру ұйымдары арасында балаларды ауыстыру үшін құжаттарды қабылдау	0,3%	99,7%	100%
	ИТОГО	1,9%	98,1%	100%

Мемлекеттік органдармен және ұйымдармен өзара іс-қимыл рәсіміндегі қиындықтар

Мемлекеттік органдармен өзара іс-қимыл процесінде сұралғандар қиындықтардың туындауының қосымша себептерін атап өтті.

Мәселен, респонденттердің үштен бір бөлігінен сәл астамында (38,4%) Мемлекеттік қызметтерді алу кезінде немесе мемлекеттік органдармен өзге де өзара іс-қимылдар кезінде қиындықтар жоқтығы байқалады. Дегенмен, сауалнамаға қатысқандардың жартысынан көбі (61,6%) белгілі бір қиындықтар болғанын көрсетті.

Осылайша, сауалнама нәтижелері бойынша, төмендегі қиындықтарға көбірек байланысты:

- қызмет ұзақ мерзімде көрсетіледі
- порталдың/қызметтің нашар жұмысы (ашылмады, жүктелмеді, жұмыс істемеді)
- интернетке қосылудың қажетті жылдамдығының болмауы
- қажетті құжаттарды жүктеудің күрделілігі
- түсініксіз техникалық ақаулар болды
- порталда тіркелу, жұмысты бастау түсініксіз (портал жұмысына қажетті бағдарламаларды жүктеу)
- порталда қызметті алуға қойылатын талаптар туралы, қызмет туралы ақпаратты іздеудің күрделілігі

- электрондық қызметті қайдан алуға болатындығы туралы ақпаратты табудың күрделілігі
- интернетке шығу мүмкіндігінің болмауы
- Мемлекеттік қызметтерді қамтамасыз етудің техникалық, ұйымдастырушылық және сервистік сипатындағы, сондай-ақ мемлекеттік органдармен және ұйымдармен өзара іс-қимыл жасау кезіндегі өзге де рәсімдердегі қиындықтар.

2.2.1.4-кесте. Қызметтерді алу немесе мемлекеттік органдармен және ұйымдармен өзге де өзара іс-қимыл жасау процесіндегі қиындықтар, N=5132, 2023 жыл

№	Варианты открытых ответов	Кол-во	Проценты
1.	Алаңда (порталда/қосымшада/Ботта) жұмыс істеу кезінде проблемалар, қиындықтар туындаған жоқ	4480	87,3%
2.	Басқа	136	2,7%
3.	Қызмет ұзақ мерзімде ұсынылады	77	1,5%
4.	Порталдың/сервистің нашар жұмысы (ашылмаған, жүктелмеген, жұмыс істемеген)	71	1,4%
5.	Интернетке қосылудың қажетті жылдамдығының болмауы	60	1,2%
6.	Қажетті құжаттарды жүктеудің қиындығы	60	1,2%
7.	Түсініксіз техникалық ақаулар болды	37	0,7%
8.	Қалай тіркелу керек, порталда жұмысты қалай бастау керек (портал жұмыс істеуі үшін қажетті бағдарламаларды жүктеу) түсініксіз	23	0,4%
9.	Қызмет туралы, порталда қызметті алу талаптары туралы ақпаратты табудағы қиындықтар	23	0,4%
10.	Электрондық қызметті қайдан алуға болатындығы туралы ақпаратты табудың қиындықтары	16	0,3%
11.	Интернетке шығу мүмкіндігінің болмауы	16	0,3%
12.	Порталда электрондық қызметті алу алгоритмі түсініксіз (өрекеттер тізбегі)	16	0,3%
13.	1414 Бірыңғай байланыс орталығының нашар жұмысы	16	0,3%
14.	Қызметті өз бетінше алған жоқ (ХҚКО-да, басқа мекемеде)	13	0,3%
15.	Интернетте / порталда / қосымшада жұмыс істеу үшін қажетті дағдылардың болмауы	10	0,2%
16.	Қажетті гаджеттердің (компьютер, ноутбук, планшет, ұялы телефон) болмауы	9	0,2%
17.	Қызметтерді онлайн төлеудің қиындықтары	9	0,2%
18.	Берілген құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер болды	8	0,2%
19.	Хабарламалар болған жоқ	8	0,2%
20.	Қосымша құжаттарды қоса беруге тура келді	8	0,2%
21.	ЭЦҚ алу түсініксіз/қиын	5	0,1%
22.	Көрсетпеген	5	0,1%
23.	Тізімде барлық аудандар жоқ	3	0,1%
24.	Айту қиын	3	0,1%
25.	Кейбір ақпарат өзекті емес	2	0,0%
26.	Орындаушымен тікелей байланыс қажет	2	0,0%
27.	Құжатты әлі алған жоқпыз	2	0,0%
28.	Электрондық қызмет алудағы сыбайлас жемқорлық	1	0,0%
29.	ХҚКО-ға бару қиын	1	0,0%
30.	Конкурстан заңсыз шығарылған	1	0,0%
31.	Қазақ тіліндегі мәтінді түсіну қиын болды	1	0,0%
32.	Бюрократия	1	0,0%

33.	Орындаушылар ақпаратты білуі қажет	1	0,0%
34.	ҚР ДСМ Комитетімен синхрондау жүргізілмейді	1	0,0%
35.	ХҚКО-да талон алуда кезек күту	1	0,0%
36.	Құжаттар тізімі жиі өзгереді	1	0,0%
37.	Қызметкерлер көмектескісі келмейді	1	0,0%
38.	Қызметкер науқастануы бойынша демалыста болды және қызмет көрсетуден бас тартылды	1	0,0%
	БАРЛЫҒЫ:	5132	100%

2.2.2. Елу (50) мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторинг нәтижелері

Қоғамдық мониторинг 2023 жылдың 1 тамыз пен 15 қараша аралығында жүргізілді, оған **9789** көрсетілетін қызметті алушы қатысты. Сауалнамалармен 32 орталық мемлекеттік орган және 20 жергілікті атқарушы орган және «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясына жататын 50 мемлекеттік қызмет бойынша елдің барлық 20 өңірі, оның ішінде республикалық маңызы бар 3 қала қамтылды.

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалаудың жүргізілген қоғамдық мониторингінің нәтижелері бойынша бағалаудың орташа мәні **4,70 балға және қанағаттану деңгейі – 77,3%-ға тең.**

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасының қорытындысы бойынша «Микроқаржы қызметін жүзеге асыруға лицензия беру» мемлекеттік қызметі ең көп балл алды - қанағаттану деңгейі 95,3% болатын **4,96 балл.**

Орташа мәні **3,82 балл** және қанағаттану деңгейі 62,8% болатын «Халықаралық автомобиль тасымалдарын жүзеге асыруға рұқсат туралы куәлік және автокөлік құралдарына рұқсат карточкасын беру» мемлекеттік қызметі ең аз балл жинады.

2.2.2.1-кесте. МӨТ аясындағы қоғамдық мониторинг нәтижелері

№	Мемлекеттік органның атауы	Мемлекеттік қызметтің атауы	Орташа балл	
1	ҚНРДА	Микроқаржылық қызметті жүзеге асыруға лицензия беру	4,96	95,3%
2	СӘ	Қазақстан Республикасы Жоғарғы Сотының жанындағы сот төрелігі академиясына оқуға құжаттарды қабылдау	4,96	73,2%
3	МҚІА	Мемлекеттік қызметшілерді, бос мемлекеттік әкімшілік лауазымға орналасуға үміткерлерді және құқық қорғау қызметіне алғаш рет кіретін азаматтарды тестілеу	4,93	93,0%
4	ҰҚК	Шекаралық белдеуге кіруге және онда болуға рұқсаттамалар беру	4,93	94,4%
5	АШМ	Карантинге жатқызылған өнімді Қазақстан Республикасының аумағында тасуға карантиндік сертификат беру	4,93	91,3%
6	ҰБ	Қолма-қол шетел валютасымен айырбастау операцияларына уәкілетті ұйымдарға берілетін лицензия	4,91	91,9%
7	ЭТРМ	Ағаш кесу және орман билетін беру	4,91	82,1%
8	Мем корпорация	Міндетті мемлекеттік тіркеуге жатпайтын жылжымалы мүлік кепілдігін тіркеу	4,91	89,9%

9	МКИ (МКС)	Қазақстан Республикасының мемлекеттік архивтерінен шығатын және шетелге жіберілетін архивтік анықтамаларға, архивтік құжаттардың көшірмелеріне немесе архивтік үзінділерге апостиль қою	4,91	90,8%
10	БП	Соттылықтың болуы не болмауы туралы Апостиль қойылған анықтама беру	4,91	86,1%
11	ЖАП	Аудиторлық қызметті жүзеге асыруға лицензия беру	4,90	75,0%
12	ЖАО	Жергілікті өкілді органдардың шешімдері бойынша мұқтаж азаматтардың жекелеген санаттарына әлеуметтік көмек тағайындау	4,90	84,1%
13	СИМ	Шетелде баланың тууын мемлекеттік тіркеу	4,89	90,7%
14	ОМ	«Назарбаев Зияткерлік мектептері» дербес білім беру ұйымында дарынды балалардың оқуына ақы төлеу үшін Қазақстан Республикасы Тұңғыш Президентінің – Елбасының «Өркен» білім беру грантын тағайындауға арналған конкурсқа қатысу үшін құжаттар қабылдау	4,89	87,2%
15	МAM (АҚДМ)	Дінтану сараптамасын жүргізу	4,89	88,8%
16	МО	Запастағы офицерлерге, сержанттарға, сарбаздарға әскери билеттер (әскери билеттердің орнына уақытша куәліктер) немесе олардың телнұсқаларын беру	4,88	87,6%
17	ӘДІЛЕТ МИН	Авторлық құқықпен қорғалатын объектілерге құқықтардың мемлекеттік тізіліміне мәліметтерді және олардың өзгерістерін енгізу»	4,88	88,3%
18	ІІМ	Шетелдікке немесе азаматтығы жоқ адамға ҚР-да тұрақты тұруға рұқсат беру	4,86	86,1%
19	СЖРА	Ресми статистикалық ақпаратты тарату графигінде көзделмеген статистикалық ақпаратты беру	4,86	67,2%
20	ҚНРДА	Банктерге, Қазақстан Республикасының бейрезидент-банктерінің филиалдарына ҚР-ның банк заңнамасында көзделген банктік және өзге де операцияларды жүргізуге лицензия беру	4,86	86,7%
21	ҰЭМ	Кәсіпкерлікті дамыту жөніндегі 2021 – 2025 жылдарға арналған ұлттық жоба шеңберінде кредиттер/қаржы лизингі бойынша кепілдіктер беру	4,85	85,0%
22	ЭМ	Электр қондырғыларының техникалық жай-күйін және оларды пайдалану қауіпсіздігін бақылау үшін электр және жылу энергиясын өндіруді, беруді жүзеге асыратын ұйымдар басшыларының, мамандарының техникалық пайдалану қағидалары мен қауіпсіздік техникасы қағидаларын білуіне біліктілік тексеру	4,85	87,6%
23	ҒЖБМ	Білім туралы құжаттарды тану	4,84	96,9%
24	БҚДМ	Экономикалық шоғырлануға өтінішхаттарды қарау	4,81	82,9%
25	СИМ	Өлшем құралдарының типін бекіту туралы сертификат беру	4,80	70,0%
26	ЖАО	Архивтік анықтамалар, архивтік құжаттардың көшірмелерін немесе архивтік үзінділерді беру	4,80	77,9%
27	Қаржы мині	Салық есептілігін кері қайтарып алу	4,78	85,6%
28	СРИМ (ЭТРМ)	Су тұтыну мен су бұрудың үлестік нормаларын келісу	4,77	74,0%
29	Қаржы мин	Кедендік баждарды, салықтарды, арнайы, демпингке қарсы, өтем баждарды төлеу жөніндегі міндеттердің орындалуын, сондай-ақ кеден ісі саласында қызметін жүзеге асыратын заңды тұлғаның және (немесе) уәкілетті экономикалық оператордың міндеттерінің орындалуын қамтамасыз етуді тіркеу	4,77	80,2%

30	ЕХӘҚМ	Көпбалалы отбасыға жәрдемақы тағайындау	4,74	80,2%
31	ДСМ	Денсаулық сақтау саласы кадрларының біліктілігін арттыру және сертификаттау курстарынан өткені туралы құжаттар беру	4,72	64,7%
32	ӘДІЛЕТ МИН	Өндіріп алушының өтініші бойынша атқарушылық құжаттың негізінде атқарушылық іс жүргізуді қозғау	4,72	72,6%
33	ОМ	Мектепке дейінгі, бастауыш, негізгі орта, жалпы орта, техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі, жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім берудің оқулық басылымдары бойынша авторларға және авторлар ұжымына сараптамалық қорытынды беру	4,67	69,1%
34	ТЖМ	Қауіпті техникалық құрылғыларды есепке қою және есептен шығару	4,65	79,5%
35	ТСМ (МСМ)	Дене шынықтыру және спорт саласында кадрларды даярлауға, қайта даярлауға және біліктілігін арттыруға құжаттарды қабылдау	4,63	65,1%
36	ЖАО	Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымға бекіту	4,62	77,5%
37	ДСМ	Дәрілік заттар мен медициналық бұйымдардың қауіпсіздігі, сапасы мен тиімділігі туралы қорытынды алу	4,61	71,1%
38	АШМ	Тиісті аумақтағы эпизоотиялық жағдайды бағалауды ескере отырып, орны ауыстырылатын (тасымалданатын) объектілердің экспортына, импортына және транзитіне рұқсат беру	4,61	78,4%
39	ІІМ	Автокөлік құралын және (немесе) оның тіркемелерін қайта жабдықтауға куәлік беру	4,48	38,3%
40	ЖАО	Жер учаскелерінің бөлінетіндігі мен бөлінбейтіндігін айқындау	4,48	57,8%
41	ЖАО	Бастауыш, негізгі орта, жалпы орта білім беру ұйымдары арасында балаларды ауыстыру үшін құжаттарды қабылдау	4,47	59,6%
42	ЦДИАӨМ	Бағдарламалық қамтылымды және электрондық өнеркәсіп өнімін сенім білдірілген бағдарламалық қамтылым мен электрондық өнеркәсіп өнімдерінің тізіліміне (тізілімінен) енгізу (алып тастау)	4,43	67,4%
43	ЖАО	Объектілерді кейіннен кәдеге жарату (ғимараттар мен құрылыстарды бұзу) жөніндегі жұмыстар кешенін жүргізуге рұқсат беру	4,38	66,0%
44	ЕХӘҚМ	Мүгедектігі бойынша әлеуметтік жәрдемақыны тағайындау	4,35	62,2%
45	Мемкорпорация	Мемлекеттік жер кадастрының автоматтандырылған ақпараттық жүйесінің графикалық дерегімен жобаланып отырған жер учаскесін келісу	4,24	56,4%
46	ҒЖБМ	«Болашақ» халықаралық стипендиясын тағайындау конкурсына қатысу үшін құжаттар қабылдау	4,14	70,2%
47	ЖАО	Агроөнеркәсіптік кешен субъектілеріне кредит беру, сондай-ақ ауыл шаруашылығы жануарларын, техникасы мен технологиялық жабдығын сатып алуға лизинг кезінде сыйақы мөлшерлемелерін субсидиялау	4,11	53,1%
48	КМ (ИИДМ)	ҚР ратификациялаған халықаралық шарттарға сәйкес ҚР тасымалдаушыларына шет мемлекет аумағы бойынша жүріп-тұруына рұқсаттар беру	4,04	64,6%
49	КМ (ИИДМ)	Халықаралық автомобильмен тасымалдауды жүзеге асыруға рұқсат беру туралы куәлік және автокөлік құралына рұқсат карточкасын беру	3,82	62,8%
		Барлығы:	4,70	77,3%

2.2.3 «Электрондық үкімет» порталындағы онлайн мониторинг нәтижелері

Сондай-ақ, 2023 жылдың басынан бастап қараша айы аралығында «электрондық үкімет» порталында қызмет алушылар онлайн толтырған **71712** сауалнаманың деректеріне толық өңдеу жүргізілді.

Анықтамалық сипаттағы мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің онлайн-мониторингінен алынып тасталды.

Ақпараттық жүйелер арқылы көрсетілетін қызметті берушіге қолжетімді ақпаратты сұратуға заңнамалық тыйым салу анықтамалық қызметтерді «мемлекеттік көрсетілетін қызметтер» санатынан алып тастау бойынша одан арғы шаралар қабылдауға түрткі болды.

Айта кетейік, электрондық үкімет порталында барлық мемлекеттік қызметтер бойынша сауалнама жүргізілді.

«Электрондық үкімет» порталында онлайн-мониторингті талдау барысында 38 қызмет анықтамалық сипатқа ие екені анықталды (18678 сауалнама).

Осыған байланысты оларды Тізілімнен алып тастау бойынша шаралар қабылдау және электрондық үкімет порталындағы жеке кабинетке тиісті ақпаратты беру мүмкіндігін пысықтау немесе оларды интеграциялау арқылы ақпараттық жүйелер арқылы алу мүмкіндігін пысықтау ұсынылады.

Нәтижесінде **373 мемлекеттік қызмет** (кіші түрінмен) бойынша бағалау деректері **53034 сауалнамадан** алынды, жиынтық **орташа балы 4,79** және қанағаттану деңгейі - 85,3%.

Онлайн мониторингтің мемлекеттік қызметтерінің рейтингі мемлекеттік қызметтердің сапасын бағалаудың бірыңғай әдіснамасы бойынша есептелген, бірақ іріктемелі жиынтыққа қойылатын талаптарды есепке алмағанда, осы рейтингте тіпті бір сауалнама толтырылған барлық мемлекеттік қызметтер енгізілді.

Жалпы, осы рейтингте алғашқы 93 мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша ең жоғары 5 балды алды.

2.2.3.1-кесте. «электрондық үкімет» порталынан толық алынған деректер бойынша онлайн мониторинг нәтижелері, қаңтар-қараша 2023 жыл

№	Мемлекеттік қызметтің атауы	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтің кіші түрінің атауы	Сауалнамаға қатысқандар саны	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1.	1, 6 және 7-сыныптағы қауіпті жүкті тасымалдауға арнайы рұқсат беру		5	5,00	100%
2.	Жылжымайтын мүлік объектілері жоспарын (схемасын) қоса алғанда, тіркеу органы куәландырған тіркеу ісі құжаттарының көшірмелерін беру		5	5,00	100%
3.	Жылжымалы құрамды мемлекеттік тіркеу (қайта тіркеу)	Жылжымалы құрамды мемлекеттік тіркеу	5	5,00	100%
4.		Жылжымалы құрамды мемлекеттік қайта тіркеу			
5.		Жылжымалы құрамды Мемлекеттік тізілімнен шығару			
6.	Әскери міндеттілер мен әскерге шақырылушыларды	Бұрын әскери есепте тұрмаған ер азаматтар, оның ішінде бас бостандығынан айыру орындарынан	4	5,00	100%

	әскери есепке қою және одан шығару	босатылған азаматтар үшін			
7.		Әскери қызметтен, құқық қорғау және арнаулы мемлекеттік органдарда қызметтен босатылған, сондай-ақ әскери және арнаулы (әскери) оқу орындарының курсанттарын, тыңдаушыларын оқудан шығарған және (немесе) келісімшартты бұзған азаматтар үшін			
8.		Әскери-есептік мамандық ала отырып, білім беру ұйымдарын бітірген әйелдер үшін			
9.		Бұрын әскери есепте тұрған бас бостандығынан айыру орындарынан босатылған азаматтар үшін			
10.		Қазақстан Республикасының азаматтығын алған адамдар үшін			
11.	Іздестіру қызметіне лицензия беру	Инженерлік-геодезиялық жұмыстар	4	5,00	98,1%
12.	Өзектендіру (түзету) "Жылжымайтын мүлік тіркелімі" мемлекеттік деректер базасы" ақпараттық жүйесіндегі жылжымайтын мүлік объектілерінің мәліметтері		4	5,00	100%
13.	Мемлекеттік жер кадастрының мәліметтерін өзектендіру (түзету)		4	5,00	100%
14.	Міндетті мемлекеттік тіркеуге жатпайтын жылжымалы мүлік кепілдігін тіркеу	Кепілді тіркеу (мемлекеттік тіркеу туралы куәлік)	4	5,00	100%
15.		Шарт талаптарының өзгеруі нәтижесінде ауыртпалықтардың өзгерістерін тіркеу (қайта кепіл)			
16.		Талапты беруді тіркеу			
17.		Міндеттемелердің орындалмағаны туралы хабарламаны тіркеу, саудасаттық өткізу туралы тіркеу			
18.		Кепілді тоқтатуды тіркеу			
19.	Қоршаған ортаны қорғау саласындағы жұмыстарды орындауға және қызметтерді көрсетуге лицензия беру	I санаттағы объектілер үшін табиғат қорғауға қатысты жобалау, нормалау	3	5,00	100%
20.		Қауіпті қалдықтарды қайта өңдеу, залалсыздандыру, көдеге жарату және (немесе) жою			
21.		Қоршаған ортаны қорғау саласындағы жұмыстарды орындау және қызмет көрсету үшін лицензия беру			
22.		Лицензияны және (немесе) лицензияға қосымшаны қайта ресімдеу			
23.	Кеме экипаждың ең аз құрамы туралы куәлік беру		3	5,00	100%
24.	Еңбекке уақытша жарамсыздық парағын беру		3	5,00	100%
25.	Асыраушысынан айырылу жағдайына әлеуметтік төлем тағайындау		3	5,00	100%
26.	Жүріп-тұруы қиын бірінші топтағы мүгедектігі бар адамдарды жеке көмекшінің қызметімен қамтамасыз етуге құжаттарды ресімдеу		3	5,00	100%
27.	Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрлігінің арнайы мемлекеттік мұрағаты мен оның аумақтық бөлімшелерінің шегінде мұрағаттық анықтамаларды және/немесе мұрағаттық құжаттардың көшірмелерін беру		3	5,00	100%
28.	Мерзімді баспасөз басылымдарын, ақпараттық агенттіктерді және желілік басылымдарды есепке қою немесе қайта есепке алу		2	5,00	100%
29.	Жеке кәсіпкерлік субъектілеріне жатпайтын заңды тұлғаның, сондай-ақ акционерлік қоғамның, олардың филиалдары мен		2	5,00	100%

	өкілдіктерінің жарғысының (ережесінің) телнұсқасын беру				
30.	Баланы (балаларды) патронаттық тәрбиелеуге беру және патронат тәрбиешілерге берілген баланы (балаларды) асырап-бағуға ақшалай қаражат төлеуді тағайындау		2	5,00	100%
31.	Туристік операторлық қызметті (туроператорлық қызмет) жүзеге асыруға лицензия беру	Шығу туризмі саласындағы	1	5,00	100%
32.		Келу туризмі мен ішкі туризм саласындағы			
33.	Азаматтық хал актілері жазбаларын жою	Мүдделі тұлғалардың өтініші негізінде азаматтық хал актілері жазбаларының күшін жою	1	5,00	100%
34.		«Сот шешімінің негізінде азаматтық хал актілері жазбаларының күшін жою			
35.	Озонды бұзатын заттарды пайдалана отырып, жұмыстар жүргізуге, құрамында озонды бұзатын заттары бар жабдықтарды жөндеуге, монтаждауға, оларға қызмет көрсетуге, озонды бұзатын заттарды тасымалдауға, сақтауға, рекуперациялауға, қалпына келтіруге, кәдеге жаратуға рұқсат беру		1	5,00	100%
36.	Балықтың қайдан ауланғаны туралы анықтама беру		1	5,00	100%
37.	Жануарлар дүниесін пайдалануға рұқсаттар беру	Аң аулау	1	5,00	100%
38.		Балық аулау (кәсіпшілік, әуесқойлық (спорттық), ғылыми-зерттеу үшін аулау, мелиоративтік аулау, өсімін молайту мақсатында аулау			
39.		Жануарларды ғылыми, мәдени-ағартушылық, тәрбиелік, эстетикалық мақсаттарда, сондай-ақ эпизоотияны болдырмау мақсатында пайдалану			
40.		Жануарлар түрлерін өсімін молайту мақсатында пайдалану			
41.	Жетім баланы және (немесе) ата-анасының қамқорлығынсыз қалған баланы асырап алуға байланысты біржолғы ақшалай төлемді тағайындау		1	5,00	100%
42.	Есту кемістігі бар мүгедектігі бар адамдарды ымдау тілі маманының қызметтерімен қамтамасыз етуге мүгедектігі бар құжаттарды ресімдеу		1	5,00	100%
43.	Санаториялық-курорттық емделуге қажеттілік туралы қорытынды беру		1	5,00	100%
44.	Қазақстан Республикасы Қарулы Күштерінің қызметтік тұрғын үйге мұқтаж әскери қызметшілерін есепке қою		1	5,00	100%
45.	Ұлы Отан соғысының ардагерлеріне куәліктер беруге		1	5,00	100%
46.	Аңшы куәлігін беру		1	5,00	100%
47.	Пестицидтерді мемлекеттік тіркеу (қайта тіркеу), пестицидтерді уақытша тіркеу, төмен қаупі бар биологиялық препаратты тіркеу		1	5,00	100%
48.	Экспорттау кезінде орны ауыстырылатын (тасымалданатын) объектілерге ветеринариялық сертификат беру		1	5,00	100%
49.	Карантинге жатқызылған өнімді Қазақстан Республикасынан тыс жерлерге әкетуге фитосанитариялық сертификат беру		1	5,00	100%
50.	Жаңадан құрылған жылжымайтын мүлікке ғимараттардың, құрылыстардың және (немесе) олардың құрамдас бөліктерінің сәйкестендіру және техникалық мәліметтерін жылжымайтын мүліктің бірыңғай мемлекеттік кадастрының ақпараттық жүйесіне енгізу жылжымайтын мүлік объектісінің кадастрлық паспортын және жаңадан құрылған жылжымайтын мүлікке жүргізілген мемлекеттік техникалық тексеру қорытындылары бойынша сәйкестендіру және		1	5,00	100%

	техникалық мәліметтердің алшақтықтарын белгілеу туралы қорытындыны беру				
51.	Қазақстан Республикасында тұрақты тұратын азаматтығы жоқ адамдарға куәліктер беру		1	5,00	100%
52.	Мемлекеттік ветеринариялық-санитариялық бақылау және қадағалау объектілеріне ветеринариялық-санитариялық қорытынды беру		1	5,00	100%
53.	Асыл тұқымды мал шаруашылығын дамытуды, мал шаруашылығы өнімінің өнімділігін және сапасын арттыруды субсидиялау		1	5,00	100%
54.	Еуразиялық экономикалық комиссия алқасының шешіміне сәйкес тіркеу (ұсақмөлдекті және өндірістік) сынақтарын және (немесе) ғылыми-зерттеулер жүргізу үшін өсімдіктерді қорғаудың тіркелмеген құралдарының (пестицидтердің) үлгілерін әкелуге арналған қорытынды (руқсат құжаты) беру		1	5,00	100%
55.	Қосылған құн салығын төлеушілерді тіркеу есебі		1	5,00	100%
56.	Балаларға қосымша білім беру бойынша қосымша білім беру ұйымдарына құжаттар қабылдау және оқуға қабылдау		1	5,00	100%
57.	Уақытша еңбекке жарамсыздық туралы анықтама беру		1	5,00	100%
58.	Клиникалық практикаға жіберу үшін маман сертификатын беру		1	5,00	100%
59.	Алдын ала міндетті медициналық қарап-тексерулерден өткізу		1	5,00	100%
60.	Ғылыми-зерттеу мақсатында карантиндік объектілерді (карантиндік зиянды организмдерді) әкелуді келісу		1	5,00	100%
61.	Агроөнеркәсіптік кешен субъектілерін қаржылық сауықтыру жөніндегі бағыт шеңберінде кредиттік және лизингтік міндеттемелер бойынша сыйақы мөлшерлемелерін субсидиялау		1	5,00	100%
62.	Салықтарды және (немесе) төлемақыларды төлеу бойынша салықтық міндеттемені орындау мерзімдерін өзгерту		1	5,00	100%
63.	Жеке тұлғаларға азаматтық қару мен оның патрондарын сатып алуға руқсаттар беру		1	5,00	100%
64.	Жеке тұлғаларға азаматтық қару мен оның патрондарын сақтауға, сақтау мен алып жүруге руқсаттар беру		1	5,00	100%
65.	Дінтану сараптамасын жүргізу		1	5,00	100%
66.	Жер учаскелері туралы мәліметтерді жандандыру (түзету)		1	5,00	100%
67.	Мемлекеттік жер кадастрынан мәліметтер беру		1	5,00	100%
68.	Фильмге прокаттау куәлігін беру		1	5,00	100%
69.	Республикалық және өңірлік спорт федерацияларын аккредиттеу		1	5,00	100%
70.	Қазақстан Республикасында тұрақты тұратын шетелдіктерге тұруға ықтиярхат беру		1	5,00	100%
71.	Қандас мәртебесін беру немесе ұзарту	Жалпы тәртіпте мәртебе алу	1	5,00	100%
72.		Қазақстан Республикасының шет елдердегі мекемелері арқылы қандас мәртебесін беруге жергілікті атқарушы органның келісімі негізінде мәртебе алу			
73.		Мәртебені ұзарту			
74.		Қандас куәлігінің телнұсқасын беру			
75.		Қандас мәртебесін ұзарту туралы шешімнің телнұсқасын беру			
76.	Жобалау қызметіне лицензия беру	Қала құрылысын жобалау (тарих және мәдениет ескерткіштеріндегі ғылыми-реставрациялау жұмыстарын қоспағанда, тарихи құрылыс аудандарында қала құрылысын қалпына келтіру үшін жобалау құқығымен) және жоспарлау	1	5,00	100%
77.		Ғимараттар мен құрылыстар үшін сәулеттік жобалау (тарих және мәдениет ескерткіштеріндегі ғылыми-реставрациялау			

		жұмыстарын қоспағанда, сәулеттік-реставрациялау жұмыстары үшін жобалау құқығымен), оның ішінде объектілердің бас жоспарларын, аумақтың инженерлік дайындығын, жер бедерін көркейтуді және ұйымдастыруды			
78.		Құрылыстық жобалау (ғимараттар мен құрылыстарды күрделі жөндеу және (немесе) реконструкциялау үшін жобалау, сондай-ақ төменде аталған жұмыстардың әрқайсысы үшін конструкцияларды нығайту құқығымен) және конструкциялау			
79.		Инженерлік жүйелер мен желілерді			
80.		Тұрғын үй-азаматтық мақсаттағы ғимараттар мен құрылыстарды технологиялық жобалау (құрылыс жобаларының технологиялық бөлігін әзірлеу)			
81.		Өндірістік мақсаттағы объектілерді технологиялық жобалау (құрылыс жобаларының технологиялық бөлігін әзірлеу)			
82.		Көлік, байланыс және коммуникация инфрақұрылымы объектілерін технологиялық жобалау (құрылыс жобаларының технологиялық бөлігін әзірлеу)			
83.		Технологиялық жобалау (көлік құрылысы жобаларының технологиялық бөлігін әзірлеу)			
84.		Қайта өңдеу өнеркәсібі кәсіпорындарын қоспағанда, ауыл шаруашылығы объектілерін салуды технологиялық жобалау (жобалардың технологиялық бөлігін әзірлеу)			
85.		Заңды тұлға-лицензиатты бөліп шығару және бөлу нысанында қайта ұйымдастыру кезінде және санат бере отырып, лицензияны қайта ресімдеу кезінде лицензия беру және қайта ресімдеу			
86.		Лицензиат-дара кәсіпкерді қайта тіркеу, оның атауы немесе заңды мекенжайы өзгерген кезде лицензияны қайта ресімдеу, лицензиат-заңды тұлғаның атауы және (немесе) орналасқан жері өзгерген кезде лицензияны қайта ресімдеу, лицензиат-жеке тұлғаның тегі, аты, әкесінің аты (ол болған кезде) өзгерген кезде лицензияны қайта ресімдеу			
87.	Үйлерді (ғимараттарды) ғибадат үйлері (ғимараттары) етіп қайта бейіндеу (функционалдық мақсатын өзгерту) туралы шешім беру)		1	5,00	100%
88.	Тұрғын үй құрылысына үлестік қатысу туралы шарттың есептік жазбасы туралы үзінді беру		1	5,00	100%
89.	Тұрғын үй көмегін тағайындау		1	5,00	100%
90.	Білім алушыларды білім беру ұйымдарының түрлері	Білім алушыларды білім беру ұйымдарының үлгілері бойынша ауыстыру	1	5,00	89,5%

91.	бойынша ауыстыру және қайта қабылдау	Білім алушыларды білім беру ұйымдарының үлгілері бойынша қайта қабылдау			
92.	Спорт мектептеріне және спорт мектептерінің бөлімшелеріне «мамандандырылған» деген мәртебе беру	Спорт мектептеріне «мамандандырылған» мәртебе беру	1	5,00	78,9%
93.		Спорт мектептерінің бөлімшелеріне «мамандандырылған» деген мәртебе беру			
94.	Құрылыс-монтаждау жұмыстарына лицензия беру	Жер қабатындағы арнаулы жұмыстар	28	4,99	98,1%
95.	Облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың жергілікті атқарушы органдарымен жүзеге асыратын мемлекеттік экологиялық сараптама қоры-тындысын беру		24	4,99	96,4%
96.	Медициналық қызметке лицензия беру		14	4,98	97,8%
97.	Жолаушыларды облысаралық қалааралық, ауданаралық (облысшілік қалааралық) және халықаралық қатынаста автобустармен, шағын автобустармен тұрақты емес тасымалдау, сондай-ақ жолаушыларды халықаралық қатынаста автобустармен, шағын автобустармен тұрақты тасымалдау қызметімен айналысу үшін лицензия беру		13	4,98	96,2%
98.	Азаматтық хал актісін тіркеу туралы мәліметтерді өзектендіру (түзету)		18	4,97	96,6%
99.	«Болашақ» халықаралық стипендиясы стипендиатының мәртебесі туралы ақпарат беру		3	4,96	96,5%
100.	Қазақстан Республикасындағы көздерден алынған кірістердің және ұстап қалған (төленген) салықтардың сомалары туралы анықтама беру		1	4,96	96,2%
101.	Халықаралық автомобильмен тасымалдауды жүзеге асыруға рұқсат беру туралы куәлік және автокөлік құралына рұқсат карточкасын беру	Шетелдік рұқсатты қолдана отырып Халықаралық автомобиль тасымалдарын жүзеге асыруға рұқсат куәлігін беру куәлік	22	4,96	94,8%
102.		Шетелдік рұқсатты қолданбай халықаралық автомобиль тасымалдарын жүзеге асыруға рұқсат куәлігін беру			
103.		Шетелдік рұқсатты қолдана отырып, автокөлік құралына рұқсат карточкасын беру			
104.		Шетелдік рұқсатты қолданбай автокөлік құралына рұқсат карточкасын беру			
105.	Қазақстан Республикасының мемлекеттік архивтерінен шығатын және шетелге жіберілетін архивтік анықтамаларға, архивтік құжаттардың көшірмелеріне немесе архивтік үзінділерге апостиль қою		1	4,95	85,7%
106.	Мүгедек балаларды үйде оқытуға жұмсалған шығындарды өтеу		36	4,95	95,9%
107.	Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті мен оның аумақтық органдары архивтерінің шегінде архивтік анықтамаларды және/немесе архивтік құжаттардың көшірмелерін беру		6	4,95	94,7%
108.	«Болашақ» халықаралық стипендиясы стипендиаттарының міндеттемелерін орындауын қамтамасыз ету ретінде ұсынылған жылжымайтын мүлікке кепіл шартын беру		1	4,95	94,7%
109.	Жетім балаға (жетім балаларға) және ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаға (балаларға) қамқоршылық немесе қорғаншылық белгілеу		12	4,94	93,7%
110.	Заңды тұлға қызметінің	Заңды тұлғаның қызметі тарату негізі бойынша тоқтатылған	6	4,94	96,2%

111.	тоқтатылуын мемлекеттік тіркеу, филиал мен өкілдікті есептік тіркеуден шығару	Мүліктік кешен ретінде жекешелендірілген мемлекеттік кәсіпорын қызметінің тоқтатылуын тіркеу арқылы жүзеге асырылады			
112.		Қызметті мәжбүрлеу тәртібімен тоқтату органның өтініші бойынша сот тәртібімен жүргізіледі			
113.		Заңды тұлғаның таратылғанын растайтын құжаттың көшірмесін беру			
114.		Заңды тұлғаны алдағы уақытта тарату туралы өтініштерді қабылдау			
115.	Эпидемиялық мәні жоғары объектінің халықтың санитариялық-эпидемиологиялық саламаттылығы саласындағы нормативтік құқықтық актілерге сәйкестігі туралы санитариялық-эпидемиологиялық қорытынды беру		7	4,94	83,7%
116.	Еңбекке қабілеттілігінен айырылу жағдайына әлеуметтік төлем тағайындау		13	4,93	91,9%
117.	Мүгедектігі бар адамдарға техникалық қосымша (компенсаторлық) құралдармен қамтамасыз етуге құжаттарды ресімдеу		273	4,93	94,1%
118.	Жылжымайтын мүлікке құқық белгілейтін құжаттың телнұсқасын беру		13	4,93	93,9%
119.	Алкоголь өнімін өндіру аумағында оны сақтау және бөлшек саудада сату жөніндегі қызметті қоспағанда, алкоголь өнімін сақтауға және бөлшек саудада сатуға лицензия беру	Алкоголь өнімін өндіру аумағында оны сақтау және бөлшек саудада өткізу жөніндегі қызметті қоспағанда, алкоголь өнімін сақтауға және бөлшек саудада өткізуге лицензия беру	25	4,93	87,6%
120.		Алкоголь өнімін өндіру аумағында оны сақтау және бөлшек саудада өткізу жөніндегі қызметті қоспағанда, алкоголь өнімін сақтауға және бөлшек саудада өткізуге лицензияны қайта ресімдеу			
121.	Жұмыссыздарды тіркеу		1221	4,92	94,4%
122.	Жұмыссыз ретінде тіркелгендігі туралы ақпарат беру		1221	4,92	94,4%
123.	Стационарлық науқастың медициналық картасынан үзінді көшірме беру		87	4,92	92,0%
124.	Мүгедектігі бар адамдарды арнаулы жүріп-тұру құралдарымен қамтамасыз етуге құжаттарды ресімдеу		32	4,92	91,7%
125.	Негізгі орта, жалпы орта білім беру туралы құжаттардың телнұсқаларын беру		7	4,92	87,4%
126.	Қазақстан Республикасының аумағында жылжымайтын мүлік объектілерінің мекенжайын айқындау бойынша анықтама беру	Жылжымайтын мүлік объектісінің мекенжайын нақтылау туралы анықтама беру (тарихсыз /тарихымен)	1088	4,91	91,1%
127.		Жылжымайтын мүлік объектісіне мекенжай беру/жою туралы анықтама беру			
128.	Соттылықтың болуы не болмауы туралы анықтама беру		8736	4,91	91,2%
129.	Архивтік анықтамалар, архивтік құжаттардың көшірмелерін немесе архивтік үзінділер беру		1229	4,91	92,8%
130.	Мемлекеттік базалық зейнетақы төлемдерін тағайындау		156	4,90	91,1%
131.	Жұмысынан айырылу жағдайына әлеуметтік төлем тағайындау		148	4,89	92,2%
132.	Соттан тыс банкроттық рәсімін қолдану		140	4,88	89,8%
133.	Мемлекеттік қызметшілерді, бос мемлекеттік әкімшілік лауазымға орналасуға үміткерлерді және құқық қорғау қызметіне кіретін азаматтарды тестілеу		342	4,89	79,9%
134.	Заңды тұлғаларды мемлекеттік қайта тіркеу, олардың	Атауын өзгерту	51	4,88	86,5%
135.		Жарғылық капиталдың мөлшерін азайту			

136.	филиалдары мен өкілдіктерін есептік қайта тіркеу	Қатысушылар (құрылтайшылар) құрамының өзгеруі			
137.	Есебі мемлекеттік кірістер органында жүргізілетін берешектің жоқ (бар) екендігі туралы мәліметтерді беру		480	4,88	90,9%
138.	Қазақстан Республикасынан тыс жерлерге тұрақты тұру үшін шығуға арналған құжаттарды рәсімдеу		4	4,88	82,7%
139.	Ауыр салмақты және (немесе) ірі көлемді автокөлік құралдарының жүруіне арнайы рұқсат беру	Арнайы рұқсат беру	39	4,87	83,2%
140.		Бұрын берілген арнайы рұқсат бойынша көлік құралын ауыстыру			
141.		Арнайы рұқсаттың қолданылу мерзімін ұзарту			
142.	Азаматтық хал актілерінің жазбаларын қалпына келтіру	Мүдделі тұлғалардың өтініші негізінде азаматтық хал актілерінің жазбаларын қалпына келтіру	5	4,87	85,6%
143.		Сот шешімінің негізінде азаматтық хал актілерінің жазбаларын қалпына келтіру			
144.	Мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмек тағайындау		1745	4,86	86,3%
145.	Өтініш берушінің (отбасының) атаулы әлеуметтік көмек алушыларға тиесілігін растайтын ақпарат беру		464	4,85	88,6%
146.	Жылжымайтын мүлікке тіркелген құқықтар (ауыртпалықтар) және оның техникалық сипаттамалары туралы мәліметтерді беру		83	4,85	87,5%
147.	Әлеуметтік аударымдарды уақтылы және (немесе) толық төлемегені үшін артық (қате) төленген әлеуметтік аударымдарды және (немесе) өсімпұлдарды қайтару		10	4,85	90,5%
148.	Шекара маңындағы аумақтың елді мекенінде тұрақты тұратын жері бойынша тіркелуін растайтын мәліметтерді беру		191	4,85	87,4%
149.	Қауіпті өндіріс объектісінің өнеркәсіптік қауіпсіздік декларацияларын тіркеу		2	4,84	55,8%
150.	Жер учаскесінің кадастрлық (бағалау) құнын айқындау		72	4,83	85,8%
151.	Үйде күтім көрсету жағдайында арнаулы әлеуметтік қызмет көрсетуге құжаттар рәсімдеу		130	4,83	82,5%
152.	Қате аударылған міндетті зейнетақы жарналарын және (немесе) өсімпұлдарды қайтару		11	4,83	87,4%
153.	Балалар-жасөспірімдер спорт мектептеріне, мүгедектігі бар адамдарға арналған спорт мектептеріне құжаттарды қабылдау		40	4,82	89,0%
154.	Баланың тууын тіркеу, оның ішінде азаматтық хал актілері жазбаларына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу	Баланың тууын тіркеу	364	4,82	86,5%
155.		Жазбаларына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу туу туралы куәлік			
156.	Жеке кәсіпкерлік субъектісіне жатпайтын заңды тұлғаның, сондай-ақ акционерлік қоғамның құрылтай құжаттарына, олардың филиалдары (өкілдіктері) туралы ережелерге енгізілген өзгерістер мен толықтыруларды мемлекеттік тіркеу	Орналасқан жері өзгерту	39	4,82	82,2%
157.		Жарғы (ереже) жаңа редакцияда қабылданған жағдайларда жүргізіледі			
158.	Кент, ауыл жерлерінен жер учаскесін беру		60	4,82	81,0%
159.	Қауіпті өндірістік объектілерде қолданылатын технологияларды, қауіпті техникалық құрылғыларды		1	4,82	80,8%

	қолдануға рұқсат беру				
160.	Заңды тұлғаларды мемлекеттік қайта тіркеу, олардың филиалдары мен өкілдіктерін есептік қайта тіркеу Заңды тұлғаларды мемлекеттік қайта тіркеу, олардың филиалдары мен өкілдіктерін есептік қайта тіркеу	Атауын өзгерту	168	4,81	85,9%
161.		Жарғылық капиталдың мөлшерін азайту			
162.		Қатысушылар (құрылтайшылар) құрамының өзгеруі			
163.		Атауын өзгерту			
164.	Құрылыс және реконструкция (қайта жоспарлау, қайта жабдықтау) жобаларын әзірлеу кезінде бастапқы материалдарды ұсыну	Құрылыс жобаларын әзірлеуге арналған бастапқы материалдарды ұсынуға	213	4,80	86,9%
165.		Сәулет-жоспарлау жобасын ұсыну инженерлік және коммуналдық қамтамасыз ету көздеріне қосуға арналған тапсырмалар мен техникалық шарттар			
166.		Тіреу және қоршау конструкцияларын, инженерлік жүйелер мен жабдықтарды өзгертуге байланысты қолданыстағы ғимараттар мен құрылыстардың үй-жайларын (жекелеген бөліктерін) реконструкциялау (қайта жоспарлау, қайта жабдықтау) үшін бастапқы материалдарды ұсынуға			
167.	Некені (ерлі-зайыптылықты) бұзуды тіркеу, оның ішінде азаматтық хал актілері жазбаларына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу	Некені бұзуды тіркеу	42	4,80	86,8%
168.		Неке туралы бұзу куәлігіне өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу			
169.	Мүгедектігі бар баланы (мүгедектігі бар бала) тәрбиелеп отырған анаға немесе әкеге, бала асырап алушыға, қамқоршыға (қорғаншыға) жәрдемақы тағайындау		4	4,80	75,0%
170.	Баланы (балаларды) патронаттық тәрбиелеуге беру және патронат тәрбиешілерге берілген баланы (балаларды) асырап-бағуға ақшалай қаражат төлеуді тағайындау		4	4,80	75,0%
171.	«Фтизиатрия» фтизиопульмонология орталығынан мәліметтер ұсыну		811	4,80	86,7%
172.	Салықтарды, бюджетке төленетін төлемдерді, өсімпұл мен айыппұлдарды есепке жатқызуды және қайтаруды жүргізу		27	4,79	80,6%
173.	«Психиатрия» психикалық денсаулық орталығынан мәліметтер ұсыну		3475	4,79	85,4%
174.	Қазақстан Республикасының халқын тұрғылықты жері бойынша тіркеу есебінен шығару	Республикадан тыс жерлерге тұрақты тұруға кеткен адамдарды тіркеуден шығару	533	4,79	87,9%
175.		Сот тұрғын үй-жайды пайдалану құқығынан айырылған деп танылғандарды тіркеуден шығару			
176.		Тұрғын үй, ғимарат немесе үй-жай иесінің өтініші бойынша тіркеуден шығару			
177.	Бала бір жарым жасқа толғанға дейін оның күтіміне байланысты кірісінен айырылу жағдайы бойынша төленетін әлеуметтік төлем тағайындау		163	4,79	87,6%
178.	Жерлеуге арналған бір жолғы төлемді тағайындау		127	4,79	88,1%
179.	Пациенттерге стационарға емдеуге жатқызуға жолдама беру		2	4,79	78,9%
180.	«Наркология» психикалық денсаулық орталығынан мәліметтер ұсыну		3333	4,79	85,1%

181.	Жүктілікке және босануға, жаңа туған баланы (балаларды) асырап алуға байланысты кірісінен айырылу жағдайы бойынша әлеуметтік төлем тағайындау		11	4,78	78,0%
182.	Заңды тұлғаларды мемлекеттік тіркеу, олардың филиалдары мен өкілдіктерін есептік тіркеу	Кәсіпкерлік қызметті жүзеге асырудың басталғаны туралы хабарлама (шағын кәсіпкерлік субъектілері үшін)	10	4,78	82,3%
183.		Коммерциялық заңды тұлғаларды тіркеу			
184.		Коммерциялық емес заңды тұлғаларды (саяси партияларды, діни бірлестіктерді, олардың филиалдары мен өкілдіктерін) тіркеу			
185.		Олардың филиалдары мен өкілдіктерін есептік тіркеу			
186.	Бюджетпен есеп айырысулар жай-күйі туралы, сондай-ақ әлеуметтік төлемдер бойынша жеке шоттан үзінді көшірме беру		49	4,78	82,8%
187.	Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры салымшысы қаражатының түсуі және қозғалысы туралы ақпарат беру		1374	4,77	77,7%
188.	Мүгедектігі бар адамдарды және мүгедектігі бар балаларды санаторийлік-курорттық емделумен қамтамасыз етуге құжаттарды ресімдеу		277	4,76	82,3%
189.	Азаматтардың жекелеген санаттарына дәрілік заттарды, бейімделген емдік өнімдерді, медициналық бұйымдарды беру		28	4,76	82,5%
190.	Мүмкіндіктері шектеулі балаларды психологиялық-медициналық-педагогикалық тексеру және оларға консультациялық көмек көрсету		37	4,75	74,3%
191.	Қазақстан Республикасы азаматтарының уақытша болатын (тұратын) жері бойынша уақытша тіркеу		283	4,75	83,1%
192.	Жылжымайтын мүлікке құқықтарды (ауыртпалықтарды) мемлекеттік тіркеу	Бір жылдан кем емес мерзімге меншік құқығын, шаруашылық жүргізу құқығын, оралымды басқару құқығын, жер пайдалану құқығын, үстемдік етуші жер учаскесінің немесе өзге де жылжымайтын мүлік объектісінің пайдасына сервитутты мемлекеттік тіркеу	368	4,74	79,7%
193.		Заңнамалық акт негізінде құқық түрі өзгерген жағдайды қоспағанда, құқықтық кадастрды жүргізу үшін қажетті жылжымайтын мүлік объектісінің сәйкестендіру сипаттамаларының өзгерістерін, құқықтық кадастрдың тіркеу парағында қамтылған құқық иесі туралы мәліметтердің өзгерістерін, құқық түрінің өзгерістерін; егер олар тіркеу парағында қамтылған мәліметтерге қатысты болса, шарттар талаптарының өзгерістерін құқықтық кадастрдың тіркеу парағында қамтылған құқықтар көлеміне әсер ететін болса, мемлекеттік тіркеу немесе егер олар тараптардың келісімі бойынша тіркелуге тиіс болса			
194.		Кемінде бір жыл мерзімге пайдалану құқығын мемлекеттік тіркеу, оның ішінде жалға алу, өтеусіз пайдалану, сервитуттар, өмір бойы асырауда ұстау құқықтары, рента; сенімгерлік басқару құқықтары, оның ішінде қорғаншылық, қамқоршылық кезінде, мұрагерлік құқық қатынастарында, банкроттықта және басқалар; кепіл;			

		тыйым салу; пайдалануға, оның ішінде мүлкітік және мүлкітік емес құқықтарды пайдалануға шектеулер (тыйым салулар); мүлкітік және мүлкітік емес игіліктер мемлекеттік органдар өз құзыреті шегінде салатын жылжымайтын мүлікке немесе белгілі бір жұмыстарды орындауға билік ету; басым мүдделерді қоспағанда, Қазақстан Республикасының заңдарында көзделген жылжымайтын мүлікке құқықтардың өзге де ауыртпалықтары			
195.		«Банкроттық рәсімдерде жылжымайтын мүлікке құқықтарды (құқықтық ауыртпалықтарды) мемлекеттік тіркеу			
196.					
197.	«Арнаулы әлеуметтік қызметтер көрсету орталықтарында арнаулы әлеуметтік қызмет көрсетуге құжаттар ресімдеу» мемлекеттік қызмет көрсету қағидалары		254	4,74	72,2%
198.	Қазақстан Республикасының халқын тұрғылықты жері бойынша тіркеу		2954	4,73	82,2%
199.	Есірткі құралдары, психотроптық заттар мен прекурсорлар айналымына байланысты қызметке лицензия беру	Құрамында есірткі бар өсімдіктерді егу, жинау және дайындау	2	4,73	75,0%
200.		өзірлеу			
201.		өндіру			
202.		өңдеу			
203.		тасымалдау			
204.		жөнелту			
205.		сатып алу			
206.		сақтау			
207.		бөлу			
208.		сату			
209.		қолдау			
210.		жою			
211.	Қазақстан Республикасының Ұлттық куәландыру орталығының тіркеу куәлігін беру және қайтарып алу	Қазақстан Республикасының Ұлттық куәландырушы орталығының тіркеу куәлігін беру	4817	4,73	80,7%
212.		Қазақстан Республикасының Ұлттық куәландырушы орталығының тіркеу куәлігін кері қайтарып алу			
213.	Салықтық есептілікті қабылдау		610	4,73	84,0%
214.	Азаматтарды әскери-техникалық және басқа да әскери мамандықтар бойынша даярлау		54	4,73	74,9%
215.	Әскерге шақырылғандарға шақыру учаскелеріне тіркеу туралы куәліктер	он жеті жасқа толған жылы қаңтар – наурызда тіркеуден өтпеген	18	4,73	79,5%
216.		тіркеу туралы куәлікті жоғалтқан кезде			
217.		тіркеу туралы куәлік бүлінген кезде			
218.		тегін, атын, әкесінің атын өзгерткен кезде			
219.	Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымға бекіту		4663	4,72	81,2%
220.	Бала туғанда берілетін және бала күтімі бойынша жәрдемақыларды тағайындау		299	4,71	77,1%
221.	Ауылдық елді мекендерге жұмыс істеуге және тұруға келген денсаулық сақтау, білім беру, әлеуметтік қамсыздандыру,	Ауылдық елді мекендерге жұмыс істеу және тұру үшін келген денсаулық сақтау, білім беру, әлеуметтік қамсыздандыру, мәдениет, спорт және агроөнеркәсіптік кешен саласындағы мамандарға, ауылдар, кенттер,	44	4,71	80,7%

	мәдениет, спорт және агроөнеркәсіптік кешен саласындағы мамандарға, ауылдар, кенттер, ауылдық округтер әкімдері аппараттарының мемлекеттік қызметшілеріне әлеуметтік қолдау шараларын көрсету	ауылдық округтер әкімдері аппараттарының мемлекеттік қызметшілеріне көтерме жәрдемақы беру			
222.		Ауылдық елді мекендерге жұмыс істеу және тұру үшін келген денсаулық сақтау, білім беру, әлеуметтік қамсыздандыру, мәдениет, спорт және агроөнеркәсіптік кешен саласындағы мамандарға, ауылдар, кенттер, ауылдық округтер әкімдері аппараттарының мемлекеттік қызметшілеріне тұрғын үй сатып алуға бюджеттік кредит беру			
223.		Ауылдық елді мекендерге жұмыс істеу және тұру үшін келген денсаулық сақтау, білім беру, әлеуметтік қамсыздандыру, мәдениет, спорт және агроөнеркәсіптік кешен саласындағы мамандарға, ауылдар, кенттер, ауылдық округтер әкімдері аппараттарының мемлекеттік қызметшілеріне тұрғын үй салуға бюджеттік кредит беру			
224.	Техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім туралы құжаттардың телнұсқаларын беру		28	4,70	76,0%
225.	Техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім беру ұйымдарына құжаттар қабылдау		63	4,70	75,4%
226.	Мүгедектігі бар адамдарды протездік-ортопедиялық көмекпен қамтамасыз етуге құжаттарды ресімдеу		200	4,69	78,3%
227.	Жоғары және (немесе) жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру ұйымдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою		1	4,69	81,4%
228.	Қазақстан Республикасының әділет органдарынан және өзге мемлекеттік органдарынан, сондай-ақ нотариустардан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою		13	4,69	62,4%
229.	Негізгі орта, жалпы орта білім беру ұйымдарында экстернат нысанында оқытуға рұқсат беру		1	4,68	73,7%
230.	Шағын көлемді кемелерді және оларға құқықтарды мемлекеттік тіркеу	Тіркеу	33	4,68	84,8%
231.		Қайта тіркеу			
232.		Кеме билетінің телнұсқасы			
233.		Кемені кеме кітабынан шығару туралы анықтама			
234.	Арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау «	Ұлы Отан соғысының ардагерлеріне арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау	23	4,68	68,7%
235.		Жеңілдіктер бойынша Ұлы Отан соғысы кезеңінде жаралануы, контузия алуы, зақымдануы, ауруы салдарынан мүгедектігі бар адамдарға теңестірілген адамдарға арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау			
236.		Жеңілдіктер Ұлы Отан соғысының қатысушыларына теңестірілген адамдарға арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау			
237.		Ұлы Отан соғысы жылдарында қаза тапқан (қайтыс болған, хабар-ошарсыз кеткен) жауынгерлердің ата-аналары мен қайтадан некеге отырмаған жесірлеріне арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау			
238.		Ұлы Отан соғысы кезеңінде алған жаралануы, контузиясы, мертігуі			

		<p>немесе ауруы салдарынан қайтыс болған мүгедектің жұбайына (зайыбына) немесе жеңілдіктер бойынша Ұлы Отан соғысы кезеңінде алған жаралануы, контузиясы, мертігуі немесе ауруы салдарынан мүгедектігі бар адамдарға теңестірілген адамға екінші рет некеге тұрмаған арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау, ал сондай-ақ, Ұлы Отан соғысының қайтыс болған қатысушысының, партизанның, жерасты қызметкерінің, «Ленинградты қорғағаны үшін» медалімен немесе «Қоршаудағы Ленинград тұрғынына» белгісімен марапатталған азаматтың жұбайына (зайыбына), жалпы сырқаттану, еңбек мертігуі және басқа да себептер (құқыққа қайшы себептерді қоспағанда) салдарынан мүгедектігі бар адамдар деп танылған адамдар</p>			
239.		<p>Кеңес Одағының Батырлары, Социалистік Еңбек Ерлері, үш дәрежелі Даңқ орденінің, үш дәрежелі Еңбек Даңқы орденінің иегерлеріне арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау</p>			
240.		<p>Қаза тапқан әскери қызметшілердің отбасыларына арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау</p>			
241.		<p>Ұлы Отан соғысы жылдарында тылдағы қажырлы еңбегі мен қалтқысыз әскери қызметі үшін Қағидаларға 6-қосымшаға сәйкес бұрынғы КСР Одағының ордендерімен және медальдарымен наградталған адамдарға арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау</p>			
242.		<p>1941 жылғы 22 маусымнан бастап 1945 жылғы 9 мамырды қоса алғанда, кемінде 6 ай жұмыс істеген (қызмет өткерген) және Ұлы Отан соғысы жылдарында тылдағы қажырлы еңбегі мен қалтқысыз әскери қызметі үшін бұрынғы КСР Одағының ордендерімен және медальдарымен наградталмаған адамдарға арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау</p>			
243.		<p>1988-1989 жылдарда Чернобыль АЭС-індегі апаттың салдарын жоюға қатысушылар, қоныс аудару күніне құрсақта болған балаларын қоса алғанда, оқшаулау және қоныс аудару аймағынан (өз бетімен кеткен) Қазақстан Республикасына қоныс аударғандар қатарындағы адамдарға арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау</p>			
244.		<p>Жасына байланысты берілетін зейнетақы төлемдеріне мүгедектігі бойынша төленетін айлық жәрдемақы мөлшеріне дейін қосымша төлем алушыларды қоспағанда, жасына байланысты</p>			

		берілетін зейнетақы төлемдері немесе еңбек сіңірген жылдары үшін төленетін зейнетақы төлемдері тағайындалған бірінші, екінші және үшінші топтардағы мүгедектігі бар адамдарға, сондай-ақ Ресей Федерациясының заңнамасына сәйкес мүгедектігі бойынша зейнетақы алатын жағдайда Байқоңыр қаласында тұратын бірінші, екінші және үшінші топтағы мүгедектігі бар адамдарға арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау			
245.		Ресей Федерациясының заңнамасына сәйкес мүгедектігі бойынша зейнетақы алатын жағдайда Байқоңыр қаласында тұратын, жеті жастан он сегіз жасқа дейінгі бірінші, екінші, үшінші топтағы мүгедектігі бар балаларға арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау			
246.		Ресей Федерациясының заңнамасына сәйкес мүгедектігі бойынша зейнетақы алатын жағдайда Байқоңыр қаласында тұратын, жеті жастан он сегіз жасқа дейінгі бірінші, екінші, үшінші топтағы мүгедектігі бар балаларға арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау			
247.		Қазақстан Республикасына сіңірген ерекше еңбегі үшін зейнетақы тағайындалған адамдарға арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау			
248.		«Қазақстанның ғарышкер-ұшқышы» құрметті атағына ие болған адамдарға арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау			
249.		«Халық қаһарманы» атағына ие болған адамдарға арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау			
250.		««Қазақстанның Еңбек Ері»» атағына ие болған адамдарға арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау			
251.		«Басқа мемлекеттердің аумағындағы ұрыс қимылдарының ардагерлеріне арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау»			
252.		«Ұлы Отан соғысының ардагерлеріне арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау»			
253.	Семей ядролық сынақ полигонында ядролық сынақтардың салдарынан зардап шеккен азаматтарды	Семей ядролық сынақ полигонындағы ядролық сынақтардың салдарынан зардап шеккен азаматтарға куәліктер беру			
254.	тіркеу, біржолғы мемлекеттік ақшалай өтемақы төлеу, куәлік беру	Семей ядролық сынақ полигонындағы ядролық сынақтардың салдарынан зардап шеккен азаматтарға куәліктердің телнұсқасын беру	25	4,68	69,9%
255.		Семей ядролық сынақ полигонындағы ядролық сынақтардың салдарынан зардап шеккен азаматтарға біржолғы мемлекеттік ақшалай өтемақы төлеу			
256.	Мектепке дейінгі ұйымдарға жіберу үшін мектеп жасына		430	4,67	78,5%

	дейінгі (6 жасқа дейін) балаларды кезекке қою				
257.	Жер учаскесінің нысаналы мақсатын өзгертуге шешім беру		277	4,67	80,2%
258.	2-разрядты спортшы, 3-разрядты спортшы, 1-жасөспірімдік разрядты спортшы, 2- жасөспірімдік разрядты спортшы, 3- жасөспірімдік разрядты спортшы спорттық разрядтарын және біліктілігі жоғары деңгейдегі екінші санатты жаттықтырушы, біліктілігі жоғары деңгейдегі екінші санатты жаттықтырушы- оқытушы, біліктілігі орта деңгейдегі екінші санатты жаттықтырушы, біліктілігі орта деңгейдегі екінші санатты жаттықтырушы- оқытушы, біліктілігі орта деңгейдегі екінші санатты жұмысшы-спортшы, спорт төрешісі біліктілік санаттарын беру	2-разрядты спортшы	67	4,67	79,1%
259.		3-разрядты спортшы			
260.		1-жасөспірімдік разрядты спортшы			
261.		2-жасөспірімдік разрядты спортшы			
262.		3-жасөспірімдік разрядты спортшы			
263.		біліктілігі жоғары деңгейдегі екінші санатты жаттықтырушы			
264.		біліктілігі жоғары деңгейдегі екінші санатты жаттықтырушы-оқытушы			
265.		біліктілігі орта деңгейдегі екінші санатты жаттықтырушы			
266.		біліктілігі орта деңгейдегі екінші санатты жаттықтырушы-оқытушы,			
267.		біліктілігі жоғары деңгейдегі екінші санатты әдіскер			
268.		біліктілігі орта деңгейдегі екінші санатты әдіскер			
269.		біліктілігі жоғары деңгейдегі екінші санатты нұсқаушы-спортшы			
270.		спорт төрешісі			
271.	Жеңілдіктері бар (Ұлы Отан соғысының, басқа мемлекеттердің аумағындағы ұрыс қимылдарының ардагерлеріне, Чернобыль атом электр станциясындағы апат салдарын жоюшыларға) тұлғаларға анықтамалар беруге		25	4,67	79,1%
272.	Шетелдіктерге және азаматтығы жоқ адамдарға Қазақстан Республикасында уақытша тұруға рұқсат беру	Шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдарға отбасының қайта қосылуына байланысты Қазақстан Республикасында уақытша тұруға рұқсат беру	49	4,66	83,0%
273.		Шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдарға еңбек қызметін жүзеге асыру үшін Қазақстан Республикасында уақытша тұруға рұқсат беру			
274.		Шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдарға қазақстандық оқу орындарында білім алу үшін Қазақстан Республикасында уақытша тұруға рұқсат беру			
275.		Шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдарға қазақстандық медициналық мекемелерде стационарлық емделуден өту үшін Қазақстан Республикасында уақытша тұруға рұқсат беру			

	жоғары санатты нұсқаушы-спортшы, жоғары санатты ұлттық спорт төрешісі, ұлттық спорт төрешісі біліктілік санаттарын беру				
294.	Бастауыш, негізгі орта, жалпы орта білім берудің жалпы білім беретін бағдарламалары бойынша оқыту үшін ведомстволық бағыныстылығына қарамастан, білім беру ұйымдарына құжаттар қабылдау және оқуға қабылдау		982	4,65	76,7%
295.	Азаматтық хал актілерін тіркеу туралы қайталама куәліктер немесе анықтамалар беру	Туу туралы қайталама куәлік беру	621	4,64	78,9%
296.		Неке қию (ерлі-зайыпты болу) туралы қайталама куәлік беру			
297.		Некені (ерлі-зайыптыболуды) бұзу туралы қайталама куәлік беру			
298.		Қайтыс болу туралы қайталама куәлік беру			
299.		Туу туралы анықтама беру			
300.		Некені (ерлі-зайыпты болуды) бұзу туралы анықтама беру			
301.		Неке қию (ерлі-зайыпты болу) туралы анықтама беру			
302.		Некеге құқық қабілеттілігі туралы анықтаманы беру			
303.		Қайтыс болуы туралы анықтама беру			
304.		Өлімді тіркеу туралы хабарлама беру			
305.	Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымнан анықтама беру		169	4,64	77,6%
306.	Жеке практикамен айналысатын адамды тіркеу есебі		2	4,63	76,3%
307.	Еңбекші көшіп келушіге рұқсаттар беру және ұзарту	Еңбекші көшіп-қонушыларға рұқсатты беру	1	4,63	63,2%
308.		Еңбекші көшіп-қонушыларға рұқсатты ұзарту			
309.	Негізгі орта, жалпы орта, техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім туралы құжаттарды тану	Негізгі орта, жалпы орта, техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім туралы құжаттарды тану	39	4,63	67,9%
310.		Негізгі орта, жалпы орта, техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім туралы құжаттарды тану туралы куәліктің телнұсқасын беру			
311.	Қазақстан Республикасының азаматтарына паспорттар, жеке куәліктер беру	Құжаттарды бірінші рет ресімдеу: - 16 жасқа толмаған балаларға Қазақстан Республикасы азаматының паспортын; - 16 жасқа толған адамдарға; - болған жеке куәлік немесе паспорт; - 1974 жылғы үлгідегі КСРО паспорты немесе оны жоғалту негізінде; - Қазақстан Республикасының азаматтығын қабылдаған кезде.	3020	4,62	73,6%
312.		Жеке басты куәландыратын құжаттарды ауыстыру: - қолданылу мерзімінің өтуіне байланысты; - жоғалтқанына; - пайдалануға жарамсыз; - құжаттардың түрін өзгертуге			

		байланысты оларды дайындаудың жаңа технологиясына сәйкес иесінің қалауы бойынша; - шетелден Қазақстан Республикасына тұрақты тұруға оралғанына байланысты			
313.		Азаматтың анықтамалық деректері (тегі, аты, әкесінің аты, туған күні, туған жері немесе өзінің ұлтын көрсетпеу ниеті) өзгерген; шығарылған құжаттардағы жазбалардың дәл еместігі жағдайда құжаттарды ресімдеу			
314.	Жылжымайтын мүліктің болмауы (болуы) туралы мәліметтерді беру		40	4,62	82,2%
315.	Кәмелетке толмағандардың мүлкіне иелік ету үшін анықтамалар беру		77	4,61	77,0%
316.	Жылжымайтын мүлік объектілерінің техникалық паспортының телнұсқасын беру		4	4,61	76,3%
317.	Дәрігердің қабылдауына жазылу		111	4,60	74,7%
318.	Мемлекеттік тұрғын үй қорынан тұрғын үйге немесе жеке тұрғын үй қорынан жергілікті атқарушы орган жалдаған тұрғын үйге мұқтаж азаматтарды есепке алу және кезекке қою, сондай-ақ жергілікті атқарушы органдардың тұрғын үй беру туралы шешім қабылдауы		24	4,60	70,3%
319.	Қорғаншылық және қамқоршылық жөнінде анықтамалар беру		19	4,60	83,7%
320.	Қазақстан Республикасының спорт шеберлігіне кандидат, 1-разрядты спортшы спорттық разрядтар және біліктілігі жоғары деңгейдегі бірінші санатты жаттықтырушы, біліктілігі жоғары деңгейдегі бірінші санатты жаттықтырушы-оқытушы, біліктілігі орта деңгейдегі бірінші санатты жаттықтырушы, біліктілігі жоғары деңгейдегі бірінші санатты жаттықтырушы-оқытушы, біліктілігі орта деңгейдегі бірінші санатты жаттықтырушы, біліктілігі орта деңгейдегі бірінші санатты нұсқаушы-спортшы, бірінші санатты спорт төрешісі біліктілік санаттарын беру	Қазақстан Республикасының спорт шеберлігіне кандидат	50	4,60	69,4%
321.		1-разрядты спортшы			
322.		біліктілігі жоғары деңгейдегі бірінші санатты жаттықтырушы			
323.		біліктілігі жоғары деңгейдегі бірінші санатты жаттықтырушы-оқытушы			
324.		біліктілігі орта деңгейдегі бірінші санатты жаттықтырушы			
325.		біліктілігі орта деңгейдегі бірінші санатты жаттықтырушы-оқытушы			
326.		біліктілігі жоғары деңгейдегі бірінші санатты әдіскер			
327.		біліктілігі орта деңгейдегі бірінші санатты әдіскер			
328.		біліктілігі жоғары деңгейдегі бірінші санатты нұсқаушы-спортшы			
329.		бірінші санатты спорт төрешісі			
330.	«Көлік құралының сәйкестендіру нөмірі бойынша көлік құралдарының жекелеген түрлерін бастапқы мемлекеттік тіркеу, сондай-ақ көлік құралдарын тіркеу туралы куәліктер	Көлік құралының сәйкестендіру нөмірі бойынша көлік құралдарының жекелеген түрлерін бастапқы мемлекеттік тіркеу, сондай-ақ көлік құралдарын тіркеу туралы куәліктер	28	4,59	74,8%

	мемлекеттік тіркеу, есепке алу және есептен шығару, сондай-ақ көлік құралдарын тіркеу туралы куәліктер мен мемлекеттік тіркеу нөмірі белгілерін беру	мен мемлекеттік тіркеу нөмірі белгілерін беру			
331.	«	Көлік құралының сәйкестендіру нөмірі бойынша көлік құралдарының жекелеген түрлерін мемлекеттік тіркеу және есептен шығару, сондай-ақ көлік құралдарын тіркеу туралы куәліктер мен мемлекеттік тіркеу нөмірі белгілерін беру			
332.		Көлік құралдарының жекелеген түрлерін тіркеу, есепке алу және есептен шығару туралы мәліметтерді өзекті ету (түзету)			
333.		«Көлік құралының сәйкестендіру нөмірі бойынша көлік құралдарының жекелеген түрлерін уақытша мемлекеттік тіркеу және есептен шығару, сондай-ақ көлік құралдарын тіркеу туралы куәліктер мен мемлекеттік тіркеу нөмірі белгілерін беру			
334.	Жұмыс іздеп жүрген адамдарды тіркеу		112	4,59	70,4%
335.	Тауарларды, технологияларды, жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді, ақпаратты экспорттық бақылауға жататын өнімге жатқызу туралы қорытынды беру		5	4,59	84,3%
336.	Мүгедектікті және/немесе еңбек ету қабілетінен айырылу дәрежесін белгілеу және/немесе қажетті әлеуметтік қорғау шараларын айқындау		9	4,58	68,9%
337.	Әскери міндеттілерге әскери билеттерді немесе олардың телнұсқаларын беру	Бас бостандығынан айыру орындарынан босатылған және құқық қорғау, арнаулы мемлекеттік органдарда әскери қызмет не қызмет өтеген және әскери қызметтің белгіленген мерзімін өткерген азаматтарға	220	4,57	73,7%
338.		Бұрын әскери (балама) қызметті не құқық қорғау және арнаулы мемлекеттік органдарда қызмет өткергендер қатарынан басқа мемлекеттерден келген және Қазақстан Республикасының азаматтығын алған адамдарға			
339.		Әскери қызмет немесе құқық қорғау, арнаулы мемлекеттік органдарда қызмет өткерген азаматтар ескі үлгідегі әскери билетті жаңасына айырбастаған кезде			
340.		Әскери билет жоғалған не бүлінген кезде әскери қызмет немесе құқық қорғау, арнаулы мемлекеттік органдарда қызмет өткерген азаматтар			
341.		Әскери қызмет немесе құқық қорғау, арнаулы мемлекеттік органдарда қызмет өткерген азаматтардың тегі, аты, әкесінің аты өзгерген кезде			
342.		Әскери атағына қалпына келтірілген және құқық қорғау және арнаулы мемлекеттік органдарда әскери қызмет не қызмет өткерген азаматтарға			
343.		Әскери қызметтен не құқық қорғау, арнаулы мемлекеттік органдарда қызметтен босатылған және әскери қызметтің белгіленген мерзімін			

		өткерген азаматтарға			
344.	Мектепке дейінгі ұйымдарға құжаттарды қабылдау және балаларды қабылдау		38	4,57	67,8%
345.	Міндетті әлеуметтік медициналық сақтандыру жүйесіне медициналық көрсетілетін қызметті тұтынушы ретінде қатысу туралы және аударымдардың және (немесе) жарналардың аударылған сомалары туралы ақпарат ұсыну		204	4,57	76,5%
346.	Заңды тұлғаның, филиалдар мен өкілдіктердің атауын өзектендіру (түзету)		3	4,56	80,7%
347.	Теле-, радиоарналарды тарату жөніндегі қызметпен айналысу үшін лицензия беру		3	4,55	43,6%
348.	Олимпиадалық резервтің республикалық, облыстық, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың мамандандырылған мектеп-интернат-колледждері және спорттағы дарынды балаларға арналған облыстық, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың мектеп-интернаттарына құжаттар қабылдау	5, 6, 7, 8, 9-сыныптарға оқуға түсуге құжаттарды қабылдау	5	4,55	70,5%
349.		10 және 11 сыныптарға оқуға түсуге құжаттарды қабылдау			
350.		Колледждің бірінші курсына түсуге құжаттарды қабылдау			
351.	Қайтыс болуды тіркеу, оның ішінде азаматтық хал актілері жазбаларына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу	Қайтыс болуды тіркеу	29	4,55	64,5%
352.		Қайтыс болу туралы акт жазбасына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу			
353.	Міндетті әлеуметтік сақтандыру жүйесіне қатысушыға әлеуметтік аударымдардың жағдайы және қозғалысы туралы ақпарат беру		127	4,53	73,2%
354.	Жер учаскелері туралы мәліметтерді өзекті ету (түзету)		519	4,52	78,3%
355.	Жоғары білім беру бағдарламалары бойынша оқыту үшін жоғары және (немесе) жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру ұйымдарына құжаттар қабылдау және оқуға қабылдау		89	4,51	69,1%
356.	Мәліметтерді өзектендіру (түзету) әскери қызмет туралы		38	4,49	85,3%
357.	Жүргізуші куәліктерін беру	Жүргізуші куәліктерін беру	149	4,47	75,6%
358.		Жүргізуші куәліктерін алғаш рет беру және көлік құралдарын жүргізу құқығынан айырғаннан кейін			
359.	Бала асырап алуға тілек білдірген адамдарды есепке қою		13	4,43	74,7%
360.	Қазақстан Республикасында уақытша болатын шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдарға жеке сәйкестендіру нөмірін қалыптастыру және түзету		4	4,37	64,7%
361.	Қазақстан Республикасының радиожилілік спектрін пайдалануға рұқсат беру, жою, ұзарту және қайта ресімдеу	Радиожилілік спектрін пайдалануға рұқсат беру	1	4,36	19,2%
362.		Радиожилілік спектрін пайдалануға рұқсатты ұзарту			
363.		Радиожилілік спектрін пайдалануға рұқсатты қайта ресімдеу			
364.		Радиожилілік спектрін пайдалануға рұқсаттың күшін жою			

365.	Білім беру гранттарын тағайындау, сондай-ақ жоғары және (немесе) жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру ұйымдарында білім алушыларға әлеуметтік қолдау көрсету	25	4,34	57,5%
366.	Жоғары және (немесе) жоғары оқу орнынан кейінгі білім туралы құжаттардың телнұсқаларын беру	39	4,33	63,1%
367.	Республикалық маңызы бар қала, астана, облыстық және аудандық маңызы бар қалалар шегінде жер учаскесіне құқықтар алу	5	4,26	76,8%
368.	Транспланттау мақсатында ағзалардың (ағза бөлігінің) және (немесе) тіндердің (тін бөлігінің) қайтыс болғаннан кейінгі донорлығынан тірі кезінде бас тарту немесе келісім алуды тіркеу	13	4,14	57,1%
369.	Көлік құралдарының мемлекеттік тіркеу нөмірлік белгісіне телнұсқа беру	8	4,13	59,5%
370.	Жұмыспен қамтуға жәрдемдесудің белсенді шараларына қатысуға жолдама беру	2	3,89	60,5%
371.	«Болашақ» халықаралық стипендиясын тағайындау конкурсына қатысу үшін құжаттар қабылдау	3	3,83	42,9%
372.	Бастауыш, негізгі орта, жалпы орта, техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім беру ұйымдарынан шығатын ресми құжаттарды апостильдеу	1	3,71	42,9%
373.	Білім туралы құжаттардағы мәліметтерді өзектендіру (түзету)	1	3,26	0,0%
	БАРЛЫҒЫ:	53034	4,79	85,3%

* Рейтингі есептеу 5 балдық шкала бойынша бағалаудың орташа мәні бойынша жүргізіледі, есептеулер автоматты түрде жүргізіледі, бұл ретте есептеу бағдарламасы үтірден кейін 14 белгіге дейінгі балдың мәнін ескереді.

2023 жылы деректерді жинаудың екі әдісінің нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын жиынтық бағалау **4,75 балды** және қанағаттану деңгейі 81,3% құрайды.

2.2.3.2-кесте. Мемлекеттік қызметтерді бағалау мониторингі бойынша ақпарат жинаудың екі әдісімен жиынтық бағалау (МӨТ және онлайн мониторинг), 2023 жыл

Қоғамдық мониторинг 2023 жыл	Саны		Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
	Мемлекеттік қызметтер	Қызмет алушылар		
МӨТ шеңберіндегі мониторинг	50	9789	4,70	77,3%
Онлайн мониторинг	373	53034	4,79	85,3%
БАРЛЫҒЫ	423	62823	4,75	81,3%

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі 2015 жылдан бері жүргізіліп келеді, бұл мемлекеттік қызмет көрсету сапасының серпінін бақылауға мүмкіндік береді.

Осылайша, мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау динамикасы трендтің өзгергіштігін көрсетеді. 2015 жылдан 2019 жылға дейін өсу қарқыны байқалады, сондай-ақ 2020 жылдан 2023 жылға дейін олардың сапасын бағалау динамикасының жоғарылау үрдісі байқалады.

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалаудың жоғарылау трендті автоматтандыру, оңтайландыру процестерін белсенді дамытумен, «бір терезе» қағидатын ілгерілетумен және мемлекеттік қызметтер көрсетуді электрондық форматқа ауыстырумен байланысты деп болжауға болады. Жалпы, өсу үрдісіне «электрондық үкіметтің» және оларды ұсынудың басқа да онлайн-сервистерінің дамуы әсер етті.

2.2.3.3-кесте. 2015-2023 жылдары мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау динамикасы

Жыл	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Іріктеу	Мемлекеттік қызметтер саны
2023	4,75	81,3%	62823	423
2022	4,70	81,2%	32572	415
2021	4,59	75,4%	23217	95
2020	4,58	75,1%	9181	70
2019	4,73	74,8%	14500	65
2018	4,66	72,4%	10000	60
2017	4,57	65,9%	9517	55
2016	4,59	72,8%	9082	50
2015*	7,9	79%	8327	39

* 2015 жылы мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау әдістемесі 10 балдық шкала бойынша жүргізілді, 2016 жылдан бастап бағалау шкаласы 5 балдық шкалаға өзгерді.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасы маңызды басымдықтардың бірі болып табылады. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қоғамдық мониторинг шеңберінде мемлекеттік органдардың мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы қызметінің тиімділігіне жыл сайынғы бағалау жүргізіледі. Осы Әдістемеге сәйкес мемлекеттік көрсетілетін қызметті бағалау көрсетілетін қызметті алушылардың ұсынымдарын және мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді автоматтандырудың тиімділігін ескере отырып және электрондық қызметтердің қолжетімділігіне әсер еткен ақпараттық жүйелердің істен шығуын ескере отырып жүргізіледі.

Көбінесе электрондық қызметтердің орындалуы мемлекеттік органдардың ақпараттық жүйелеріне байланысты.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру үшін қызмет алушының өмірлік жағдайларына талдау жүргізіліп, жаңа тәсілдер енгізілуде. Атап айтқанда, азаматтарға проактивті қызмет көрсету, қазақстандықтар арасында танымал банк қосымшаларында қызмет көрсетуді енгізу, цифрлық құжаттарды пайдалану, биометриялық сәйкестендіру қолдануда.

Мемлекеттік қызметтерді сыртқы платформаларға шығару процесті едәуір оңтайландыру мен автоматтандыруға, сондай-ақ азаматтар үшін уақыт пен шығындарды үнемдеуге әсерін тигізеді.

2. 3 Мемлекеттік қызметтер рейтингі

2023 жылы мемлекеттік қызметтердің жалпы рейтингіне қоғамдық мониторингке жататын 50 қызметтің 49-ы қатысты. Рейтинг мемлекеттік қызметтерді 5 балдық шкала бойынша жоғары мәннен төмен мәнге бағалауды көздейді.

Қызмет алушылар бағаларының алынған деректеріне сәйкес 2023 жылы барлық бағаланған мемлекеттік қызметтердің рейтингі мүмкін болатын 5 балдың **4,70-ын** құрайды және қанағаттану деңгейі 77,3%-ке тең.

«Микроқаржы қызметін жүзеге асыруға лицензия беру», қызметі орташа балл **4,96** және қанағаттану деңгейі 95,3%-бен, мемлекеттік қызметтердің жалпы рейтингінде **бірінші орын алды**.

Рейтингтің бірінші бестігіне төмендегі қызметтер кірді: орташа мәні 4,96 балл және қанағаттану деңгейі 73,2% болатын «Қазақстан Республикасы Жоғарғы Сотының жанындағы Сот төрелігі академиясына оқуға құжаттарды қабылдау», орташа балл 4,93 және мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі 93,0% болатын «Мемлекеттік қызметшілерді, бос мемлекеттік әкімшілік лауазымға орналасуға үміткерлерді және құқық қорғау қызметіне алғаш рет кіретін азаматтарды тестілеу» қызметі, сонымен қатар шекаралық белдеуге кіруге және болуға рұқсаттама беру қызметі 94,4% қанағаттану деңгейімен 4,93 баллға бағаланды, және «Қазақстан Республикасының аумағында карантинге жатқызылған өнімнің орнын ауыстыруға карантиндік сертификат беру» қызметі, оның орташа мәні 4,93 балл белгісінде өзгереді және қанағаттану деңгейі 91,3% - ға тең.

Мемлекеттік қызметтер **рейтингінің аутсайдерлері** орташа мәні 4,12 баллдан аспаған қызметтерді көрсетуге болады. Оларға үш мемлекеттік қызмет кіреді – бұл «Агроөнеркәсіптік кешен субъектілеріне кредит беру, сондай-ақ ауыл шаруашылығы жануарларын, техникасы мен технологиялық жабдықтарын сатып алуға лизинг беру кезінде сыйақы мөлшерлемелерін субсидиялау» орташа баллы 4,11 және ең төмен қанағаттану деңгейімен 53,1%, және көлік саласының қызметі «Қазақстан Республикасының тасымалдаушыларына шет мемлекеттің аумағы арқылы ратификацияланған халықаралық шарттарға сәйкес жол жүруге рұқсат беру» бағалаудың орташа мәні 4,04 және қанағаттану деңгейі 64,6%. Рейтингтің соңғы орнында «Халықаралық автомобиль тасымалдарын жүзеге асыруға рұқсат беру туралы куәлік және автокөлік құралдарына рұқсат беру карточкасын беру» мемлекеттік қызметі тұр, онда орташа бағалау балы 3,82 және қанағаттану деңгейі 62,8% - ға тең.

Сондай-ақ, балдарды бөлу кезінде осы қоғамдық мониторинг мемлекеттік қызметті алу нысанын да, жауапкершілік аймақтарға бөлу және қызмет берушілердің тиісті бағалары да көрсетілген:

Осылайша, көрсетілетін қызметті берушілер арасында ең жоғары балды **уәкілетті мемлекеттік органдар** алды, олар өздерінің мемлекеттік қызметтерін көрсетудің барлық процесін регламенттейді – **4,81 орташа балл** және қанағаттану деңгейі 82,1%.

Рейтингте мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша екінші орында **орташа балы 4,77** және қанағаттану деңгейі 76,4% **«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы** тұр.

Рейтингтің үшінші орнында мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың орташа мәні **4,63 балл** және қанағаттану деңгейі 76,9% болатын **«электрондық үкімет»** орналасты.

Айта кету керек, бизнес-орта мен кәсіби қоғамдастық үшін көрсетілетін қызметтер – лицензиялар, рұқсаттар, статистикалық және өзге де кәсіби ақпарат беру, сондай-ақ сертификаттау және басқа да рұқсат беру және куәландыру құжаттары барынша жоғары баға алды.

2.3.1-кесте. 2023 жылы қоғамдық мониторингке жататын мемлекеттік қызметтер рейтингі

№	Мемлекеттік органның атауы	Мемлекеттік қызметтің атауы	Жалпы балл		Уәкілетті мемлекеттік орган		Электрондық үкімет		Азаматтарға арналған үкімет	
1	ҚНРДА	Микроқаржылық қызметті жүзеге асыруға лицензия беру	4,96	95,3%	4,98	97,5%	4,92	91,7%		
2	СӘ	Қазақстан Республикасы Жоғарғы Сотының жанындағы сот төрелігі академиясына оқуға құжаттарды қабылдау	4,96	73,2%	4,94	83,9%	4,96	84,0%	4,97	69,4%
3	ҰҚК	Шекаралық белдеуге кіруге және онда болуға рұқсаттамалар беру	4,93	94,4%	4,93	94,5%	4,93	94,7%		
4	МҚІА	Мемлекеттік қызметшілерді, бос мемлекеттік әкімшілік лауазымға орналасуға үміткерлерді және құқық қорғау қызметіне алғаш рет кіретін азаматтарды тестілеу	4,93	93,0%	4,98	96,5%	4,89	90,0%		
5	АШМ	Карантинге жатқызылған өнімді Қазақстан Республикасының аумағында тасуға карантиндік сертификат беру	4,93	91,3%	4,97	96,6%	4,88	88,4%		
6	ҰБ	Қолма-қол шетел валютасымен айырбастау операцияларына уәкілетті ұйымдарға берілетін лицензия	4,91	91,9%	4,91	92,0%	4,90	91,1%		
7	МАМ (МСМ)	Қазақстан Республикасының мемлекеттік архивтерінен шығатын және шетелге жіберілетін архивтік анықтамаларға, архивтік құжаттардың көшірмелеріне немесе архивтік үзінділерге апостиль қою	4,91	90,8%	4,96	89,9%			4,94	96,2%
8	Мемкорпорация	Міндетті мемлекеттік тіркеуге жатпайтын жылжымалы мүлік кепілдігін тіркеу	4,91	89,9%	4,92	91,6%			4,92	91,1%
9	БП	Соттылықтың болуы не болмауы туралы Апостиль қойылған анықтама беру	4,91	86,1%	4,95	89,5%	4,90	90,4%		
10	ЭТРМ	Ағаш кесу және орман билетін беру	4,91	82,1%	4,88	90,4%	4,94	94,2%	4,89	64,7%
11	ЖАО	Жергілікті өкілді органдардың шешімдері бойынша мұқтаж азаматтардың жекелеген санаттарына әлеуметтік көмек тағайындау	4,90	84,1%	4,93	91,7%	4,92	91,7%	4,90	71,1%
12	ЖАП	Аудиторлық қызметті жүзеге асыруға лицензия беру	4,90	75,0%	4,94	55,9%			4,92	83,3%
13	СІМ	Шетелде баланың тууын мемлекеттік тіркеу	4,89	90,7%	4,90	91,0%			4,89	90,1%
14	МАМ (АҚДМ)	Дінтану сараптамасын жүргізу	4,89	88,8%	4,89	88,5%	4,85	84,9%	4,89	86,4%
15	ОМ	«Назарбаев Зияткерлік мектептері» дербес білім беру ұйымында дарынды балалардың оқуына ақы төлеу үшін Қазақстан Республикасы Тұңғыш Президентінің –	4,89	87,2%	4,89	90,0%			4,97	89,4%

		Елбасының «Өркен» білім беру грантын тағайындауға арналған конкурсқа қатысу үшін құжаттар қабылдау								
16	ӘДІЛЕТ МИН	Авторлық құқықпен қорғалатын объектілерге құқықтардың мемлекеттік тізіліміне мәліметтерді және олардың өзгерістерін енгізу»	4,88	88,3%	4,89	91,2%	4,82	84,6%		
17	Қорғаныс мині	Запастағы офицерлерге, сержанттарға, сарбаздарға әскери билеттер (әскери билеттердің орнына уақытша куәліктер) немесе олардың телнұсқаларын беру	4,88	87,6%	4,95	96,4%	4,84	84,8%		
18	ҚНРДА	Банктерге, Қазақстан Республикасының бейрезидент-банктерінің филиалдарына Қазақстан Республикасының банк заңнамасында көзделген банктік және өзге де операцияларды жүргізуге лицензия беру	4,86	86,7%	4,88	87,5%	4,83	88,9%		
19	ІІМ	Шетелдікке немесе азаматтығы жоқ адамға Қазақстан Республикасында тұрақты тұруға рұқсат беру	4,86	86,1%	4,83	87,2%			4,90	87,6%
20	СЖРА	Ресми статистикалық ақпаратты тарату графигінде көзделмеген статистикалық ақпаратты беру	4,86	67,2%	4,83	42,1%			4,82	85,2%
21	ЭМ	Электр қондырғыларының техникалық жай-күйін және оларды пайдалану қауіпсіздігін бақылау үшін электр және жылу энергиясын өндіруді, беруді жүзеге асыратын ұйымдар басшыларының, мамандарының техникалық пайдалану қағидалары мен қауіпсіздік техникасы қағидаларын білуіне біліктілік тексеру	4,85	87,6%	4,88	89,8%	4,72	76,6%		
22	ҰЭМ	Кәсіпкерлікті дамыту жөніндегі 2021 – 2025 жылдарға арналған ұлттық жоба шеңберінде кредиттер/қаржы лизингі бойынша кепілдіктер беру	4,85	85,0%	4,87	89,2%	4,88	87,8%	4,81	83,4%
23	ҒЖБМ	Білім туралы құжаттарды тану	4,84	96,9%	4,89	95,7%			4,86	96,7%
24	БҚДМ	Экономикалық шоғырлануға өтінішхаттарды қарау	4,81	82,9%	4,87	87,9%	4,85	84,9%	4,74	75,0%
25	ЖАО	Архивтік анықтамалар, архивтік құжаттардың көшірмелерін немесе архивтік үзінділерді беру	4,80	77,9%	4,83	82,2%	4,74	70,9%	4,84	85,4%
26	СИМ	Өлшем құралдарының типін бекіту туралы сертификат беру	4,80	70,0%	4,83	66,7%	4,75	75,0%		
27	Қаржы мин	Салық есептілігін кері қайтарып алу	4,78	85,6%	4,93	95,3%	4,70	80,5%		
28	Қаржы мин	Кедендік баждарды, салықтарды, арнайы, демпингке қарсы, өтем баждарды төлеу жөніндегі міндеттердің орындалуын, сондай-ақ кеден ісі саласында қызметін жүзеге асыратын заңды тұлғаның және (немесе) уәкілетті экономикалық оператордың міндеттерінің	4,77	80,2%	4,74	76,9%	4,60	81,0%	4,80	75,0%

		орындалуын қамтамасыз етуді тіркеу								
29	СРИМ (ЭТРМ)	Су тұтыну мен су бұрудың үлестік нормаларын келісу	4,77	74,0%	4,82	89,3%	4,09	62,2%		
30	ЕХӘҚМ	Көпбалалы отбасыға жәрдемақы тағайындау	4,74	80,2%	4,77	77,7%	4,70	82,0%	4,76	77,2%
31	ӘДІЛЕТ МИН	Өндіріп алушының өтініші бойынша атқарушылық құжаттың негізінде атқарушылық іс жүргізуді қозғау	4,72	72,6%	4,73	74,4%	4,55	62,8%	4,79	73,2%
32	ДСМ	Денсаулық сақтау саласы кадрларының біліктілігін арттыру және сертификаттау курстарынан өткені туралы құжаттар беру	4,72	64,7%	4,75	62,5%			4,71	70,8%
33	ОМ	Мектепке дейінгі, бастауыш, негізгі орта, жалпы орта, техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі, жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім берудің оқулық басылымдары бойынша авторларға және авторлар ұжымына сараптамалық қорытынды беру	4,67	69,1%	4,67	68,6%			4,74	81,8%
34	ТЖМ	Қауіпті техникалық құрылғыларды есепке қою және есептен шығару	4,65	79,5%	4,92	93,9%	4,53	71,3%		
35	ТСМ (МСМ)	Дене шынықтыру және спорт саласында кадрларды даярлауға, қайта даярлауға және біліктілігін арттыруға құжаттарды қабылдау	4,63	65,1%	4,75	77,0%	4,58	59,6%		
36	ЖАО	Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымға бекіту	4,62	77,5%	4,65	80,7%	4,94	94,5%	4,80	79,0%
37	АШМ	Тиісті аумақтағы эпизоотиялық жағдайды бағалауды ескере отырып, орны ауыстырылатын (тасымалданатын) объектілердің экспортына, импортына және транзитіне рұқсат беру	4,61	78,4%	4,83	84,0%			4,43	73,9%
38	ДСМ	Дәрілік заттар мен медициналық бұйымдардың қауіпсіздігі, сапасы мен тиімділігі туралы қорытынды алу	4,61	71,1%	4,83	91,9%	4,52	64,9%		
39	ЖАО	Жер учаскелерінің бөлінетіндігі мен бөлінбейтіндігін айқындау	4,48	57,8%	4,57	72,7%			4,66	59,7%
40	ІІМ	Автокөлік құралын және (немесе) оның тіркемелерін қайта жабдықтауға куәлік беру	4,48	38,3%	4,44	46,9%			4,49	29,4%
41	ЖАО	Бастауыш, негізгі орта, жалпы орта білім беру ұйымдары арасында балаларды ауыстыру үшін құжаттарды қабылдау	4,47	59,6%	4,80	75,3%	4,34	49,9%		
42	ЦДИАӨМ	Бағдарламалық қамтылымды және электрондық өнеркәсіп өнімін сенім білдірілген бағдарламалық қамтылым мен электрондық өнеркәсіп өнімдерінің тізіліміне (тізілімінен) енгізу (алып тастау)	4,43	67,4%	4,65	69,3%	4,35	75,7%		
43	ЖАО	Объектілерді кейіннен кәдеге жарату (ғимараттар мен	4,38	66,0%	4,80	82,4%	4,32	60,5%		

		құрылыстарды бұзу) жөніндегі жұмыстар кешенін жүргізуге рұқсат беру								
44	ЕХӘҚМ	Мүгедектігі бойынша әлеуметтік жәрдемақыны тағайындау	4,35	62,2%	4,38	70,2%			4,85	63,8%
45	Мемкорпорация	Мемлекеттік жер кадастрының автоматтандырылған ақпараттық жүйесінің графикалық дерегімен жобаланып отырған жер учаскесін келісу	4,24	56,4%	4,55	58,9%			3,77	47,9%
46	ҒЖБМ	«Болашақ» халықаралық стипендиясын тағайындау конкурсына қатысу үшін құжаттар қабылдау	4,14	70,2%	4,77	88,0%	3,91	54,7%		
47	ЖАО	Агроөнеркәсіптік кешен субъектілеріне кредит беру, сондай-ақ ауыл шаруашылығы жануарларын, техникасы мен технологиялық жабдығын сатып алуға лизинг кезінде сыйақы мөлшерлемелерін субсидиялау	4,11	53,1%	4,44	64,8%	4,10	51,4%		
48	МТ (ИИДМ)	ҚР ратификациялаған халықаралық шарттарға сәйкес ҚР тасымалдаушыларына шет мемлекет аумағы бойынша жүріп-тұруына рұқсаттар беру	4,04	64,6%	4,61	81,3%	4,01	53,6%		
49	МТ (ИИДМ)	Халықаралық автомобильмен тасымалдауды жүзеге асыруға рұқсат беру туралы куәлік және автокөлік құралына рұқсат карточкасын беру	3,82	62,8%	4,72	86,5%	3,63	55,1%		
		Барлығы:	4,70	77,3%	4,81	82,1%	4,63	76,9%	4,77	76,4%

2. 4 Орталық мемлекеттік органдардың рейтингі

Мемлекеттік әлеуметтік тапсырыс шеңберінде 50 мемлекеттік қызмет бойынша қызмет алушылармен жүргізілген жаппай сауалнаманың қорытындысы бойынша 2023 жылғы уәкілетті орталық мемлекеттік органдардың рейтингі жасалды – **4,84 балл** және қанағаттану деңгейі 83,3%. ОМО рейтингі «электрондық үкімет» порталының және «Азаматтарға арналған үкімет мемлекеттік корпорациясы» ХҚКО мемлекеттік қызметтер көрсету жөніндегі қызметін есепке алмай, ОМО жауапкершілік аймағына жататын критерийлер бойынша жасалды.

ОМО рейтингінде 4,95 балл шегінен асатын орташа баллы бар алғашқы үш орынды атап өтуге болады. Мәселен, **ОМО рейтингінің бірінші орында орташа баллы 4,98** және қанағаттану деңгейі 96,5% Мемлекеттік қызмет істері агенттігі тұр.

2.4.1-кесте. ОМО-ң рейтингі (МӨТ шеңберінде), 2023 жыл

№	Мемлекеттік органның атауы	Қызметтер бойынша жалпы балл		Уәкілетті мемлекеттік орган		Электрондық үкімет		Азаматтарға арналған үкімет	
1	МҚІА	4,93	93,0%	4,98	96,5%	4,89	90,0%		
2	МКИ (МКС)	4,91	90,8%	4,96	89,9%			4,94	96,2%
3	ҚМ	4,88	87,6%	4,95	96,4%	4,84	84,8%		
4	БП	4,91	86,1%	4,95	89,5%	4,90	90,4%		
5	СӘ	4,96	73,2%	4,94	83,9%	4,96	84,0%	4,97	69,4%
6	ЖАП	4,90	75,0%	4,94	55,9%			4,92	83,3%
7	ҰҚК	4,93	94,4%	4,93	94,5%	4,93	94,7%		
8	ҚНРДА	4,91	91,0%	4,93	92,5%	4,88	90,3%		
9	ТЖМ	4,65	79,5%	4,92	93,9%	4,53	71,3%		
10	ҰБ	4,91	91,9%	4,91	92,0%	4,90	91,1%		
11	СІМ	4,89	90,7%	4,90	91,0%			4,89	90,1%
12	АШМ	4,77	84,8%	4,90	90,3%	4,88	88,4%	4,43	73,9%
13	МАМ (АҚДМ)	4,89	88,8%	4,89	88,5%	4,85	84,9%	4,89	86,4%
14	ЭТРМ	4,91	82,1%	4,88	90,4%	4,94	94,2%	4,89	64,7%
15	ЭМ	4,85	87,6%	4,88	89,8%	4,72	76,6%		
16	ҰЭМ	4,85	85,0%	4,87	89,2%	4,88	87,8%	4,81	83,4%
17	БҚДА	4,81	82,9%	4,87	87,9%	4,85	84,9%	4,74	75,0%
18	Әділет міні	4,72	78,9%	4,85	87,0%	4,65	74,2%	4,79	73,2%
19	Қаржы міні	4,77	82,9%	4,84	86,1%	4,65	80,7%	4,80	75,0%
20	ҒЖБМ	4,49	83,5%	4,83	91,8%	3,91	54,7%	4,86	96,7%
21	СИМ	4,80	70,0%	4,83	66,7%	4,75	75,0%		
22	СЖРА	4,86	67,2%	4,83	42,1%			4,82	85,2%
23	СРИМ (ЭТРМ)	4,77	74,0%	4,82	89,3%	4,09	62,2%		
24	ОМ	4,78	78,2%	4,78	79,3%			4,86	85,6%
25	ДСМ	4,67	67,9%	4,77	81,3%	4,52	64,9%	4,75	62,5%
26	ТСМ (МСМ)	4,63	65,1%	4,75	77,0%	4,58	59,6%		
27	Мемлекеттік корпорация	4,57	73,1%	4,74	75,2%			4,35	69,5%
28	КМ (ИИДМ)	3,93	63,7%	4,66	83,9%	3,82	54,4%		
29	ЦДИАӨМ	4,43	67,4%	4,65	69,3%	4,35	75,7%		
30	ІІМ	4,67	62,2%	4,64	67,1%			4,69	58,5%
31	ЕХӘҚМ	4,54	71,2%	4,57	74,0%	4,70	82,0%	4,81	70,5%

	Барлығы:	4,76	79,7%	4,84	83,3%	4,67	79,0%	4,79	77,7%
--	-----------------	-------------	--------------	-------------	--------------	-------------	--------------	-------------	--------------

Екінші орында – Мәдениет және ақпарат министрлігі, орташа балл – 4,96 және қанағаттанушылық деңгейі – 89,9%. Үшінші орынды екі ОАО бөлісті: Қорғаныс министрлігінде қызмет алушылардың орташа бағасы 4,95 балл және қанағаттану деңгейі 96,4% және ҚР Бас прокуратурасы жиынтық орташа балл 4,95 құрады, қанағаттанушылық деңгейі 89,5%.

Рейтингінің аутсайдерлеріне төменгі ОМО жатқызылды: орташа баллы 4,64 және қанағаттану деңгейі 67,1% болатын Ішкі істер министрілігі, сондай-ақ ЕХӘҚМ - 4,57 орташа балл және қанағаттану деңгейі 74,0%.

Екі зерттеудің нәтижелері бойынша ОМО-ның жалпы бағасы: **4,83 балл** және қанағаттану деңгейі 82,5%.

2.4.2-кесте. ОМО-дың рейтингі (онлайн мониторинг және МӘТ), 2023 жыл

№	ОМО	ЦДИАӨМ бірлесіп жасалған онлайн мониторинг		МӘТ шеңберінде жасалған мониторинг		Жалпы баға	
		Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1	ЭТРМ	5	99,3%	4,88	90,4%	4,94	94,9%
2	МММ (МММ)	4,92	88,9%	4,96	89,9%	4,94	89,4%
3	МҚІА	4,89	79,9%	4,98	96,5%	4,94	88,2%
4	СӨ			4,94	83,9%	4,94	83,9%
5	ЖАП			4,94	55,9%	4,94	55,9%
6	ҰҚК			4,93	94,5%	4,93	94,5%
7	ҚНРДА			4,93	92,5%	4,93	92,5%
8	ҰБ			4,91	92,0%	4,91	92,0%
9	СІМ			4,9	91,0%	4,90	91,0%
10	БП	4,84	87,7%	4,95	89,5%	4,90	88,6%
11	ӨҚМ	4,89	91,7%			4,89	91,7%
12	МММ (АҚДМ)			4,89	88,5%	4,89	88,5%
13	ЭМ			4,88	89,8%	4,88	89,8%
14	ТЖМ	4,83	68,3%	4,92	93,9%	4,88	81,1%
15	БҚДА			4,87	87,9%	4,87	87,9%
16	Қорғаныс міні	4,74	85,2%	4,95	96,4%	4,85	90,8%
17	Қаржы міні	4,84	87,4%	4,84	86,1%	4,84	86,8%
18	АШМ	4,76	87,8%	4,9	90,3%	4,83	89,1%
19	СІМ			4,83	66,7%	4,83	66,7%
20	СЖРА			4,83	42,1%	4,83	42,1%
21	СРИМ (ЭТРМ)			4,82	89,3%	4,82	89,3%
22	ӘДІЛЕТ МИНИ	4,76	83,9%	4,85	87,0%	4,81	85,5%
23	ҰЭМ	4,71	80,7%	4,87	89,2%	4,79	85,0%
24	ДСМ	4,8	86,6%	4,77	81,3%	4,79	84,0%
25	КМ (ИИДМ)	4,87	90,4%	4,66	83,9%	4,77	87,2%
26	ТСМ (МММ)	4,79	82,3%	4,75	77,0%	4,77	79,7%
27	Мемлекеттік корпорация			4,74	75,2%	4,74	75,2%
28	ОМ	4,61	74,6%	4,78	79,3%	4,70	77,0%
29	ЕХӘҚМ	4,52	72,2%	4,83	91,8%	4,68	82,0%
30	ҒЖБМ	4,79	84,5%	4,57	74,0%	4,68	79,3%
31	ІІМ	4,63	78,5%	4,64	67,1%	4,64	72,8%
32	ЦДИАӨМ	4,54	50,0%	4,65	69,3%	4,60	59,7%
	Барлығы	4,78	82,1%	4,84	83,3%	4,83	82,5%

Алғашқы бестікке келесі орталық мемлекеттік органдар кірді: Экология және табиғи ресурстар министрлігі, Мәдениет және ақпарат министрлігі, Мемлекеттік қызмет істері агенттігі, Сот әкімшілігі және Жоғары аудит палатасы барлығы 4,94 орташа балл жинады. Рейтинг қанағаттану деңгейінің пайызына негізделді.

Соңғы орында орта есеппен 4,60 балл және қанағаттану деңгейі 59,7% құраған Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігі тұр.

Қоғамдық мониторинг шеңберінде ОМО арасында мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының өзгеру динамикасы бағаланды.

2.4.3-кесте. 2021-2023 жылдары ОМО сапа бағасының өзгеру динамикасы

№	ОАО	2021		2022		2023		2021-2022 динамикасы		2021-2023 орташа көрсеткіш	
1	ЭТРМ	4,89	89,6%	4,78	81,5%	4,94	94,9%	0,16	13,4%	4,87	88,7%
2	МҚИА	4,93	89,6%	4,91	91,3%	4,94	88,2%	0,03	-3,1%	4,93	89,7%
3	СӘ	4,84	89,2%	4,41	72,9%	4,94	83,9%	0,53	11,0%	4,73	82,0%
4	ҰҚК	4,94	92,6%	4,95	95,7%	4,93	96,5%	-0,02	0,8%	4,94	94,9%
5	ҚНРДА	4,92	92,4%	4,77	73,8%	4,93	92,5%	0,16	18,7%	4,87	86,2%
6	ҰБ	4,82	86,1%	4,99	98,9%	4,91	92,0%	-0,08	-6,9%	4,91	92,3%
7	СІМ	4,80	79,3%	4,93	95,3%	4,90	91,0%	-0,03	-4,3%	4,88	88,5%
8	БП	4,76	79,6%	4,55	76,2%	4,90	88,6%	0,35	12,4%	4,74	81,5%
9	ЭМ	4,79	86,1%	4,93	92,4%	4,88	89,8%	-0,05	-2,6%	4,87	89,4%
10	ТЖМ	4,81	86,9%	4,88	87,8%	4,88	81,1%	0,00	-6,7%	4,86	85,3%
11	БҚДА	4,64	74,6%	4,83	95,2%	4,87	87,9%	0,04	-7,3%	4,78	85,9%
12	Қорғаныс мині	4,88	90,2%	4,70	77,7%	4,85	90,8%	0,15	13,1%	4,81	86,2%
13	Қаржы мині	4,76	84,4%	4,42	69,5%	4,84	86,8%	0,42	17,3%	4,67	80,2%
14	АШМ	4,58	74,9%	4,87	84,5%	4,83	89,1%	-0,04	4,6%	4,76	82,8%
15	СИМ	4,88	90,7%	4,99	99,0%	4,83	66,7%	-0,16	-32,3%	4,90	85,5%
16	СЖРА	4,77	79,5%	4,94	53,5%	4,83	42,1%	-0,11	-11,4%	4,85	58,4%
17	ӘДІЛЕТ МИНИ	4,72	81,8%	4,63	72,8%	4,81	85,5%	0,18	12,7%	4,72	80,0%
18	ҰЭМ	4,92	88,2%	4,67	77,7%	4,79	85,0%	0,12	7,3%	4,79	83,6%
19	ДСМ	4,70	80,0%	4,64	70,5%	4,79	84,0%	0,15	13,5%	4,71	78,2%
20	МТ (МИИР)	4,93	89,3%	4,57	70,3%	4,77	87,2%	0,20	16,9%	4,76	82,3%
21	Мемлекеттік корпорация	4,58	79,7%	4,80	86,0%	4,74	75,2%	-0,06	-10,8%	4,71	80,3%
22	ОМ			4,76	77,3%	4,70	77,0%	-0,06	-0,3%	4,73	77,2%
23	ЕХӘҚМ	4,77	79,5%	4,65	65,6%	4,68	79,3%	0,03	13,7%	4,70	74,8%
24	ҒЖБМ	4,94	90,8%	4,54	67,7%	4,68	82,0%	0,14	14,3%	4,72	80,2%
25	ІІМ	4,72	80,1%	4,68	74,3%	4,64	72,8%	-0,04	-1,5%	4,68	75,7%
26	ЦДИАӨМ	4,78	78,9%	4,94	92,9%	4,60	59,7%	-0,34	-33,2%	4,77	77,2%
27	МАМ (МСМ)					4,94	89,4%			4,94	89,4%
28	ЖАП					4,94	55,9%			4,94	55,9%
29	ӨҚМ					4,89	91,7%			4,89	91,7%
30	МАМ (АҚДМ)					4,89	88,5%			4,89	88,5%
31	СРИМ (ЭТРМ)					4,82	89,3%			4,82	89,3%
32	ТСМ (МСМ)					4,77	79,7%			4,77	79,7%
	Барлығы	4,80	84,6%	4,76	80,8%	4,83	82,6%	0,06	1,9%	4,81	82,5%

Осылайша, мониторингтің соңғы екі кезеңінде, Мемлекеттік қызметтердің сапасын бағалаудың **ең үлкен оң динамикасы** Сот әкімшілігі (2022-2023 жылдардағы орташа мән +0,53 өскен), Қаржы министрлігі (2022-2023 жылдардағы орташа мән +0,42 өскен), Бас прокуратура (2022-2023 жылдардағы орташа мән +0,35 өскен), Көлік министрлігі (2022-2023 жылдардағы орташа мән +0,20 өскен), Әділет министрлігі (2022-2023 жылдардағы орташа мән +0,18 өскен), ЭТРМ (2022-2023 жылдардағы орташа мән +0,16 өскен), Ұлттық экономика министрлігі (2022-2023 жылдардағы орташа мән +0,20-ға өскен), сондай-ақ ҚНРДА (2022-2023 жылдардағы орташа мән +0,16 өскен).

Екі мониторингтік жылдағы ең **айқын теріс динамика** ҚР ЦДИАӨМ көрсететін қызметтер (2022-2023 жылдардағы орташа мән -0,34-ке кеміген) және Сауда және интеграция министрлігі (2022-2023 жылдардағы орташа мән -0,16-ға кеміген) байқалады.

Қоғамдық мониторингтің соңғы үш жылындағы баллдардың орташа мәні мемлекеттік қызметтер көрсету сапасы бойынша неғұрлым тұрақты ОМО-ны көрсетеді.

Алынған мәліметтерге сәйкес, қызметтер арасында **тұрақты оң динамикасы** бар жоғары көрсеткіштер ҚР ҰҚК (2021-2023 жылдағы орташа балл 4,94), ҚР МҚІА (2021-2023 жылдағы орташа балл 4,93), Ұлттық банк (2021-2023 жылдағы орташа балл 4,91), Сауда және интеграция министрлігі (2021-2023 жылдағы орташа балл 4,90), Сыртқы істер министрлігі (2021-2023 жылдағы орташа балл 4,88), ҚР ЭТРМ (2021-2023 жылдағы орташа балл 4,87), сондай-ақ ҚНРДА (2021-2023 жылдардағы орташа балл бойынша 4,87) көрсететін қызметтерден байқалады. Үш жыл ішінде орташа балл динамикасы төмендеген уәкілетті мемлекеттік органдардың ішінде ішкі істер министрлігі (2021-2023 жылдағы орташа мәні 4,68) және Қаржы министрлігін (2021-2023 жылдағы орташа мәні 4,67) атап өтуге болады.

2.5 Жергілікті атқарушы органдардың рейтингі

ЖАО рейтингі электрондық үкімет порталы мен «Азаматтарға арналған үкімет мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ-ның мемлекеттік қызметтерді көрсету саласындағы қызметін есепке алмай, ЖАО жауапкершілік саласына қатысты критерийлер бойынша жасалынған.

50 мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингінің нәтижелері бойынша ЖАО-ның орташа балы – **4,69** және қанағаттану деңгейі 76,4%.

2.5.1-кесте. ЖАО рейтингі (МӘТ шеңберінде), 2023 жыл

№	Өңірлердің ЖАО	қағаз түрінде		электрондық нысанда		Жалпы баға	
		орташа балл	%	орташа балл	%	орташа балл	%
1	Шығыс Қазақстан облысы	4,77	78,3%	4,79	75,1%	4,78	76,7%
2	Қостанай облысы	4,77	76,7%	4,76	82,6%	4,77	79,7%
3	Абай облысы	4,66	74,1%	4,88	83,6%	4,77	78,9%
4	Солтүстік Қазақстан облысы	4,78	78,0%	4,71	79,6%	4,75	78,8%
5	Қызылорда облысы	4,74	78,8%	4,71	79,9%	4,73	79,4%
6	Ақмола облысы	4,69	80,8%	4,77	69,7%	4,73	75,3%
7	Жетісу облысы	4,72	76,6%	4,73	69,8%	4,73	73,2%
8	Қарағанды облысы	4,76	74,5%	4,7	71,4%	4,73	73,0%
9	Алматы қаласы	4,78	76,2%	4,66	69,1%	4,72	
10	Түркістан облысы	4,69	64,6%	4,75	79,8%	4,72	72,2%
11	Батыс Қазақстан облысы	4,77	69,4%	4,65	79,8%	4,71	74,6%
12	Ұлытау облысы	4,72	76,3%	4,67	86,1%	4,70	81,2%
13	Павлодар облысы	4,6	76,1%	4,74	76,9%	4,67	76,5%
14	Жамбыл облысы	4,76	74,9%	4,58	74,5%	4,67	74,7%
15	Атырау облысы	4,72	77,8%	4,59	79,2%	4,66	78,5%
16	Ақтөбе облысы	4,73	78,3%	4,54	75,7%	4,64	77,0%
17	Шымкент қаласы	4,53	63,2%	4,74	80,4%	4,64	71,8%
18	Маңғыстау облысы	4,65	70,7%	4,58	85,4%	4,62	78,1%
19	Астана қаласы	4,74	68,9%	4,49	85,0%	4,62	77,0%
20	Алматы облысы	4,56	72,6%	4,49	87,1%	4,53	79,9%
	Барлығы:	4,71	74,3%	4,68	78,5%	4,69	76,4%

Алынған деректердің нәтижесінде мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі шеңберінде жергілікті атқарушы органдар көрсететін 7 мемлекеттік қызметтің рейтингі есептелді. 2023 жылы ЖАО қызметтері рейтингінің орташа баллы **4,54** құрады және қанағаттану деңгейі 68,0%.

ЖАО қызметтерінің рейтингі бойынша бірінші орында «Жергілікті өкілді органдардың шешімдері бойынша мұқтаж азаматтардың жекелеген санаттарына әлеуметтік көмек тағайындау» орташа балл 4,90 және қанағаттану деңгейі 84,1%, ЖАО рейтингтің екінші орында «Архивтік анықтамалар, архивтік құжаттардың көшірмелерін немесе архивтік үзінділерді беру» бағалаудың орташа мәні 4,80 және қанағаттану деңгейі 77,9%.

2.5.2-кесте. Жергілікті атқарушы органдар ұсынатын мемлекеттік қызметтердің рейтингі (МӨТ шеңберінде), 2023 жыл

№	Мемлекеттік қызметтің атауы	Жалпы балл		Уәкілетті мемлекеттік орган		«Электрондық үкімет»		«Азаматтарға арналған үкімет»	
1	Жергілікті өкілді органдардың шешімдері бойынша мұқтаж азаматтардың жекелеген санаттарына әлеуметтік көмек тағайындау	4,90	84,1%	4,93	91,7%	4,92	91,7%	4,90	71,1%
2	Архивтік анықтамалар, архивтік құжаттардың көшірмелерін немесе архивтік үзінділерді беру	4,80	77,9%	4,83	82,2%	4,74	70,9%	4,84	85,4%
3	Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымға бекіту	4,62	77,5%	4,65	80,7%	4,94	94,5%	4,80	79,0%
4	Жер учаскелерінің бөлінетіндігі мен бөлінбейтіндігін айқындау	4,48	57,8%	4,57	72,7%			4,66	59,7%
5	Бастауыш, негізгі орта, жалпы орта білім беру ұйымдары арасында балаларды ауыстыру үшін құжаттарды қабылдау	4,47	59,6%	4,80	75,3%	4,34	49,9%		
6	Объектілерді кейіннен кәдеге жарату (ғимараттар мен құрылыстарды бұзу) жөніндегі жұмыстар кешенін жүргізуге рұқсат беру	4,38	66,0%	4,80	82,4%	4,32	60,5%		
7	Агроөнеркәсіптік кешен субъектілеріне кредит беру, сондай-ақ ауыл шаруашылығы жануарларын, техникасы мен технологиялық жабдығын сатып алуға лизинг кезінде сыйақы мөлшерлемелерін субсидиялау	4,11	53,1%	4,44	64,8%	4,10	51,4%		
	Барлығы:	4,54	68,0%	4,72	78,5%	4,56	69,8%	4,80	73,8%

ЖАО ұсынатын қызметтер рейтингінің аутсайдерлерін орташа 4,4 балға жетпеген қызметтер деп атауға болады – бұл «Объектілерді кейіннен кәдеге жарату (ғимараттар мен құрылыстарды бұзу) жөніндегі жұмыстар кешенін жүргізуге рұқсат беру», мұнда орташа балл 4,38 және қанағаттану деңгейі 66,0% және «Агроөнеркәсіптік кешен субъектілеріне кредит беру, сондай-ақ ауыл шаруашылығы жануарларын, техникасы мен технологиялық жабдығын сатып алуға лизинг кезінде сыйақы мөлшерлемелерін субсидиялау», ол рейтингте соңғы орында, орташа балл 4,11 және қанағаттану деңгейі 53,1%.

Бұл ретте, шығарылған рейтинг бағаларды қызмет берушілер арасында бөлуді көздейді. Мәселен, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясының кеңселерінде алынған, ЖАО қызметтері 4,80 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 73,8%. Екінші орында - мемлекеттік қызметтерді регламенттеуге жауапты уәкілетті мемлекеттік органдар 4,72 орташа балл және қанағаттану деңгейі 78,5%-ға тең. Соңғы орында

«электрондық үкімет» арқылы алынған ЖАО қызметтері 4,56 балл және қанағаттану деңгейі 69,8%.

Онлайн мониторинг нәтижелері бойынша ЖАО орташа бағасы **4,70 балды** және 80,1% қанағаттану деңгейін құрады.

2.5.3-кесте. Жергілікті атқарушы органдардың рейтингі (онлайн мониторинг шеңберінде), 2023 жыл

№	ЖАО	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1	Ақмола облысы	4,95	77,9%
2	Қостанай облысы	4,85	87,9%
3	Шығыс Қазақстан облысы	4,84	92,4%
4	Қарағанды облысы	4,82	89,8%
5	Солтүстік Қазақстан облысы	4,81	85,8%
6	Қызылорда облысы	4,76	84,5%
7	Батыс Қазақстан облысы	4,75	82,9%
8	Атырау облысы	4,71	85,8%
9	Ақтөбе облысы	4,70	96,0%
10	Маңғыстау облысы	4,67	76,4%
11	Жамбыл облысы	4,62	74,6%
12	Түркістан облысы	4,62	74,0%
13	Павлодар облысы	4,58	76,2%
14	Алматы қаласы	4,56	72,0%
15	Шымкент	4,54	70,0%
16	Астана қаласы	4,42	65,5%
17	Алматы облысы	4,33	69,9%
	Барлығы	4,70	80,1%
18	Ұлытау облысы*		
19	Жетісу облысы*		
20	Абай облысы*		

*Жаңа үш өңір 2023 жылы өңірлер рейтингіне қатыспайды, себебі олар электрондық үкімет порталындағы сауалнамаға кірмеді және деректерді жинау ресми түрде 17 өңір бойынша жүргізілді.

Осылайша, екі зерттеудің нәтижелері бойынша ЖАО-ның жалпы бағасы **4,70 балды** құрады және қанағаттану деңгейі 78,3%.

2.5.4-кесте. Жергілікті атқарушы органдардың рейтингі (МӨТ және онлайн мониторинг шеңберінде), 2023 жыл

№	Өңірлердің ЖАО	МӨТ шеңберінде жасалған мониторинг		ЦДИАӨМ бірлесіп жасалған онлайн мониторинг		Жалпы баға	
		орташа балл	%	орташа балл	%	Орташа балл	орташа балл
1	Ақмола облысы	4,73	75,3%	4,95	77,9%	4,84	76,6%
2	Шығыс Қазақстан облысы	4,78	76,7%	4,84	92,4%	4,81	84,5%
3	Қостанай	4,77	79,7%	4,85	87,9%	4,81	83,7%

	облысы						
4	Солтүстік Қазақстан облысы	4,75	78,8%	4,81	85,8%	4,78	82,3%
5	Қарағанды облысы	4,73	73,0%	4,82	89,8%	4,77	81,4%
6	Абай облысы	4,77	78,9%			4,77	78,9%
7	Қызылорда облысы	4,73	79,4%	4,76	84,5%	4,74	81,9%
8	Батыс Қазақстан облысы	4,71	74,6%	4,75	82,9%	4,73	78,7%
9	Жетісу облысы	4,73	73,2%			4,73	73,2%
10	Ұлытау облысы	4,7	81,2%			4,70	81,2%
11	Атырау облысы	4,66	78,5%	4,71	85,8%	4,68	82,1%
12	Ақтөбе облысы	4,64	77,0%	4,70	96,0%	4,67	86,5%
13	Түркістан облысы	4,72	72,2%	4,62	74,0%	4,67	73,1%
14	Маңғыстау облысы	4,62	78,1%	4,67	76,4%	4,64	77,3%
15	Жамбыл облысы	4,67	74,7%	4,62	74,6%	4,64	74,6%
16	Алматы қаласы	4,72	72,7%	4,56	72,0%	4,64	72,4%
17	Павлодар облысы	4,67	76,5%	4,58	76,2%	4,62	76,4%
18	Шымкент	4,64	71,8%	4,54	70,0%	4,59	70,9%
19	Астана қаласы	4,62	77,0%	4,42	65,5%	4,52	71,3%
20	Алматы облысы	4,53	79,9%	4,33	69,9%	4,43	74,9%
	БАРЛЫҒЫ:	4,69	76,4%	4,70	80,1%	4,70	78,3%

Қоғамдық мониторинг нәтижелерін бағалау өзгерістерінің динамикасы 2021-2022 жылдар аралығында ЖАО бөлінісінде мемлекеттік қызметтер сапасын бағалаудың оң серпіні байқалады.

Алынған мәліметтерге сәйкес, ең үлкен теріс динамика Алматы облысында байқалады (тиісінше -0,03 баллға кеміген). Бұл ретте, ең жоғары оң динамика Батыс Қазақстан және Павлодар облыстарында байқалады (тиісінше 0,43 және 0,39 баллға артқан).

Үш жылдық кезеңдегі ең жоғары орташа баллды Ақмола, Шығыс Қазақстан және Қостанай облыстарының жергілікті атқарушы органдары көрсетті (тиісінше 4,78, 4,77 және 4,73 балл). Алматы облысының, Павлодар облысының және Астана қаласының ЖАО мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалауда төмендетілген үш жылдық серпінді көрсетіп отыр (тиісінше 4,54, 4,55 және 4,55 балл).

2.5.5-кесте. ЖАО мониторингі нәтижелерінің динамикасы
(екі зерттеу аясында), 2021-2023 жылдар

№	ЖАО	2021		2022		2023		2022-2023 жылдар динамикасы		2021-2023 жылдардағы орташа мән	
1.	Ақмола облысы	4,88	81,8%	4,62	76,2%	4,84	76,6%	0,22	0,4%	4,78	78,2%
2.	ШҚО	4,86	80,6%	4,65	75,1%	4,81	84,5%	0,16	9,4%	4,77	80,1%
3.	Қостанай облысы	4,93	89,6%	4,46	66,8%	4,81	83,7%	0,35	16,9%	4,73	80,0%
4.	СҚО	4,91	82,0%	4,55	68,1%	4,78	82,3%	0,23	14,2%	4,75	77,5%
5.	Қарағанды облысы	4,89	81,6%	4,58	77,1%	4,77	81,4%	0,19	4,3%	4,75	80,0%
6.	Қызылорда облысы	4,9	81,3%	4,46	61,6%	4,74	81,9%	0,28	20,3%	4,70	74,9%
7.	БҚО	4,65	74,8%	4,3	58,7%	4,73	78,7%	0,43	20,0%	4,56	70,7%
8.	Атырау облысы	4,84	82,2%	4,39	64,6%	4,68	82,1%	0,29	17,5%	4,64	76,3%
9.	Түркістан облысы	4,9	80,3%	4,46	66,1%	4,67	73,1%	0,21	7,0%	4,68	73,2%
10.	Ақтөбе облысы	4,87	80,6%	4,42	61,7%	4,67	86,5%	0,25	24,8%	4,65	76,3%
11.	Алматы қаласы	4,69	84,0%	4,36	57,3%	4,64	72,4%	0,28	15,1%	4,56	71,2%
12.	Жамбыл облысы	4,86	86,1%	4,48	67,3%	4,64	74,6%	0,16	7,3%	4,66	76,0%
13.	Маңғыстау облысы	4,84	80,4%	4,54	64,5%	4,64	77,3%	0,10	12,8%	4,67	74,1%
14.	Павлодар облысы	4,81	80,4%	4,23	59,7%	4,62	76,4%	0,39	16,7%	4,55	72,2%
15.	Шымкент	4,87	80,5%	4,36	60,3%	4,59	70,9%	0,23	10,6%	4,61	70,6%
16.	Астана қаласы	4,81	73,0%	4,31	60,4%	4,52	71,3%	0,21	10,9%	4,55	68,2%
17.	Алматы облысы	4,73	75,4%	4,46	63,7%	4,43	74,9%	-0,03	11,2%	4,54	71,3%
18.	Абай облысы					4,77	78,9%			4,77	78,9%
19.	Жетісу облысы					4,73	73,2%			4,73	73,2%
20.	Ұлытау облысы					4,7	81,2%			4,70	81,2%
	Барлығы:	4,84	80,9%	4,45	65,2%	4,69	78,1%	0,23	12,9%	4,67	75,2%

2.6 Аймақтар рейтингі

Сұралған қызметті алушылардың бағалау мәндеріне сәйкес, 2023 жылы мемлекеттік әлеуметтік тапсырыс шеңберінде көрсетілетін 50 мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша, өңірлердің рейтингі қалыптастырылды.

Павлодар облысы **мемлекеттік қызмет көрсету сапасы** бойынша өңірлер рейтингінде 4,86 орташа балл және қанағаттанушылық деңгейі 84,0% бойынша бірінші орында тұр. Рейтингте орташа балл 4,83 және қанағаттану деңгейі 82,7% болған Абай облысы екінші орында. Үшінші орынды Қызылорда облысы және Астана қаласы 4,80 орташа балл иеленіп өзара бөлісті, қанағаттану деңгейлері 83,2% және 80,5% тиісінше.

2.6.1-кесте. Мемлекеттік қызмет көрсетудің сапа бойынша өңірлер рейтингі, 2023 жыл

№	ӨҢІРЛЕР	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
		Электрондық нысан		Қағаз түрінде		Өңірлер рейтингі	
1	Павлодар облысы	4,82	78,2%	4,89	89,7%	4,86	84,0%
2	Абай облысы	4,78	78,8%	4,88	86,7%	4,83	82,7%
3	Қызылорда облысы	4,69	80,9%	4,91	85,5%	4,80	83,2%
4	Астана қаласы	4,71	75,6%	4,89	85,3%	4,80	80,5%
5	СҚО	4,70	78,4%	4,88	87,1%	4,79	82,8%
6	Ұлытау облысы	4,78	78,0%	4,80	82,4%	4,79	80,2%
7	Жетісу облысы	4,63	70,7%	4,93	85,8%	4,78	78,3%
8	БҚО	4,72	75,7%	4,82	82,8%	4,77	79,3%
9	Қостанай облысы	4,74	75,6%	4,78	85,6%	4,76	80,6%
10	ШҚО	4,65	73,8%	4,86	84,2%	4,76	79,0%
11	Ақтөбе облысы	4,57	70,2%	4,91	88,9%	4,74	79,6%
12	Алматы облысы	4,66	75,8%	4,80	82,3%	4,73	79,1%
13	Жамбыл облысы	4,75	78,8%	4,72	73,2%	4,73	76,0%
14	Ақмола облысы	4,67	77,1%	4,77	79,7%	4,72	78,4%
15	Түркістан облысы	4,74	72,5%	4,70	79,4%	4,72	76,0%
16	Алматы қаласы	4,75	77,5%	4,68	70,5%	4,71	74,0%
17	Маңғыстау облысы	4,66	71,8%	4,72	76,3%	4,69	74,0%
18	Қарағанды облысы	4,58	74,2%	4,77	76,1%	4,67	75,2%
19	Шымкент	4,60	72,8%	4,72	75,2%	4,66	74,0%
20	Атырау облысы	4,74	77,7%	4,47	66,7%	4,61	72,2%
	Барлығы:	4,70	75,7%	4,79	81,2%	4,75	78,4%

Ағымдағы жылы Қарағанды облысы мен Шымкент қаласы (тиісінше 4,67 және 4,66 балл) **өңірлік рейтингтің аутсайдерлері** болып табылады,

өңірлер рейтингінде соңғы орын Атырау облысы болып табылады – рейтингте – 4,61 орташа балл және қанағаттану деңгейі – 72,2%.

Айта кету керек, **электрондық форматта** алынған қызметтер қызмет көрсетушілер кеңселерінде қағаз форматында алынған қызметтерге қарағанда **жоғары бағаланады**, бұл үрдіс көптеген өңірлер үшін сипатқа ие – 20 өңірдің 17-сінде электрондық түрде көрсетілетін қызметтер орта есеппен қызмет көрсетушілер кеңселеріндегі ұқсас қызметтерден +0,15 баллға жоғары бағаланады. Тек 4 өңірде ғана электрондық қызметтер төмен бағаланды. Атырау облысы (-0,71 балл төмен), Алматы қаласы (-0,06 балл төмен), Түркістан облысы (-0,04 балл төмен), сондай-ақ аздап айырмашылықпен Жамбыл облысы (-0,02 балл төмен) болды.

Павлодар облысының қызмет көрсетушілері электрондық түрде көрсетілетін қызметтерді жоғары бағалады (4,82 балл және қанағаттану деңгейі 78,2%), қызмет көрсетушілер кабинеттерінде көрсетілген қағаз түрінде көрсетілетін қызметтер Жетісу облысының тұрғындарымен басқаларға қарағанда жоғары бағаланды (4,93 балл және қанағаттану деңгейі 85,8%). Қағаз түрінде алынған қызметтер Атырау облысының қызмет алушылары басқа өңірлерге қарағанда төмен бағаланады (4,47 балл). Электрондық форматта алынған қызметтер, Ақтөбе облысында басқа өңірлерге қарағанда төмен бағаланады (4,57 балл).

III. МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ САПАСЫ БОЙЫНША ҚАНАҒАТТАНУ

3.1 Мемлекеттік қызметшілерді, бос мемлекеттік әкімшілік лауазымға орналасуға үміткерлерді және құқық қорғау қызметіне алғаш рет кіретін азаматтарды тестілеу

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызмет атауы: 03001002 Мемлекеттік қызметшілерді, бос мемлекеттік әкімшілік лауазымға орналасуға үміткерлерді және құқық қорғау қызметіне алғаш рет кіретін азаматтарды тестілеу

Қызмет коды: С1.

Мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі.

Қызмет көрсетуші: «Мемлекеттік қызметтің персоналын басқару ұлттық орталығы» АҚ

Нормативтік құқықтық акт: ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының 29.11.2022 № 240 бұйрығы.

Қызметті көрсету нысаны: электрондық (толық автоматтандырылған)

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі:

«Электрондық үкіметтің» веб-порталы арқылы

Қызметті көрсету мерзімі: Тестілеу өтініш берілген күннен бір күнтізбелік күннен ерте емес және кандидат таңдаған тестілеу күні мен уақытынан кешіктірілмей өткізіледі

Құжаттар топтамасын тапсыру үшін күтудің рұқсат етілген ең ұзақ уақыты – 15 минут.

Үміткерге қызмет көрсетудің рұқсат етілген ең ұзақ уақыты – 30 минут.

Қызметті көрсетудің нәтижесі: электрондық сертификат, кандидаттың жеке қасиеттерін бағалауға арналған тестілеу нәтижесі жөніндегі қорытынды немесе тестілеуді өту мәндерінен төмен нәтижелерімен тестілеуден өткені туралы анықтама.

Тестілеудің нәтижесі портал арқылы кандидаттың жеке кабинетіне 20 (жиырма) минут ішінде жіберіледі.

Қызмет алушылар: жеке тұлғалар.

Қызмет құны: тегін.

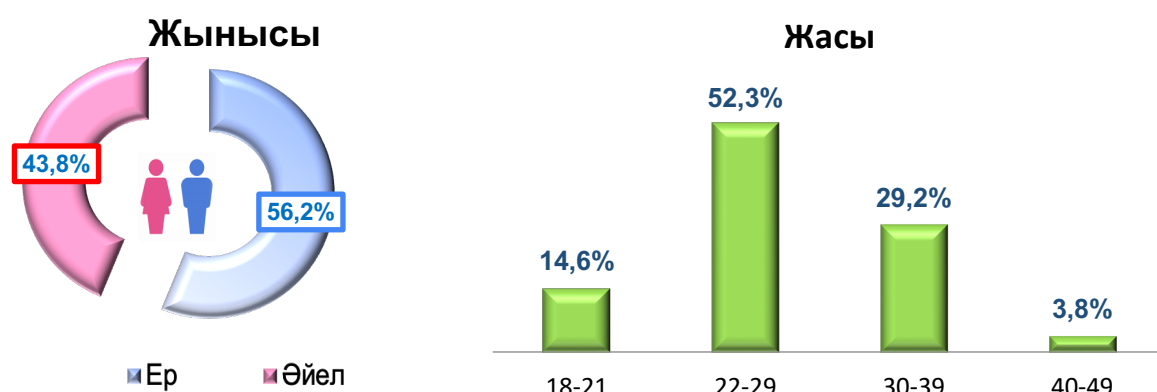
Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қоғамдық мониторинг жүргізу шеңберінде сандық (жаппай зерттеу) және сапалық зерттеулер (тереңдетілген сұхбаттар және фокус-топ) жүргізілді, соның нәтижесінде мынадай нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жаппай сауалнама жүргізу нәтижесінде 130 респондент қатысты, олардың басым бөлігі еркектердің 56,2%-ын, қалған 43,8%-ын әйелдер құрады. Респонденттер арасында барлығы (100%) қызмет алуға жеке тұлғалар ретінде өтініш берген. Респонденттердің басым бөлігі 22-29 жастағылар тобына жатады – 52,3% және 30-39 жастағылар – 29,2%.

Диаграмма 3.1.1. Әлеуметтік-демографиялық блок



Барлық қызмет алушылар Қазақстан Республикасының азаматтары болып табылады және физикалық қолжетімділік пен қарым-қатынасты қамтамасыз ету тұрғысынан қосымша қажеттіліктері жоқ.

Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері мынадай болды:

Көрсетілетін қызметті алушылардың басым бөлігі (93,1%) қызмет ЭҮП (egov.kz, электрондық қызметтер) арқылы алынғанын, аз бөлігі ХҚКО-ға қызмет көрсетуге өтініш бергенін (6,9%) көрсетті.

Қызмет алушылар арасында жүргізілген жаппай сауалнама нәтижелері

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері төмендегі мәндерді құрады:

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» ҰҚ» АҚ, «Электрондық үкімет» порталы) қызметін қоса алғанда, мемлекеттік қызмет көрсету сапасының қанағаттану деңгейі 93,0%- ды құрайды және **орташа балл 4,93** болды.

3.1.1-кесте. Ұпайлардың бөлінуі

Бағалау критерийі	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН БЫҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелу оңайлығын бағалау	4,96	4,97	96,2%	97,1%
	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,97		96,9%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,98		97,7%	
	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырғандығын бағалаңыз	4,98		97,7%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда)қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,89	4,91	92,3%	93,4%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,89		92,3%	

	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,89		92,3%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,97		96,9%	
	Порталды пайдалану жөніндегі Нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,90		93,0%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанцияларға, кабинеттерге бару)	4,95	4,95	95,4%	95,4%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,95		95,4%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,95		95,4%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,95		95,4%	
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,99	4,99	99,2%	99,2%
ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	Виртуалды ассистентті пайдалану ыңғайлылығы	4,71	4,71	71,4%	71,4%
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	4,71		71,4%	
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	4,71		71,4%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		5,00		95,4%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	5,00		95,4%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	5,00		95,4%	
	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым				
	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,99	4,99	99,2%	99,2%
	ОРТАША БАЛЛ		4,93		93,0%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,98		96,5%
	«Электронды үкімет» порталы		4,89		90,0%

«Электрондық үкімет» порталында тіркеудің, авторландырудың қолжетімділігі мен ыңғайлылығы, сондай – ақ көрсетілетін қызметті алушылар кілттің ЭЦҚ пайдалануын жоғары бағалады-4,97 балл және қанағаттану деңгейі 97,1% құрады. Қол жетімділікті арттыру бойынша ұсыныстар мен тілектер арасында көрсетілетін қызметті алушылар порталда ұсынылатын ақпаратты қазақ тіліне аударудың мағыналық құрамдас бөлігін жақсарту қажеттігін атап өтті: «тест екі турдан тұрады, бірінші турынан

өтсеңіз, екінші тур психотестті тапсыру үшін 1 сағат уақыт күту қажет болады. Яғни, сол жағын жөндесе, 1 сағат күтпей, бірден тестті тапсыратындай етіп істесе» (Маңғыстау облысы); «мен үшін электрондық үкімет порталын қолдану түсінікті, дегенмен мобильді версиясын қолдану ыңғайсыз, ноутбукпен ғана ыңғайлы» (Алматы қаласы); «барлығы оңай әрі жақсы ұйымдастырылған, әрмен қарай да дамыта беру қажет, халыққа түсіндіру жұмыстарын жасап, үйрету қажет» (Түркістан облысы).

Порталда берілген **ақпарат** мүмкін болатын 5 балдан 4,91 балға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 93,4% құрады. Көрсетілетін қызметті алушылардың тілектері мен ұсыныстары арасында айтылды: «мен емтиханда сынақ тестілеуі бар екенін білмедім, мұндай мүмкіндіктер туралы бұрын ескертіп немесе жарнамалағанын қалаймын» (Астана қаласы); «Тестілеудің қазақша заңдар бойынша қазақша аудармасын түсіну қиындық тудырады, түсініксіз деп айтсам да болады, орысшасы түсінікті» (Шымкент қаласы).

Мемлекеттік қызмет көрсету **рәсімі** 4,95 баллмен бағаланды және қанағаттанушылық деңгейі 95,4%. Қызмет алушылардың ұсынысы: «Тестте көптеген сұрақтар бар, оны екі бөлікке бөлген дұрыс, әйтпесе бас айналып, көз шаршайды, компьютер алдында ұзақ уақыт болудан өзімді жаман сезінемін» (Жамбыл облысы).

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімі** 4,99 баллға бағаланып, қанағаттанушылық деңгейі 99,2% құрады, бұл көп жағдайда қызмет мерзімінде көрсетілгенін және қызмет көрсету шарттары көрсетілетін қызметті алушыларға толық қанағаттанатынын көрсетеді.

Сонымен қатар, **виртуалды көмекшінің** жұмысы үшін қызмет алушы ең төменгі балл бергенін атап өткен жөн (4,71 балл, ал қанағаттанушылық деңгейі 71,4%). Ескертулердің ішінде ВА жауаптарының толықтығын арттыру туралы тілектер де болды: «ВА қойған сұрақтарға толық жауап алу үшін».

Мемлекеттік қызметтерді алу **шығындары** жоғары бағаланып, орташа балл 5 және қанағаттанушылық көрсеткіші 95,4% құрады.

«Кері байланыс» критерийі –қызмет алушылар шағым бермеді, соған қарамастан мынадай тілектерін білдірді: «операторлар заңды тұлғалардың сұрақтарына дұрыс жауап бере алмайды, жеке тұлғалардың сұрақтарына жақсы жауаптар берілді» (Астана қаласы); «Операторларға қызмет көрсету өте баяу жүреді, өту қиын, күту уақыты 15 минуттан жарты сағатқа дейін болды» (Мәңгілік өлке); «Мен 1414 call-орталығына хабарластым, операторлар жауап бере алмады, олар 5 операторды өзгертті, бірақ жауап алмадым» (Астана қаласы).

Бұл ретте респонденттердің басым көпшілігі қызметті алу **нәтижесін** 4,99 баллға бағалап, қанағаттанушылық деңгейі 99,2% құрады, бұл жоғары көрсеткіш.

Сондай-ақ, әдістеме бойынша алынған бағалау олардың жауапкершілік салаларына қарай қызмет көрсетушілер арасында таратылды, нәтижесінде мынадай мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган (4,98 балл және қанағаттану деңгейі 93%) **«Электрондық үкімет» порталға** (4,89 және қанағаттану деңгейі 90%) қарағанда жоғары балл алды.

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылармен жүргізілген терең сұхбат нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметті алу кезінде төмендегілер анықталды:

Ешқандай қиындық болған жоқ, барлығы рет ретімен жазылып тұрды, қалай карточка тіркеу керек барлығы жазылған. Телефонмен де істеуге болады, егер ноутбук немесе басқа да құрылғылар болса, құрал-жабдықтардың қатты қажеттілігі жоқ, ұялы телефоның болса сол да жеткілікті, жеке куәлік және ЭЦҚ кілті болса жеткілікті, барлығын онлайн ала алдым. Барлығы оңай бұдан артық қаншалықты жеңілдету керектігін білмеймін, егер тек телефон номермен өтетін болса тіптен жақсы болар еді. Барлығын бірден сұрақ жауап қылып қойса дұрыс болар еді, ал қазір бәрін белгілеген соң ғана бірақ жауабы шығады, әр белгілеген сайын жауабы шығып отырса дұрыс болар еді. Тестке дайындалу үшін көп заңдарды оқыған дұрыс деп ойлаймын. Егер 5-ке дейінгі шкалада болса 5 деген баға берер едім, егер 10-ға дейінгі шкалада болса 10 деген баға берер едім, ең жоғарғы баға! Әлсіз жағын білмедім, ал сынақ тест тапсырып жатқанда үйде жүріп асықпай өте беруге болады, уақыты бітіп қалмайды сонысы ыңғайлы ал тағы бір қосымша бар ол уақыты біткенде тоқтап қалады.

Сұрақтары өте көп соны азайтса деймін, немесе басқа сұрақтар орнын ауыстырса өйткені сұрақ көп және бәрі бір біріне ұқсас, сол жағын дұрыстаса деймін. Бұл қызметті алу тұтастай алғанда көрсетілетін қызметті алушыларға қиындық туғызбайды, пайдаланушы осы платформаны тіркеуге және пайдалануға оңай, көрсетілетін қызметті алушылар телефон арқылы көрсетілетін қызметті алу мүмкіндігін атап өтті.

- Пайдаланушылардың жауаптарының арасында сұрақтар санының азаюына қатысты тілектермен қоса, тағыда бірдей мағынасы бар сұрақтарды пайдаланбау туралы өтініштер болды.

Бұл қызмет үшін жасырын сатып алушы әдісі жүргізілді, ешқандай ескертулер анықталмады.

Фокус-топ талқылауларында көбі көрсетілген қызметке қанағаттанатындарын айтты, алайда E-Gov Mobile туралы бір ұсыныс болды, тіркелу уақыты өте қысқа, көбінесе қайта кіруге тура келеді, сосын деректерді қайта енгізу керек.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Жалпы ұсыныстар:

1. Порталда ұсынылатын ақпараттың қазақ тіліне аудармасының мағынасын жақсарту;
2. Ауызша (бейресми) және жазбаша кері байланысты қамтамасыз ету арналарының жұмысын жақсарту;
3. Тізілімге сәйкес «электрондық үкімет» порталында мемлекеттік қызметке сипаттама беру;

«Электрондық үкімет» порталы:

4. Порталда қайта тіркеуді қажет етпей, тестілеуден өту уақытын өзгерту мүмкіндігін қарастыру;
5. Ақпараттық жүйелердің жұмысын жетілдіру, портал жұмысының тоқтап жұмыс істеуіне жол бермеу, пайда болған жағдайларда дереу жою.

Мемлекеттік орган:

6. Платформаның қолжетімділігін қамтамасыз ету бойынша сол бағытта жұмыс істеуді жалғастыру.
7. Тестілеуді өткізуге арналған ғимараттардың неғұрлым ыңғайлы орналасуын қарастыру. Сондай-ақ, ауыл тұрғындары үшін қызметтің қолжетімділігін ескеру қажет.

3.2 Қолма-қол шетел валютасымен айырбастау операцияларына уәкілетті ұйымдарға берілетін лицензия

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызмет атауы: 01704001 Қолма-қол шетел валютасымен айырбастау операцияларына уәкілетті ұйымдарға берілетін лицензия.

Қызмет коды: С2.

Мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі.

Нормативтік құқықтық акт: «Қазақстан Республикасында қолма-қол шетел валютасымен айырбастау операцияларын жүзеге асыру қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі Басқармасының 2019 жылғы 4 сәуірдегі № 49 қаулысы. Нормативтік құқықтық актілері мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 18545 тіркелді.

Қызметті көрсету нысаны: электрондық (толық автоматтандырылған).

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі:

«электрондық үкіметтің» веб-порталы арқылы.

Қызметті көрсету мерзімі: лицензияны және оған қосымшаны берген кезде – 20 (жиырма) жұмыс күні ішінде;

қолданыстағы лицензияға қосымша берген кезде – 10 (он) жұмыс күні ішінде;

лицензияны және (немесе) оған қосымшаны қайта ресімдеген кезде – 10 (он) жұмыс күні ішінде.

Ұлттық Банктің аумақтық филиалы көрсетілетін қызметті алушының құжаттарын алған сәттен бастап 2 жұмыс күні ішінде ұсынылған құжаттардың толықтығын тексереді.

Қызметті көрсетудің нәтижесі: лицензия және (немесе) қолданыстағы лицензияға қосымшасы немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

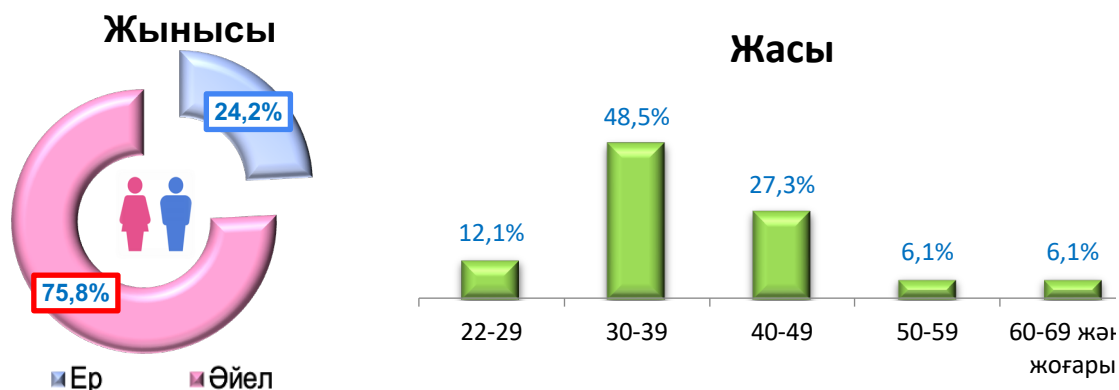
Қызмет алушылар: заңды тұлғалар.

Қызмет құны: Лицензия - 40 АЕК. Қайта ресімдеу - лицензиялық алымнан 10%.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жаппай сауалнама жүргізу нәтижесінде 33 респондент қатысты, олардың басым бөлігін (75,8%) әйелдер, қалғандарын (24,2%) ер адамдар құрады. Респонденттердің басым бөлігі 30-39 жастағылар тобына жатады – 48,5%. Заңды тұлға ретінде қызмет көрсетуге өтініш берген респонденттердің барлығы (100%) Қазақстан Республикасының азаматтары болып табылады және физикалық қолжетімділік пен байланыс тұрғысынан қосымша қажеттіліктері жоқ.

Диаграмма 3.2.1. Әлеуметтік-демографиялық блок



Көп жағдайда (90,9%) қызмет ЭҮП (Egov.kz) арқылы алынды, ал 9,1% жағдайда ғана көрсетілетін қызметті алушы мемлекеттік қызметті алу үшін ХҚКО-ға (өзіне-өзі қызмет көрсету аймағында өз бетінше) жүгінді, барлық жағдайларда ЭЦҚ-ны қолдану қажет болды. Сауалнама барысында көрсетілетін қызметті алушылардың 73,0%-ы порталда жұмыс істеу кезінде ешқандай қиындықтар мен қиындықтар болмағанын, ал 8,1%-ы порталдың/қызметтің нашар жұмыс істеуіне байланысты қиындықтарға тап болғанын (ашпаған, жүктемеген, жұмыс істемеген) атап өткен.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері төмендегі мәндерді құрады:

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» ҰҚ» АҚ, «Электрондық үкімет» порталы) қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасының қанағаттану деңгейі 91,9% құрайды және **орташа балл – 4,91**.

3.2.1-кесте. Ұпайлардың бөлінуі

Бағалау критерийі	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҰҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелу оңайлығын бағалау	4,82	81,8%
	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,85	84,8%
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,85	84,8%
	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырғандығын бағалаңыз	4,82	81,8%
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда) қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,70	75,8%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,82	84,8%
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,88	90,9%
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,94	93,9%
	Порталды пайдалану жөніндегі Нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,91	90,9%
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанцияларға, кабинеттерге бару)	4,94	93,9%
		4,92	93,2%

	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,94		93,9%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,94		93,9%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,88		90,9%	
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,94	4,94	93,9%	93,9%
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы	4,91	4,94	90,9%	92,4%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды	4,88		90,9%	
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	4,94		93,9%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	4,94		93,9%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым	5,00	5,00	100%	100%
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым	5,00		100%	
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,82	4,82	84,8%	84,8%
	ОРТАША БАЛЛ		4,91		91,9%
	Үкілетті мемлекеттік орган		4,91		92,0%
	«Электрондық лицензиялау» порталы, «электрондық үкімет» порталы		4,90		91,1%

«Электрондық үкімет» порталында тіркеудің, авторландырудың қолжетімділігі мен ыңғайлылығын, сондай – ақ көрсетілетін қызметті алушылар кілттің ЭЦҚ пайдалануын 4,83 баллға және қанағаттану деңгейін 83,3% - ға бағалады. Қол жетімділікті арттыру бойынша түсініктемелер мен тілектер арасында көрсетілетін қызметті алушылар порталда ұсынылатын ақпаратты қазақ тіліне аударудың мағыналық құрамдас бөлігін жақсарту қажеттігін атап өтті: «көбірек нұсқаулар алғым келеді, бәрі түсініксіз» (Ақтөбе облысы); «Ұлттық Банк көмектеседі, өте жақсы» (Алматы қаласы); «сайт қалыпты жұмыс істемеді» (Қарағанды облысы).

Порталда ұсынылған ақпарат 5-тен 4,85 баллға бағаланды, ал қанағаттанушылық деңгейі 87,3% құрады. Қызмет алушылардың тілектері мен ұсыныстарының ішінде: «түсініксіз сәттер болды, біз 1414-ке жүгіндік» (Алматы қаласы); «қандай проблемалар болды, олар бірден түзетті» (Алматы облысы); «мағлұматтар болмады» (Шыңғыс Қазақстан облысы).

Мемлекеттік қызмет көрсету рәсімі 4,92 балл, қанағаттанушылық деңгейі 93,2% деңгейінде бағаланды.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі 4,94 баллға бағаланып, қанағаттанушылық деңгейі 93,9% құрады. «өте ұзақ» (Қарағанды облысы).

Бұл ретте виртуалды көмекшінің жұмысы үшін ең жоғары баллды қызмет алушылар бергенін атап өткен жөн (5 балл, ал қанағаттанушылық деңгейі 100%).

Мемлекеттік қызметті алу шығыны бағаланды: орташа балл 4,94 және қанағаттанушылық деңгейі 92,4% құрады. Төлем бойынша тілектері: «арнайы ұсыныстар жоқ, бірақ комиссия болмаса, керемет болар еді» (Шымкент қаласы); «төлем одан да арзан болса жақсы болар еді» (Алматы қаласы).

Кері байланыс шарттарын бағалауды және шағым нәтижесін бағалауды білдіретін кері байланыс 5 ең жоғары орташа баллмен және 100% қанағаттану деңгейімен бағаланды, соған қарамастан мынадай

тілектер айтылды: «EGOV серверін Қазақстан аумағында орналастырып, шет елдерге сатпау керек» (Шымкент қаласы); «EGOV деректерді өңдеу және жүктеу тезірек болса, өте жиі істен шығады» (Шыңғыс Қазақстан облысы); «eLicense, порталды пайдалану бойынша нұсқаулар жасаңыздар» (Ақтөбе облысы)

Сонымен қатар, сауалнамаға қатысқандардың басым көпшілігі **қызмет көрсету нәтижесін** 4,82 баллға бағалап, қанағаттанушылық деңгейі 84,8%. Көрсетілетін қызметті алушылардың тілектері мен ұсыныстары арасында «барлығы стандарт бойынша, ескертусіз» (Астана қаласы) айтылды.

Сондай-ақ, әдістеме бойынша алынған бағалаулар олардың жауапкершілік салаларына қарай қызмет көрсетушілер арасында бөлінді, нәтижесінде мынадай мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган (4,91 балл және қанағаттану деңгейі 92%) **«электрондық үкімет» порталына** (4,90 және қанағаттану деңгейі 91,1%) қарағанда жоғары балл алды.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осылайша, осы мемлекеттік қызметті көрсету сапасының жалпы бағасы жоғары, ал көрсетілетін қызметті берушілер жеке-жеке жоғары орташа мәндер мен қанағаттану деңгейлерін алды. Сонымен қатар мемлекеттік қызметті алу сапасы мен ыңғайлылығын жетілдіру бойынша мынадай шараларды қарастыру ұсынылады:

1. Іздеу нәтижелерінде өзекті емес ақпаратты көрсетуді жою үшін e-gov.kz және e-license.kz порталдарда ақпараттық іздеу функциясын жетілдіру мәселесін қарастыру.
Уәкілетті мемлекеттік орган
2. Мемлекеттік қызметті (лицензияны) алу уақытын қысқарту мүмкіндігін қарастыру.

3.3 Банктерге, Қазақстан Республикасының бейрезидент-банктерінің филиалдарына Қазақстан Республикасының банк заңнамасында көзделген банктік және өзге де операцияларды жүргізуге лицензия беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызмет атауы: 01701003 Банктерге, Қазақстан Республикасының бейрезидент-банктерінің филиалдарына Қазақстан Республикасының банк заңнамасында көзделген банктік және өзге де операцияларды жүргізуге лицензия беру

Қызмет коды: СЗ.

Мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі

Нормативтік құқықтық акт: «Банкті, Қазақстан Республикасы бейрезидент-банкінің филиалын ашуға рұқсат беру қағидаларын, Банктерді, Қазақстан Республикасы бейрезидент-банктерінің филиалдарын банк операцияларын және Қазақстан Республикасының банк заңнамасында көзделген өзге де операцияларды жүргізуге лицензиялау, ислам банктері, Қазақстан Республикасы бейрезидент-ислам банктерінің филиалдары жүзеге асыратын банк операцияларын

және өзге де операцияларды жүргізуді лицензиялау қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2020 жылғы 30 наурыздағы № 36 қаулысы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2020 жылғы 31 наурызда № 20228 болып тіркелді.

Қызметті көрсету нысаны: электрондық (толық автоматтандырылған) «бір өтініш» қағидаты бойынша көрсетіледі.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: «электрондық лицензиялау» порталы elicense.kz, «электрондық үкімет» порталы арқылы.

Қызметті көрсету мерзімі: банк операцияларын және өзге де операцияларды жүргізуге арналған лицензия беру кезінде - 30 жұмыс күніне дейін.

Қызметті көрсетудің нәтижесі: Лицензия беру, лицензияны қайта ресімдеу, лицензияны қоса бере отырып, лицензияның телнұсқа-сын беру туралы хабарлама немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

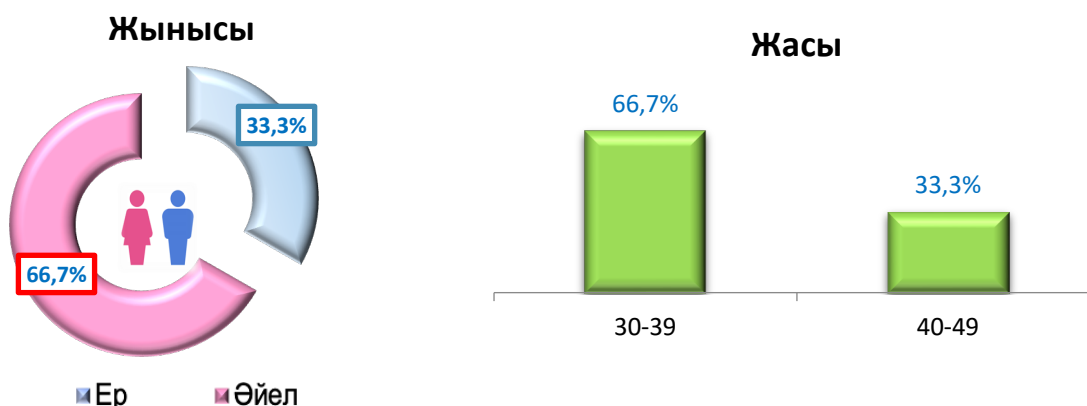
Қызмет алушылар: заңды тұлғалар.

Қызмет құны: лицензия - 800 АЕК. Қайта тіркеу - лицензия беру кезіндегі ставканың 10%-ы. Лицензия беру кезінде ставканың телнұсқасы – 10%

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Осы қызмет бойынша жаппай сауалнама қорытындысы бойынша 3 көрсетілетін қызметті алушы қатысты, Олардың басым бөлігін (66,7%) ер адамдар, қалғандарын (33,3%) әйелдер құрайды. Респонденттердің басым бөлігі 30-39 жастағылар тобына жатады – 66,7%. Заңды тұлға ретінде қызмет көрсетуге өтініш берген респонденттердің барлығы (100%) Қазақстан Республикасының азаматтары болып табылады және физикалық қолжетімділік пен байланыс тұрғысынан қосымша қажеттіліктері жоқ.

Диаграмма 3.3.1. Әлеуметтік-демографиялық блок



Көп жағдайда (100%) қызмет «Е-лицензиялау» elicense.kz арқылы алынды. Сауалнама барысында барлық көрсетілетін қызметті алушылар порталда жұмыс істеу кезінде қандай да бір қиындықтар мен қиындықтар болмағанын атап өтті.

3.3.1-кесте. Ұпайлардың бөлінуі

Бағалау критерийі	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелу оңайлығын бағалау	4,67	4,92	66,7%	91,7%
	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	5,00		100%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	5,00		100%	
	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырғандығын бағалаңыз	5,00		100%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда) қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	5,00	4,73	100%	86,7%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,33		66,7%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,33		66,7%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	5,00		100%	
	Порталды пайдалану жөніндегі Нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	5,00		100%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанцияларға, кабинеттерге бару)	5,00	5,00	100%	100%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	5,00		100%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	5,00		100%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	5,00		100%	
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,67	4,67	66,7%	66,7%
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы	4,67	4,83	66,7%	75,0%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды	4,67		66,7%	
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	4,67		66,7%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	5,00		100%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	5,00	5,00	100%	100%
	ОРТАША БАЛЛ		4,86		86,7%
	Ұкілетті мемлекеттік орган		4,88		87,5%
	«Электронды үкімет» порталы		4,83		88,9%

Нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша мынадай пайымдаулар алынды:

«Электрондық лицензиялау» порталында қызмет алуға өтініш білдірген және порталға кіру үшін ЭЦҚ пайдаланған. Қызмет алушылардың барлығы Алматы қаласының тұрғындары болып табылады, ал порталда тіркелу біраз қиындықтар туындаған, ал ЭЦҚ алу және пайдалану «қарапайым және түсінікті болды» ешқандай қиындықтар туғызбады.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бағаланған 8 критерийдің 2-уі – «рәсім», «нәтиже» – ең жоғары балл мен қанағаттанушылық деңгейіне

(әрқайсысы 5 балл және 100%) ие болды. Сондай-ақ, «**қолжетімділік пен ыңғайлылық**» критерийі жоғары баллдармен бағаланды, орташа мән 4,92-ні, қанағаттанушылық деңгейі 91,7%-ды құрады.

Дегенмен, көрсетілетін қызметті алушылардың пікірінше, мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қалған критерийлерінде кейбір кемшіліктер бар. Осылайша, «ақпарат» критерий 4,73 баллмен бағаланды және қанағаттанушылық деңгейі 86,7% құрады, ал порталдағы қызмет алу үшін құжаттарға қойылатын талаптар туралы ақпараттың өзектілігі мен нақтылығы критерийі басқаларына қарағанда төмен бағаланды.

Қызмет көрсетуге жұмсалатын **шығындар** орта есеппен 4,83 баллға бағаланып, қанағаттанушылық деңгейі 75%-ды құрады.

Сондай-ақ, әдістеме бойынша алынған бағалаулар олардың жауапкершілік салаларына қарай қызмет көрсетушілер арасында бөлінді, нәтижесінде мынадай мәндер алынды:

Сонымен қатар, мемлекеттік орган 4,88 балл және қанағаттанушылық деңгейі 87,5%, ал электрондық үкімет порталы 4,83 балл және қанағаттану деңгейі 88,9% алды.

Сондай-ақ, сауалнамаға қатысқандар қызмет алушылар порталда көрсетілетін қызметті алудың өзектілігі мен тәсілі туралы ақпараттың барлығы толық түсінікті және түсінікті емес екенін айтты. Сонымен қатар, порталда ұсынылған барлық ақпарат екі тілде болды, ал құжаттарды жинау және тапсыру процесі қиындық туғызбады. Қызмет алушылардың ұсыныстары: қоса берілетін құжаттарға қатысты толығырақ түсініктемелер қосыңыздар» (Алматы қаласы); «қолданушыға арналған толығырақ нұсқаулар» (Алматы қаласы).

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері көрсетілетін қызметті алушыларды тек жартылай ғана қанағаттандырды. Сондай-ақ, қызметті алудың ресми **шығындары** көрсетілетін қызметті алушыларды толық қанағаттандырмайды. Сонымен қатар, сұралғандардың барлығы қосымша **шығындарға** мүлдем қанағаттанбайтындарын атап өтті. қызметтік шығындардан басқа, қызметті алу процесінде келтірілген шығындарды да айта кету керек, қызмет алушылар мемлекеттік қызметті алу кезінде сыбайлас жемқорлық көріністеріне тап болмағанын атап өткен.

«Электрондық лицензиялау» порталының жұмысына қатысты қызмет алушылар порталда қызмет алу процесінде порталдың жұмыс істеуіне қатысты түсініксіз техникалық проблемалардың орын алғанын атап өтті («қызметті алғаш рет алу мүмкін болмады»).

Қорытындылар мен ұсыныстар

Мәселен, көп жағдайда қызмет алушылар үшін порталда тіркеу, порталдағы істен шығулар, қызметті алу мерзімі, қызметтік тарифтер және қызметті алу барысында қосымша шығындар сияқты қызметтерді алу кезеңдерінде қиындықтар болды. Осыған байланысты жоғарыда аталған көрсеткіштерді жақсартуға назар аудару ұсынылады:

1. Порталда мемлекеттік қызметті алу әдісі туралы ақпаратты және нұсқаулықты қайта қарау, дұрыстау.

3.4 Микроқаржылық қызметті жүзеге асыруға лицензия беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызмет атауы: 01704018 Микроқаржылық қызметті жүзеге асыруға лицензия беру

Қызмет коды: С4.

Мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі

Нормативтік құқықтық акт: «Микроқаржылық қызметті лицензиялау қағидаларын, микроқаржылық қызметті жүзеге асыруға арналған біліктілік талаптарын және оларға сәйкестікті растайтын құжаттардың тізбесін бекіту туралы» Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2020 жылғы 23 қарашадағы № 108 қаулысы. Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 21731 болып тіркелген.

Қызметті көрсету нысаны: электрондық (толық автоматтандырылған)/ қағаз түрінде

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: ҚНРДА, «электрондық үкіметтің» веб-порталы арқылы.

Қызметті көрсету мерзімі: 2 (екі) жұмыс күннен 30 (отыз) жұмыс күнінен кешіктірмей.

Қызметті көрсетудің нәтижесі: Лицензияны, лицензияның телнұсқасын беру, лицензияны қайта ресімдеу туралы хабарлама немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Қызмет алушылар: заңды тұлғалар.

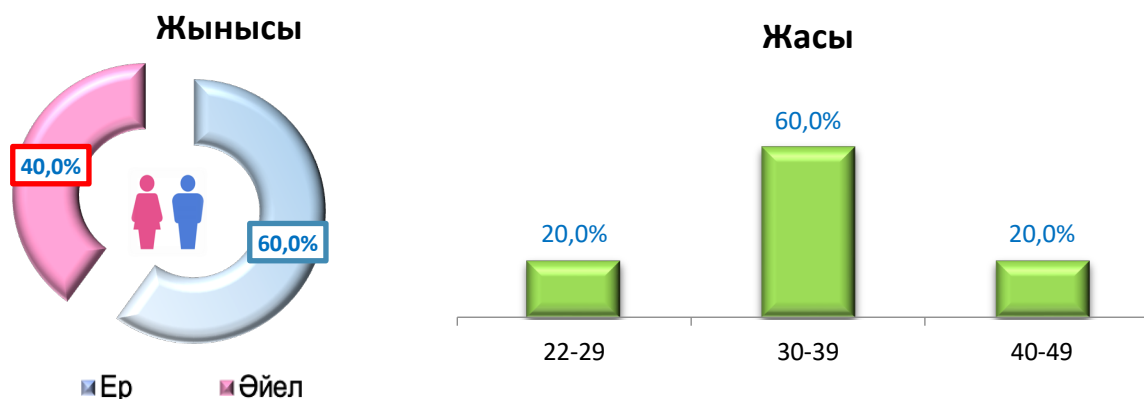
Қызмет құны: Лицензия 30 АЕК. Мөлшерлемелің 10% - 100% құрайды.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық және сапалық зерттеулер жүргізілді, нәтижесінде мынадай нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

10 респондент қызмет алушыларға жаппай сауалнама жүргізді. Олардың 60%-ы еркектер, 40%-ы әйел адамдар. Қызмет алушылардың ең маңызды жас тобы - 30-39 жас (60%) және 40-49 жас (20,0%). Барлық өтініш берушілер заңды тұлғалар және елдің резиденттері (әрқайсысы 100%) болып табылады. Көрсетілетін қызметті алушылардың ешқайсысы. Барлық қызмет алушылар, физикалық қолжетімділігі мен байланысын қамтамасыз ету тұрғысынан қосымша қажеттіліктері жоқ.

Диаграмма 3.4.1. Әлеуметтік-демографиялық блок



Көрсетілетін қызметті алушылардың барлық 100%-ы «электрондық лицензиялау» порталына жүгінген, ал белгілі бір бөлігі сенім білдірілген тұлға ретінде лицензия алуға үміткер жеке делдал компанияларға жүгінген.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері төмендегі мәндерді құрады:

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің қызметін қоса алғанда, мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі 95,3%-ды құрайды және бағалаудың орташа мәні **4,96 баллды құрайды**. Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау 5 балдық шкала бойынша есептелді, ал қанағаттану деңгейі негізгі 8 критерий бойынша анықталды:

3.4.1-кесте. Ұпайлардың бөлінуі

Бағалау критерийі	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелу оңайлығын бағалау	4,80	80,0%
	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,90	90,0%
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,90	90,0%
	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырғандығын бағалаңыз	4,90	90,0%
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда) қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,90	90,0%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,90	90,0%
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,90	90,0%
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	5,00	100%
	Порталды пайдалану жөніндегі Нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,90	90,0%
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанцияларға, кабинеттерге бару)	4,90	90,0%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	5,00	100%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	5,00	100%
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	5,00	100%
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	5,00	100%
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы	4,90	90,0%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды	4,90	90,0%
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	5,00	100%
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	5,00	100%
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	5,00	100%
	ОРТАША БАЛЛ	4,96	95,3%
	Уәкілетті мемлекеттік орган	4,98	97,5%
	«Электронды үкімет» порталы	4,92	91,7%

8 критерийдің ішінен («кері байланыс» критерийі бағаланбады, себебі ешкім шағым бермеді), оған сәйкес мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бағаланды, 3 критерий - **«нәтижелер», «шығындар» және «мерзім»** - ең жоғары балл мен қанағаттанушылық деңгейіне ие болды (әрқайсысы 5 балл және 100%).

«Ақпарат және байланыс» критерийлерін бағалау 5-тен 4,92 баллға, қанағаттанушылық деңгейі 92%-ға жоғары бағаланды. Көрсетілетін қызметті алушылардың тілектері мен ұсыныстары арасында: «Порталдың дизайнын жақсартса болады, қосымша онлайн-консультациялар, күту уақытын қысқарттыңыздар» деп, алғашқы бастағанда қиындық туғызады, нұсқаулықтар қажет» (Жамбыл облысы).

«Ыңғайлылық және қолжетімділік» критерийі бойынша белгілі бір шағымдар келіп түсті, көрсетілетін қызметті алушыларды бағалаудың орташа мәні 4,88 баллды құрайды және қанағаттану деңгейі 87,5%. Көрсетілетін қызметті алушылардың тілектері мен ұсыныстарының ішінде келесідей айтылды: «Кемшіліктер көп, құжатты қоса беру үшін порталға лицензия алуға өтініштің сканерленген нұсқасын қосу қажет. Сканерленген құжатқа арналған жеке папка болуы тиіс. Бірақ бәрін бір құжатқа жинап, біріктіремін. Бұйрық пен шешімді де қосуға болады, бірақ ондай папка жоқ» (Алматы қаласы).

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осылайша, мемлекеттік қызмет толық автоматтандырылған кезде көптеген көрсетілетін қызметті алушылар үшін қиындық қызмет көрсету үдерісінің ақпараттық қолжетімділігінен туындайды, бұл осы рұқсатты алу үшін делдалдық компанияларға жүгіну қажеттілігіне әкеп соғуы мүмкін.

Осыған байланысты, онлайн-платформаларда қызмет көрсету үдерісі туралы ақпараттық хабарды арттыру, барлық құралдар бойынша кеңес беруді жетілдіру, порталда қызмет алу процедурасы жөніндегі нұсқаулықты жеңілдету, бейне нұсқаулықты орналастыру және т.б. ұсынылады.

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Қызметтің сапалы ақпаратқа қол жетімділігін қамтамасыз ету үшін нұсқау дайындау соның ішінде төлемге қатысты.

«Электрондық үкімет» порталы

2. ЭҮП қызмет алу рәсімін оңайлату.
3. Виртуалды көмекшінің жұмысын жақсарту. Толық және сапалы жауап беруді қамтамасыз ету.

3.5 Шекаралық белдеуге кіруге және онда болуға рұқсаттамалар беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызмет атауы: 01902007 Шекаралық белдеуге кіруге және онда болуға рұқсаттамалар беру

Қызмет коды: С5.

Мемлекеттік орган: Ұлттық қауіпсіздік комитеті

Нормативтік құқықтық акт: «Қазақстан Республикасы Ұлттық қауіпсіздік комитеті Шекара қызметінің мемлекеттік қызмет көрсету қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ұлттық қауіпсіздік комитеті Төрағасының 2020 жылғы 20 сәуірдегі № 26/ке бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілері мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 20461 болып тіркелді

Қызметті көрсету нысаны: электрондық (толық автоматтандырылған) .

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі:

«электрондық үкіметтің» веб-порталы арқылы.

Қызметті көрсету мерзімі: 10 жұмыс күні.

Қызметті көрсетудің нәтижесі: Шекаралық белдеуге кіруге және онда болуға рұқсаттама.

Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар.

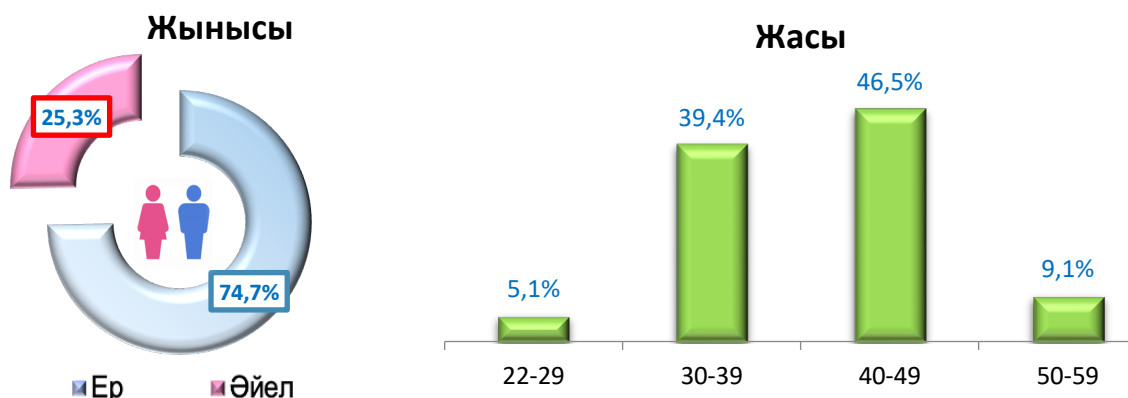
Қызмет құны: тегін

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық және сапалық зерттеулер жүргізілді, нәтижесінде мынадай нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

99 қызмет алушыларға жаппай сауалнама жүргізді. Олардың 47,7%-ы еркектер, 25,3%-ы әйел адамдар. Қызмет алушылардың ең басым жас тобы 40-49 жас (46,5%) және 30-39 жас (39,4%) құрайды. Көрсетілетін қызметті алушылардың ішінде (61,6%) өтініш берушілер жеке тұлғалар және (38,4%) заңды тұлғалар. Барлығы (100%) ел тұрғындары. Өтініш берушілердің 100% ішінен көрсетілетін қызметті алушылардың бірде-бірінің физикалық қолжетімділікті қамтамасыз ету бөлігінде қосымша қажеттіліктері болмады.

Диаграмма 3.5.1. Әлеуметтік-демографиялық блок



Барлық көрсетілетін қызметті алушылар (100%) қызметті алу үшін электрондық порталдарға жүгінді, олардың 87,9% egov.kz және 12,1% ХҚКО (өз бетінше өзіне-өзі қызмет көрсету аймағында).

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері төмендегі мәндерді құрады:

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» ҰҚ» АҚ, «электрондық үкімет» порталы) қызметін қоса алғанда, мемлекеттік қызмет көрсету сапасының қанағаттану деңгейі 94,4%-ды құрайды және бағалаудың орташа мәні 4,93 баллды құрайды.

3.5.1-кесте. Ұпайлардың бөлінуі

Бағалау критерийі	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН БЫҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелу оңайлығын бағалау	4,92	4,94	93,9%	95,0%
	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,96		96,0%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,96		96,0%	

	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырғандығын бағалаңыз	4,93		93,9%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда) қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,92	4,94	93,9%	94,7%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,92		93,9%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,94		94,9%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,96		96,0%	
	Порталды пайдалану жөніндегі Нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,94		94,9%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанцияларға, кабинеттерге бару)	4,90	4,92	93,9%	94,2%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,92		93,9%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,92		93,9%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,95		94,9%	
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,91	4,91	92,9%	92,9%
ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	Виртуалды ассистентті пайдалану ыңғайлылығы				
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы				
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы				
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		4,96		96,0%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	4,96		96,0%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	4,96		96,0%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,93	4,93	93,9%	93,9%
	ОРТАША БАЛЛ		4,93		94,4%
	Үәкілетті мемлекеттік орган		4,93		94,5%
	«Электронды үкімет» порталы		4,93		94,7%

«Шығындар» 4,96 балл және қанағаттанушылық деңгейі 96,0% деңгейінде, қызмет алушылар арасында ешқандай шағым тудырмай алды. Сондай-ақ, «қолжетімділік» критерийі жоғары баллдармен бағаланды, орташа мәні 4,94 және қанағаттану деңгейі 95,0%.

Дегенмен, көрсетілетін қызметті алушылардың пікірінше, мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қалған критерийлерінде кейбір кемшіліктер бар. Осылайша, «Мерзім» критерийі 4,91 баллға бағаланып, қанағаттанушылық деңгейі 92,9% құрады.

Қызмет көрсету тәртібі орташа балл 4,92 және қанағаттанушылық деңгейі 94,2% бағаланды. Ең қиыны электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау рәсімі болды (4,90 балл және 93,9% қанағаттанушылық деңгейі).

Сондай-ақ, белгілі бір қиындықтар порталдағы жұмыстың **қолжетімділігі мен ыңғайлылығынан туындады** (4,60 балл және 70% қанағаттану деңгейі) – порталда тіркеу, ЭЦҚ алу және пайдалану, сондай-ақ порталдың құрылымдық ұйымдастырылуы мен ыңғайлылығы. Соған қарамастан, қызмет алушылар порталда қызмет алу тәртібінің өткен кезеңмен салыстырғанда айтарлықтай жақсарғанын атап өтті.

Сондай-ақ, әдістеме бойынша алынған бағалаулар олардың жауапкершілік салаларына қарай қызмет көрсетушілер арасында бөлінді, нәтижесінде төмендегі мәндер алынды:

Сонымен қатар, **«электрондық үкімет» порталы** 4,93 балл және қанағаттану деңгейі 94,7% алды, ал мемлекеттік орган 4,93 балл және қанағаттанушылық деңгейі 94,5% алды.

Ақпарат пен коммуникацияны жетілдіру бойынша ұсыныстар: «Қосымша нұсқаулық, eLicense-де нақты орындарды таңдау жоқ. Яғни, егер ішкі жолға шығу керек болса, eLicense бізге барғымыз келетін нақты орынды көрсетпейді. Тиісінше, Қазақстан Республикасының картасында нақты орындар көрсетілмеген. Жаңартып, дәлірек сипаттау керек» (Қызылорда облысы); «бір аудан таңдалмайды» (Жамбыл обл.); «техникалық проблемалар жыл аяғында орын алады» деп атап өтті. Абай облысы); «Шекара маңындағы аудандарда. Дәл ауылдардың барлығы көрсетілмеген» (Атырау обл.); «ауылдық округ әкімдігі арқылы ұсынылды. Бізде ешқандай проблема жоқ» (Жамбыл облысы); «Картада нақты орындар жоқ. Соған сәйкес қажет жерге бара алмаймын, себебі eLicense сайтында мұндай орын жоқ» (Қостанай облысы); «Ешқандай проблема болған жоқ. Мерзімі жағынан ұзақ» (Атырау обл.).

Қызметті алу шарттарын оңтайландыру бойынша ұсыныстар: «мерзім тұрғысынан ғана ұзақ» (Қостанай облысы).

Бюрократия мен әуре сарсаңды жою бойынша ұсыныстар, тілектер мен ұсыныстар: «eLicense порталының қызметкерлеріне хабарлассаң, олар сізді EGOV веб-сайтына қайта бағыттап, сол жерге қоңырау шалу керек дейді, оған көп уақыт кетеді. 2 жыл бойы ала алмадым. Осы жылы ғана алдым» (Алматы облысы).

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушымен тереңдетілген сұхбат деректері бойынша мемлекеттік қызметті алу процесінде мынадай қиындықтар анықталды:

Мен осы жылы «Шекаралық белдеуге кіруге және онда болуға рұқсаттамалар беру» қызметін электронды түрде алған болатынмын. Қызметті EGOV kz арқылы алдым. Осы онлайн-алаң туралы ақпаратты досымнан білген болатынмын. Тура осы қызметті осы порталдан алу керегін білмедім, мен шынымды айтсам досымнан білдім, досым айналысады EGOV сайтымен, менің өзімнің EGOV жөнінде хабарым болмаған. Қызметті өз бетімше ала алмадым, маған досым көмектесті. Қызметті алу үшін колл-центрлерге, басқа да ұйымдарға хабарласпадым, тек досымның көмегі қана керек болды. Көмекке жүгінгеннен кейін қызметті алдым, қазір пропуск өз қолымда. Осы қызметті өзім ала алмауымның негізгі себебі, бұл сайт туралы хабарым болмағанында деп ойлаймын. Сайтпен жұмыс жасау кезінде техникалық қиындықтар тумады, себебі бірден сол білетін адамдардан сұрастырып алдым. Осы қызметті алу

барысында ешқандай қиындық тумады. Менің ойымша осы сайтты пайдалану үшін қосымша дағдылар керек, себебі өзім де компьютер арқылы кірдім. Онлайн алаң қарапайым, пайдаланушыларға қиындық туғызбайды. Қызметтерді электронды түрде алу үшін, әркім өзі ізденсе болды бастысы, дамыған заман барлық ақпарат бар, адамның өзіне байланысты, керек болса бәрін үйреніп алады, қатты ондай қиындық жоқ. Құжаттардың барлығын онлайн түрде алдым, еш қиындықсыз, қазір бәрі онлайн, ыңғайлы, уақытқа да тиімді, үйде жатып барлығын алуға болады, ешқайда шықпай ала беремін. Құжаттарды жинау кезінде қиындықтар болған жоқ. Қызметті электронды түрде алу қатты қиын емес, осы қалпында тұра берсе, жеңіл. Қызметтің сапасын жақсарту үшін ұсынысым жоқ, қазірге бәрі жақсы, тағы енді кез келген документті онлайн алуға болатын болса, ешқайда шықпай, үйден отырып ала берсе, жақсы болады деп ойлаймын. Менің ойымша көрсетілген қызмет менің сұранысыма толық жауап береді. Қызметке байланысты назар аудару керек жақтарын білмедім. Онлайн-сайттың жұмысын жақсы бағалаймын күшті бәрі, 5. Онлайн-алаңда мемлекеттік онлайн-қызметті жылдам алу үшін барлық қажетті функционалдар бар деп ойлаймын. Сайттың күшті жақтары уақыт үнемдейміз, бұрын барлығын барып кезекке тұрып алатын едік, қазір қолжетімді, ал әлсіз тұсы кейбір ауылдарда интернет жөнді ұстамайды. Мысалға мен ауылда тұрамын, интернет байланысы тартпаған жағдайда қиынырақ болады, ал былай жақсы бәрі. Күшті жағы өзіңнің ЭЦК арқылы барлығын ала бересің сонысы жақсы. Электронды түрде мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша тілектерім: бастысы тегін, халыққа ыңғайлы болу керек.

Қорытындылар мен ұсыныстар

1. Неғұрлым тиімді пайдалану үшін www.elicense.kz порталда Қазақстан Республикасының картасында нақты орындарды іздестіру жүйесін жаңарту және сипаттау.
2. Қызмет көрсету уақытын қысқарту мақсатында ішкі процестерді автоматтандыру бойынша тұрақты жұмыс жүргізу.

3.6 Қазақстан Республикасы Жоғарғы Сотының жанындағы сот төрелігі академиясына оқуға құжаттарды қабылдау

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызмет атауы: 0190209 Қазақстан Республикасы Жоғарғы Сотының жанындағы сот төрелігі академиясына оқуға құжаттарды қабылдау
Қызмет коды: С6.

Мемлекеттік орган: Сот әкімшілігі

Нормативтік құқықтық акт: «Қазақстан Республикасы Жоғарғы Сотының жанындағы Сот төрелігі академиясына оқуға қабылдау қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Жоғарғы Сотының Төрағасының 2020 жылғы 26 наурыздағы № 12 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілері мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 20197 болып тіркелді.

Қызметті көрсету нысаны: электронды (ішінара автоматтандырылған) / қағаз түрінде.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі:

Қазақстан Республикасы Жоғарғы Сотының жанындағы Сот төрелігі академиясы, «электрондық үкіметтің» веб-порталы арқылы.

Қызметті көрсету мерзімі: қызметті беруші арқылы жүгінген кезде - 30 минут. Портал арқылы жүгінген кезде - 1 жұмыс күні.

Қызметті көрсетудің нәтижесі: құжаттарды қабылдау туралы қолхат.

Қызмет алушылар: жеке тұлғалар.

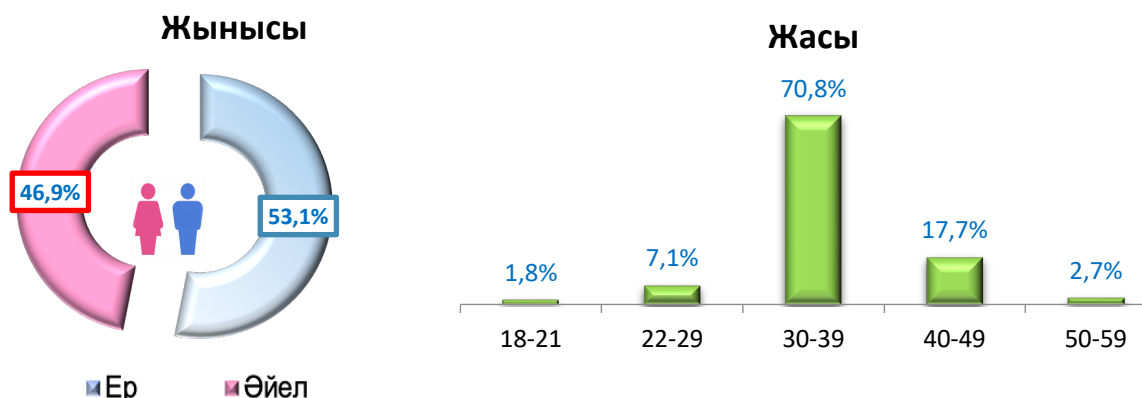
Қызмет құны: тегін

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық және сапалық зерттеулер жүргізілді, нәтижесінде мынадай нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 113 респондентті қамтыды. Оның ішінде 53,1% - ы ер және 46,9% - ы әйел. Көрсетілетін қызметті алушылардың неғұрлым маңызды жас топтары-30-39 жас (70,8%) және 40-49 жас (17,7%). Қызметке жүгінгендердің барлығы (100%) жеке тұлғалар және (100%) ҚР резиденттері болып табылады. Көрсетілетін қызметті алушылардың 100% ешқайсысына қызметке физикалық қолжетімділікті қамтамасыз ету қажет болмады

Диаграмма 3.6.1. Әлеуметтік-демографиялық блок



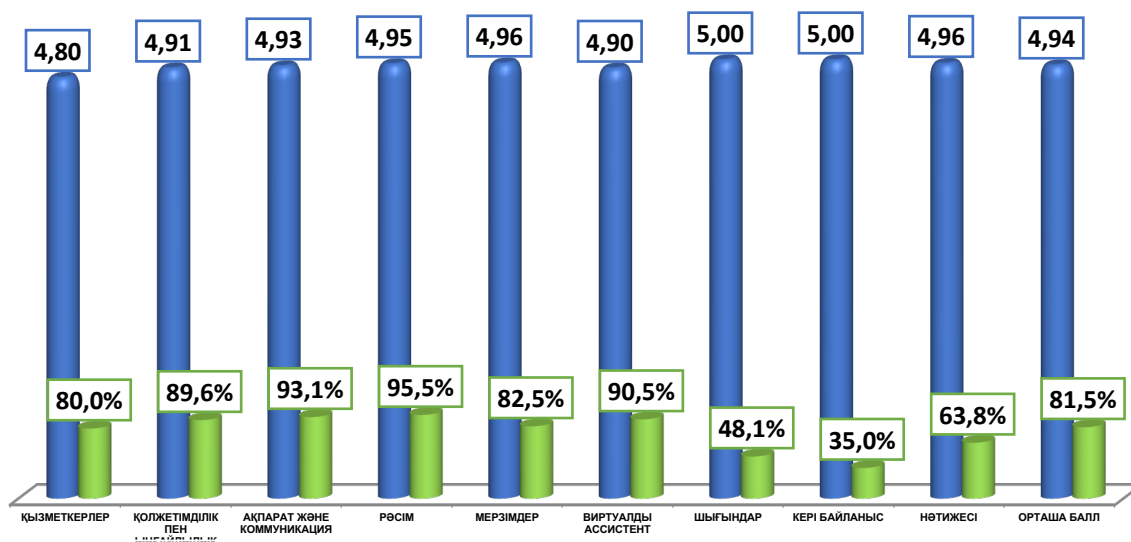
Көрсетілетін қызметті алушылардың 55,8% - ы ЭҮП-ке жүгінді (Egov.kz және басқа да электрондық сервистер, онлайн порталдар), қызметкерге бағаның 26,5% - ы және 17,7% - ы қызметті алу үшін көрсетілетін қызметті берушінің кеңсесіне жүгінді.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері төмендегі мәндерді құрады:

Қағаз және электрондық қызметтерді қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі - 81,5% және бағалаудың орташа мәні **4,94 балл**.

Диаграмма 3.6.2 Электрондық және қағаз түрінде мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және % бөлінісінде)



3.6.1-кесте. Ұпайлардың бөлінуі (қағаз түрінде)

Бағалау критерийі	Қағаз түрінде көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратты біледі	4,80	80,0%
	Қызметкерлер шапшаң	4,80	80,0%
	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді мұқият тыңдады	4,80	80,0%
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан	4,79	85,0%
	Жұмыс сағаттары ыңғайлы	4,95	90,0%
	Көлік қою үшін жеткілікті орындары бар	4,95	90,0%
	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруде және ішінде болу кезінде қандай да бір кедергілер болмады)	4,95	90,0%
	Қажетті күту алаңдары болды, ол жерлер ыңғайлы	4,95	90,0%
	Қызмет көрсету әділ, әрі тең шарттарда жүзеге асырылды	4,95	90,0%
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, сайтта, call-орталықта)	4,95	95,0%
	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,95	95,0%
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	4,95	95,0%
	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,95	95,0%
	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	4,95	95,0%
	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,95	95,0%
	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берді	4,95	95,0%
	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	4,95	95,0%
РӘСІМ	Қарастыру рәсімдері оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,95	95,0%
	Нәтижені беру рәсімі ыңғайлы, қарапайым	4,95	95,0%

	және түсінікті				
МЕРЗІМДЕР	Қызметті алу үшін қажетті мерзім қолайлы	4,93	4,93	65,0%	65,0%
	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы	4,93		65,0%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		5,00		37,5%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	5,00		35,0%	
	Мен қызмет алуға қосымша, бейресми шығындар төлеген жоқпын	5,00		40,0%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым	5,00	5,00	100%	100%
	Шағымдану бойынша қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	5,00		100%	
НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	5,00	5,00	35,0%	35,0%
	ОРТАША БАЛЛ		4,94		74,6%
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы		4,92		89,7%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,97		69,4%

3.6.2-кесте. Ұпайлардың бөлінуі (электрондық нысанда)

Бағалау критерийі	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі		
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҮҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелу оңайлығын бағалау	4,87	4,89	89,2%	90,0%
	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,91		91,4%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,91		90,3%	
	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырғандығын бағалаңыз	4,87		89,2%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда) қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,99	4,91	98,9%	91,2%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,89		89,2%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,87		87,1%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,91		91,4%	
	Порталды пайдалану жөніндегі Нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,89		89,2%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанцияларға, кабинеттерге бару)	4,98	4,96	97,8%	95,9%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,98		97,8%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,90		90,3%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,98		97,8%	
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	5,00	5,00	100%	100%
ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	Виртуалды ассистентті пайдалану ыңғайлылығы	5,00	4,90	100%	90,5%

	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	5,00		100%	
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	4,71		71,4%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы				
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	5,00	5,00	58,1%	58,6%
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	5,00		59,1%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,92	4,92	92,5%	92,5%
	ОРТАША БАЛЛ		4,94		88,4%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,98		86,2%
	«Электронды үкімет» порталы		4,91		91,1%

Бұл қызметтің қолжетімділігі мен ыңғайлылығы 4,91 балл деңгейінде бағаланды. қанағаттанушылық – 89,6%, «қызметкерлер» сияқты бағалау критерийлері бойынша бағалаудың орташа балы алдыңғы көрсеткіштерге қарағанда төмен, мысалы, көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің орташа бағалау балы 4,80 баллды, қанағаттану деңгейі – 80,0%.

«Шығын» критерийі жоғарыда көрсетілген критерийлерге қарағанда жоғары бағаланды – орташа балл – 5 және қанағаттанушылық деңгейі – 48,1%.

Кері байланыс критерий бойынша ең жоғары балл берілді мұнда орташа балл ең жоғары 5 және қанағаттану деңгейі 48,1% құрайды, бұл кері байланыстың тиімді құралдарын, сондай-ақ процедураға жүйелі көзқарасты көрсетуі мүмкін.

Сондай-ақ, әдістеме бойынша алынған бағалаулар олардың жауапкершілік салаларына қарай қызмет көрсетушілер арасында бөлінді, нәтижесінде төмендегі мәндер алынды:

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы 4,97 балл және электрондық үкіметке қарағанда 69,4% жоғары балл және 84,0% қанағаттану деңгейін алды, ал уәкілетті мемлекеттік орган 4,94 балл және қанағаттану деңгейі 73,9% алды.

Көрсетілетін қызметті алушылармен жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметті алу кезінде келесілер анықталды: «орналасқан жері қолайсыз» (Астана қаласы) «бір рет басу арқылы, оңай қол жетімді болуы үшін жүктеуге көп уақыт кетеді» (Ақтөбе облысы); «Академияның сайты түсінікті, EGOV жоқ», «Сайтты өзгеріссіз қалдырыңыздар» (Алматы облысы); «Порталдағы ақпарат түсініксіз. Ақпараттық бюро мен интернет арналары әлсіз» (Астана қаласы).

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

Мемлекеттік органның қызметкерлері өз жұмыстарын атқаруы барысында, мемлекеттік қызмет көрсетуді ұйымдастыру кезінде Онлайн түрде өтініш берейін деп едім, базаға кірген жоқ етін. Сосын академияның өзіне барып құжаттарымды тастап кеттім. Қызметкерлермен ешқандай кері мәселе туындаған жоқ.

Мемлекеттік қызмет көрсетуді пайдаланушылар мынадай мәселелермен жолығуда немесе жолығуы мүмкін (мамандар мен сарапшылар үшін) жағдай: Біз тестті 3 рет тапсырамыз. Біз 3 кітаппен

дайындалдық, ол Өмірзақов, Булгакова, Иманбаева қателеспесем. 3 кітап 3 түрлі. Біреуінде жазылған мәлімет біреуінде жоқ, бірақ бір саланың кітаптары. Мен 2-кезеңде 54 бал алдым, 3 кезеңге дайындалдым бірақ 44 бал алдым. Биылғы жылдың тестті мән-мағынасы жоқ. Академия дайындамағаны көрініп тұр. Академия дайындаған 1 кезеңде сұрақтары тек заңда қойылған. Біз дайындалып жүрген. Бұл тесттің орнына бізге күнделік қолданып жүрген тәжірибе заңдарымыз қолданылса. Бізге айтқанда жоқ, қандай кітаппен дайындалу керек екендігін. 3 күн қалған кезде ғана мен Иманбаевадан келетінін білдім. Академияда болмаған жағдай, 450 адамнан 16 адам ғана өткен. Тапсырып кеткен адамдан сұрасақ, өтірік белгілеп түскен. Өткен жылы мен бірінші рет тапсырғанымда, академия біздің оқып жүрген заңнан алған. Ал, биыл тапсырғанда сұрақтары қиын және бұрмаланып келеді. Мен өз басым тест түрін 4 рет тапсырдым. Соның біреуі де келген жоқ. Өткен тестерді түсіріп алып, соның жауабын кітаптан іздедім, жауабын таптым. Қайтадан тесттен өтсем 4 мәрте тура сол жауапты белгілесем, менде ол жауап қате деп тұр. Иманбаева, Өмірзақов, Булгакова бір-біріне ұқсамайды. Жауаптары әртүрлі. Көп адам өте алмады. Бізге тест тапсырғанда ешқандай талап қойылған жоқ. Академияға құжатты тапсыру тегін болды. Тек тестке онлайн каспиймен 3 рет 15000 төледім. Одан кейін тағы тестке онлайн нұсқасына 4 рет 8000 теңге төледім. Мемлекеттік қызмет көрсетуді алу үшін қажетті құжаттарды жинауда ешқандай қиындық болмады. Ол жаққа көп құжат талап етпейді. Мемлекеттік қызмет көрсету саласындағы құрылымдық бөлімшелер мен лауазымды тұлғалар саны жеткілікті не жеткіліксіз деп мен айта алмаймын. Себебі, мен тек қана құжат тастап кеттім, ешкімді көрмедім. Мемлекеттік қызмет көрсету немесе нақты процедураларды жүзеге асыру уақыты ыңғайлы болды. Жұмыстан сұранып бардым. Менің ойымша тестті академия өзі дайындамаған секілді. Себебі, академия мұндай тесттерді, сұрақтарды жібермейтін еді. Академия біледі кімді дайындап шығару керек екендігін. Бұны Білім және Ғылым министрлігі дайындады ма, білмеймін. Бірақ нақты академия дайындамаған. Өткен жылы мен тапсырғам, мен білемін. Ол жақта тек қана конституциядан, заңнан қойылды.. Бұл мәселелердің орын алу себептері білмеймін. Бұл жолы академия еркіндік берген жоқ. Академияда мүмкін өзгерістер болған шығар. Бірақ мен ойламаймын заңға байланысты деп. Менің ойымша, аталып өтілген мәселелерді жою мен мемлекеттік қызмет көрсету сапасын жақсарту үшін Математиканың орнына, сұрақ қою керек еді. Тәжірибеде қолданып жүргенді қосса жақсы болар еді.

Қызмет көрсету процедураларын жақсарту бойынша ұсынысым: Тәжірибемізде қолданып жүрген нәрсе болса, дұрыс болар еді. Біз мысалы маманбыз, хатшымыз азаннан кешке дейін отырамыз. Оларды оқып отыруға уақыт жоқ. Бізге теорияға қарғанда, тәжірибедегі жұмыс түсінікті. Математиканың орнына ағылшынды қосу керек еді. Сәлде болса, білеміз.

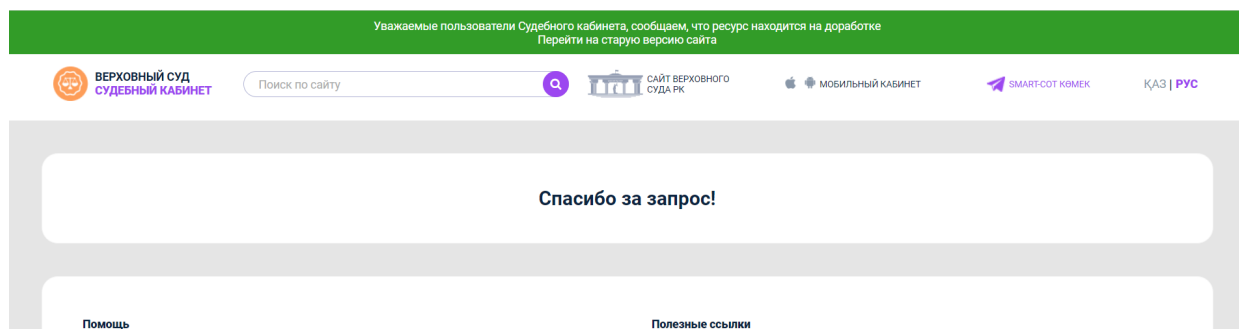
Қорытындылар мен ұсыныстар

Осылайша, жаппай сауалнама нәтижелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың басым бөлігі алынған қызметке қанағаттанады.

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. www.office.sud.kz сайтының жұмысын бақылау, тұрақты бақылау жүргізу және әр түрлі гаджеттер мен қосымшалардан шығу мүмкіндігін қарастыру;

2. Мемлекеттік қызмет көрсету стандартында кері байланыс арналарын нақтылау мүмкіндігін қарастыру (тікелей байланыстарды көрсету), немесе 1414 Бірыңғай байланыс орталығы операторларына шағымдану және мемлекеттік қызметті алудың басқа да рәсімдері туралы жаңартылған нұсқаулықтарды ұсыну.
3. Жоғарғы Сот порталын жаңғыртуды аяқтау.



3.7 Соттылықтың болуы не болмауы туралы Апостиль қойылған анықтама беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызмет атауы: 00101005 Соттылықтың болуы не болмауы туралы Апостиль қойылған анықтама беру

Қызмет коды: C7.

Мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасы

Нормативтік құқықтық акт: «Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті және оның аумақтық органдарымен көрсетілетін мемлекеттік қызметтер қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Бас Прокурорының 2020 жылғы 18 мамырдағы № 64 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілері мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 20674 болып тіркелді

Қызметті көрсету нысаны: электронды (ішінара автоматтандырылған)/қағаз түрінде/ «бір өтініш» қағидаты бойынша көрсетіледі.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі:

Мемлекеттік корпорация, «электрондық үкіметтің» веб-порталы арқылы.

Қызметті көрсету мерзімі: - облыс орталықтарында, республикалық маңызы бар қалаларда және астанада орналасқан Мемлекеттік корпорация филиалдарының бөлімдеріне жүгінген кезде – 5 жұмыс күні
- Мемлекеттік корпорация филиалдарының басқа бөлімдеріне жүгінген кезде – 10 жұмыс күні

Қызметті көрсетудің нәтижесі: соттылықтың болуы не болмауы туралы анықтама беру.

Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар.

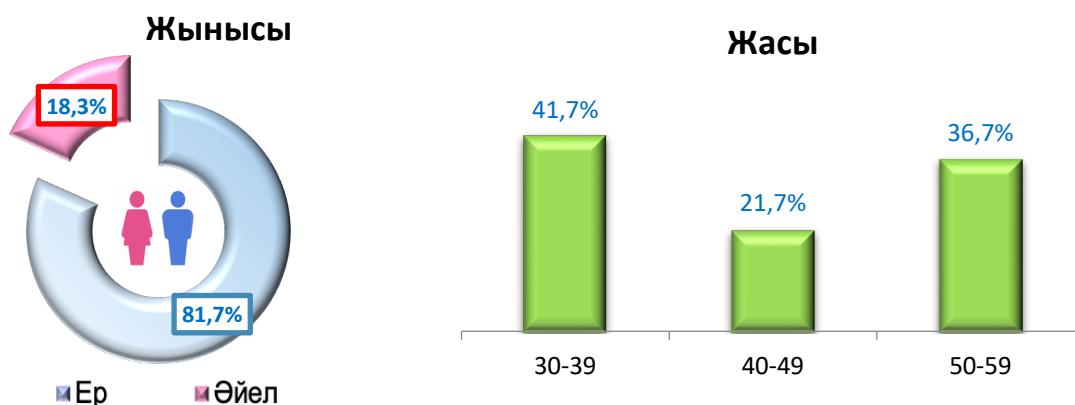
Қызмет құны: апостиль қою ақысы

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық және сапалық зерттеулер жүргізілді, нәтижесінде мынадай нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 60 респондентті қамтыды. Оның ішінде 81,7% - ы ер және 18,3% - ы әйел. Көрсетілетін қызметті алушылардың неғұрлым маңызды жас топтары-30-39 жас (41,7%) және 50-59 жас (36,7%). Өтініш білдіргендердің барлығы (100%) жеке тұлғалар болып табылады және елдің резиденттері болып табылады. 100% қызметке физикалық қол жетімділікті қамтамасыз ету қажет болмады. Көпшілігі (70%) көрсетілетін қызметті алушылар ЭҮП-ке жүгінді (Egov.kz және басқа да электрондық сервистер, онлайн порталдар) қалғандары (30%) мемлекеттік қызметті алу үшін ХҚКО-ға (өзіне-өзі қызмет көрсету аймағында дербес) жүгінді.

Диаграмма 3.7.1. Әлеуметтік-демографиялық блок



Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері төмендегі мәндерді құрады:

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы) – 86,1% және бағалаудың **орташа мәні 4,91 балл**.

3.7.1-кесте. Ұпайлардың бөлінуі

Бағалау критерийі	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелу оңайлығын бағалау	4,88	88,3%
	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,88	88,3%
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,88	88,3%
	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырғандығын бағалаңыз	4,88	88,3%
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда) қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,88	88,3%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,88	88,3%
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,88	88,3%
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,88	88,3%
	Порталды пайдалану жөніндегі Нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,88	88,3%

РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанцияларға, кабинеттерге бару)	5,00	5,00	100%	100%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	5,00		100%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	5,00		100%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	5,00		100%	
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,85	4,85	85,0%	85,0%
ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	Виртуалды ассистентті пайдалану ыңғайлылығы				
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы				
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы				
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		5,00		86,7%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	5,00		86,7%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	5,00		86,7%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,82	4,82	68,3%	68,3%
	ОРТАША БАЛЛ		4,91		86,1%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,95		89,5%
	«Электронды үкімет» порталы		4,90		90,4%

«Шығындар» және «Рәсімдер» ең жоғары орташа баллды және әрқайсысы 5 баллдан және қанағаттанушылық көрсеткіштерін 86,7% және 100% алды.

Ақпарат, оның ішінде қызмет туралы ақпаратқа түрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі (портал, интернет-ресурс, call-орталық), қажетті қызметкерлер мен кабинеттерді іздеу, айқын белгілер, қызметті алу кезеңдері бойынша қадамдық нұсқаулар, ақпарат екі тілде ұсынылады, формулярлар мен бланккілерді толтырудың қолжетімділігі мен нақтылығы 4,88 балл деңгейінде бағаланды және қанағаттану деңгейі 88,3% құрады. Қызмет алушылардың тілектері мен ұсыныстары арасында: «Электрондық форматта қызмет ала алмадым, сондықтан ХҚКО-ға жүгіндім, бірақ порталға ешқандай талап қойылмайды» (Қостанай облысы); «Мен ХҚКО-да қызмет алдым. Барлығы қол жетімді болды. Қызметкерлер сыпайы болды, мен оған 5 деген баға беремін. Оны уақытында ала алдым (Атырау облысы); «Мен апостиль ала алмадым, себебі Ресейде оқыдым, олар маған құжат бермеді. Қызметті алу уақытын қысқарту» (Атырау облысы)

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі мен қызмет көрсету орны бойынша күту уақыты 4,85 баллға бағаланып, қанағаттанушылық деңгейі 85,0% құрады.

Кері байланыс шағым беру мерзімін бағалауды және өтініштің нәтижесін бағалауды білдіретін пікірлер бағаланбады, қызмет алушылар шағымданбады.

Мемлекеттік қызмет көрсету **нәтижесі**, оның ішінде жарамдылығы мен толықтығы орташа баллмен 4,82 және қанағаттанушылық деңгейі 68,3% бағаланды. Көрсетілетін қызметті алушылардың тілектері мен ұсыныстарының ішінде: «Шығын болған жоқ. 1414 колл-орталығының қызметкерлері жақсы әрекет етті. Портал кейде ұзақ уақыт жұмыс істеуі жұмысты тоқтатады және техникалық проблемалар туындайды» (Ақмола облысы). Сонымен қатар, қызмет алушылар порталдың жиі істен шыққанын атап өтті.

Сондай-ақ, әдістеме бойынша алынған бағалаулар олардың жауапкершілік салаларына қарай қызмет көрсетушілер арасында бөлінді, нәтижесінде төмендегі мәндер алынды:

Үкілетті мемлекеттік орган – 4,95 балл және қанағаттану деңгейі – 89,5%, **электрондық үкімет** төмен балл алды – 4,90 балл, қанағаттану деңгейі – 90,4%.

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

Мемлекеттік органның қызметкерлері өз жұмыстарын атқаруы барысында, мемлекеттік қызмет көрсетуді ұйымдастыру кезінде ешқандай мәселе болған жоқ, бәрі уақытында, бәрі тиянақты, барлығы өз жұмыс ретіне қарай жасалды.

Мемлекеттік қызмет көрсетуді пайдаланушылар қандай мәселелермен жолығуда немесе жолығуы мүмкін деген сұраққа білмеймін, барлық құжаттары өздерінің тура болса, дұрыс болса ешқандай мәселе болмауы керек деп ойлаймын

Талаптарды (мемлекеттік қызмет көрсету процесінің реттілігі мен тәртібін белгілейтін НҚА нормалары) орындау кезінде ешқандай мәселе және еш қиындық болмады. Мемлекеттік қызмет көрсетуді пайдалану үшін (ақылы қызметтер) төленетін қаржы көлемі, қолжетімділігі туралы айтатын болсам мемлекетпен белгіленген мөлшерде сол суммада болса ешқандай қиындық туындаған жоқ. Мен бұны бір жыл бұрын алдым сондықтан қанша төлегенім, қандай төлем жасағаным есімде жоқ. Менің пікірімше, мемлекеттік қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау қиын емес. Бардым, өтініш тастадым, ақшасын төледім сосын бір аптадан кейін келді құжат. Бір апта күттім, бірақ еш қиындық тудырмады, уақытым болды күттім. Құжат жинау барысында тек жеке куәлігімді апардым, басқасы есімде жоқ қалғандарын өздерінен базадан алады. Мемлекеттік қызмет көрсету саласындағы құрылымдық бөлімшелер мен лауазымды тұлғалар саны жеткілікті, бізді талонмен окошкаға жіберді, сол окошкадан тапсырдық сосын құжатты бөлек беретін жерінен алдым. Барлық окошкада адамдар болды. Бірақ менде бір мәселе болған, үкіметтен 10 соттық жер алатын кезде сол кезде қиындық болды, өйткені сол бағытта бір ғана окошка жұмыс жасайды екен, сол кезде кезекте ұзағырақ тұрып қалдық, бір ғана қызметкер және қызмет алушылар көп болды именно сол бағытта. Сол кезде 3-4 сағат уақытым кетті өйткені жер алар кездегі төлемі бар ғой сол уақытта сол белгісіз болды сол себепті сол құжатпен бір екі ай уақыт жүріп қалдым. Өйткені төленетін, белгіленген сумма жөнінде нақты ақпарат жоқ, қанша ақша төлейтінімді де білмедім сол себепті кейінге қалдырып шамамен 2 айдай уақытым кетті. Мемлекеттік қызмет көрсету немесе нақты процедураларды жүзеге асыру уақыты ыңғайлы, бұрын ХҚКО сенбі күніде жұмыс жасайтын. Соңғы кездері барғанымда сенбі күндері жұмыс жасамайтын болды. Біз кейде жұмыстан кеш шығамыз, олардың жұмыс

уақыты бітіп қалады, біз барып үлгермей қаламыз. Сенбі күндері барғымыз келген кезде, жұмыс жасамайды деп қайтарды, ал бұрын сенбі күні де жұмыс жасайтын, сенбі күні кезекші мамандар отырса біз сияқты жұмысбасты адамдар барып, сенбі күні керекті қызметін алар еді Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібіне қатысты шикіліктерге келетін болсақ, байқағаным қызметкерлер толық ақпараттандырылмаған, кімнен қайдан жауап алу керек, кім арқылы алу керек деген сияқты былай, бір жерде жоқ, жазылмаған, әр жерге жұмсады. Барлық кабинетті аралап шықтық. Сондағы қызметкерлерде бір-бірінен сұрап отырады, мүмкін ол жаңа қызметкер шығар ол жағын білмедім. Кейбір мәселелерді қасындағы қызметкерлерден сұрайды. Бұл мәселелердің орын алу себептері - ақпарат берілгеннен кейін сол ақпаратты қызметкер түсінген түсінбегені туралы кері байланыс жоқ, ол толық түсіндім деп айтуы мүмкін. Бірақ қандай да бір тест болса, қандай информация білетінін білсе ондай болмайды деп ойлаймын. Сол туралы түсіндірмелер жүргізіп толық қызмет көрсетуге дайын болғанша, оқыту жұмыстарын жүргізу керек. Аталып өтілген мәселелерді жою мен мемлекеттік қызмет көрсету сапасын жақсарту үшін түсіндірмелер жүргізу керек, оқыту керек, әрбір жаңалықты әрбір күнделікті болатын өзгерісті, қызметкерлер уақытысында алып отыруы керек. Жиі-жиі басқосулар қандайда бір талқылаулар болу керек.

Қызмет көрсету процедураларын жақсарту бойынша ұсынысым: ізденісте болу керек, бір ғана өзінің бағытын емес кез-келген жағдайға дайын болу керек.

-- Көрсетілетін қызметті алушыға осы қызмет бойынша электрондық форматта және қағаз нысанда оң жауаптар берілді, негізінен, ешқандай шағымдар болған жоқ, пайдаланушылар сайттың қолжетімділігі мен қарапайымдылығына және қызметкерлерге қызмет көрсетуге қанағаттанады.

- Кейбір көрсетілетін қызметті алушылар қызметкерлердің біліміне қанағаттанбады, дәлірек айтсақ, олар қызметкерлерді осы қызмет бойынша жеткілікті ақпараттандырылмаған деп санайды.

- Сондай-ақ, көрсетілетін қызметті алушылар арасында сайтта төлем әдістерін ұлғайту бойынша тілектер болды.

Бұл қызмет үшін «жасырын сатып алушы» әдісі жүргізілді, ешқандай ескертулер анықталмады.

Фокус-топ талқылаулары барысында көптеген смартфон қолданушылары бұл қызметті Каспий қосымшасына қосу керек деген пікір білдірді, себебі көптеген смартфон қолданушылары қосымшаны пайдаланып қызмет алу өте ыңғайлы екенін атап өтті.

Қорытындылар мен ұсыныстар

«Электрондық үкімет» порталы:

1. ХҚКО-да, сондай-ақ call-орталықтарда жұмыс істейтін осы қызмет бойынша қызметкерлерді оқытуды және білімдерін тексеруді жүргізу және оларға қызметтердің жаңа критерийлері мен өзгерістері туралы уақытылы хабарлау.

Мемлекеттік орган:

1. Қызметті Каспий банк мобильді қосымшасына қосу мүмкіндігін қарастыру;

3.8 Бағдарламалық қамтылымды және электрондық өнеркәсіп өнімін сенім білдірілген бағдарламалық қамтылым мен электрондық өнеркәсіп өнімдерінің тізіліміне (тізілімінен) енгізу (алып тастау)

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызмет атауы: 01404004-2 Бағдарламалық қамтылымды және электрондық өнеркәсіп өнімін сенім білдірілген бағдарламалық қамтылым мен электрондық өнеркәсіп өнімдерінің тізіліміне (тізілімінен) енгізу (алып тастау)

Қызмет коды: C8.

Мемлекеттік орган: ЦДИАӨМ

Нормативтік құқықтық акт: «Электрондық өнеркәсіп пен бағдарламалық қамтылымның сенім білдірілген өнімінің тізілімін қалыптастыру және жүргізу қағидаларын, сондай-ақ электрондық өнеркәсіп пен бағдарламалық қамтылымның өнімін электрондық өнеркәсіп пен бағдарламалық қамтылымның сенім білдірілген өнімінің тізіліміне енгізу өлшемшарттарын бекіту туралы» Қазақстан Республикасының Қорғаныс және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің 2018 жылғы 28 наурыздағы № 53/НҚ бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2018 жылғы 12 сәуірде № 16750 болып тіркелді.

Қызметті көрсету нысаны: электрондық (ішінара автоматтандырылған) .

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: www.elicense.kz портал арқылы.

Қызметті көрсету мерзімі: 14 жұмыс күні.

Қызметті көрсетудің нәтижесі: бағдарламалық қамтылым мен электрондық өнеркәсіп өнімдерінің тізіліміне (тізілімінен) енгізу (алып тастау).

Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар.

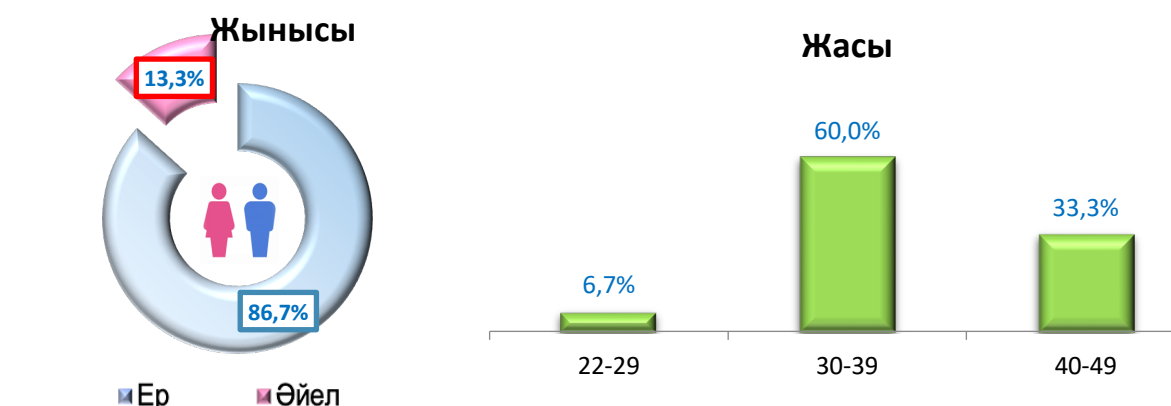
Қызмет құны: тегін

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық және сапалық зерттеулер жүргізілді, нәтижесінде мынадай нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 15 респондентті қамтыды. Оның ішінде 87% - ы ер және 13% - ы әйел. Көрсетілетін қызметті алушылардың неғұрлым маңызды жас топтары-30-39 жас (60%) және 40-49 жас (33,3%). Өтініш білдіргендердің жалпы санының 80% - ы заңды тұлғалар және 20% - ы жеке тұлғалар болып табылады. ҚР барлық резиденттері. 100% қызметке коммуникациялық қол жетімділікті қамтамасыз етудің қажеті жоқ (қызметке шет тілінен аудармашы, Брайль тілі немесе сурдоаудармашы қажет адамдар жүгінген). Барлық көрсетілетін қызметті алушылар ЭҮП-ке жүгінді (Egov.kz және басқа да электрондық сервистер, онлайн порталдар).

Диаграмма 3.8.1. Әлеуметтік-демографиялық блок



Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері төмендегі мәндерді құрады:

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы) тең – 67,4% және бағалаудың орташа мәні **4,43 балл**.

3.8.1-кесте. Ұпайлардың бөлінуі

Бағалау критерийі	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелу оңайлығын бағалау	4,73	80,0%
	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,80	86,7%
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,73	80,0%
	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырғандығын бағалаңыз	4,60	73,3%
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда) қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,27	73,3%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,27	73,3%
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,27	73,3%
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,53	80,0%
	Порталды пайдалану жөніндегі Нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,27	73,3%
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанцияларға, кабинеттерге бару)	4,60	80,0%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,60	80,0%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,87	86,7%

	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,87		86,7%	
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,67	4,67	80,0%	80,0%
ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	Виртуалды ассистентті пайдалану ыңғайлылығы	5,00	3,67	100%	66,7%
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	3,00		0,0%	
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	3,00		100%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы				
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім				
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын				
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,50	4,50	20,0%	20,0%
	ОРТАША БАЛЛ		4,43		67,4%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,65		69,3%
	«Электронды үкімет» порталы		4,35		75,7%

Қолжетімділік пен ыңғайлылық 5-тен орта есеппен 4,72 және қанағаттанушылық деңгейі 80,0% бағаланды. Көрсетілетін қызметті алушылардың тілектері мен ұсыныстарының ішінде қажеттілік айтылды: «ІТ маманының кеңесі дизайны өте ескірген, енді адамдар тіктөртбұрыштарды ұнатпайды, дөңгелектеу жақсы қабылданады және оқылады, платформадағы мәтін кішкентай, әрі қалың емес, квадраттар орасан үлкен, сөздің өзі кішкентай, басынан аяғына дейін солай жасауға болады» (Астана қаласы).

Ақпараттық-коммуникациялық, оның ішінде қызмет туралы ақпаратқа түрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі (порталда, интернет-ресурста, call-орталықта), ақпарат екі тілде ұсынылады, бланкілер мен бланкілерді толтырудың қолжетімділігі мен нақтылығы 4,32 балл және қанағаттанушылық деңгейі 74,6% деңгейінде бағаланды. Тілектер: «Интерфейс туралы сұрақтар туындады, ол бірден табылмады, мен цифрлық даму министрлігіне, Ақпараттық қауіпсіздік комитетіне қызмет табу үшін қоңырау шалуға тура келді, аса түсінікті болмады. Сайт картасын әркім түсінетіндей етіп жасаулары керек» (Астана қаласы).

Мемлекеттік қызмет көрсету **рәсімі**; оның ішінде құжаттарды жинау және тапсыру процесі, қарау тәртібінің ашықтығы, құжаттарды берудің ыңғайлылығы 5-тен орта есеппен 4,73 баллға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 83,4%. Қызмет алушылар тілегінің ішінде құжаттарды оңтайландыру және қысқарту бағытында жинау тәртібін қайта қарау қажеттілігі болды.

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімі** мен қызмет көрсету орнында күту уақыты 4,67 баллға бағаланып, қанағаттану деңгейі 80,0% құрады. «Қызмет көрсету мерзімі – 2-3 ай, 6 ай күтуге тура келді» (Астана қаласы).

Қызмет алуға **шығын** болған жоқ, қызмет көрсетуді тегін жүзеге асырады.

Мемлекеттік қызмет көрсету **нәтижесі** (алынған құжат), оның ішінде жарамдылығы мен толықтығы 4,50 орташа балл және қанағаттану деңгейі 20,0% деңгейінде бағаланды. «басқа операторларға бағыттайды, басқа операторларға қосады, оларда керекті ақпарат жоқ, білмейді, қандай

құжаттарды жинау керек екені туралы ақпаратты таба алмадық, басқа жақтан сұрап, өзіміз тауып алдық Астана қаласы); «интерфейсті ыңғайлы етіңіздерші, өйткені порталдарды техникалық қызметкерлер жазады, мен түсінемін оларға бұл жағынан бәрі түсінікті екенін, бірақ қарапайым азамат пен халық үшін портал қолжетімді және түсінікті болуы керек, егер сіздер осы қызметтерді көрсетуді қайта қарастырсаңыздар, жақсы болар еді» (Астана қаласы); «Құжаттар пакеті өте үлкен, бірақ бізде құжаттардың басым бөлігі болды, сондықтан ешқандай қиындық туындамады» (Астана қаласы).

Сондай-ақ, әдістеме бойынша алынған бағалаулар олардың жауапкершілік салаларына қарай қызмет көрсетушілер арасында бөлінді, нәтижесінде төмендегі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган 4,65, қанағаттану деңгейі 69,3% және электрондық үкімет 4,35 балл және қанағаттану деңгейі 75,5% алды.

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылармен жүргізілген терең сұхбатқа сәйкес мынадай себептер алынды, олар бойынша ұсыну мерзімдері сақталмауы, сондай-ақ мемлекеттік қызмет көрсету рәсіміне қанағаттанбауы:

Биылғы жылы «Бағдарламалық қамтамасыз ету және электрондық өнеркәсіп өнімдерінің тізіліміне (тізілімінен) бағдарламалық қамтамасыз етуді және электрондық өнеркәсіп өнімдерін қосу (алып тастау)» қызметін алды. Біз қызметті алу үшін «электрондық лицензиялау» порталының онлайн алаңын пайдаландық. Біз бұл қызмет туралы ақпаратты онлайн-сайттан тізілімге кіру міндеті туындаған кезде таптық, содан кейін білдік. Ия, мен өзім онлайн сайтта қызмет алдым. Мен өзім it-маманымын және ешқандай қиындықтар болған жоқ. Мен ешқайда бармадым, ешкімге хабарласпадым (колл-орталық, техникалық қолдау, ХҚКО менеджері, достар, таныстар және т.б.). Мен онлайн-сайтпен өзара әрекеттесу кезінде қандай да бір техникалық қиындықтарға тап болғаным есімде, мен өтініш берген кезде, бірақ қайсысы екені есімде жоқ. Онлайн-сайтты пайдалану үшін қосымша дағдылар қажет емес еді (компьютерлік, басқа), мен тек it-маманмын. Мен бұл онлайн-алаңды кез-келген интернет-пайдаланушы түсінуі оңай деп санамаймын, интерфейс ескірген, қарапайым адамдар үшін түсініксіз. Менің ойымша, алдағы уақытта кез келген мемлекеттік қызметті электронды түрде өз бетімізше алуымыз үшін осы онлайн-алаңда интерфейсті жақсарту қажет! Электрондық қызметті алу кезінде маған кез - келген құжаттарды (офлайн) жинауға тура келді. Құжаттарды жинау кезінде супер мәселелер болған жоқ, менің басқа қызметкерім құжаттарды жинады. Мен онлайн-алаңның жұмысын 3 пен 4-ке бағалайтын едім. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша менің тілегім мен ұсынымдарым интерфейсін электронды түрде өзгерту.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осылайша, мемлекеттік қызмет көрсетудің орташа балы мен сапасына қанағаттану деңгейі төмен нәтижелерге қол жеткізді, көрсетілетін қызметті алушылардың тілектері арасында құжаттарды жинау процесін қысқарту және оңайлату және Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдерін қысқарту қажеттілігі айтылды.

Мемлекеттік орган:

1. Құжаттар топтамасын жинау және тапсыру рәсімін оңтайландыру мүмкіндігін, Мемлекеттік қызмет нәтижесін қарастыру мерзімдері мен ұсыну мерзімдерін қарастыру;
2. Өтінім беру рәсімін жетілдіру, «электрондық лицензиялау» порталында сұраныстарды стандарттау www.elicense.kz;
3. Электрондық лицензиялау» порталының дизайнын жетілдіру;
4. Мемлекеттік қызметті алуға өтінімді толтыру процесінде консультациялар мүмкіндігін арттыру.

3.9 Шетелде баланың тууын мемлекеттік тіркеу

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызмет атауы: 00202006-2 Шетелде баланың тууын мемлекеттік тіркеу

Қызмет коды: С9.

Мемлекеттік орган: ҚР Сыртқы істер министрлігі

Нормативтік құқықтық акт: «Шетелде азаматтық хал актілерін мемлекеттік тіркеу саласында мемлекеттік қызметтерді көрсету қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Сыртқы істер министрінің 2020 жылғы 12 маусымдағы № 11-1-4/192 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілері мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 20857 болып тіркелді

Қызметті көрсету нысаны: электронды (ішінара автоматтандырылған) / қағаз түрінде

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: Қазақстан Республикасының шетелдегі мекемелері, «электрондық үкіметтің» веб-порталы арқылы.

Қызметті көрсету мерзімі: Қызметті беруші - 5 жұмыс күні; Порталға жүгінген кезде - 3 жұмыс күні.

Қызметті көрсетудің нәтижесі: туу туралы куәлік.

Қызмет алушылар: жеке тұлғалар.

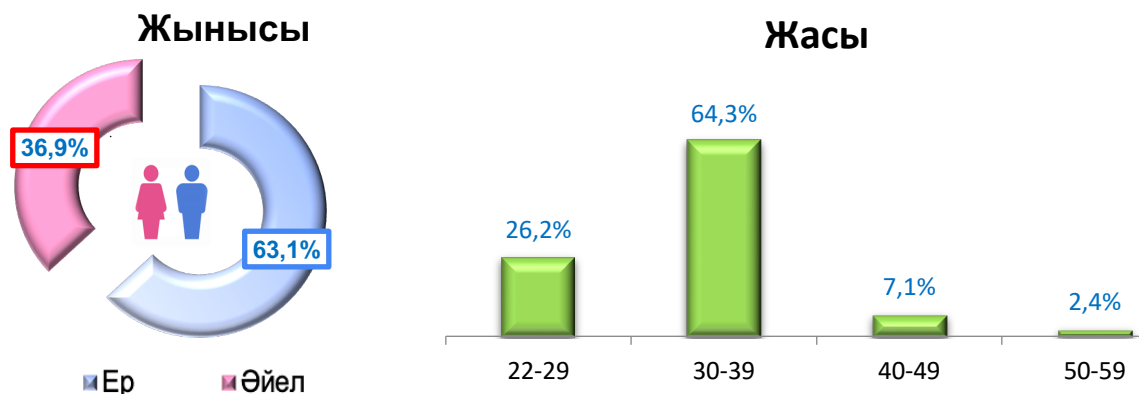
Қызмет құны: консулдық алым мөлшерлемелері бойынша ақылы негізде көрсетіледі.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық және сапалық зерттеулер жүргізілді, нәтижесінде мынадай нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 84 респондентті қамтыды. Оның 63,1% - ы ер және 36,9% - ы әйел. Көрсетілетін қызметті алушылардың неғұрлым маңызды жас топтары 30-39 жас (64,3%) және 22-29 жас (26,2%). Өтініш білдіргендердің жалпы санының 100% - ы жеке тұлғалар және 98,8% - ы ҚР резиденттері болып табылады. Көрсетілетін қызметті алушылардың 100% - ы ешқайсысына қызметке физикалық қолжетімділікті қамтамасыз ету қажет болмады (мүгедектігі бар адамдар қызметке жүгінбеді). Барлық көрсетілетін қызметті алушылар мемлекеттік қызметті алу үшін елдің шетелдегі консулдықтарына жүгінді.

Диаграмма 3.9.1. Әлеуметтік-демографиялық блок



Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері төмендегі мәндерді құрады: Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің (мемлекеттік органдар/шет елдердегі мекемелер) қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі – 90,7% және бағалаудың орташа **мәні 4,89 баллға** тең.

3.8.1-кесте. Ұпайлардың бөлінуі

Бағалау критерийі	Қағаз түрінде көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратты біледі	4,80	84,5%	84,5%
	Қызметкерлер шапшаң	4,81	84,5%	
	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді мұқият тыңдады	4,82	84,5%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҮЙГҰЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан	4,98	98,8%	93,7%
	Жұмыс сағаттары ыңғайлы	4,86	86,9%	
	Көлік қою үшін жеткілікті орындары бар	4,88	88,1%	
	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруде және ішінде болу кезінде қандай да бір кедергілер болмады)	5,00	100%	
	Қажетті күту алаңдары болды, ол жерлер ыңғайлы	4,88	88,1%	
	Қызмет көрсету әділ, әрі тең шарттарда жүзеге асырылды	5,00	100%	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, сайтта, call-орталықта)	4,98	98,8%	90,6%
	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,88	88,1%	
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	5,00	100%	
	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,85	85,7%	
	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	4,88	88,1%	
	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,85	86,9%	
	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берді	4,83	86,9%	
РӘСІМ	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	4,88	88,1%	92,1%

	Қарастыру рәсімдері оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,88		88,1%	
	Нәтижені беру рәсімі ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	5,00		100%	
МЕРЗІМДЕР	Қызметті алу үшін қажетті мерзім қолайлы	4,79	4,81	85,7%	86,3%
	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы	4,83		86,9%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы	4,88	4,88	88,1%	87,5%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды	4,88		88,1%	
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	4,88		88,1%	
	Мен қызмет алуға қосымша, бейресми шығындар төлеген жоқпын	4,88		86,9%	
НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	5,00	5,00	100%	100%
	ОРТАША БАЛЛ		4,89		90,7%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,90		91,0%
	Шетелдегі мекемелер		4,89		90,1%

Барлық бағаланған 8 критерий жоғары орташа балл мен көрсетілетін қызметті алушылардың қанағаттану деңгейін алды – орташа балдан 4,80 төмен емес және қанағаттану деңгейінің 85%.

Толығырақ: Көрсетілетін қызметті берушінің **қызметкерлері**, олардың құзыреті, қызмет туралы білімі, тиімділігі мен сыпайылығы 4,81 баллға бағаланып, қанағаттанушылық деңгейі 84,5% құрады. Қызмет көрсетуші қызметкерлерінің кеңестерінің орташа деңгейін атап өтеді. Көрсетілетін қызметті алушылардың тілектері мен ұсыныстарының ішінде: «қызметкерлердің қажетті ақпаратқа ие болу деңгейін арттыру» (Санкт-Петербургтегі (Ресей Федерациясындағы Қазақстан Республикасының Бас консулдығы).

Көрсетілетін қызметті беруші ғимаратының орналасуына **қол жетімділік және ыңғайлылық**: жұмыс уақытының ыңғайлылығы, автотұрақтардың болуы, кресло-арбамен жүретін мүгедектерге арналған ғимаратқа кіру, сондай-ақ күтуге ыңғайлы алаңдардың болуы 5 балдың 4,93 баллға бағалап, қанағаттанушылық деңгейі 93,7% құрады. Қызмет алушылардың тілектері мен ұсыныстарының ішінде келесідей айтылды: «азаматтарды принтермен қамтамасыз ету (Қазақстан Республикасының Анталиядағы Елшілігі (Түркия); «электрондық ақпарат пен жұмысты дамыту қажет» (ҚР-ның Дубайдағы консулдығы, БАӘ); «Қазақстан Республикасының азаматына толық емес және дәйексіз мәліметтер берді» (Түркияның Стамбул қаласындағы Қазақстан Республикасының консулдығы); «жұбайының электрондық құжаты жоқ, сондықтан біз мемлекеттік төлемдерді (жәрдемақыларды) ала алмаймыз» (Венадағы (Австриядағы ҚРК); «онлайн тіркей алмадық» (Абу-Даби, БАӘ); «Дұрыс емес ақпарат алынды» (Сауд Арабиясындағы консулдық); «Сайтта құжаттардың толық тізбесін көрсету қажет!» (Мәскеу қаласындағы елшілік); «Кенияда Қазақстан Республикасының Елшілігі жоқ» (Аддис-Абеба, Эфиопия).

Ақпараттық-коммуникациялық, оның ішінде қызмет туралы ақпаратқа түрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі (порталда) Интернет-ресурста, call-орталықта), қажетті қызметкерлер мен кабинеттерді іздеу, қызмет алу кезеңдері бойынша нақты белгілер, қадамдық нұсқаулықтар, қазақ және орыс тілдерінде ақпарат ұсыну, бланкілер мен бланкілерді

толтырудың қолжетімділігі мен нақтылығы **4,89 балл**, қанағаттану деңгейі **90,6% деңгейінде бағаланды**.

Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, оның ішінде құжаттарды жинау және ұсыну, қарау тәртібінің ашықтығы, құжаттарды беру тәртібінің ыңғайлылығы орта есеппен 4,92 баллға бағаланды, қанағаттанушылық деңгейі 92,1% құрады.

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімі** мен қызмет көрсету орны бойынша күту уақыты 4,81 балл, қанағаттанушылық деңгейі 86,3% деңгейінде бағаланды. Қызмет көрсету мерзімдеріне қатысты көрсетілетін қызметті алушылардың тілектері: «құжаттарды ұсыну процесін жеделдетуге болады» (Дохадағы (Катардағы елшілік); «банк алыста, сондықтан Стамбулдағы консулдыққа жету үшін тағы бір күн күтуге тура келеді» (Стамбулдағы (Түркия) ҚР консулдығы); «әлі күнге дейін құжатты Пусандағы консулдығына жібермеді, олар кешіктіріп жатыр» (Оңтүстік Кореяның Пусан қаласындағы елшілік); «Менің құжатым консулдықта 2 күннің орнына 20 күн болды, себебі олар маған хабарлауды ұмытып кетті» (Ұланбатырдағы елшілік, Моңғолия).

Мемлекеттік қызметті алу құны 4,88 баллға бағаланып, қанағаттанушылық деңгейі 87,5% құрады.

Нәтиже мемлекеттік қызмет көрсету (алынған құжат), оның ішінде оның жарамдылығы мен толықтығы ең жоғары орташа балы бойынша бағаланды **5** қанағаттанушылық деңгейі 100% құрады. Айта кетейік, қызмет алушылар сұралғандар мемлекеттік қызметтердің сапасына шағымданбаған. Көрсетілген қызметке тілектері: «Паспортқа жапсырма бұрынғыдай жасалса, осылайша бірге жүре алатын. Консулдықта дайын құжатты жай ғана алу үшін алдын ала брондау және қызметке ақы төлеу, тіпті EGOV сияқты электрондық қызмет көрсету мүмкіндігі көзделсін» (Мәскеу, Ресей Федерациясындағы елшілік).

Сондай-ақ, әдістеме бойынша алынған баллдар жауапкершілік салаларына байланысты қызмет көрсетушілер арасында таратылды. Соның нәтижесінде мынадай шамалар алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган 4,90 және қанағаттанушылық деңгейі 91% алды, шетелдік өкілдіктер орташа балл 4,89 және қанағаттану деңгейі 80,1% алды.

Осылайша, осы тексерілген қызметтің сапасын көрсетілетін қызметті алушылар жоғары бағалайды, бұл қызмет көрсетуші тарапынан оны көрсету сапасының қазіргі жоғары деңгейін сақтау қажеттігін білдіреді.

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылармен жүргізілген терең сұхбат нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметті алу кезінде елеулі қиындықтар анықталған жоқ. Кейбір жағдайларда шетелдік мекемелердің белгілі бір жұмыс күндерін/сағаттарын күтуге тура келді, олар әр елдің ресми ұйымдарының жұмыс тәртібіне сәйкес келеді. «Иә, мен осы жылы қағаз түрінде» шетелде бала тууды мемлекеттік тіркеу қызметін алдым. Мен қызметті алған кезде ешқандай проблемалар болған жоқ, бірақ қызметтің өзі жеткілікті уақытты алады. Үш айға дейін қызмет өткеннен кейін. Ал бала туылғаннан бастап, яғни егер ол шетелде үш ай ішінде куәлік алуы керек болса, үш ай ішінде алмасаңыз, онда әр күн үшін қосымша ақы төлеу керек. Бұл тұрғыда сәл ыңғайсыз. Мен үшін мемлекеттік қызметті алуда проблемалық талаптар (мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін

регламенттейтін нормативтік-құқықтық актілер нормалары) болған жоқ. Менің ойымша, стандартты пакет бар. Егер мен қателеспесем, қызмет үшін 100 доллар төледім. Мен Еуропада одан да қымбат төледім. Катар үшін менің ойымша, бұл қалыпты жағдай. Маған қол жетімді және бағасы жақсы болса болар еді. Менің есімде, егер сіз Қазақстанда жедел төлқұжат алғыңыз келсе, сіз 100 доллар төлейсіз, сіз бір апта ішінде аласыз. Мұндай мүмкіндік болса, жақсы болар еді. Құжаттарды жинау мен үшін қиын болған жоқ, өйткені негізінен құжаттар туу туралы куәлікпен бірдей, құжаттар азды-көпті қолымда болды. Менің ойымша, мемлекеттік қызмет көрсетуге тартылған лауазымды тұлғалар оңтайлы болып табылады, консулдықта қабылдау сағаттары көп, оған жазылусыз кіруге болады. Осы сағаттарда қол жетімді. Кезек жоқ. Қызметкерлер екі тілде сөйлейді. Мен үшін мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі оңтайлы болмады, атап айтқанда паспорт. Мен төлқұжатты 2 ай 2 апта бұрын алдым. Бірақ заң бойынша олар оны 3 айда беруге құқылы. Мен мемлекеттік қызмет көрсету мерзімін қысқартса жақсы болар еді. Немесе процесті жылдамдату үшін қосымша ақы төлесек. Енді бұл жерде таңдау жоқ, тек күте тұрыңыз дейді. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібінің жетілмегендігі бар-жоғын білмеймін. Өзімі тап болған жоқпын. Менің ойымша, паспорт бойынша жүйенің айырмашылығы жоқ, сіз Қазақстанда болған кезде және шетелде болған кезде. Менің түсінігім, Егер Қазақстанда 2-3 апта болса, тіпті шетелде 3 ай болса, яғни алу жүйелері әртүрлі.

Осы қызметтің сапасын жақсарту бойынша менің ұсыныстарым, егер Қазақстан ішінде тәжірибе болса, жүйелерді Қазақстанда да, шетелде де бірдей ету.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Мемлекеттік қызмет көрсету үдерісін жеделдетуге ұмтылады (Шетелде баланың тууын мемлекеттік тіркеу), осыған байланысты олардың уәкілетті мемлекеттік органға негізгі тілектері осы мемлекеттік қызметті жеделдету тетігін ұсыну болып табылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру мақсатында:

1. Мемлекеттік қызмет көрсету орны бойынша мемлекеттік қызметті алу үшін қажетті құжаттардың толық тізбесі көрсетіледі, сондай-ақ ақпараттық құралдар мен буклеттердің көмегімен оны көрсету процесі, нысаны, мазмұны және нәтижесі түсіндіріледі. Көрсетілетін қызметті алушылардың құжаттарын басып шығару үшін көрсетілетін қызметті берушінің ғимаратында ұйымдастыру, техникасымен қамтамасыз ету.
2. Бұл қызметті электронды түрде алу қызметті айтарлықтай жеңілдетіп, уақытты қысқартуға мүмкіндік береді. Кейбір қызмет көрсетушілер қызметті жеделдету үшін қосымша ақы төлеуге дайын. Елшіліктің өзінде қызмет үшін ақы төлеуді ұйымдастырған жөн, қызмет алушыларға ыңғайлырақ болар еді.

Көрсетілген ұсынымдарды іске асыру мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыруға және көрсетілетін қызметті алушылардың сауалдары мен үміттеріне жауап беруге мүмкіндік береді.

3.10 Әскери міндеттілерге әскери билеттерді немесе олардың телнұсқаларын беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызмет атауы: 00101003 Әскери міндеттілерге әскери билеттерді немесе олардың телнұсқаларын беру

Қызмет коды: С10.

Мемлекеттік орган: Қорғаныс министірлігінің жергілікті әскери басқару органдары

Нормативтік құқықтық акт: «Әскери міндеттілер мен әскерге шақырылушыларды әскери есепке алу қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Қорғаныс министрінің 2017 жылғы 24 қаңтардағы № 28 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілері мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 14881 болып тіркелді.

Қызметті көрсету нысаны: электронды (ішінара автоматтандырылған) / қағаз түрінде.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: Мемлекеттік корпорация, «электрондық үкіметтің» веб-порталы арқылы.

Қызметті көрсету мерзімі: Республикалық және облыстық маңызы бар қалаларда, астанада – 7 жұмыс күні. Аудандарда – 5 жұмыс күні.

Қызметті көрсетудің нәтижесі: әскери билеттер (әскери билеттердің орнына уақытша куәліктер) немесе олардың телнұсқаларын беру

Қызмет алушылар: жеке тұлғалар.

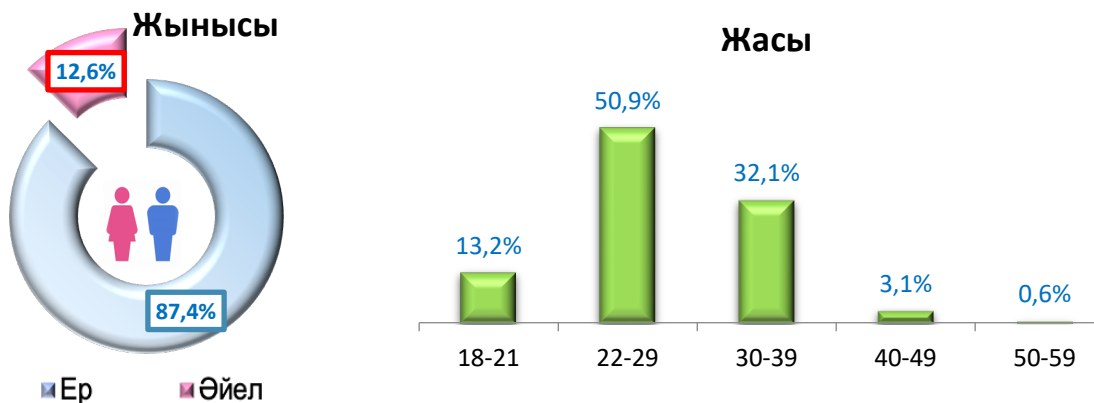
Қызмет құны: тегін

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық және сапалық зерттеулер жүргізілді, нәтижесінде мынадай нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 159 респондентті қамтыды. Оның ішінде 87,4% - ы ер және 12,6% - ы әйел. Көрсетілетін қызметті алушылардың неғұрлым маңызды жас топтары-22-29 жас (50,9%) және 30-39 жас (32,1%). Өтініш білдіргендердің жалпы санының 100% - ы ҚР жеке тұлғалары мен резиденттері болып табылады. Мемлекеттік қызметке жүгінгендердің 99,9% - ы қызметке қосымша қол жеткізуді қажет етпеді, 0,006% - коммуникацияны қамтамасыз ету қажеттілігі артты (шет тілінен аудармашы, сурдоаудармашы немесе Брайль тілін білу). Көрсетілетін қызметті алушылардың көпшілігі (69,2%) қызмет алу үшін ЭҮП-ке жүгінді (Еgov.kz және басқа да электрондық сервистер, онлайн порталдар)және тағы 30,8% ХҚКО-ға (қызметкерге жүгінді).

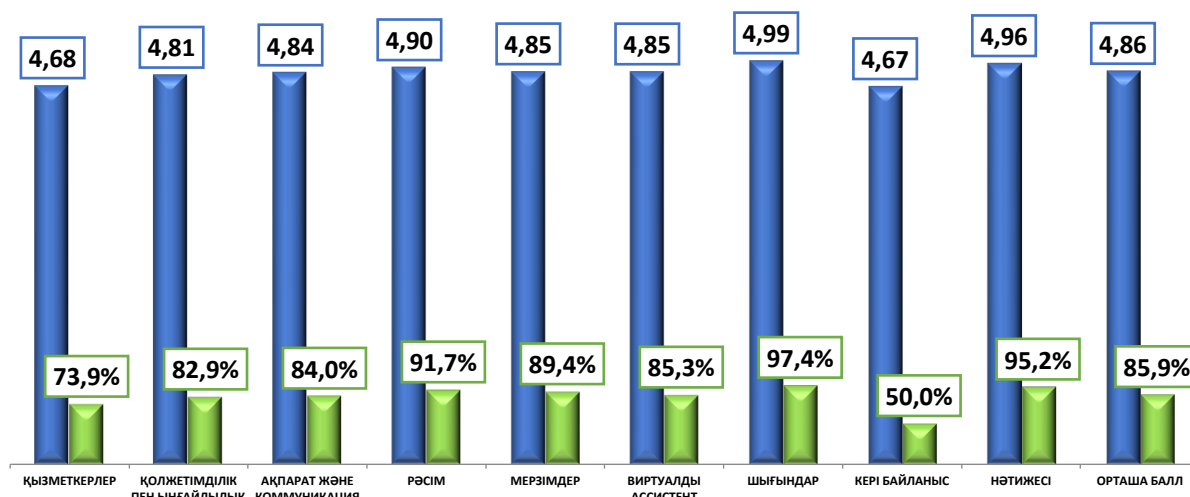
Диаграмма 3.10.1. Әлеуметтік-демографиялық блок



Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері төмендегі мәндерді құрады: Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы) – 85,9% және бағалаудың орташа мәні **4,86 балл**.

Диаграмма 3.10.2. Электрондық және қағаз түрінде мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және % бөлінісінде)



3.10.1-кесте. Ұпайлардың бөлінуі (электрондық нысанда)

Бағалау критерийі	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелу оңайлығын бағалау	4,78	4,83	84,5%	88,2%
	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,82		88,2%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,85		90,0%	
	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырғандығын бағалаңыз	4,87		90,0%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда) қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,85	4,88	90,0%	92,2%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,89		92,7%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,87		91,8%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,93		94,5%	
	Порталды пайдалану жөніндегі Нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,87		91,8%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанцияларға, кабинеттерге бару)	4,95	4,92	96,4%	95,0%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,89		93,6%	

	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,90		94,5%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,95		95,5%	
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,88	4,88	91,8%	91,8%
ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	Виртуалды ассистентті пайдалану ыңғайлылығы	4,85	4,85	85,3%	85,3%
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	4,85		85,3%	
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	4,85		85,3%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		4,98		99,1%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	4,98		99,1%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	4,98		99,1%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым	4,67	4,67	50,0%	50,0%
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым	4,67		50,0%	
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	5,00	5,00	99,1%	99,1%
	ОРТАША БАЛЛ		4,88		87,6%
	Үкілетті мемлекеттік орган		4,95		96,4%
	«Электронды үкімет» порталы		4,84		84,8%

3.10.2-кесте. Ұпайлардың бөлінуі (қағаз түрінде)

Бағалау критерийі	Қағаз түрінде көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратты біледі	4,70	73,9%
	Қызметкерлер шапшаң	4,65	
	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді мұқият тыңдады	4,70	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҰҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан	4,78	77,6%
	Жұмыс сағаттары ыңғайлы	4,74	
	Көлік қою үшін жеткілікті орындары бар	4,81	
	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруде және ішінде болу кезінде қандай да бір кедергілер болмады)	4,74	
	Қажетті күту алаңдары болды, ол жерлер ыңғайлы	4,87	
	Қызмет көрсету әділ, әрі тең шарттарда жүзеге асырылды	4,81	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, сайтта, call-орталықта)	4,74	75,8%
	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,86	
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	4,78	
	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,87	
	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	4,74	
	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,81	
	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берді	4,78	
РӘСІМ	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	4,87	88,4%
	Қарастыру рәсімдері оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,91	

	Нәтижені беру рәсімі ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,87		87,0%	
МЕРЗІМДЕР	Қызметті алу үшін қажетті мерзім қолайлы	4,91	4,83	95,7%	87,0%
	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы	4,74		78,3%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		5,00		95,7%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	5,00		91,3%	
	Мен қызмет алуға қосымша, бейресми шығындар төлеген жоқпын	5,00		100%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым				
	Шағымдану бойынша қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды				
НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,91	4,91	91,3%	91,3%
	ОРТАША БАЛЛ		4,84		84,2%
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы		4,77		77,0%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,89		86,4%

Көрсетілетін қызметті берушінің **қызметкерлері**, олардың құзыреті, қызмет туралы білімі, тиімділігі мен сыпайылығы 4,68 баллға бағаланып, қанағаттанушылық деңгейі 73,9% құрады.

Көрсетілетін қызметті беруші ғимаратының орналасуына **ыңғайлылығы мен қолжетімділігі**, жұмыс уақытының ыңғайлылығы, тұрақ орындарының болуы, ғимаратқа кресло-арбамен кіру, сондай-ақ ыңғайлы күту алаңдарының болуы 5 балдан орта есеппен 4,81 баллға бағаланды және қанағаттанушылық деңгейі 82,9% құрады. «Мен бәріне ризамын, бірақ порталда билетті алуға болатын мекен-жайды көрсетуге тура келді. Ержановтың мекен-жайында (сайтта көрсеткенімдей) ХҚКО жабылып қалған, олар басқа жерге көшіп кетіпті. Осындай кемшілік болды» (Жамбыл облысы); «Әскери билет алу үшін құжаттарды, соның ішінде медициналық құжат жинау қажет. комиссиялық, бағасы қымбат. Неге бәрін ХҚКО-да бірден шеше алмаймыз» (Түркістан облысы).

Ақпараттық-коммуникациялық, оның ішінде қызмет туралы ақпаратқа түрлі тәсілдермен (порталда, интернет-ресурста, call-орталықта) қол жеткізу, қажетті қызметкерлер мен кабинеттерді іздеу, қызмет алу кезеңдері бойынша нақты белгілері, қадамдық нұсқаулықтар, ақпарат екі тілде ұсынылады, бланкілер мен бланккілерді толтырудың қолжетімділігі мен нақтылығы 4,84 балл деңгейінде бағаланды және қанағаттану деңгейі 84,0% құрады.

Ақпараттандыру және байланыс жүйесін жетілдіру бойынша ұсыныстар:

«ХҚКОда жасай алмадым, соңында мен құжаттарды әскери есепке алу-қабылдау пункті арқылы жасадым» (Шымкент қаласы); «Мен телефоннан СМС алған жоқпын, құжат дайын болғанда, өзім ХҚКО-ға бардым, ол дайын болып шықты» (Абай облысы).

Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, оның ішінде құжаттарды жинау және ұсыну процесі, қарау тәртібінің ашықтығы, құжаттарды беру тәртібінің ыңғайлылығы мүмкін болатын 5 пункттен орта есеппен 4,90 балл, қанағаттану деңгейі 91,7% деңгейінде бағаланды.

Қызмет көрсету тәртібін жетілдіру бойынша ұсыныстар: «құжатқа қажетті ақпарат енгізілмеді, сондықтан менің мәліметтеріме қатысты

ақпаратты билетте көрсетуді ұмытып кеткен, сұрақтар туындады» (Атырау облысы).

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімі** мен қызмет көрсету бойынша күту уақыты 4,85 баллға бағаланып, қанағаттанушылық деңгейі 89,4% құрады. Қызметті алу шарттарын оңтайландыру бойынша ұсыныстар: «Мен СМС алдым, ХҚКО-ға бардым, бірақ олар маған әскери билет бермеді, менің құжатымды таба алмады» (Алматы облысы); «SMS хабарламасын әлі алған жоқпын» (Түркістан облысы); «ұзақ уақыт болды» (Жамбыл обл.).

Қызмет алу шығыны 4,99 баллға бағаланып, қанағаттанушылық деңгейі 97,4% құрады.

Кері байланыс нәтижесін бағалауды білдіретін орташа балл 3,38 және қанағаттану деңгейі 33,3% деп бағаланды.

Мемлекеттік қызмет көрсету **нәтижесі**, оның ішінде жарамдылығы мен толықтығы 4,96 орташа балл және қанағаттанушылық деңгейі 95,2% деңгейінде бағаланды.

Сондай-ақ, әдістеме бойынша алынған бағалаулар олардың жауапкершілік салаларына қарай қызмет көрсетушілер арасында бөлінді, нәтижесінде төмендегі мәндер алынды:

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясына қарағанда – 4,77 және қанағаттанушылық деңгейі – 77,0%, **Электрондық үкімет** 4,84 балл және қанағаттанушылық көрсеткіші 84,8% жоғары балл алды.

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

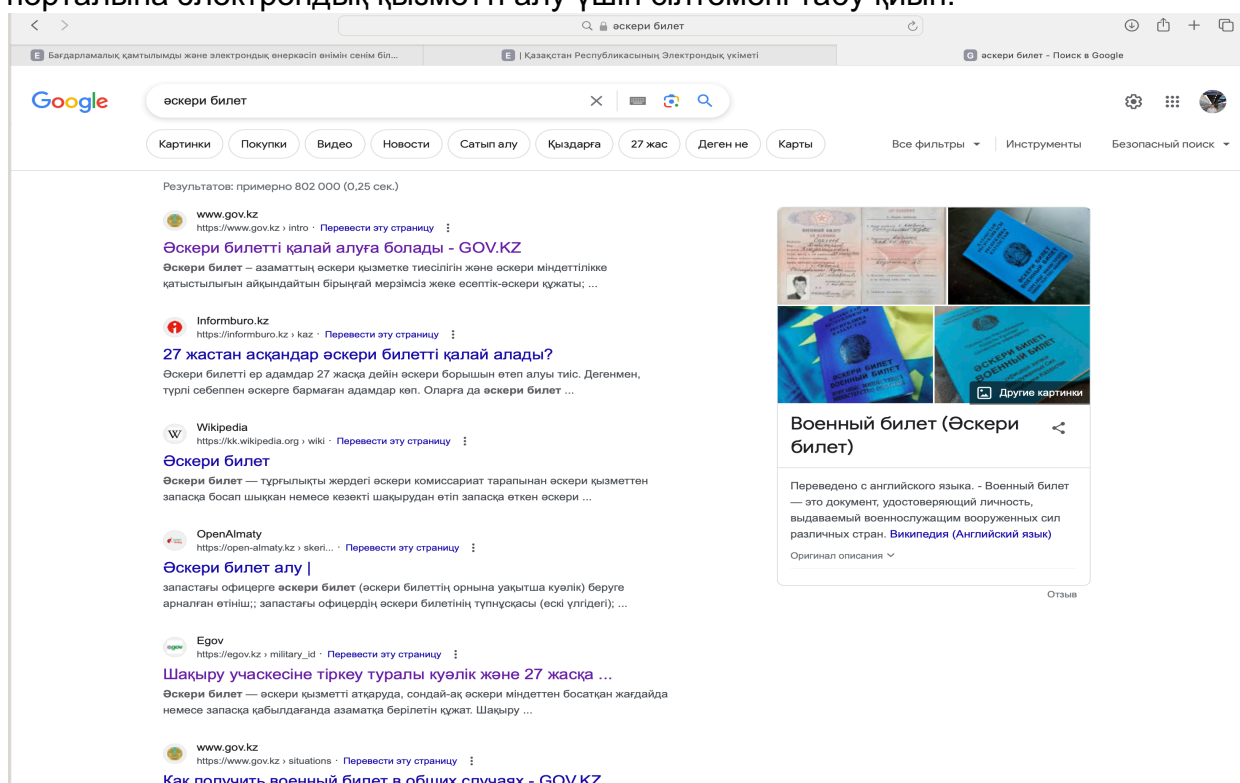
Көрсетілетін қызметті алушылармен жүргізілген терең сұхбат нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметті алу кезінде мынадай қиындықтар анықталды: «Мен қызмет алған кезде мемлекеттік органның қызметкерлері өз жұмыстарын атқаруы барысында ешқандай мәселемен жолықпадым, бардым сұрадым маған айтты, қандай құжат керектігін, барлығын әкеліп тапсырдым. Кейін бір минус болды медициналық орталықтан әлі тендер ұтып алмадық соны күтесіз, ұтып алған соң хабарласамыз деді, бір айдан соң хабарласты маған сосын барып мед осмотрдан өтіп, әскери билетімді алдым. Негізі тез аласың бұл қызметті, тек мен барған кезде тендер ұтып алмаған, яғни медициналық орталықпен келісімшарт болмағандықтан мен 1 ай күттім, ал негізі басқа уақытта тез ақ аламыз. Қызметті пайдаланушылар қандай мәселелермен жолығатынын білмедім, ешқандай мәселе болмады бәрі заңды түрде деп ойлаймын. Қызметті алуым барысында ешқандай талапты орындау қиын болмады, тек айтқан керекті құжаттарды жинап әкелдім, болды. Мен бұл қызмет үшін ақы төлемедім, тегін көрсетілді. Бәрі нормада. Менің ойымша мемлекеттік қызметтерді алу үшін құжат жинау қиын емес, тек сонда сұраған құжаттарды апардым, жаңағы әскери билетімді, диплом және жеке куәлік қана апардым. Мемлекеттік қызмет көрсету саласындағы құрылымдық бөлімшелер мен лауазымды тұлғалар саны жеткілікті деп санаймын. Қызметті көрсету уақыты оңтайлы, себебі бірден азаматтық алғаннан кейін бардым, солай жаңағы медициналық орталықты 1 ай күттім, содан соң мед тексеруден өтіп әскери билетімді алдым. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібіне қатысты ешқандай шикіліктерді байқамадым. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібіне қатысты мәселе туындамады. Аталған қызметті мен жылдың басында алған болатынымын, алу барысында туындаған мәселелер есімде қалмады, негізі

барлығы жақсы деп есептеймін. Қызмет көрсету процедураларын жақсарту бойынша ұсыныстар туралы ойланып көрмедім, қалай жауап беруді білмеймін, себебі мен маман емеспін. Заңда қалай жазылған бәрін жасаймыз деп ойлаймын.

Терең сұхбат әдісі: «Мен жоғары білім туралы дипломды бекіту керек екенін білмедім, сондықтан дипломды іздеп, оны өтінішке қоса беруге тура келді». Фотосуреттер мен түсіндірме жазбаны онлайн режимде жіберуге және толтыруға болатын болса.

Осылайша, мемлекеттік қызметті алу кезінде туындаған қиындықтар электрондық сервистер жұмысының техникалық күрделілігімен және интернет-қосылыстың жылдамдығымен, тұрақтылығымен тікелей байланысты.

Қазақ тілінде қызметті іздеу барысында "электрондық үкімет" веб-порталына электрондық қызметті алу үшін сілтемені табу қиын.



Қорытындылар мен ұсыныстар

1. SMS-хабарламалар арқылы көрсетілетін мемлекеттік қызмет нәтижелері туралы азаматтарды жеке хабардар ету мәселесін пысықтау;
2. Қызмет көрсету мерзімін қысқарту мәселесін қарастыру;
3. Құжаттарды электрондық түрде ұсыну мүмкіндігін қарастыру (фотосуреттер мен түсініктеме).
4. Сондай-ақ, көрсетілетін қызметті алушылардың қанағаттануын арттыру мақсатында қызметті алу тәртібі туралы оқу бейнероликтерін ұсыну.

3.11 Дінтану сараптамасын жүргізу

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызмет атауы: 02101001 Дінтану сараптамасын жүргізу

Қызмет коды: С11.

Мемлекеттік орган: Мәдениет және ақпарат министрлігі (бұрын ҚР Ақпарат және қоғамдық даму министрлігі қызмет көрсеткен)

Нормативтік құқықтық акт: «Дінтану сараптамасын жүргізу қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Мәдениет және спорт министрінің 2014 жылғы 30 желтоқсандағы № 162 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілері мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 10184 тіркелді.

Қызметті көрсету нысаны: электронды (ішінара автоматтандырылған) / қағаз түрінде

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: Дін істері комитеті, «электрондық үкіметтің» веб-порталы арқылы.

Қызметті көрсету мерзімі: 22 жұмыс күні

Қызметті көрсетудің нәтижесі: сараптама қорытындысы туралы хат

Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар.

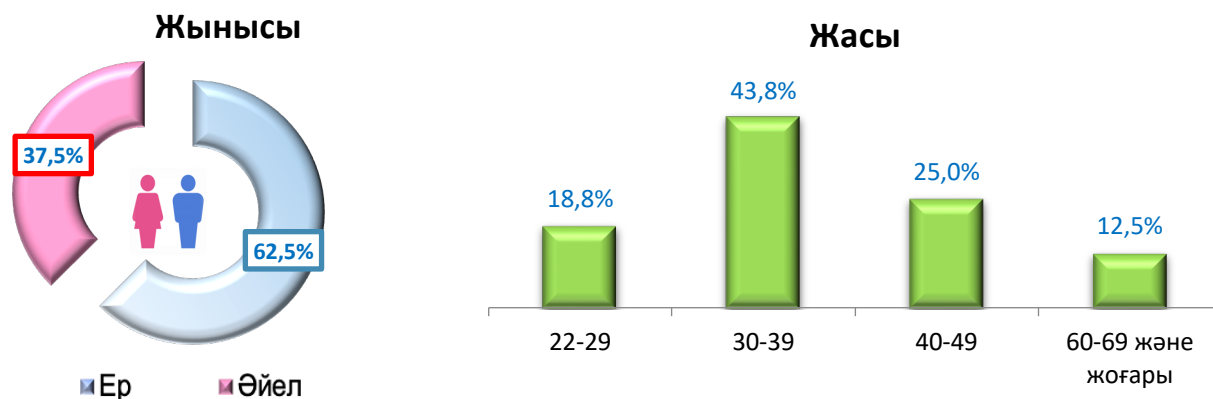
Қызмет құны: тегін

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық және сапалық зерттеулер жүргізілді, нәтижесінде мынадай нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 32 респондентті қамтыды. Оның 62,5% - ы ер және 37,5% - ы әйел. Көрсетілетін қызметті алушылардың неғұрлым маңызды жас топтары 32-39 жас (43,8%) және 40-49 жас (25,0%). Өтініш білдіргендердің жалпы санының 46,9% - ы заңды тұлғалар, 31,3% - ы жеке кәсіпкерлер және 21,9% - ы жеке тұлғалар болып табылады. Сонымен қатар, 100% ҚР резиденттері болып табылады. Көрсетілетін қызметті алушылардың 100% - ешқайсысына қызметке физикалық қолжетімділікті қамтамасыз ету қажет болмады (мүгедектігі бар адамдар қызметке жүгінбеді). Көрсетілетін қызметті алушылардың көпшілігі (71,9%) қызмет алу үшін мемлекеттік органға, ЭҮП мекемесіне жүгінді (Egov.kz және басқа да электрондық сервистер, онлайн порталдар) 28,1%.

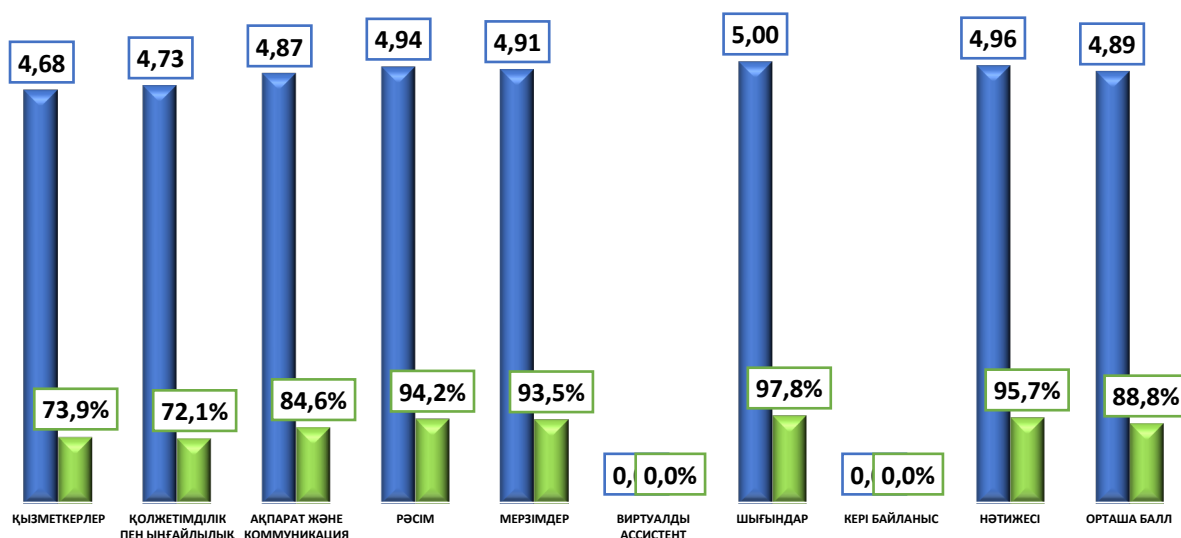
Диаграмма 3.11.1. Әлеуметтік-демографиялық блок



Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері төмендегі мәндерді құрады: Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің (мемлекеттік органдар, «электрондық үкімет» порталы) қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі – 88,8% және бағалаудың орташа мәні **4,89 баллға тең**.

Диаграмма 3.11.2. Электрондық және қағаз түрінде мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және % бөлінісінде)



3.11.1-кесте. Ұпайлардың бөлінуі (қағаз түрінде)

Бағалау критерийі	Қағаз түрінде көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратты біледі	4,70	73,9%
	Қызметкерлер шапшаң	4,65	
	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді мұқият тыңдады	4,70	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҰҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан	4,78	77,6%
	Жұмыс сағаттары ыңғайлы	4,74	
	Көлік қою үшін жеткілікті орындары бар	4,81	
	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруде және ішінде болу кезінде қандай да бір кедергілер болмады)	4,74	
	Қажетті күту алаңдары болды, ол жерлер ыңғайлы	4,87	
	Қызмет көрсету әділ, әрі тең шарттарда жүзеге асырылды	4,81	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, сайтта, call-орталықта)	4,74	75,8%
	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,86	
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	4,78	
	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,87	
	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	4,74	

	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,81		73,9%	
	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берді	4,78		78,3%	
РӘСІМ	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	4,87	4,88	87,0%	88,4%
	Қарастыру рәсімдері оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,91		91,3%	
	Нәтижені беру рәсімі ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,87		87,0%	
МЕРЗІМДЕР	Қызметті алу үшін қажетті мерзім қолайлы	4,91	4,83	95,7%	87,0%
	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы	4,74		78,3%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		5,00		95,7%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	5,00		91,3%	
	Мен қызмет алуға қосымша, бейресми шығындар төлеген жоқпын	5,00		100%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым				
	Шағымдану бойынша қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды				
НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,91	4,91	91,3%	91,3%
	ОРТАША БАЛЛ		4,84		84,2%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,77		77,0%
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы		4,89		86,4%

3.11.2-кесте. Ұпайлардың бөлінуі (электрондық нысанда)

Бағалау критерийі	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелу оңайлығын бағалау	4,67	66,7 %
	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,67	66,7 %
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,67	66,7 %
	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырғандығын бағалаңыз	4,67	66,7 %
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда) қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,67	66,7 %
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	5,00	100%
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	5,00	100%
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	5,00	100%
	Порталды пайдалану жөніндегі Нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	5,00	100%
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанцияларға, кабинеттерге бару)	5,00	100%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	5,00	100%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті	5,00	100%

	құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті				
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	5,00		100%	
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	5,00	5,00	100%	100%
ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	Виртуалды ассистентті пайдалану ыңғайлылығы				
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы				
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы				
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы				
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	5,00	5,00	100%	100%
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	5,00		100%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	5,00	5,00	100%	100%
	ОРТАША БАЛЛ		4,93		93,3%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		5,00		100%
	«Электронды үкімет» порталы		4,85		84,9%

Көрсетілетін қызметті берушінің **қызметкерлері**, олардың құзыреті, қызмет туралы білімі, тиімділігі мен сыпайылығы 4,68 баллға бағаланып, қанағаттанушылық деңгейі 73,9% құрады. Көрсетілетін қызметті алушылардың тілектері: «қызметкерлер бірден келмейді, ұзақ күтуге тура келеді» (Ақмола облысы).

Қол жетімділік және ыңғайлылық қызмет алушылар 4,73 балл, қанағаттанушылық деңгейі 72,1% деңгейінде бағаланды, «Автобус аялдмасы тым алыс, қарттарға ол жерге жету қиын (Астана қаласы).

Ақпарат 5-тен 4,87 баллға бағаланып, қанағаттанушылық деңгейі 84,6% құрады.

Мемлекеттік қызмет көрсету **рәсімі** 4,94 балл, қанағаттану деңгейі 94,2% деңгейінде бағаланды, Сонымен қатар, көрсетілетін қызметті алушылар үшін порталға құжаттарды жүктеу барысында көрсетілетін қызметті алушылар үшін ең көп қиындықтар туындады.

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімі** 4,91 балл деңгейінде бағаланды және қанағаттанушылық деңгейі 93,5% құрады, бұл көп жағдайда қызмет толық көлемде көрсетілгенін көрсетеді. Қызмет көрсету мерзіміне қатысты қосымша тілектері мен шағымдары болмады. Көрсетілетін қызметті алушылардың тілектері мен ұсыныстарының ішінде: «Қызметке ондағы қызметкерлердің демалыста немесе науқастануы бойынша демалыста болуы әсер етпеуі тиіс. Қызметкерлер саны жеткіліксіз болған жағдайда көбейтілуі қажет. Егер бұл әдебиет осындай сараптамадан өткен болса, неге 22 күн ішінде екінші діни сараптама жүргізу керек? Қайталанатын діни сараптамалардың мерзімін қысқарту керек, көптеген адамдар бұған шағымдануда. Қайталама діни сараптама жүргізу мерзімдері қысқартылсын» (Астана қаласы).

Сонымен қатар **виртуалды көмекшінің** жұмысы мен «кері байланыс» критерийі қызмет алушылар тарапынан бағаланбағанын атап өткен жөн.

Сондай-ақ, мемлекеттік қызметтерге жұмсалған **шығындар** 5 жоғары орташа балл және қанағаттанушылық деңгейі 100% алды.

Бұл ретте респонденттердің басым көпшілігі қызметті алу **нәтижесін** 4,96 баллға бағалап, қанағаттанушылық деңгейі 95,7% құрады, бұл жоғары көрсеткіш. Түсініктеме: «Онлайн-өтінімдерде діни әдебиетті бақылау қажет. Сараптама қорытындысы орыс тілінде дұрыс беріледі, ал қазақ тілінде ұсынылады/ұсынылмайды деп беріледі, мұның қайсысы дұрыс немесе бұрыс екені, мағынасы анық емес» (Астана қаласы); «қазақстан этностарының барлық тілдерінде және араб тілінде діни сараптама жүргізу қажет» (Алматы облысы).

Сондай-ақ, әдістеме бойынша алынған бағалаулар олардың жауапкершілік салаларына қарай қызмет көрсетушілер арасында бөлінді, нәтижесінде төмендегі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган жоғары 4,95 балл алды және қанағаттанушылық деңгейі 93,2% **«Электронды үкімет» порталы** - 4,85 балл және қанағаттанушылық деңгейі 84,9%.

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

Мемлекеттік қызмет көрсетуді ұйымдастыру кезінде мәселелермен жолықтым, атап айтқанда аудармадан мәселелер болды. Мен актілерді орындау барысында білім министрлігіне талап қойдым, дегенмен олардан әлі ешқандай жауап келген жоқ, қанағаттандырылғы жауапта берген жоқ, байланысқа да шыққан жоқ. Мысалы мен, білім министріне білім саласы бойынша бір мәселені талқылауға өтініш білдірдім. Хабарластым, уақыты жоқ деді; халықпен кездесу барысында ол жерге мені кіргізген жоқ. Таза діни білім саласында, ол кісімен талқыланатын мәселелер бар еді. Ол кезде мен ол жердегі мемлекеттік қызметкерлердің өз саласындағы жауапсыздығынан деп білдім. Әлі осы күнге дейін байланысқа шыққан жоқ. Мен үшін мемлекеттік қызмет көрсетуді алу үшін қажетті құжаттарды жинау оңай. Қызмет көрсету саласындағы құрылымдық бөлімшелер мен лауазымды тұлғалар саны шектен тыс көп деп санаймын. Мемлекеттік қызметті көрсететін қызметкерлер көп, дегенмен орындалып жатқан, шығып жатқан қағаздар, уақытылы жауап беру, уақытылы істелініп жатқан жоқ деп есептеймін. Өйткені, КПП-дан қағазымды шығару үшін 3 жыл күттім, өте үлкен мерзімде кешіктірулер болды. Мен қағазымды апарып өткіздім, олардан «кері қайтарып, құжатыңызды түзетіңіз, мына жерге өткізіңіз немесе мынандай кемшіліктер бар, мына қағаздар артық, ақша төленген жері дұрыс емес» - деген сияқты ескертулер мүлде болған жоқ. Қайта барғанымда, маған «сен неге апта сайын келіп тұрмайсың» деді. Олардың тарапынан ешқандай хабарландыру болған жоқ. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібіне қатысты шикіліктер бар, мысалға, қызметкерлер мамандығына сай жұмыс істемейді және осы бүгінгі күннің ең басты мәселесі деп санаймын. Қай министрлікке барсаңдар, жергілікті атқарушы органдарда да, қай құрылымға барсаңыздар қызметкерлердің мамандықтары басқаша. Мысалға, қаржы саласын оқығандар педагог саласында, педагог саласын оқығандар экономика саласында жүр. Мамандық бойынша тиісті мамандарды алуы қажет. Менің ойымша, бұл мәселелердің орын алу себептері жұмысқа қабылдау барысында, мамандыққа емес тәжірибеге, тәжірибеге емес көбінесе таныстыққа қарай жұмысқа қабылдануында деп санаймын. Аталып өтілген мәселелерді жою

мен мемлекеттік қызмет көрсету сапасын жақсарту үшін қандай цифрлық мәселелер тез қолға алынуы керек, цифрлық қызметтерді дамыту керек. Менің бұл қызметті жақсарту бойынша ұсыныстарым:

1. Ауылды жерлерде құжаттар орыс тілінде, көбіне адамдар орысша түсінбейді. Ал, қалалық жердің адамы ауылдық жерге барған кезде, ол жерде құжаттардың қабылдануы қазақ тілінде болады. Ол кісі қазақша түсінбейді. Кейін ортада құжаттар аударылады.

2. Мен министрлікте байқағаным, көптеген заңдар, көптеген актілер, қабылданған құжаттар орыс тілінде қабылданады, сөйтіп оны қазақ тіліне аударылады. Қазақ тіліне аудару барысында, өрескел қателіктер көп кетіп жатады. Мысалы мен орысшадан аударған қазақшаны түсінбеймін, қазақшадан аударған орысшаны мүлде түсінбеймін. Қоғам мен мемлекеттің арасындағы байланыс құралы - тіл, яғни тіл дұрыс пайдаланылмай жатыр-деп есептеймін.

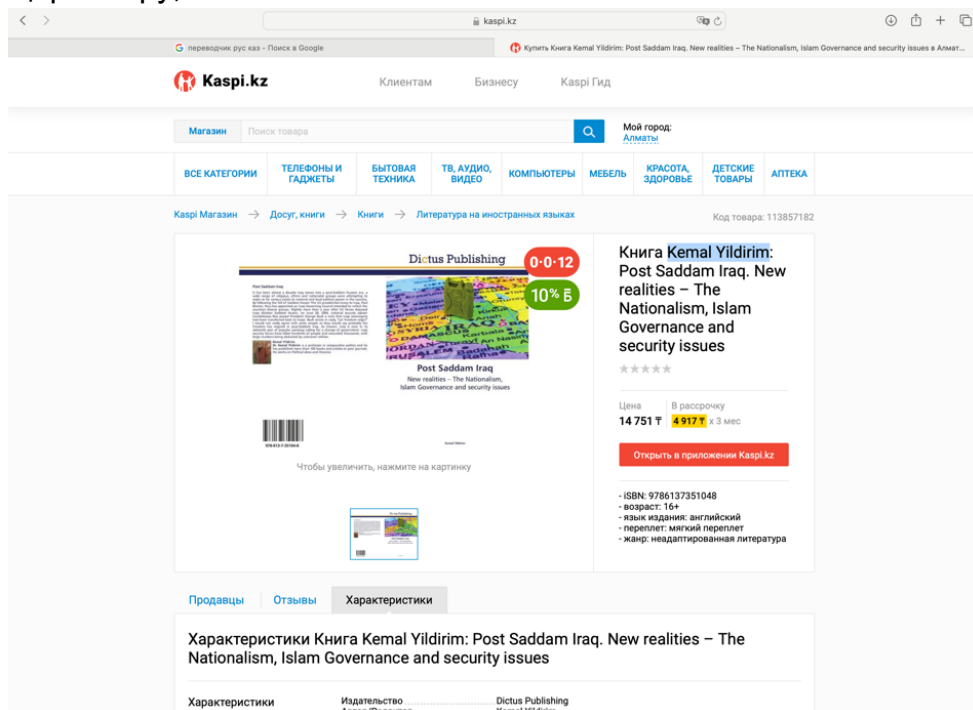
Бұл қызмет үшін «жасырын сатып алушы» әдісі жүргізілді, ешқандай ескертулер анықталмады.

Фокус-топ талқылауларында интернет кеңістігінде таралатын деструктивті әдебиет мәселесі және арнайы қосымшалардың көмегімен мұндай әрекеттердің жолын кесу қажеттілігі айтылды.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Каспий қосымшасында сатылатын діни әдебиеттерге мониторинг жасауды қарастыру;



2. Порталдың интерфейсін жақсарып, функционалдығы жеңілдету, себебі порталда жұмыс істеудің қиындықтарына қызметті алушылар назар аударады.

3.12 Карантинге жатқызылған өнімді Қазақстан Республикасының аумағында тасуға карантиндік сертификат беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызмет атауы: 01301007 Карантинге жатқызылған өнімді Қазақстан Республикасының аумағында тасуға карантиндік сертификат беру

Қызмет коды: C12.

Мемлекеттік орган: АШМ Агроөнеркәсіптік кешендегі мемлекеттік инспекция комитетінің аумақтық инспекциялары.

Нормативтік құқықтық акт: «Қазақстан Республикасының аумағын карантиндік объектілерден және бөтен текті түрлерден қорғау жөніндегі қағидаларды бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ауыл шаруашылығы министрінің 2015 жылғы 29 маусымдағы № 15-08/590 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілері мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 12032 болып тіркелді.

Қызметті көрсету нысаны: электрондық (толық автоматтандырылған) .

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі:

«электрондық үкіметтің» веб-порталы арқылы.

Қызметті көрсету мерзімі: портал арқылы өтініш берген сәттен бастап – 1 жұмыс күні ішінде

Қызметті көрсетудің нәтижесі: карантиндік сертификат

Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар.

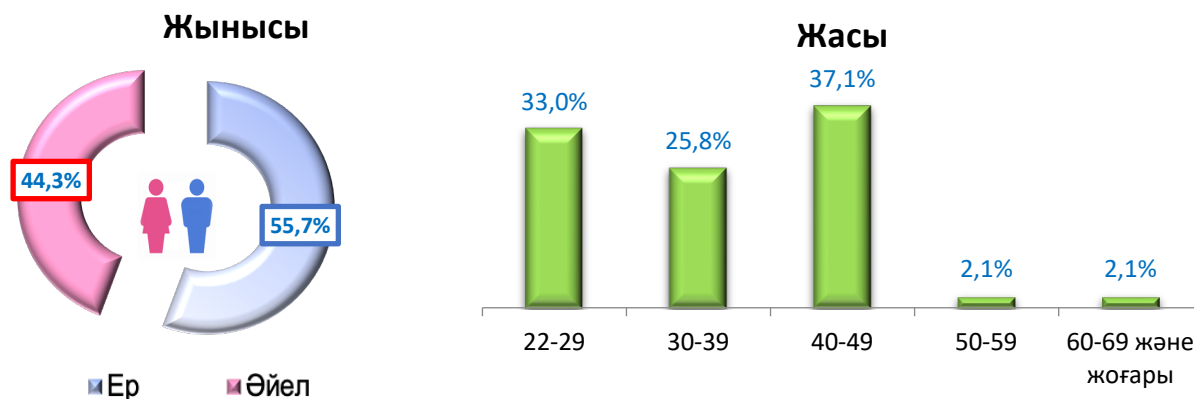
Қызмет құны: тегін

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық және сапалық зерттеулер жүргізілді, нәтижесінде мынадай нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 97 респондентті қамтыды. Оның ішінде 55,7% - ы ер және 44,3% - ы әйел азаматтар . Көрсетілетін қызметті алушылардың неғұрлым маңызды жас топтары-40-49 жас (37,1%) және 22-29 жас (33,0%) болып табылады. Өтініш білдіргендердің жалпы санының 97,9% - ы заңды тұлғалар, 1,0% - ы дара кәсіпкерлер және 1,0% - ы жеке тұлғалар болып табылады. Барлық көрсетілетін қызметті алушылардың (100%) физикалық қолжетімділік пен коммуникацияны қамтамасыз ету бөлігінде қосымша қажеттіліктері жоқ. Барлық көрсетілетін қызметті алушылар (100%) қызмет алу үшін «электрондық үкімет», «электрондық лицензиялау» порталдарына жүгінді.

Диаграмма 3.12.1. Әлеуметтік-демографиялық блок



Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері төмендегі мәндерді құрады:

Барлық көрсетілетін қызмет берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет» Мемлекеттік корпорациясы» ҰАҚ, «Электрондық үкімет» порталы) – 91,3% және бағалаудың орташа мәні **4,93 баллды** құрайды

3.12.1-кесте. Ұпайлардың бөлінуі

Бағалау критерийі	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелу оңайлығын бағалау	4,81	82,5%
	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,84	83,5%
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,82	82,5%
	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырғандығын бағалаңыз	4,81	81,4%
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда) қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,98	97,9%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,98	97,9%
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,98	97,9%
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,98	97,9%
	Порталды пайдалану жөніндегі Нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,98	97,9%
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанцияларға, кабинеттерге бару)	4,98	97,9%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,98	97,9%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,93	94,8%
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,97	96,9%
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,98	97,9%
ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	Виртуалды ассистентті пайдалану ыңғайлылығы	4,75	75,0%
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	4,75	75,0%
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	4,75	75,0%
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды		
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	5,00	95,9%
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	5,00	97,9%
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым		
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым		

ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,85	4,85	91,8%	91,8%
	ОРТАША БАЛЛ		4,93		91,3%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,97		96,6%
	«Электрондық үкімет» порталы		4,88		88,4%

«Электрондық үкімет» порталында тіркеудің, авторизацияландырудың **қолжетімділігі мен ыңғайлылығы**, сондай – ақ көрсетілетін қызметті алушылар ЭЦҚ кілттің пайдалануын жоғары бағалады- 4,82 балл және қанағаттану деңгейі 82,5%. Көрсетілетін қызметті алушылардың пікірлері: «Сайт қатып қалады немесе бізде интернет ұстамай қалады. Бізде техника әлсіз» (Шығыс Қазақстан облысы).

Порталда берілген **ақпарат** мүмкін болатын 5 балдан 4,98 балға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 97,9%-ды құрады. Көрсетілетін қызметті алушылардың тілектері мен ұсыныстары арасында порталда көрсетілетін қызмет туралы ақпаратты іздеудің ыңғайлылығын арттыру, сондай-ақ порталда көрсетілетін қызметті алу тәсілі бойынша ақпараттың түсініктілігін арттыру қажеттілігі айтылды.

Мемлекеттік қызмет көрсету **рәсімі** 4,96 баллға бағаланды және қанағаттану деңгейі 96,9% - ға тең. Бұл ретте қызметті алу кезінде көрсетілетін қызметті алушылар үшін ең үлкен қиындықтар құжаттар топтамасын жинау процесінде, сондай-ақ құжаттарды онлайн өткізу мүмкіндігінде туындады.

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімі** 4,98 баллға бағаланды және қанағаттану деңгейі 97,9%-ды құрады, бұл көп жағдайда қызмет қанағаттанарлық мерзімде көрсетілгенін көрсетеді. Қызмет көрсету мерзімі бойынша қосымша тілектер мен шағымдар түскен жоқ.

Бұл ретте, көрсетілетін қызметті алушылар **виртуалды ассистенттің** жұмысы үшін ең жоғары балл қойғанын атап өткен жөн (4,75 балл және қанағаттану деңгейі 75%).

Мемлекеттік қызметті алу **шығындары** да жоғары орташа балл алды – 5,0 және қанағаттану деңгейі 96,9% - ға тең болды.

Сонымен қатар, сауалнамаға қатысқандардың басым көпшілігі қызметті алу **нәтижесін** 4,85 баллға бағалады және қанағаттану деңгейі 91,8% - ға тең болды, бұл жоғары көрсеткіш. Көрсетілетін қызметті алушылардың пікірлері: «10-нан 10» (Абай облысы).

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар көрсетілетін қызметті берушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде келесідей мәндер алынды:

«Электрондық үкімет» порталына қарағанда (4,88 балл және 88,4% қанағаттану деңгейі), **уәкілетті мемлекеттік орган** (4,97 балл және 96,6% қанағаттану деңгейі) жоғары балл алды.

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

Мен осы жылы «Карантинге жатқызылған өнімді Қазақстан Республикасының аумағында тасуға карантиндік сертификат беру» қызметті электронды түрде алдым. Осы қызметті алу үшін eLicense.kz онлайн-порталын қолданған болатынымын. Қызметтің осы сайтта болатынын өзім бұрыннан бері білетінмін. Қызметті онлайн-алаңнан өз бетімше ала алдым. Осы қызметті алу барысында ешкімнен, колл-орталықтардан, достарымнан да көмек сұрамадым. Қызметті өз бетімше алу мәселелі болмады, сол

себепті ала алмауымның себептері де болмады. Онлайн алаңмен жұмыс істеу кезінде ешқандай техникалық қиындықтарға, тіркелу кезінде де, қызметке тапсырыс беру кезінде де тап болмадым. Менің ойымша, бұл алаңды пайдалану үшін ерекше дағдылар керек емес, онлайн бір компьютер болса жеткілікті деп есептеймін. Онлайн-алаң кез келген керек еткен кісіге ыңғайлы. EGOV-қа кірдім сосын астындағы eLicense дегенге кірдім, историяға кіріп көшірме жасап алдым, сосын қандай карантин жөнінде екенін таңдадым болды. Онлайн-алаңды жақсарту үшін нақты карантин болса, сіз заявка бергенде бір органға, нақты орындаушыны тағайындағанда, жұмыс телефоны сияқты зат болса ыңғайлы болушы еді, қандай кісі екені, мысалы, таңертең, яғни, бүгін заявка толтырасыз, ертесі күні нақты бір адамды тағайындайды, сол кісі қандай кісі, кім, телефон номері болса, ыңғайлы болады, өйткені заявка берген соң, бір адамды тағайындаған соң, бірге сол карантин объектісін қарауға бару керек, сол кім екенін нақты білсек ыңғайлы болушы еді. Электрондық қызметті алуым үшін негізінен құжаттарды жинамадым, бәрін онлайн түрде ала алдым. Құжаттарды жинау кезінде қиындықтар болған жоқ. Құжаттарды жинауды жеңілдету бойынша тілек-ұсыныстарым жоқ. Қызметтің сапасын жақсарту үшін, нақты алдын ала ақпарат берілсе дұрыс болар еді деп ойлаймын. Көрсетілген мемлекеттік қызмет менің сұраныстарыма толық жауап берді. Қызметке байланысты күшейтетін, жетілдіретін жақтары жоқ деп ойлаймын. Жалпы сайттың жұмысын жақсы деп бағалар едім. Мемлекеттік онлайн-қызметті жылдам алу үшін барлық қажетті функционалдар бар деп есептеймін. Сайттың «әлсіз» жағы, іздеу системасын кішкене дамытса, мысалы, жай ғана карантин деп жазса түк шықпайды, қызметтерді жақсартса да жақсы болар еді. Ал күшті жағы бәрі түсінікті, заявка толтырғанда қандай құжат керек барлығы бар, видеосы да бар. Электронды түрдегі қызмет көрсету сапасын жақсарту үшін басқа ұсыныстарым жоқ.

Бұл қызмет үшін «жасырын сатып алушы» әдісі жүргізілді, ешқандай ескертулер анықталмады.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осыған байланысты көрсетілетін қызметті берушіге – «электрондық үкімет»/«электрондық лицензиялау» порталына ұсынылады:

1. Бизнесті жедел жүргізу үшін сертификат беру мерзімдерін қысқарту мүмкіндігін қарастыру;
2. Процедуралардың бір бөлігін автоматтандыру арқылы сертификат беру туралы шешім қабылдау кезінде «адами факторды» азайту;
3. Көрсетілетін қызметті алушылардың шағымдарына кері байланыс беруді қадағалау.

3.13 Тиісті аумақтағы эпизоотиялық жағдайды бағалауды ескере отырып, орны ауыстырылатын (тасымалданатын) объектілердің экспортына, импортына және транзитіне рұқсат беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызмет атауы: 00202006-2 Тиісті аумақтағы эпизоотиялық жағдайды бағалауды ескере отырып, орны ауыстырылатын (тасымалданатын) объектілердің экспортына, импортына және транзитіне рұқсат беру

Қызмет коды: С13.

Мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасының Бас мемлекеттік ветеринариялық-санитариялық инспекторы немесе оның орынбасарлары

Нормативтік құқықтық акт: «Қазақстан Республикасының аумағын карантиндік объектілерден және бөтен текті түрлерден қорғау жөніндегі қағидаларды бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ауыл шаруашылығы министрінің 2015 жылғы 29 маусымдағы № 15-08/590 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілері мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 12032 болып тіркелді.

Қызметті көрсету нысаны: электрондық (толық автоматтандырылған) .

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: «электрондық үкіметтің» веб-порталы арқылы.

Қызметті көрсету мерзімі: Орны ауыстырылатын (тасымалданатын) объектілердің экспортына, импортына арналған рұқсат - 2 (екі) жұмыс күні. Орны ауыстырылатын (тасымалданатын) объектілердің транзитіне басқа мемлекеттердің қызметтерімен транзиттік келісуді қажет ететін рұқсаттар - 30 (отыз) жұмыс күні. Орны ауыстырылатын (тасымалданатын) объектілердің транзитіне рұқсат - 2 (екі) жұмыс күні.

Қызметті көрсетудің нәтижесі: Тиісті аумақтағы эпизоотиялық жағдайды бағалауды ескере отырып, орны ауыстырылатын (тасымалданатын) объектілердің экспортына, импортына және транзитіне рұқсат немесе мемлекеттік қызмет көрсетуден уәжді бас тарту.

Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар.

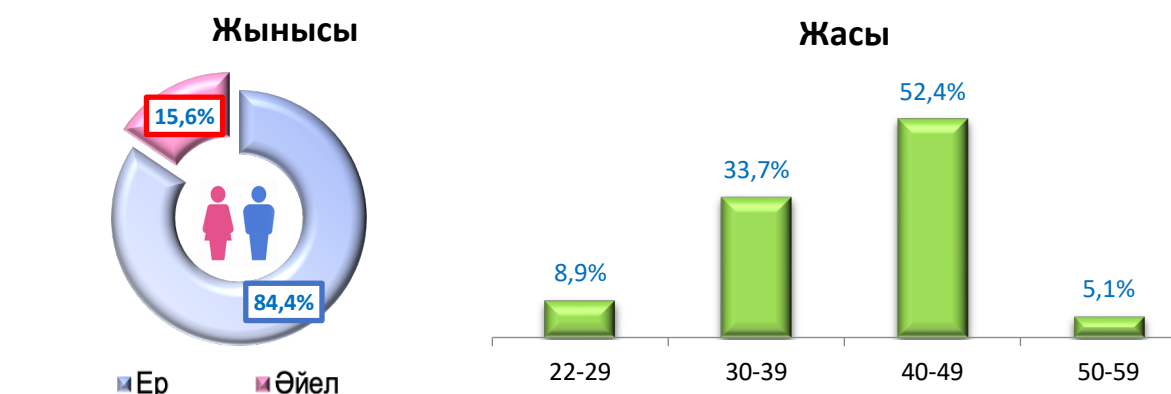
Қызмет құны: тегін

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық және сапалық зерттеулер жүргізілді, нәтижесінде мынадай нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 315 респондентті қамтыды. Оның ішінде 84,4% - ы ер және 15,6% - ы әйел адамдар. Көрсетілетін қызметті алушылардың неғұрлым маңызды жас топтары-30-39 жас (33,7%) және 40-49 жас (52,4%) болып табылады. Өтініш білдіргендердің жалпы санының 99,7% - ы заңды тұлғалар және 0,3% - ы жеке тұлғалар. Көрсетілетін қызметті алушылар арасында 100% елдің резиденттері. Көрсетілетін қызметті алушылардың барлық 100% - ы физикалық қолжетімділік пен коммуникацияны қамтамасыз ету бөлігінде қосымша қажеттіліктерді қажет етпейді, көрсетілетін қызметті алушылардың көпшілігі (64,8%) ХҚКО-ға, ал уәкілетті мемлекеттік органға 35,2% жүгінді.

Диаграмма 3.13.1. Әлеуметтік-демографиялық блок



Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері төмендегі мәндерді құрады: Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің (мемлекеттік органдар, «электрондық үкімет» порталы) қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі – 78,4% және бағалаудың орташа мәні **4,61 баллға тең** болды.

3.13.1-кесте. Ұпайлардың бөлінуі

Бағалау критерийі	Қағаз түрінде көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратты біледі	4,89	88,9%
	Қызметкерлер шапшаң	4,89	
	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді мұқият тыңдады	4,89	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҮЙГҰЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан	4,83	83,8%
	Жұмыс сағаттары ыңғайлы	4,83	
	Көлік қою үшін жеткілікті орындары бар	4,83	
	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруде және ішінде болу кезінде қандай да бір кедергілер болмады)	4,83	
	Қажетті күту алаңдары болды, ол жерлер ыңғайлы	4,83	
	Қызмет көрсету әділ, әрі тең шарттарда жүзеге асырылды	4,83	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, сайтта, call-орталықта)	4,82	83,2%
	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,82	
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	4,81	
	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,80	
	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	4,80	
	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,81	
	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берді	4,81	
РӘСІМ	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	4,79	80,6%
	Қарастыру рәсімдері оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,79	

	Нәтижені беру рәсімі ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,78		78,7%	
МЕРЗІМДЕР	Қызметті алу үшін қажетті мерзім қолайлы	4,81	4,81	82,5%	81,4%
	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы	4,81		80,3%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		3,30		47,5%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	3,32		48,3%	
	Мен қызмет алуға қосымша, бейресми шығындар төлеген жоқпын	3,28		46,7%	
НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,82	4,82	83,5%	83,5%
	ОРТАША БАЛЛ		4,61		78,4%
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы		4,83		84,0%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,43		73,9%

Көрсетілетін қызметті берушінің **қызметкерлері**, олардың құзыреттілігі, қызмет туралы ақпаратты меңгеруі, жеделдігі мен сыпайылығы 4,89 баллға және қанағаттану деңгейі – 88,9% - ға бағаланды. Шағымдар мен тілектер: «Қызметкерлер аз, өз жұмысын білмейді (Маңғыстау облысы).

Көрсетілетін қызметті беруші ғимаратының **қолжетімділігі мен** орналасқан жерінің **ыңғайлылығы**, жұмыс сағаттарының ыңғайлылығы, тұрақ орындарының болуы, арбамен/арбадағы адамдар үшін ғимаратқа кіру, сондай-ақ ыңғайлы күту аймақтарының болуы 5 балдан орта есеппен 4,83 баллға бағаланды және қанағаттану деңгейі 83,8% - ға тең. Пікірлер: «базаларда ақаулар болды» (Ақмола облысы); «EGOV-пен онлайн тапсырдық, автомобильмен тасымалдаудан бас тартты» (Ақмола облысы); «бухгалтер тарапынан шағымдар болды» (Ақмола облысы).

Ақпарат және коммуникация, оның ішінде қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен (порталда, онлайн-ресурста, call-орталықта) қол жеткізу мүмкіндігі, қажетті қызметкерлер мен кабинеттерді іздеу, түсінікті көрсеткіштер, қызметті алу кезеңдері бойынша қадамдық нұсқаулық, ақпараттың екі тілде берілгендігі, нысандар мен бланкілерді толтырудың түсініктілігі 4,81 балл және қанағаттану деңгейі 83,2%-ға бағаланды.

Мемлекеттік қызметті көрсету **рәсімі**, оның ішінде құжаттарды жинау және тапсыру процесі, қарастыру рәсімінің ашықтығы, құжаттарды беру рәсімінің ыңғайлылығы орта есеппен 5 баллдан 4,78 баллға бағаланды және қанағаттану деңгейі 80,6% - ға тең болды. Тілектер мен ұсыныстар: «онлайн алуға болатын болса жақсы болар еді» (Алматы қ.); «онлайн жақсы болар еді, хатты алысқа апарған қиын» (Астана қ.); «база жұмыс істемейді» (Жетісу облысы); «форманы таба алмадық, 3 күн жоғалттық» (Қостанай облысы); «Егер онлайн беру енгізілсе жақсы болар еді» (Абай облысы).

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімдері** және қызмет көрсету орнында күту уақыты 4,81 баллға бағаланды және қанағаттану деңгейі 81,4% - ға тең. Пікірлер: «ұзақ қарастырды (Алматы қ.); «кезек, ұзақ күтеміз» (Ақмола облысы); «ұзақ қарады» (Ақтөбе облысы); «нәтижені әлі күтіп жатырмыз» (Солтүстік Қазақстан облысы).

Қызметті алу шығындары 3,30 баллға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 47,5%-ды құрайды.

Мемлекеттік қызметті көрсету **нәтижесі** (алынған құжат), оның ішінде жарамдылығы мен толықтығы 4,82 орташа баллға және 83,5% қанағаттану деңгейіне бағаланды. «Заңгердің бағасы 4» (Ақтөбе облысы).

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар көрсетілетін қызметті берушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде мынадай мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік органға қарағанда (4,43 балл және қанағаттану деңгейі 73,9%) **«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы** (4,83 балл және қанағаттану деңгейі 84%) жоғары балл алды.

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтің аты: Тиісті аумақтағы эпизоотиялық жағдайды бағалауды ескере отырып, орны ауыстырылатын (тасымалданатын) объектілердің экспортына, импортына және транзитіне рұқсат беру.

Мен осы ағымдағы жылы «Тиісті аумақтағы эпизоотиялық жағдайды бағалауды ескере отырып, орны ауыстырылатын (тасымалданатын) объектілердің экспортына, импортына және транзитіне рұқсат беру» қызметін алған болатынымын. Мемлекеттік қызметті алу кезінде, ең басында біз өз тауарымызды мемлекеттік лабораторияға тапсырамыз, одан кейін, менде нақты сандар шығады. Мысалға 1000 тонна шықса мен 1000 тоннаға лабораториялық сараптама жасатамын, ол үшін екі пробаны аламында мемлекеттік лабораторияға барамын, одан кейін экспортқа рұқсат беріледі. Сосын ветеринарлық сертификатқа барамын, оған нақты құжаттар ветеринарлық анықтама, төлем түбіртегі керек. Сосын жаңағы лабораторияның құжатты және қай компанияға қалай тасымалдағаным, одан кейін өткізгеннен кейін вагон номері барлығы жазылады, оның бәрін бергеннен кейін бір ветеринарлық инспектор менімен бірге шығады да, заводтағы тиеу процесін көреді, қалай болып жатыр барлығын тексереді де, сосын келесі күні бәрі базадан өткеннен кейін маған ветеринарлық сертификат беріледі. Ешқандай қиындықтар болған жоқ, бәрі пункт бойынша жасалды. Мемлекеттік қызмет көрсетуді пайдаланушылар қандай мәселелермен жолығатынын білмедім, мен келген кезде бір екі адам ғана жүреді, оларда пункт бойынша жақсы жұмыс істейді, бір қиын мәселеге жолыққанын байқамаппын. Нормаларды орындау кезінде негізі түк қиындығы жоқ, бәрі оңай, адамның үйренгеніне байланысты. Мен бірінші рет келген кезде басында білмейтін жұмыс болғандықтан, кішкене қиындау болды. Ал сосын, сол жақта бір кісі бар А деген инспектор сол маған пункт бойынша барлығын түсіндіріп айтып берген, сол арқылы барлығын жақсы өттім, ондай бір қиындық болған жоқ. Мемлекеттік қызмет ақысына келетін болсақ, ветеринарлық анықтамаға біз ветинспекцияға аударамыз сол сертификат беріледі деген 79 теңге 84 тиын . Әр сертификатқа 79 теңге 84 тиын төленеді. Мемлекеттік қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау қиын емес. Ветстанция арқылы мысалы мен Қарой ауылында орналасқанбыз, сол жақта ветеринарлық станция бар, сонда барып біз документтерді өткізгеннен кейін біз оларға дезинфекцияны көрсету керекпіз, мысалы мен Камазбен тасымалдаған кезде, мен оны міндетті түрде дезинфекциядан өткізу керекпін одан кейін олар маған ветеринарный справка береді. Түк қиыншылық болған жоқ. Мемлекеттік қызмет көрсету саласындағы құрылымдық бөлімшелер мен лауазымды тұлғалар саны

жеткілікті деп ойлаймын. Мемлекеттік қызмет көрсету уақыты ыңғайлы, бүкіл документті тапсырғаннан кейін келесі күні бірден сертификатты алып кетеміз, ол негізі жақсы деп ойлаймын. Нақты процедураларды жүзеге асыру уақыты да ыңғайлы. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібіне қатысты шикілік жоқ мысалы мен дұрыс емес құжаттарды апарсам олар маған бірден айтады түзеп кел деп . Менен қате болмаса олардан қате болмайды. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібіне қатысты мәселе жоқ. Мен мәселелерді жоюға қатысты ештеңе айта алмаймын, өйткені жұмысшылар жеткілікті, барлығын дұрыс жасап жатыр, ешқандай қиыншылықтар болған жоқ, бәрі өз уақыттысымен, осы жерде бір жыл жұмыс істеп жатырмын, бір жыл ішінде әлі ондай жаман жақтарын көрмедім. Қызмет көрсету процедураларын жақсарту бойынша ұсыныстарым жоқ. Бұл қызмет үшін «жасырын сатып алушы» әдісі жүргізілді, ешқандай ескертулер анықталмады.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган:

1. Рұқсат құжаттарын (тасымалданатын объектілердің экспортына, импортына рұқсат) беру туралы шешім қабылдау рәсімінде «адами факторды» азайту, сондай-ақ қызмет алу процесінің ашықтығын қамтамасыз ету үшін толық автоматтандыру не рәсімдердің едәуір бөлігін автоматтандыруды қарастыру. Барлық көрсетілетін қызметті алушылар электрондық (толық автоматтандырылған) қызметтің бар болғанына қарамастан, қызмет берушіге тікелей жүгінген.

3.14 Автокөлік құралын және (немесе) оның тіркемелерін қайта жабдықтауға куәлік беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызмет атауы: 01101008 Автокөлік құралын және (немесе) оның тіркемелерін қайта жабдықтауға куәлік беру

Қызмет коды: C14.

Мемлекеттік орган: ІІМ. Аумақтық полиция органдары

Нормативтік құқықтық акт: «Автокөлік құралын және (немесе) оның тіркемелерін қайта жабдықтауға куәлік беру» мемлекеттік қызмет көрсету қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрінің 2020 жылғы 31 наурыздағы № 281 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілері мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 20222 болып тіркелді.

Қызметті көрсету нысаны: электронды (ішінара автоматтандырылған) / қағаз түрінде

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: Аумақтық полиция органдары «электрондық үкіметтің» веб-порталы арқылы.

Қызметті көрсету мерзімі: 2 жұмыс күні.

Қызметті көрсетудің нәтижесі: автокөлік құралын және (немесе) оның тіркемелерін қайта жабдықтауға куәлік.

Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар.

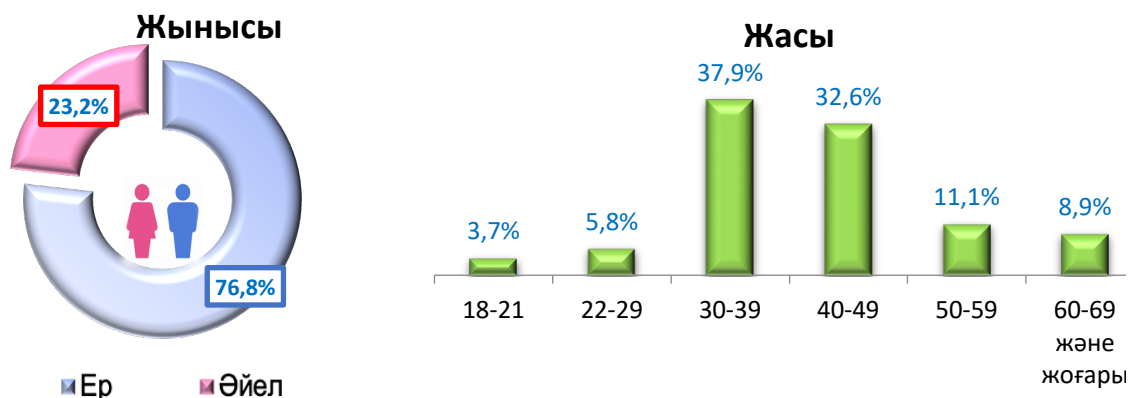
Қызмет құны: тегін

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық және сапалық зерттеулер жүргізілді, нәтижесінде мынадай нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 190 респондентті қамтыды. Оның ішінде 76,8% - ы ер және 23,2% - ы әйел адамдар. Көрсетілетін қызметті алушылардың неғұрлым маңызды жас топтары-30-39 жас (37,9%) және 40-49 жас (32,6%). Өтініш білдіргендердің жалпы санының 100% - ы жеке тұлғалар және елдің резиденттері болып табылады. Көрсетілетін қызметті алушылардың 100%-ында физикалық қолжетімділік пен коммуникацияны қамтамасыз ету бөлігінде қосымша қажеттіліктері жоқ. Көрсетілетін қызметті алушылардың басым бөлігі (92,6%) мемлекеттік органға, ал 7,4% - ы ғана ХҚКО қызметкеріне жүгінді.

Диаграмма 3.14.1. Әлеуметтік-демографиялық блок



Зерттеудің негізгі нәтижелері

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет» Мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы) – 38,3% және бағалаудың орташа мәні **4,48 балл болды**.

3.14.1-кесте. Ұпайлардың бөлінуі

Бағалау критерийі	Қағаз түрінде көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратты біледі	4,65	4,59	67,9%
	Қызметкерлер шапшаң	4,67		70,5%
	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді мұқият тыңдады	4,45		48,4%
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҮҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан	4,42	4,44	43,2%
	Жұмыс сағаттары ыңғайлы	4,45		46,3%
	Көлік қою үшін жеткілікті орындары бар	4,49		50,5%
	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруде және ішінде болу кезінде қандай да бір кедергілер болмады)	4,47		51,1%
	Қажетті күту алаңдары болды, ол жерлер ыңғайлы	4,38		42,1%
	Қызмет көрсету әділ, әрі тең шарттарда жүзеге асырылды	4,40		44,2%
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, сайтта, call-орталықта)	4,35	4,40	35,3%
	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,42		43,7%
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	4,53		53,2%
				43,1%

	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,51		52,6%	
	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	4,39		40,5%	
	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,25		32,1%	
	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берді	4,37		44,2%	
РӘСІМ	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	4,45	4,32	46,8%	34,2%
	Қарастыру рәсімдері оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,37		38,4%	
	Нәтижені беру рәсімі ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,14		17,4%	
МЕРЗІМДЕР	Қызметті алу үшін қажетті мерзім қолайлы	4,28	4,34	35,3%	41,1%
	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы	4,40		46,8%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		4,92		6,3%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	4,92		6,3%	
	Мен қызмет алуға қосымша, бейресми шығындар төлеген жоқпын	4,92		6,3%	
НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,35	4,35	34,7%	34,7%
	ОРТАША БАЛЛ		4,48		38,3%
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы		4,44		46,9%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,49		29,4%

Көрсетілетін қызметті берушінің **қызметкерлері**, олардың құзыреттілігі, қызмет туралы ақпаратты меңгеруі, жеделдігі мен сыпайылығы 4,59 баллға және қанағаттану деңгейі – 62,3% - ға бағаланды. Қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша ұсыныстар, қызметкерлердің жұмысына: «қызмет көрсетуі орташа, қызметкерлер мұқият емес» (Абай облысы); «қызметкерлер нақты көмек көрсетпеді және консультация бермеді; қызметке қанағаттанбадық» (Маңғыстау облысы); «қызметкерлер нақты қызмет көрсетпеді» (Атырау облысы); «қандай маман болмасын, дауысын көтеруге құқылы емес» (Ақмола облысы).

Көрсетілетін қызметті беруші **ғимаратының қолжетімділігі** мен орналасқан жерінің **ыңғайлылығы**, жұмыс сағаттарының ыңғайлылығы, тұрақ орындарының болуы, арбамен/арбадағы адамдар үшін ғимаратқа кіру, сондай-ақ ыңғайлы күту аймақтарының болуы мүмкін 5 балдан орта есеппен 4,44 баллға бағаланды және қанағаттану деңгейі 46,2% - ға тең болды. Қызметтің қолжетімділігі мен ыңғайлылығын арттыру бойынша ұсыныстар: «тұрақта әрқашан бос орын жоқ» (Абай облысы); «тез және анық жауап берсін» (Павлодар облысы); «тұрақ орындары бар, бірақ өте аз» (Астана қ.); «тұрақ орындары аз» (Ақтөбе облысы).

Ақпарат және коммуникация, оның ішінде қызмет туралы ақпаратқа өртүрлі тәсілдермен (порталда, онлайн-ресурста, call-орталықта) қол жеткізу мүмкіндігі, қажетті қызметкерлер мен кабинеттерді іздеу, түсінікті көрсеткіштер, қызметті алу кезеңдері бойынша қадамдық нұсқаулық, ақпараттың екі тілде берілгендігі, нысандар мен бланкілерді толтырудың түсініктілігі 4,40 баллға бағаланды және қанағаттану деңгейі 43,1%-ды

құрады. Ақпарат пен коммуникацияны жақсарту бойынша ұсыныстар: «егер база жөнделсе дұрыс болар еді, ол қатып қала береді» (Жетісу облысы); «қызметкерде мөрдiң жоқтығы 2-ші күн келуге мәжбүр еттi» (Маңғыстау облысы).

Мемлекеттік қызметті **көрсету рәсімі**, оның ішінде құжаттарды жинау және тапсыру процесі, қарау рәсімінің ашықтығы, құжаттарды беру рәсімінің ыңғайлылығы орта есеппен 5 баллдан 4,32 баллға бағаланды және қанағаттану деңгейі 34,2% - ға тең. Қызмет көрсету рәсімін жақсарту бойынша ұсыныстар: «мамандарға дұрыс кеңес беруді үйренуге кеңес беремін» (Маңғыстау облысы),

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімдері** және қызмет көрсету орнында күту уақыты 4,34 баллға бағаланды және қанағаттану деңгейі 41,1% - ға тең болды. Қызметті алу мерзімдерін оңтайландыру бойынша ұсыныстар: «уақыт көп алады» (Павлодар облысы); «техпаспортқа 15 күн өте ұзақ» (Абай облысы); «Олар маған нақты уақыт айта алмады, 4 күн өтті, олар қажетті кеңес бермеді, мен құжаттарды 4 күн жинадым, себебі бастық пен мөр болған жоқ» (Маңғыстау облысы); «мен ұзақ күттім, олар нақты уақытты айтпады (Абай ауданы); «уақытты көрсетпей ұзақ күтуге мәжбүр еттi» (Астана); «олар түскі ас кезінде жұмыс істесе жақсы болар еді. Егер бәрі болмаса да, 1-2 адам кезекшілікке қалса дұрыс болар еді. Өйткені біз жұмыс уақытында бара алмаймыз. Бару үшін біз жұмыстан сұрануымыз керек» (Абай облысы); «құжаттарды дайындау уақыты 10 күн, тым ұзақ» (Астана); «өте ұзақ, мерзімдерін қысқарту керек» (Маңғыстау облысы).

Қызметті алу **шығындары** 4,74 баллға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 49,1%-ды құрайды.

Мемлекеттік қызметті көрсету **нәтижесі** (алынған құжат), оның ішінде жарамдылығы мен толықтығы 4,35 орташа баллға және 34,7% қанағаттану деңгейіне бағаланды.

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар көрсетілетін қызметті берушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде мынадай мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган (4,49 балл және қанағаттану деңгейі 29,4%), **«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясына қарағанда** (4,44 балл және қанағаттану деңгейі 46,9%) жоғары балл алды.

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

- Көрсетілетін қызметті алушылардың негізгі шағымдары кейбір жағдайларда Арнайы ХҚКО-да қызметтердің кешіктірілуіне байланысты болды: «13:22-де өтінім бердім, Каспийге смс келіп, барлығы 15:06-да дайын болды, Арнайы ХҚКО-да қызметкерлер әлі дайын емес екенін және тағы 2 сағат күтуге тура келетінін айтты» (Абай облысы).

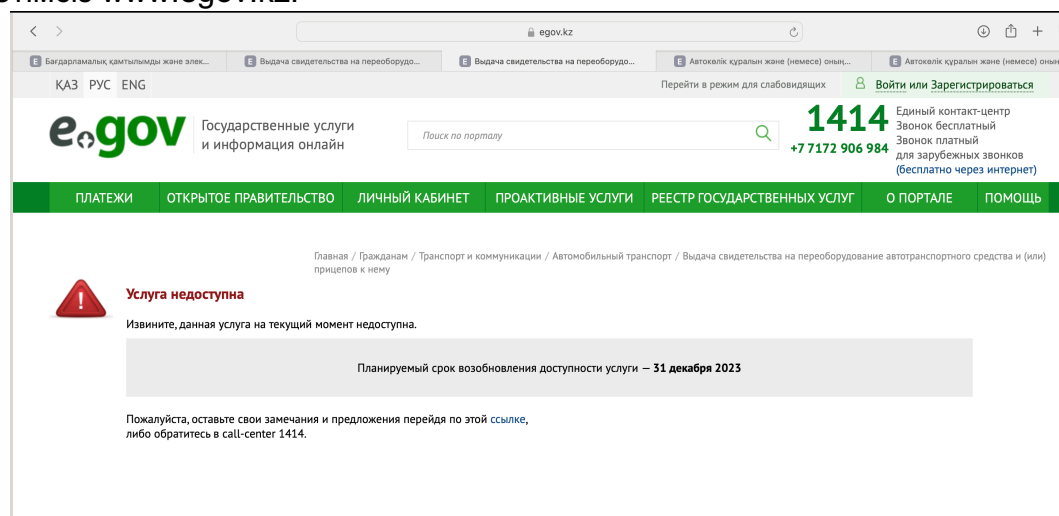
- Сондай-ақ, көрсетілетін қызметті алушылар нашар интернет-байланысқа шағымданды, бұл қызметті алу үшін онлайн сервистерді пайдаланудың пайдаланушылық тәжірибесін айтарлықтай нашарлатады;

- Кейбір қызмет алушылар арнайы ХҚКО - да күту кезінде үлкен кезектер болғанын атап өтті.

Ағымдағы жылы мен «Автокөлік құралын және оның тіркемелерін қайта жабдықтауға куәлік беру» қызметін алдым. Мемлекеттік органның қызметкерлерінде қызметтерді алу кезінде, жұмысты орындау кезінде проблемалар болған жоқ. Жалпы, мен бұл қызметпен қандай проблемалар туындауы мүмкін екенін білмеймін, өйткені менде бәрі жақсы болды. Маған

талаптарды орындау қиын болған жоқ, бірақ ұзын-сонар кезек болды. Мен көп адам болған кезде 1-2 сағат тұрдым, қызметкерлерге барған кезде тапсырмалар тез орындалды және қызмет тез берілді. Мемлекеттік қызметтерді пайдаланғаны үшін төленетін ақша сомасы мен үшін қиындық туғызбайды. Құжаттарды жинау кезінде біз алдымен Армениядан сату құжаттарын алдық, содан кейін көліктің сараптамасынан өттік. Мен сайт арқылы рұқсат алдым, яғни ол «халық банкі» арқылы қайта тіркеуге рұқсат береді. Содан кейін соңында біз тіркеліп, кезекке тұрдық, келесі күні біз Нөмірді алуды ұзақ күттік, содан кейін ақша төлеп, нөміріміз бен паспортымызды алдық. «Халық банкіне» жүгінген кезде аздап қиындық туындады, бұл дұрыс емес деп, мені бірнеше рет кері жіберді, ішіндегі сұрақтар сәл түсініксіз болды, бұл аздап қиындық тудырды. Осы қызметті алу үшін мен Арнайы ХҚКО-дан автокөліктің техникалық паспортын алдым. Осы күндері Мемлекеттік қызмет көрсету саласындағы құрылымдық бөлімшелер мен персоналдың саны жеткілікті, ал қалған күндері – білмеймін, тек кеше адамдар бір уақытта келгендіктен кезек аз болды. Менің ойымша, бұл мемлекеттік қызметтерді ұсыну немесе нақты процедураларды жүзеге асыру үшін қолайлы уақыт. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібіне келетін болсақ, жаңа есік таңертең ашылған кезде талон алдық, тіпті бірінші тұрсақ та, талон нөмірлері 10-15 нөмірден басталды, бұл түсініксіз. Мысалы, халық есіктер ашылғанша күтеді, бірақ талондағы нөмірлеу 10-шы талоннан басталады. Бұл проблемалардың себептері, менің ойымша, талон бойынша, кезекпен байланысты болады. Онда отырған адамдар есік ашылғанға дейін таныстарына талон алып қойған шығар деп ойлаймын. Мен аталған мәселелерді шешу үшін қандай жұмыс істеу керектігін білмеймін, егер кезек болмаса, онда бәрі жақсы, менің ойымша, ішіндегі адамдар қызметке келген адамды тез жіберсе жақсы болар еді. Менде қызмет көрсету процедураларын жақсарту бойынша басқа ұсыныстарым жоқ.

Мемлекеттік қызмет «электрондық үкіметтің» веб-порталында уақытша қол жетімсіз www.egov.kz.



Қорытындылар мен ұсыныстар

Осылайша, мемлекеттік қызметті көрсету кезеңдерін техникалық іске асыруды көрсетілетін қызметті алушылар орташа бағалайды, бұл ретте көрсетілетін қызметті алушылардың қорытынды нәтижені/құжатты/техникалық паспортты алу кезеңінде және арнайы ХҚКО-

лардағы кезектерге байланысты қызметтерге деген кері көзқарасы пайда болатыны байқалады.

Уәкілетті мемлекеттік орган:

1. Халыққа мемлекеттік қызмет көрсету үшін жаңа қызметкерлерді жұмысқа қабылдау кезінде топта жұмыс істей білу, ізгі ниет, адамдармен тіл табыса білу, жанжалға төзімділік үшін мамандандырылған психо-тесттер өткізу.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері бойынша нормативтерді ұстану (2 жұмыс күні).

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы, Арнайы ХҚКО:

1. Арнайы ХҚКО-да кезекте күту уақытын қысқарту.

3.15 Шетелдікке немесе азаматтығы жоқ адамға Қазақстан Республикасында тұрақты тұруға рұқсат беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызмет атауы: 00203003 Шетелдікке немесе азаматтығы жоқ адамға Қазақстан Республикасында тұрақты тұруға рұқсат беру

Қызмет коды: С15.

Мемлекеттік орган: ІІМ. Аумақтық полиция органдары

Нормативтік құқықтық акт: «Шетелдіктерге және азаматтығы жоқ адамдарға Қазақстан Республикасында уақытша және тұрақты тұруға рұқсаттар беру қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрінің 2015 жылғы 4 желтоқсандағы № 992 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілері мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 12880 болып тіркелді.

Қызметті көрсету нысаны: электронды (ішінара автоматтандырылған) / қағаз түрінде

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: Мемлекеттік корпорация, аумақтық полиция органдары, «электрондық үкіметтің» веб-порталы арқылы.

Қызметті көрсету мерзімі: күнтізбелік 45 күн

Қызметті көрсетудің нәтижесі: Қазақстан Республикасында тұрақты тұруға рұқсат беру.

Қызмет алушылар: жеке тұлғалар.

Қызмет құны: 4 АЕК

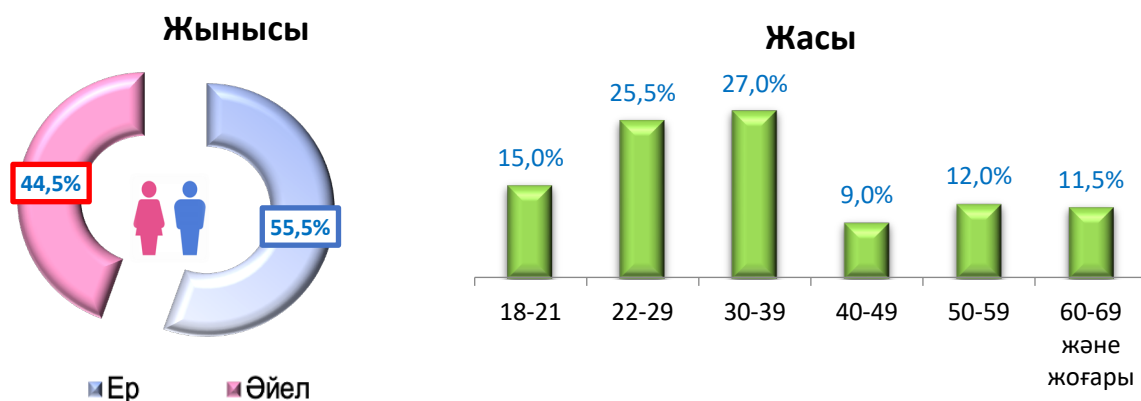
Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық және сапалық зерттеулер жүргізілді, нәтижесінде мынадай нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 200 респондентті қамтыды. Оның ішінде 55,5% - ы ер және 44,5% - ы әйел азаматтар. Көрсетілетін қызметті алушылардың неғұрлым маңызды жас топтары 22-29 жас (25,5%) және 30-39 жас (27,0%). Өтініш білдіргендердің жалпы санының 100% - ы жеке тұлғалар және ҚР резиденттері болып табылады. Көрсетілетін қызметті алушылардың барлық 100% -ы физикалық қолжетімділік пен коммуникацияны қамтамасыз ету бөлігінде қосымша

қажеттіліктері жоқ және көрсетілетін қызметті алушылардың көпшілігі (80,5%) мемлекеттік органға және тек 19,5% -ы ғана ХҚКО-ға қызметкерге жүгінді.

Диаграмма 3.15.1. Әлеуметтік-демографиялық блок



Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері төмендегі мәндерді құрады: Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет» «Мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы) – 86,1% және бағалаудың орташа мәні **4,86 баллды** құрады.

3.15.1-кесте. Ұпайлардың бөлінуі

Бағалау критерийі	Қағаз түрінде көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратты біледі	4,79	83,5%
	Қызметкерлер шапшаң	4,79	
	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді мұқият тыңдады	4,79	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҮҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан	4,76	82,0%
	Жұмыс сағаттары ыңғайлы	4,76	
	Көлік қою үшін жеткілікті орындары бар	4,76	
	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруде және ішінде болу кезінде қандай да бір кедергілер болмады)	4,76	
	Қажетті күту алаңдары болды, ол жерлер ыңғайлы	4,76	
	Қызмет көрсету әділ, әрі тең шарттарда жүзеге асырылды	4,76	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа ертүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, сайтта, call-орталықта)	4,91	92,5%
	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,91	
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	4,91	
	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,91	
	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	4,91	

	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,91		92,5%	
	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берді	4,91		92,5%	
РӘСІМ	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	4,84	4,84	88,0%	88,0%
	Қарастыру рәсімдері оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,84		88,0%	
	Нәтижені беру рәсімі ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,84		88,0%	
МЕРЗІМДЕР	Қызметті алу үшін қажетті мерзім қолайлы	4,87	4,88	54,5%	72,0%
	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы	4,88		89,5%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы	4,94	4,94	94,0%	94,0%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды	4,94		94,0%	
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	4,94		94,0%	
	Мен қызмет алуға қосымша, бейресми шығындар төлеген жоқпын	4,94		94,0%	
НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,92	4,92	91,0%	91,0%
	ОРТАША БАЛЛ		4,86		86,1%
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы		4,83		87,2%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,90		87,6%

Көрсетілетін қызметті берушінің **қызметкерлері**, олардың құзыреттілігі, қызмет туралы ақпаратты меңгеруі, жеделдігі мен сыпайылығы 4,79 баллға және қанағаттану деңгейі – 83,5% - ға бағаланды. Қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша ұсыныстар, қызметкерлердің жұмысы: «3 қызметкерге жүгіндім, бір қызметкер қабылдаудан бас тартты және қажет емес нәрсені талап етті» (Қызылорда облысы); «адамдар көп болды, бөлмеде қабылдау терезелері де көп» (Атырау облысы); «Қоңырау шалып,шақыртты, мен барғанша дейін қорқып кеттім, не болды екен деп ойладым, бірақ мұндай маңызды ештеңе болған жоқ, телефонмен де айтуға болатын еді» (Батыс Қазақстан облысы); «мен қызметкерлерді оның дұрыс емес екеніне сендіруіме тура келді. Қызметкерлер ҚР Заңын білмеді. Олар ҚР заңдарына емес, басшылыққа бағынады» (Түркістан облысы); «қызметкерлер өте баяу жұмыс істейді, үлкен кезек, жұмыс бір аптаға созылды» (Ақтөбе облысы); «қызметкерлер аз, сондықтан кезек көп» (Солтүстік Қазақстан облысы).

Көрсетілетін қызметті беруші ғимаратының **қолжетімділігі** мен орналасқан жерінің ыңғайлылығы, жұмыс сағаттарының ыңғайлылығы, тұрақ орындарының болуы, арбамен/арбадағы адамдар үшін ғимаратқа кіру, сондай-ақ ыңғайлы күту аймақтарының болуы мүмкін болатын 5 баллдан орта есеппен 4,76 баллға бағаланды және қанағаттану деңгейі 82% - ға тең болды. Ұсыныстар: «құжаттар тізімін өзгертті, нақты құжаттар тізімі болған жоқ» (Қарағанды облысы); «кезекке талондар берсе» (Ақтөбе облысы); «Жұмыс уақыты аз» (Түркістан облысы); «Қызмет беруге тек 1 ғана қызметкер отырды, сондықтан кезек үлкен болды» (Павлодар облысы); «тұрақта айыппұл салынды. тұрақ өте кішкентай, сыйымдылығы небәрі 10 көлік, тұраққа қоя алмадым» (Атырау облысы); «кезектер болды, уақыты ыңғайсыз болды, егер сіз 16:00-ге дейін үлгермесеңіз, олар одан әрі қабылдамайды. Оларда планеркалар болады» (Қарағанды облысы); «кезек болды» (Қарағанды облысы); «жұмыс күні егер кешкі 8-ге дейін болса, онда

5 деген балл болар еді» (Солтүстік Қазақстан облысы); «орналасуы ыңғайсыз» (Ақтөбе облысы).

Ақпарат және коммуникация, оның ішінде қызмет туралы ақпаратқа ертүрлі тәсілдермен (порталда, онлайн-ресурста, call-орталықта) қол жеткізу мүмкіндігі, қажетті қызметкерлер мен кабинеттерді іздеу, көрсеткіштердің түсініктілігі, қызметті алу кезеңдері бойынша қадамдық, нұсқаулық, ақпараттың екі тілде берілуі, нысандар мен бланкілерді толтырудың түсініктілігі 4,91 балл және қанағаттану деңгейі 92,5%-ға бағаланды. Ақпарат пен коммуникацияны жақсарту бойынша ұсыныстар: «үлкен кезек болды, кезекке талон алуға бір ай кетті» (Шығыс Қазақстан облысы); «бәрін бірден білмедім» (Қызылорда облысы); «қайда бару керектігін табу оңай болған жоқ. Көрсетіп тұратын тақтайшалар жоқ» (Қарағанды облысы).

Мемлекеттік қызметті көрсету **рәсімі**, оның ішінде құжаттарды жинау және тапсыру процесі, қарау рәсімінің ашықтығы, құжаттарды беру рәсімінің ыңғайлылығы орта есеппен 5 баллдан 4,84 баллға бағаланды және қанағаттану деңгейі 88% - ға тең. Ұсыныстар: «қандай құжаттар болуы керек еді сол туралы нақты тізім, маған ұсынылмады. Сондықтан әуре-сарсаң болды, алға-артқа жіберді, мен дәптерге қандай құжаттар әкелу керектігін жазамын, әкелемін және толық емес деп айтады, және қайтадан артқа кетті жұмысым» (Қарағанды облысы); «мед. тексеруге көп уақыт кетті» (Қызылорда облысы); «маған емханаға қандай құжаттар қажет екендігі дұрыс түсіндірілмеді. Содан кейін мен қайта-қайта бардым» (Қызылорда облысы); «бәрі анық емес, қандай құжаттар болуы керек екендігі туралы нақты үлгі жоқ» (Ақтөбе облысы); «ХҚКО қызметкерлері қандай құжаттар болуы керек екенін білмейді» (Павлодар облысы).

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімдері** және қызмет көрсету орнында күту уақыты 4,88 баллға бағаланды және қанағаттану деңгейі 72% - ға тең. Ұсыныстар: «ұзақ күтуге тура келді. Түскі ас уақыты өте ұзақ» (Ақтөбе облысы); «ұзақ күтуге тура келді» (Шымкент қ.); «50 күн күттім» (Түркістан облысы); «2,5 ай күттім» (Маңғыстау облысы); «мерекеге түсіп қалдым» (Қызылорда облысы); «күтуге тура келді, өйткені олар Қарағанды облысының атын өзгертті, Ұлытау қаласына барсам, жүйе бойынша істен шықты, содан кейін олар біздің құжаттарымызды қалпына келтіріп берді» (Ұлытау облысы).

Қызметті алу шығындары 4,94 баллға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 94% құрайды. Ұсыныстар: «Каспий банкімен төлем жасауды да қарастырса жақсы болар еді, онда тек Халық Банкімен төлем жасау керек» (Астана қ.); «шарт үшін төледік» (Түркістан облысы).

Мемлекеттік қызметті көрсету **нәтижесі** (алынған құжат), оның ішінде жарамдылығы мен толықтығы 4,92 орташа баллға және 91% қанағаттану деңгейіне бағаланды. Ұсыныстар: «не қажет, не қажет емес екенін түсіндіретін шаблондарды қосу (Түркістан облысы); «қызметкерлердің біліктілігін дамыту керек» (Түркістан облысы); «күзетші телефонды алып, жаңа екенін айтты, кіруге рұқсат бермеді» (Түркістан облысы); «қандай құжаттар қажет екендігі туралы нақты құжаттар тізімін жасаса біз қамтамасыз ететін едік» (Қарағанды облысы); «қызметкерлерге шыдамдылық керек, әр түрлі клиенттер бар» (Павлодар облысы); «мед. комиссиясын жеңілдету» (Қарағанды облысы); «мен ХҚКО сияқты электронды кезек алғым келеді» (Ақтөбе облысы); «мен Еуропада да, Америкада да сияқты болғанын қалаймын» (Түркістан облысы); «штатты

кеңейту керек» (Солтүстік Қазақстан облысы); «оларды ҚР заңын сақтауға көндіруге тура келді, оған көп уақыт кетті» (Түркістан облысы).

Көрсетілген қызметтің нәтижесіне қанағаттанбағандар: «ұзақ күттім» (Маңғыстау облысы); «ертең аламын» (Түркістан облысы); «қолжетімді жалпы үлгілер болуы тиіс, шаблонды сайттан 200 теңгеге сатып алдым. Басқа адамдар да осындай проблемаларға тап болды, қызметкерлер ештеңені өзгертпейді, ҚР-да заңда жоқ құжаттарды сұрайды» (Түркістан облысы).

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар көрсетілетін қызметті берушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде мынадай мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган (4,90 балл және қанағаттану деңгейі 87,6%) **«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясына** қарағанда (4,83 және қанағаттану деңгейі 87,2%) жоғары балл алды.

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

Жүргізілген «терең сұхбат» нәтижелері бойынша мыналар анықталды:

Биыл мен «Шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдарға Қазақстан Республикасында тұрақты тұруға рұқсат беру» мемлекеттік қызметін қағаз түрінде алдым. Қызметті алу кезінде мен көші-қон қызметінің персоналының қызмет көрсетудің ағымдағы схемасын, шын мәнінде не қажет емес, не қажет екенін білмеуінің нәтижесінен, заңдарды басып шығаруға, түсінуге тура келді. Ұзақ уақыт бойы көші-қон қызметінің қызметкерлерімен дауласып келдім. Жалпы, мен үшін талаптарды орындауда проблемалық ештеңе болған жоқ, ал заңға келетін болсақ, мен өзім үшін түсінбедім, мәселе дәл сол жерде заңның талаптарында алшақтаулар болды. Сонымен қатар, кейбір жерлерде түбегейлі айырмашылықтар болды. Талаптарды мен орындай алмадым, олар қисынды емес еді. Мен үшін қиын болған сәттер бар. Бірінші мәселе, тізім болады, ол заңда көрсетілген, қызметті алу үшін не қажет екені, бірақ сол жердегі қызметкерлер ішкі бұйрықтарды басшылыққа алады, өйткені олар өздері солай айтады, яғни оларға жоғарыда айтылған инстанция айтады екен, және мен оларға заңды әкелгеніме қарамастан, олар оқиды да менің дұрыс айтқанымды айтады, бірақ оларға жоғарыдан рұқсат берілмейтінін атап көрсетеді, бізде өз заңдарымыз бар дейді. Нақтырақ айтсақ, бұл кету парағына және мен басқа мемлекетте тіркелген жерім бойынша есептен шығарылу туралы паспорттағы белгіге қатысты болды. Заң бойынша мұндай нәрсені алу қажеттілігі болмады. Сонымен қатар, кету парағы факт ретінде ол бірнеше жыл бұрын берілуін тоқтатты, дәлірек айтсақ, екі жыл бұрын ол жойылды. Яғни, егер мен тіпті қаласам да, оны ала алмас едім. Алдымен мен мұны түсіндіруіме тура келді, содан кейін олар жарайды, кету парағы қажет емес деді, содан кейін олар паспорттағы тіркеуден шығарылғаны туралы мөрді сұрады. Мен мұны істемеуім керек дедім, заң бойынша мен мұны істемеуім керек, ал екіншісі, мен сол жерден шықпаймын. Яғни, маған жазылудың қажеті жоқ, мен мұнда тұру үшін мен азаматтығымды өзгертпеймін. Мен оларға дәлелдедім, олар маған дұрыс және керек емес деп айтады. Екі аптадан кейін қатты дау -дамайдан кейін біреу біреуге қоңырау шалып, біреуден бірдеңе сұрады, тағы да заңда бәрі жазылғанына қарамастан, олар басшыларына жағдайды түсіндірді. Содан кейін қызметкерлер маған олардың арқасында түсінгендерін айтты. Мен бұл рас па, жоқ па білмеймін.

Осы қызмет бойынша төлем мөлшері мен үшін қолжетімді болды. Менің құжаттарымды жинауым қиындықсыз өтті. Мен бұл қызметті көрсетуге тартылған лауазымды тұлғалардың санын білмеймін. Менің алдымда оны қабылдайтын адамдар бар, ал ол қайда барады және тізбектің қайсысы маған белгісіз, сондықтан мен объективті түрде айта алмаймын.

Менің ойымша, мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі өте оңтайлы.

Бұл қызмет үшін «жасырын сатып алушы» әдісі жүргізілді, ешқандай ескертулер анықталмады.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Мемлекеттік органға:

1. Шетелдіктерге рұқсат беру үшін құжаттарды және басқа да ілеспе құжаттаманы толтыру/жасау жөніндегі нормативтік талаптар туралы ақпаратты негізгі сервистік интернет-порталдарда онлайн орналастыру және құжаттарды тапсыру алдында алдын-ала кезеңде кеңестік функцияларды арттыру есебінен көрсетілетін қызметті алушылардың хабардар болуын арттыру ұсынылады, осылайша көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің жүктемесін азайтады;

2. Өз қызметкерлеріне кеңес беру деңгейін арттыру, атап айтқанда ҚР заңдарын білу бойынша білім деңгейін арттыру. Сыпайылыққа көбірек көңіл бөлу, кәсіби этиканы сақтау.

3. Ыңғайлы төлем әдісін, кассада сол жерде төлеу немесе онлайн төлеу мүмкіндігін қарастыру.

3.16 Авторлық құқықпен қорғалатын объектілерге құқықтардың мемлекеттік тізіліміне мәліметтерді және олардың өзгерістерін енгізу

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызмет атауы: 00503001 Авторлық құқықпен қорғалатын объектілерге құқықтардың мемлекеттік тізіліміне мәліметтерді және олардың өзгерістерін енгізу

Қызмет коды: C16.

Мемлекеттік орган: Әділет министірлігінің «Ұлттық зияткерлік меншік институты» ШЖҚ РМК

Нормативтік құқықтық акт: «Авторлық құқықпен қорғалатын объектілерге құқықтардың мемлекеттік тізіліміне мәліметтерді және олардың өзгерістерін енгізу қағидаларын және оған мәліметтер мен олардың өзгерістерін енгізуді растайтын куәліктің нысанын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Әділет министрінің 2018 жылғы 28 тамыздағы № 1315 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 17325 болып тіркелген.

Қызметті көрсету нысаны: электрондық (толық автоматтандырылған)

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: «электрондық үкіметтің» веб-порталы, www.kazpatent.kz. арқылы.

Қызметті көрсету мерзімі: Өтінішті алған күннен кейінгі 1 жұмыс күні

Қызметті көрсетудің нәтижесі: Тізілімге мәліметтерді енгізу туралы куәлікті беру (қосымшаға сәйкес), сондай-ақ мәліметтерді Тізілімге енгізу немесе мемлекеттік қызмет көрсетуден дәлелді бас тарту

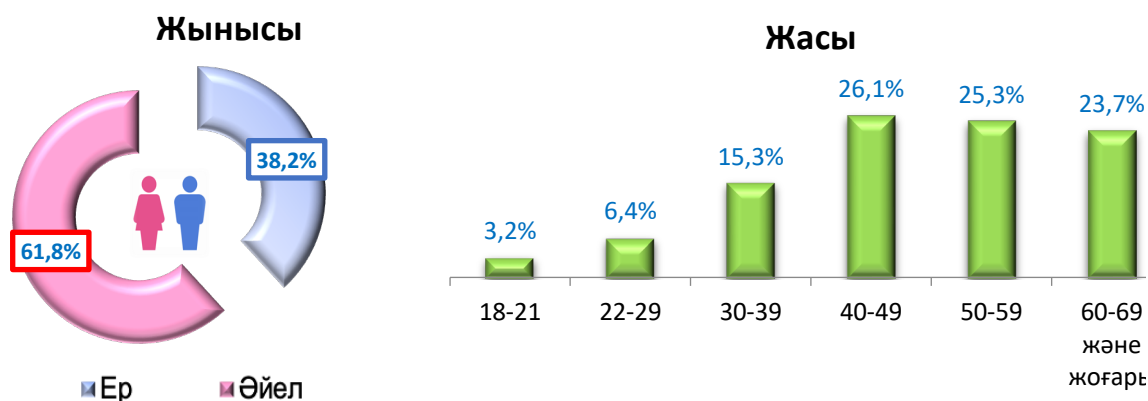
Қызмет алушылар: жеке тұлғалар.

Қызмет құны: ақылы, баға көрсеткіштерге сәйкес

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық және сапалық зерттеулер жүргізілді, нәтижесінде мынадай нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 249 респондентті қамтыды. Оның ішінде 38,2% - ы ер және 61,8% - ы әйел адамдар. Көрсетілетін қызметті алушылардың неғұрлым маңызды жас топтары-40-49 жас (26,1%) және 50-59 жас (25,3%). Өтініш білдіргендердің жалпы санының 100% - ы жеке тұлғалар, сондай-ақ көрсетілетін қызметті алушылар арасында 99,6% - ы ҚР резиденттері және 0,4% - ы резиденті емес болып табылады. Көрсетілетін қызметті алушылардың 100% - физикалық қолжетімділік пен коммуникацияны қамтамасыз ету бөлігінде қосымша қажеттіліктері жоқ. Көрсетілетін қызметті алушылардың көпшілігі (93,2%) «электрондық үкімет» порталына және басқа да электрондық сервистерге, ал 6,8% - ы ХҚКО-ға өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына жүгінді. Диаграмма 3.16.1. Әлеуметтік-демографиялық блок



Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері төмендегі мәндерді құрады: Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы) – 77,2% және бағалаудың орташа мәні **4,64 баллды** құрады.

3.16.1-кесте. Ұпайлардың бөлінуі

Бағалау критерийі	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ЫҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелу оңайлығын бағалау	4,77	77,9%
	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,80	81,1%
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,80	81,1%
	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырғандығын бағалаңыз	4,90	90,8%
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда) қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,74	75,5%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың	4,94	95,6%

	өзектілігі мен түсініктілігін бағалау				
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,93		94,0%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,92		93,2%	
	Порталды пайдалану жөніндегі Нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,92		93,6%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанцияларға, кабинеттерге бару)	4,86	4,87	86,3%	87,9%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,80		81,1%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,85		85,9%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,98		98,4%	
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,93	4,93	94,4%	94,4%
ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	Виртуалды ассистентті пайдалану ыңғайлылығы	4,73	4,73	80,0%	80,0%
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	4,73		80,0%	
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	4,73		80,0%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы	4,65	4,97	79,9%	88,9%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды	4,79		79,9%	
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	4,97		97,6%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	4,98		98,0%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым	3,00	3,00	0,0%	0,0%
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым	3,00		0,0%	
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,93	4,93	93,6%	93,6%
	ОРТАША БАЛЛ		4,64		77,2%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,89		91,2%
	«Электронды үкімет» порталы		4,61		74,7%

«Электрондық үкімет» порталында тіркеудің, авторландырудың қолжетімділігі мен ыңғайлылығы, сондай – ақ көрсетілетін қызметті алушылар ЭЦҚ кілттің пайдалануын жоғары бағалады-4,82 балл және қанағаттану деңгейі 82,7%.

Порталда берілген ақпарат мүмкін болатын 5 баллдан 4,89 баллға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 90,4%-ды құрады. Көрсетілетін қызметті алушылардың тілектері мен ұсыныстары арасында порталда көрсетілетін қызмет туралы ақпаратты іздеудің ыңғайлылығын арттыру, сондай-ақ порталда көрсетілетін қызметті алу тәсілі бойынша ақпараттың түсініктілігін арттыру қажеттігі айтылды. Ақпарат пен коммуникацияны жақсарту бойынша ұсыныстар: «ақпарат алу қиын» (Алматы облысы); «менің толық есімде жоқ. Мен мұны өзім жасаған жоқпын» (Астана қаласы); «жұмыс барысы түсініксіз» (Астана қаласы).

Мемлекеттік қызмет **көрсету рәсімі** 4,87 баллға бағаланды және қанағаттану деңгейі 87,9% - ға тең. Қызмет көрсету рәсімін жақсарту бойынша ұсыныстар: Көптеген функциялар болса (Қызылорда облысы).

Мемлекеттік қызметті көрсету **мерзімі** 4,93 баллға бағаланды және қанағаттану деңгейі 94,4% құрады, бұл көп жағдайда қызмет қанағаттанарлықсыз мерзімде көрсетілгенін көрсетеді. Қызметті алу мерзімдерін оңтайландыру бойынша ұсыныстар: «ол бірінші рет мақұлданбаған. Екінші реттен қабылданды» (Солтүстік Қазақстан облысы); «2-3 күннен кейін алдым» (Павлодар облысы); «маған қызмет алу үшін көп уақыт қажет болды» (Астана қаласы).

Сонымен қатар, **виртуалды ассистенттің** жұмысы 4,73 баллға бағаланғанын атап өткен жөн, дегенмен, пікірлер арасында ВА жауаптарының толықтығын жақсарту тілектері болды: «ВА қойылған сұрақтарға толық жауап берсе жақсы болар еді».

Мемлекеттік қызметті алу **шығындары** да жоғары орташа балл алды – 4,97 және қанағаттану деңгейі 88,9%. «Сома қолайлы емес, өте қымбат» (Қарағанды облысы); Төлем бойынша ұсыныстар: «Бағаны көтерді. Бұрын сома жақсы болатын. барлығына ақша жетпейді» (Шығыс Қазақстан облысы); «жеңілдіктер қарастырылсын» (Алматы қ.); «құнын төмендету керек» (Алматы қ.); «төлем өте қымбат, оны төмендеткен дұрыс» (Шымкент қ.); «логотип қымбат. Төлемді төмендету қажет» (Маңғыстау облысы); «бағаны мөлшеріне қарай түзету қажет» (Алматы облысы); «Төлем өте қымбат» (Астана қ.); «алдыңғы баға жақсы болған еді» (Алматы облысы); «егер баға 5000 болса, жақсы болар еді» (Маңғыстау облысы); «Каспий арқылы төлем жасау қосымшасы болса» (Шымкент қ.); «төлемді төмендету қажет» (Алматы қаласы); «төлемді азайту қажет» (Астана қаласы); «төлем өте қымбат» (Астана қаласы).

Сонымен қатар, сауалнамаға қатысқандардың басым көпшілігі қызметті алу **нәтижесін** 4,93 баллға бағалады және қанағаттану деңгейі 93,6% - ға тең, бұл жоғары көрсеткіш. Портал жұмысын жақсарту бойынша ұсынымдар, тілектер: «функцияларды көбейту және жанрларды өзгерту қажет» (Алматы қ.); «функцияларды түсінікті және айқын ету қажет» (Шымкент қ.); «күрделі талаптар» (Алматы қ.); «дизайнды жаңарту қажет» (Алматы қ.); «егер құжатта қандай да бір қателер болса, олар бірден неге көрсетілмейді?». (Алматы облысы); «Егер құжат дұрыс көрсетілмесе, қате толтырылса, төлем дереу қайтарылуы керек» (Алматы қ.); «егер тексеру 5 айға қысқартылса, әйтпесе ұзақ уақытқа созылады» (Алматы қ.); «кері байланысты жақсарту қажет» (Астана қ.); «Мен сонда жұмыс істедім, сондықтан менде проблемалар жоқ болды» (Алматы); «менің ақшам менің шотыма оралғанын көргенде ғана менің жұмысым қабылданбағанын білемін. Неге маған хабарлама жібермейді. Менің байланыс телефон нөмірім көрсетілген» (Астана).

Егер көрсетілген қызметтің нәтижесіне қанағаттанбасаңыз, онда қандай себеппен (қысқаша сипаттаңыз): «маған қызмет алу үшін көп уақыт қажет болды, менің жасым 50 жастан асқан, менде осы қызмет бойынша тағы 11 жұмыс бар, оны қалай өткізу керек?» (Астана қ.).

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар көрсетілетін қызметті берушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде мынадай мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган – 4,89 балл және 91,2% қанағаттану деңгейі - «электрондық үкімет» порталына қарағанда жоғары балл алды (4,61 балл және 74,7% қанағаттану деңгейі).

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылармен жүргізілген терең сұхбат нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметті алу кезінде мынадай қиындықтар анықталды:

Биыл мен «Авторлық құқықпен қорғалатын объектілерге құқықтардың мемлекеттік тізіліміне мәліметтер мен олардың өзгерістерін енгізу» қызметін электронды түрде алдым. Қызметті алу үшін мен kazpatent интернет-сайты арқылы өтініш жаздым. Осы онлайн-сайт туралы ақпаратты табу үшін, мен Қазақстанда тауар белгісін орыс тілінде қалай табуға болатынын іздедім. Содан кейін мен kazpatent сайтында өтініш жаздым. Мен бұл қызметті осы сайттан алуға болатынын білдім, мен заңдарды білемін. Мен барлық құжаттарды қалай жасау керектігін түсінемін. Қызметті онлайн-алаңда өз бетінше алуға мүмкіндік туды. Мен қызметті алу үшін ешкімнен көмек сұраған жоқпын. Өзім жасадым. Қызметті алу кезінде техникалық қиындықтар немесе олқылықтар болған жоқ. Менің ойымша, қызметті алу үшін, онлайн-алаңды пайдалану үшін ЭЦҚ, ұялы телефон, компьютер қажет болады. Мен компьютермен кірдім. Сайтты әркім қолдана алмайды. Проблемалар бар. Егер мен заңдарды білсем де, бұл маған қиынырақ болды. 50 жастағы немесе қарапайым адам үшін аздап қиындық болады. Қызметтерді өзіңіз алу үшін болашақта көп нәрсені өзгерту керек. Авторлық құқықтың мерзімі жақсы, бір аптадан кейін дайын болды. Бірақ сайтта тауар белгісін алу үшін сіз 8-9 ай күтесіз. Мен бір сауда белгісіне өтініш жаздым. Мен оны алу үшін тым ұзақ күтемін. Құжаттар жағынан да көптеген қиындықтар болады. Егер ол кем дегенде 3 айдан кейін дайын болса жақсы болар еді. Қызметті алу үшін құжаттарды жинау онлайн режимінде өтті. Үйден шықпай - ақ, өтінімді egov және kazpatent арқылы онлайн жаздым. Барлығы желіде. Құжаттарды жинау кезінде проблемалар болған жоқ. Қызметті электронды түрде алу үшін құжаттарды жинауды жеңілдетуге құқығым жоқ. Бәрі жақсы өтті. Қызметтердің сапасын жақсарту үшін Авторлық құқық тез жасалса жақсы болар еді. Басқа мәселе жоқ. Көрсетілген мемлекеттік қызмет менің сұрауыма толық жауап берді. Қызметке байланысты назар аударатын нәрсе-менде тек сайттан тауар белгісін алу үшін өте ұзақ уақыт алды. Kazpatent жұмысын орташа деп бағалаймын. Себебі, кейбір аспектілер түсініксіз және мерзімі өте ұзақ. Веб — сайттағы Интернеттің әлсіздігі ретінде жүктеу сәл қиынырақ деп есептеймін. Бірінші рет кірген адам түсіне алады, негізінен сайт жақсы. Электрондық түрде мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша менің ұсыныстарым: ең бастысы-мерзімін қысқарту. Құжатты қарау көп уақытты алады. Қазіргі уақытта бәрі тез жасалады. Egov-дан басқа, сіз құжаттарды 1 күнде ала аласыз. Kazpatent-ті мен түсінбедім. Ол 90-шы жылдары қалып қойған сияқты. Тауар белгісін алу мерзімін қысқарту қажет.

- Көрсетілетін қызметті алушылардың негізгі шағымдары онлайн порталда/сервисте жұмыс істеудің техникалық қиындықтарын, сондай-ақ сайтта толық түсіндірілмеген интерфейсті және өтінім беру процесін айтты, яғни қызметті алу алгоритмі интуитивті түрде өз бетінше (консультациясыз) толық түсіндірілмегендіктен, өтінім беру қиын. Көрсетілетін қызметті алушылар байланыс нөмірлері бойынша бөлім мамандарына жүгінетінін

және телефон арқылы егжей-тегжейлі кеңес алатынын және кейін құжаттаманы электрондық түрде беретінін атап өтеді.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осыған байланысты көрсетілетін қызметті берушіге – «электрондық үкімет» порталына/ www.kazpatent.kz. ұсынылады:

1. Көрсетілетін қызметті берушінің сайтында құжаттарды тапсыру рәсімінің алгоритмдерін жетілдіру мүмкіндігін қарастыру, оларды интуитивті түсінікті ету;

2. Веб-порталдың жұмысын жақсарту мүмкіндіктерін қарастыру.

3. Қызметті алу мерзімін қысқарту мүмкіндігін қарастыру.

4. Шағымдану рәсімі бойынша неғұрлым тиімді кері байланысты қамтамасыз ету.

3.17 Өндіріп алушының өтініші бойынша атқарушылық құжаттың негізінде атқарушылық іс жүргізуді қозғау

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызмет атауы: 01902005 Өндіріп алушының өтініші бойынша атқарушылық құжаттың негізінде атқарушылық іс жүргізуді қозғау

Қызмет коды: С17.

Мемлекеттік орган: Әділет министрілігі. Әділет министрілігінің аумақтық органдары

Нормативтік құқықтық акт: «Атқарушылық іс жүргізу мәселелері бойынша мемлекеттік көрсетілетін қызметтер қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Әділет министрінің 2020 жылғы 29 мамырдағы № 69 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілері мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 20836 болып тіркелді

Қызметті көрсету нысаны: электронды (ішінара автоматтандырылған) / қағаз түрінде.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: Мемлекеттік корпорация, аумақтық әділет органдары, «электрондық үкіметтің» веб-порталы арқылы.

Қызметті көрсету мерзімі: 3 жұмыс күні

Қызметті көрсетудің нәтижесі: Сот орындаушысының атқарушылық іс жүргізуді қозғау туралы немесе атқарушылық іс жүргізуді қозға-удан бас тарту туралы қаулысы.

Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар.

Қызмет құны: тегін

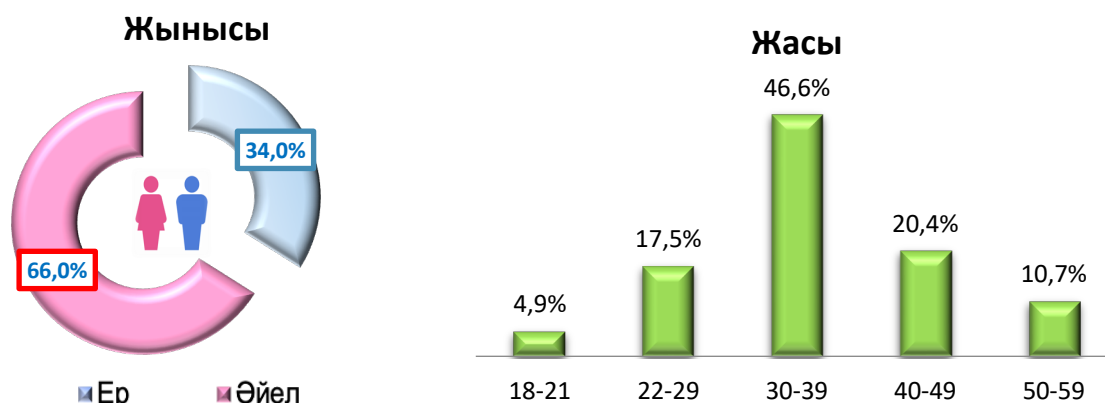
Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық және сапалық зерттеулер жүргізілді, нәтижесінде мынадай нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 103 респондентті қамтыды. Оның ішінде 66,0% әйел және 34,0% ер азамат. Көрсетілетін қызметті алушылардың неғұрлым маңызды жас топтары 30-39 жас (46,6%) және 40-49 жас (20,4%). Өтініш бергендердің жалпы санының 61,2% - ы заңды тұлғалар болып табылады және 38,8% жеке тұлғалар, сондай-ақ көрсетілетін қызметті алушылар 96,1% елдің резиденттері болып табылады. Көрсетілетін қызметті алушылардың 97,1% - ы үшін қызметке физикалық жағдайларға қол жеткізуді қамтамасыз ету қажет болмады (мүгедектігі бар адамдар қызметке жүгінбеді), ал 2,9% - ы (мүгедектігі бар

адамдар) қол жеткізу үшін қосымша физикалық жағдайлар қажет болды. Көрсетілетін қызметті алушылардың көпшілігі (53,4%) мемлекеттік органға, ал 38,8% - ы ХҚКО-ға (өзіне-өзі қызмет көрсету аймағында дербес) және 6,8% - ы ХҚКО-ға қызметкерге жүгінді.

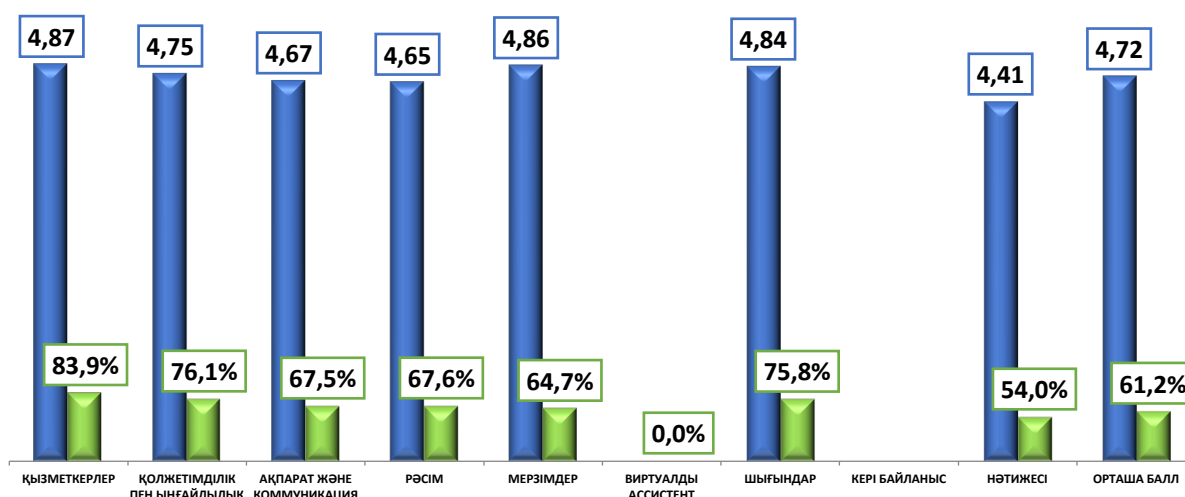
Диаграмма 3.17.1. Әлеуметтік-демографиялық блок



Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері төмендегі мәндерді құрады: Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы) 61,2% және бағалаудың орташа мәні **4,72 баллға тең**.

Диаграмма 3.17.2. Электрондық және қағаз түрінде мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және % бөлінісінде)



3.17.1-кесте. Ұпайлардың бөлінуі (қағаз түрінде)

Бағалау критерийі	Қағаз түрінде көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл		Қанағаттану деңгейі	
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратты біледі	4,87	4,87	83,9%	83,9%
	Қызметкерлер шапшаң	4,87		83,9%	
	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді мұқият тыңдады	4,87		83,9%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҮНГҒАЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты ынғайлы жерде орналасқан	4,86	4,78	74,2%	72,3%
	Жұмыс сағаттары ынғайлы	4,86		74,2%	
	Көлік қою үшін жеткілікті орындары бар	4,41		59,7%	
	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруде және ішінде болу кезінде қандай да бір кедергілер болмады)	4,86		74,2%	
	Қажетті күту алаңдары болды, ол жерлер ынғайлы	4,86		74,2%	
	Қызмет көрсету әділ, әрі тең шарттарда жүзеге асырылды	4,86		77,4%	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, сайтта, call-орталықта)	4,88	4,89	80,6%	81,8%
	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,88		80,6%	
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	4,88		80,6%	
	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,89		82,3%	
	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	4,89		82,3%	
	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,89		82,3%	
	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берді	4,89		83,9%	
РӘСІМ	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	4,88	4,91	87,1%	87,1%
	Қарастыру рәсімдері оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,93		87,1%	
	Нәтижені беру рәсімі ынғайлы, қарапайым және түсінікті	4,93		87,1%	
МЕРЗІМДЕР	Қызметті алу үшін қажетті мерзім қолайлы	4,93	4,93	93,5%	92,7%
	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы	4,93		91,9%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		4,89		66,1%
	Төлем түрі түсінікті және ынғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	4,89		66,1%	
	Мен қызмет алуға қосымша, бейресми шығындар төлеген жоқпын	4,89		66,1%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым				
	Шағымдану бойынша қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды				
НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,05	4,05	22,6%	22,6%
	ОРТАША БАЛЛ		4,76		72,4%
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы		4,85		79,7%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,79		73,2%

3.17.2-кесте. Ұпайлардың бөлінуі (электрондық нысанда)

Бағалау критерийі	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҮЙГҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелу оңайлығын бағалау	4,78	4,73	85,4%	79,9%
	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,76		82,9%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,68		75,6%	
	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырғандығын бағалаңыз	4,68		75,6%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда) қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,44	4,45	51,2%	53,2%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,49		56,1%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,46		53,7%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,41		51,2%	
	Порталды пайдалану жөніндегі Нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,46		53,7%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанцияларға, кабинеттерге бару)	4,32	4,40	41,5%	48,2%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,46		53,7%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,41		51,2%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,39		46,3%	
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,78	4,78	85,4%	85,4%
ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	Виртуалды ассистентті пайдалану ыңғайлылығы				
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы				
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы				
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		4,78		85,4%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	4,78		85,4%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	4,78		85,4%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,78	4,78	85,4%	85,4%
	ОРТАША БАЛЛ		4,65		72,9%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,61		69,0%
	«Электронды үкімет» порталы		4,55		62,8%

Көрсетілетін қызметті берушінің **қызметкерлері**, олардың құзыреттілігі, қызмет туралы ақпаратты меңгеруі, жеделдігі мен сыпайылығы 4,87 баллға және қанағаттану деңгейі – 83,9% - ға бағаланды. Қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша ұсыныстар, қызметкерлердің жұмысына: «3 жыл бойы

мен 0 қойып жатырмын» (Павлодар облысы); «қызметкерлер дұрыс рәсімдемеген, дұрыс емес айыппұл салған» (Павлодар облысы); «соттар онлайн режимінде өтуде, бұл ыңғайлы ма ыңғайсыз ба білмеймін, интернет әлсіз, Трюкон бағдарламасын пайдаланғым келді, бірақ Zoom-ды қалдырды. Кеңсе мен жеке сот орындаушылар өте жақсы жұмыс жасады» (Солтүстік Қазақстан облысы).

Көрсетілетін қызметті беруші ғимаратының **қолжетімділігі мен орналасқан жерінің ыңғайлылығы**, жұмыс сағаттарының ыңғайлылығы, тұрақ орындарының болуы, арбамен/арбадағы адамдар үшін ғимаратқа кіру, сондай-ақ ыңғайлы күту аймақтарының болуы орта есеппен 4,75 баллға бағаланды және қанағаттану деңгейі 76,1% - ға тең болды. Қызметтің қолжетімділігі мен ыңғайлылығын арттыру бойынша ұсыныстар: «дөрекілік танытты, олар өтінішті жыртып, қабылдамайтынын айтты» (Ақтөбе облысы); «нәтижені ұзақ күтеміз, көптеген бағыттар бойынша» (Қостанай облысы); «өтінішті ұзақ қабылдады» (Павлодар облысы); «қарыздар болған жоқ, бірақ арест қойды» (Ақтөбе облысы); «Youtube каналында дәлелдер бар» (Қызылорда облысы); «толық соманы төлемеген» (Ақтөбе облысы); «терминалды төлемге қою керек немесе Каспий қосымшасы арқылы төлем жасау керек» (Шығыс Қазақстан облысы); «1414 операторлары бір сұраққа әр түрлі жауап берді» (Алматы облысы); «шешімді соттар сотты орындаушыларға жария етпей жібереді» (Шығыс Қазақстан облысы); «бізде сот жүйесі жұмыс істемейді» (Павлодар облысы); «Біздің Соттарымызда Петропавл қаласындағы ешқандай Соттың жанында авто тұрақ жоқ» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Орталықта автотұрақ бар, біздің қасымызда ХҚКО-да жоқ» (Қостанай облысы); «дәретханаларда су мәселесі туындайтыны жалғыз нәрсе. Ғимарат өте ескі, жақында жөндеу жұмыстары жүргізілді. Егер аудармашы қажет болса, сот хатшылары көмектесуге дайын» (Маңғыстау облысы); «тұрақ мәселесінде қиындықтар бар» (Маңғыстау облысы).

Ақпарат және коммуникация, оның ішінде қызмет туралы ақпаратқа өртүрлі тәсілдермен (порталда, онлайн-ресурста, call-орталықта) қол жеткізу мүмкіндігі, қажетті қызметкерлер мен кабинеттерді іздеу, көрсеткіштердің түсініктілігі, қызметті алу кезеңдері бойынша қадамдық нұсқаулық, ақпараттың екі тілде берілуі, нысандар мен бланкілерді толтырудың түсініктілігі 4,67 балл және қанағаттану деңгейі 67,5 %-ға бағаланды. Ақпарат пен коммуникацияны жақсарту бойынша ұсыныстар: «біз барлық өтініштерді негізінен онлайн режимінде береміз, бірақ оны әдейі әкелеміз. № 2 соттың жұмысы тамаша» (Маңғыстау облысы).

Мемлекеттік қызметті **көрсету рәсімі**, оның ішінде құжаттарды жинау және тапсыру процесі, қарау рәсімінің ашықтығы, құжаттарды беру рәсімінің ыңғайлылығы орта есеппен 5 баллдан 4,65 баллға бағаланды және қанағаттану деңгейі 67,5% - ға тең. Қызмет көрсету рәсімін жақсарту бойынша ұсыныстар: «Орындалмауы» (Павлодар облысы); «Қазір адамдарды ауыстыратын медиаторлар бар екені өте ыңғайлы және істер орнында тұрмайтын болды» (Астана қ.); «Заңгер болса бәрі түсінікті» (Астана қ.); «егер бұл қызметті EGOV порталы арқылы алуға болатын болса жақсы болар еді, кезекте тұрмау үшін» (Жамбыл облысы); «Егер электрондық база тезірек жұмыс істесе жақсы болар еді» (Солтүстік Қазақстан облысы).

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімдері** және қызмет көрсету орнында күту уақыты 4,86 баллға бағаланды және қанағаттану деңгейі 64,7% - ға тең. Қызметті алу мерзімдерін оңтайландыру бойынша ұсыныстар: «Орындалмады» (Павлодар облысы); «комиссия жіберіңіздер және мені шақырыңыздар» (Қызылорда облысы); «қызмет көрсету мерзімдерінің қысқарғанын қалаймын» (Солтүстік Қазақстан облысы).

Қызметті алу **шығындары** 4,84 баллға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 75,8%-ды құрайды.

Шағымдану мерзімін бағалауды және шағымдану нәтижесін білдіретін **кері байланыс** жақсы бағаланбады. Соған қарамастан келесі пікірлер болды, «Теледидардан шығып, сот орындаушысына, Президентке хат жаздық» (Павлодар облысы), «1414 қоңырау шалып, ақпарат алу қиын болды» (Солтүстік Қазақстан облысы); «тек смс келеді» (Қостанай облысы); «20 минуттан астам уақыт күттім» (Солтүстік Қазақстан облысы); «біз әрқашан қоңырау шала алмаймыз, бармайды» (Шығыс Қазақстан облысы).

Мемлекеттік қызметті көрсету **нәтижесі** (алынған құжат), оның ішінде жарамдылығы мен толықтығы 4,42 орташа баллға және 54,0% қанағаттану деңгейіне бағаланды.

Бюрократия мен әуре-сарсаңды жою бойынша ұсыныстар, тілектер мен ұсынымдар: «Процесті автоматтандыру» (Астана қ.); «атқару парақтарын тезірек алу» (Ақмола облысы); «шешім, талап қоюларды, барлығын стандартқа сай беру» (Солтүстік Қазақстан облысы); «өте көп еңбекті қажет ететін өтініш беру процесі» (Астана қ.); «Мемлекеттік мәселелерді шағымсыз шешу» (Ақмола облысы); «мәні бойынша жауап беру» (Астана қ.); «регламентке сәйкес атқару парағын беру» (Жамбыл облысы); «шешім бойынша мерзімдер алғаш рет созылды» (Солтүстік Қазақстан облысы).

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар көрсетілетін қызметті берушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде мынадай мәндер алынды:

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы (4,79 және қанағаттану деңгейі 73,2%) **уәкілетті мемлекеттік органға** қарағанда (4,73 балл және қанағаттану деңгейі 74,3%) жоғары балл алды.

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылармен жүргізілген терең сұхбат нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметті алу кезінде мынадай қиындықтар анықталды:

Мен биылғы жылы «Өндіріп алушының өтініші бойынша атқарушылық құжаттың негізінде атқарушылық іс жүргізуді қозғау» мемлекеттік қызметін алдым.

Бұл қызметті алу кезінде ешқандай қиындықтар болған жоқ, барлық қажетті құжаттарды ХҚКО арқылы жібердім. Менің ойымша, пайдаланушылар порталдың қатып қалуы немесе техникалық ақаулар сияқты мәселелерге тап болады. Нормалар мен талаптарды орындау кезінде ешқандай проблемалар болған жоқ. Мен алған қызмет тегін қол жетімді, қосымша бейресми шығындар болған жоқ. Менің ойымша, құжаттарды жинау қиын емес, түсініксіз болған кезде ХҚКО қызметкерлері көмектеседі. Мемлекеттік қызмет көрсетуге тартылған құрылымдық бөлімшелер мен лауазымды тұлғалардың саны жеткілікті деп санаймын. Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі көрсетілген уақыт аралығынан бір аптаға дейін созылды. Мен мұны қалыпты, оңтайлы уақыт деп санаймын.

Мемлекеттік қызметтің олқылығы болған жоқ. ХҚКО-ның білікті қызметкерлері әрқашан көмектесіп, кеңес берді. Мен қызмет көрсетудің төмендігінің себептерін атап өтпес едім, себебі проблемалар туындамады.

Қызмет көрсету рәсімдерін жақсарту бойынша менің ұсыныстарым:

Қызмет туралы жақсырақ түсіну үшін, қызметті онлайн қалай пайдалануға болады, қандай сілтемелерге өту керек, не басу керек, базаның жақсы жұмыс істеуі және техникалық проблемалар болмауы үшін көбірек ақпарат беру.

Қорытындылар мен ұсыныстар

1. Әрбір қарау кезеңінің уақыт шеңберін көрсете отырып, «өтінімнің мәртебесін түсіну үшін» өтінімді электронды түрде қадағалау мүмкіндігін қарастыру;

2. Қызмет алушылардың хабардарлығын арттыру бойынша жұмыс жүргізу қажет. Көрсетілетін қызметті алушыларда онлайн өтінім беру мүмкіндігі туралы ақпарат барлығында бола бермейді;

3. Қызметкерлердің құзыретін арттыру жөніндегі іс-шараларды көздеу, жұмыс сапасына ішкі бақылауды қамтамасыз ету;

4. Шағымдану рәсімі бойынша неғұрлым тиімді кері байланысты қамтамасыз ету, ауызша (бейресми) және жазбаша кері байланысты қамтамасыз ету арналарының жұмысын жақсарту.

3.18 Жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім туралы құжаттарды тану

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызмет атауы: 00803017 Жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім туралы құжаттарды тану

Қызмет коды: С18.

Мемлекеттік орган: «Жоғары білім беруді дамыту ұлттық орталығы» ШЖҚ РМК

Нормативтік құқықтық акт: «Білім туралы құжаттарды тану қағидаларын бекіту туралы»

Қазақстан Республикасы Ғылым және жоғары білім министрінің 2023 жылғы 12 маусымдағы № 268 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2023 жылғы 15 маусымда № 32800.

Қызметті көрсету нысаны: Электронды (ішінара автоматтандырылған) / қағаз түрінде

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: Мемлекеттік корпорация, «электрондық үкіметтің» веб-порталы арқылы.

Қызметті көрсету мерзімі: портал арқылы жүгінген кезде - 3 (үш) жұмыс күні

Қызметті көрсетудің нәтижесі: білім туралы құжаттарды тану туралы куәлік

Қызмет алушылар: жеке тұлғалар.

Қызмет құны: ақылы

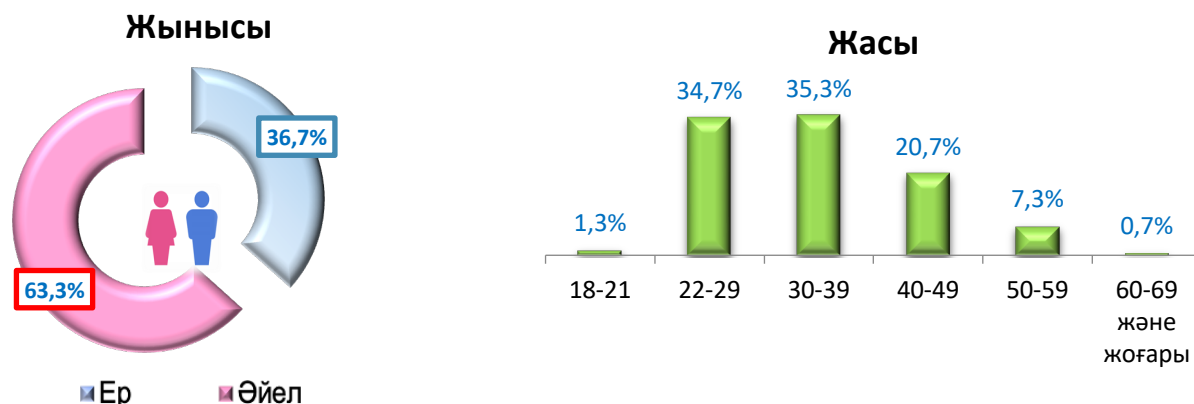
Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық және сапалық зерттеулер жүргізілді, нәтижесінде мынадай нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 150 респондентті қамтыды. Оның 63,3% - ы әйел және 36,7% - ы ер азамат. Көрсетілетін қызметті алушылардың неғұрлым маңызды жас топтары-30-39 жас (35,3%) және 22-29 жас (34,7%). Өтініш білдіргендердің жалпы санының

100% - ы жеке тұлғалар, сондай-ақ көрсетілетін қызметті алушылардың 99,3%-ы ҚР резиденттері болып табылады. Көрсетілетін қызметті алушылардың 100% - физикалық қолжетімділік пен коммуникацияны қамтамасыз ету бөлігінде қосымша қажеттіліктері жоқ. Қызметті алған барлық көрсетілетін қызметті алушылар ХҚКО-ға жүгінді (қызметкерге жүгінді).

Диаграмма 3.18.1. Әлеуметтік-демографиялық блок



Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері төмендегі мәндерді құрады:

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ) қызметін қамтитын қағаз нысанда алынған мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі – 96,9% және бағалаудың орташа мәні **4,84 баллға тең**.

3.18.1-кесте. Ұпайлардың бөлінуі

Бағалау критерийі	Қағаз түрінде көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл		Қанағаттану деңгейі	
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратты біледі	4,79	4,86	88,7%	92,4%
	Қызметкерлер шапшаң	4,87		93,3%	
	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді мұқият тыңдады	4,92		95,3%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҮҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан	4,97	4,99	98,7%	99,2%
	Жұмыс сағаттары ыңғайлы	4,99		99,3%	
	Көлік қою үшін жеткілікті орындары бар	4,99		99,3%	
	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруде және ішінде болу кезінде қандай да бір кедергілер болмады)	4,99		99,3%	
	Қажетті күту алаңдары болды, ол жерлер ыңғайлы	4,99		99,3%	
	Қызмет көрсету әділ, әрі тең шарттарда жүзеге асырылды	5,00		99,3%	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, сайтта, call-орталықта)	4,96	4,77	98,0%	91,9%
	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,97		98,7%	
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	4,69		89,3%	
	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,69		89,3%	
	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	4,69		89,3%	

	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,69		89,3%	
	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берді	4,69		89,3%	
РӘСІМ	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	5,00	5,00	100%	99,8%
	Қарастыру рәсімдері оңтайлы, қарапайым және түсінікті	5,00		100%	
	Нәтижені беру рәсімі ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	5,00		99,3%	
МЕРЗІМДЕР	Қызметті алу үшін қажетті мерзім қолайлы	4,87	4,90	95,3%	96,3%
	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы	4,93		97,3%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы	4,69	5,00	89,3%	100%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды	4,97		99,3%	
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	5,00		100%	
	Мен қызмет алуға қосымша, бейресми шығындар төлеген жоқпын	5,00		100%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым				
	Шағымдану бойынша қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды				
НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,36	4,36	98,7%	98,7%
	ОРТАША БАЛЛ		4,84		96,9%
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы		4,89		95,7%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,86		96,7%

Көрсетілетін қызметті берушінің **қызметкерлері**, олардың құзыреттілігі, қызмет туралы ақпаратты меңгеруі, жеделдігі мен сыпайылығы 4,86 баллға және қанағаттану деңгейі – 92,4% - ға бағаланды. Қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша ұсыныстар, қызметкерлердің жұмысы: «Ағылшын тілін меңгерген қызметкер ұсынылмады» (Алматы қ.); «lack of english speaking personal» (Алматы қ.); «English speaking workers need to be more!» (Алматы қ.); «a lot of struggling in process» (Алматы қ.); «персонал жетіспейді» (Астана қ.).

Көрсетілетін қызметті беруші ғимаратының **қолжетімділігі мен орналасқан жерінің ыңғайлылығы**, жұмыс сағаттарының ыңғайлылығы, тұрақ орындарының болуы, арбамен/арбадағы адамдар үшін ғимаратқа кіру, сондай-ақ ыңғайлы күту аймақтарының болуы мүмкін 5 балдан орта есеппен 4,99 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 92,2% - ға тең. Қызметтің қолжетімділігі мен ыңғайлылығын арттыру бойынша ұсыныстар: «Банк жақын болуы тиіс» (Алматы қ.).

Ақпарат және коммуникация, оның ішінде қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен (порталда, онлайн-ресурста, call-орталықта) қол жеткізу мүмкіндігі, қажетті қызметкерлер мен кабинеттерді іздеу, көрсеткіштердің түсініктілігі, қызметті алу кезеңдері бойынша қадамдық нұсқаулық, ақпараттың екі тілде берілгендігі, нысандар мен бланкілерді толтырудың түсініктілігі 4,77 балл және қанағаттану деңгейі 91,9%.-ға бағаланды. Ақпарат пен коммуникацияны жақсарту бойынша ұсыныстар: «сайттағы ақпарат толық емес» (Алматы қ.); «құжаттардың толық тізбесі бірден берілмеген. Түсініксіз тізім және қайтадан кезекте тұруға тура келді. Қажетті

құжаттар бойынша қызметтер бойынша нақты тізім жасауды ұсынамын» (Алматы қ.).

Мемлекеттік қызметті **көрсету рәсімі**, оның ішінде құжаттарды жинау және тапсыру процесі, қарау рәсімінің ашықтығы, құжаттарды беру рәсімінің ыңғайлылығы ең жоғары - 5 баллға бағаланды және қанағаттану деңгейі 99,8% - ға тең. Қызмет көрсету рәсімін жақсарту бойынша ұсыныстар: «қызметкерлер мен кадрлар аз. Мүгедектер үшін жеке бөлмелер» (Астана қ.); «нострификация бойынша онлайн рәсім жоқ» (Батыс Қазақстан облысы).

Мемлекеттік қызмет **көрсету мерзімдері** және қызмет көрсету орнында күту уақыты 4,90 баллға бағаланды және қанағаттану деңгейі 96,3% - ға тең. Қызметті алу мерзімдерін оңтайландыру бойынша ұсыныстар:» «1 month duration is long enough» (Алматы қ.).

Қызметті алу **шығындары** 5 баллға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 100% құрайды. Төлемге қатысты ұсыныстар: «қымбат. Нострификация бойынша АЕК мөлшерін азайту» (Астана қ.); «Price is a little bit high» (Алматы қ.); «бағасы жоғары» (Қостанай облысы); «they charged him a lot higher than actual price» (Астана қ.); «тегін рәсім болса» (Алматы қ.); «бағасы жоғары» (Алматы қ.); «the price was too high» (Астана қ.).

Шағымдану мерзімін бағалауды білдіретін **кері байланыс** және шағымдану нәтижесі бағаланбаған.

Мемлекеттік қызметті көрсету **нәтижесі** (алынған құжат), оның ішінде жұмысы мен толықтығы 4,36 орташа баллға және 98,7% қанағаттану деңгейіне бағаланды.

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар көрсетілетін қызметті берушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде мынадай мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган (4,89 және қанағаттану деңгейі - 95,7%) **«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясына** қарағанда жоғары балл алды (4,86 балл және қанағаттану деңгейі-96,7%).

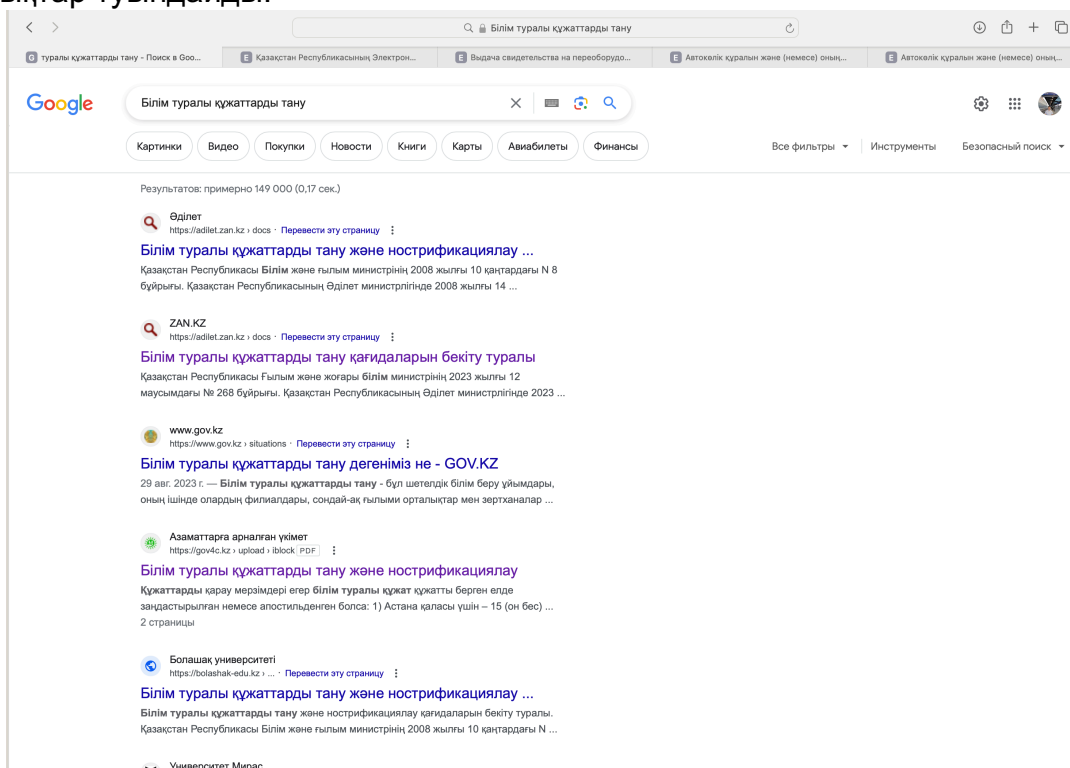
Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

Биыл мен «білім туралы құжаттарды тану» қызметін пайдаландым. Қызмет алуда проблемалар болған жоқ, мен шетелдік оқу орнын бітіріп, жоғары білім алу үшін Қазақстанға түстім. Мемлекеттік қызметтерді пайдаланушылар қандай мәселелерге тап болуы мүмкін екенін білмеймін. Қызметті алу үшін талаптарды орындау ешқандай қиындық тудырмады. Қызмет үшін төленген ақша сомасына келетін болсақ, бұл қолайлы сомма. Яғни, мен шетелде сертификат алдым. Мен бәрін бір емес, 3 дана жасауым керек еді, көп ақша шығады, Маған төлеуге тура келді. Кішкентай қиындықтар университетке бір уақытта 1 емес, үш дана қажет болды, сондықтан бұл қымбат болды. Қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау қиынырақ, бұл қызметті бұрыннан білетіндерге жақсы, себебі көптеген құжаттарды жинау керек. Мемлекеттік қызметтер саласындағы құрылымдық бөлімшелер мен лауазымды тұлғалардың саны жеткілікті деп санаймын. Менің ойымша, қызметті жүзеге асыру уақыты ыңғайлы, бірақ мен кезекте тұрдым, менде көп уақыт болды. Мен мемлекеттік қызмет көрсету тәртібінің шикілігін көрмедім. Мәселелердің басты себебі - біз басынан бастап келгенде қажетті құжаттардың тізімін білмейміз. Аталған проблемаларды жою үшін барлық құжаттаманы жинап, содан кейін ХҚКО-ға бару қажет деп санаймын. Менде қызмет көрсету процедураларын жақсарту бойынша ұсыныстар жоқ.

Көрсетілетін қызметті алушылармен жүргізілген терең сұхбат нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметті алу кезінде мынадай қиындықтар, сондай-ақ тілектер мен ұсыныстар анықталды:

- көрсетілетін қызметті алушылар көрсетілетін қызметтер бойынша қажетті құжаттардың нақты тізімін жасау қажеттігі туралы тілек білдірді;
- қажетті құжаттар тізбесін қысқарту.

Қазақ тілінде қызмет туралы мәліметтерді іздеу кезінде "электрондық үкімет" веб-порталына электрондық қызметті алу үшін сілтеме табуда қиындықтар туындайды.



Қорытындылар мен ұсыныстар

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы:

1. Көрсетілетін қызметті алушылар үшін мемлекеттік қызметтердің қолжетімділігін арттыру үшін ХҚКО-ларда ағылшын тілін меңгерген қызметкерлерді ұсыну мүмкіндігін қарастыру;

2. ХҚКО қызметкерлері үшін қызмет көрсету рәсімінің толық алгоритмін әзірлеу.

3. ХҚКО қызметкерлерінен құжаттарды тану бойынша барлық нюанстарды талап ету

4. Осы қызметті көрсету рәсімінің барлық кезеңдерінің ашықтығын қамтамасыз ету: «рәсімді ашық ету қажет. Сұраныстың орындалу барысын бақылау үшін ашықтық қажет».

Уәкілетті мемлекеттік орган:

5. Қызмет көрсету мерзімдерін қысқарту және төлем жасауды оңтайландыру мүмкіндігін қарастыру.

3.19 «Болашақ» халықаралық стипендиясын тағайындау конкурсына қатысу үшін құжаттар қабылдау

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызмет атауы: 00801001 «Болашақ» халықаралық стипендиясын тағайындау конкурсына қатысу үшін құжаттар қабылдау

Қызмет коды: С19.

Мемлекеттік орган: ҒЖБМ, «Халықаралық бағдарламалар орталығы» АҚ

Нормативтік құқықтық акт: «Шетелге, оның ішінде «Болашақ» халықаралық стипендиясы шеңберінде оқуға жіберу мәселелері бойынша мемлекеттік көрсетілетін қызметтер қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрінің 2020 жылғы 26 мамырдағы № 222 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 20730 болып тіркелген.

Қызметті көрсету нысаны: электрондық (толық автоматтандырылған)

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: «Электрондық үкіметтің» веб-порталы арқылы.

Қызметті көрсету мерзімі: 2 жұмыс күн

Қызметті көрсетудің нәтижесі: конкурсқа қатысуға рұқсат туралы немесе Министрлікке жеке тәртіппен қарау үшін құжаттар жіберу туралы қолхат

Қызмет алушылар: жеке тұлғалар.

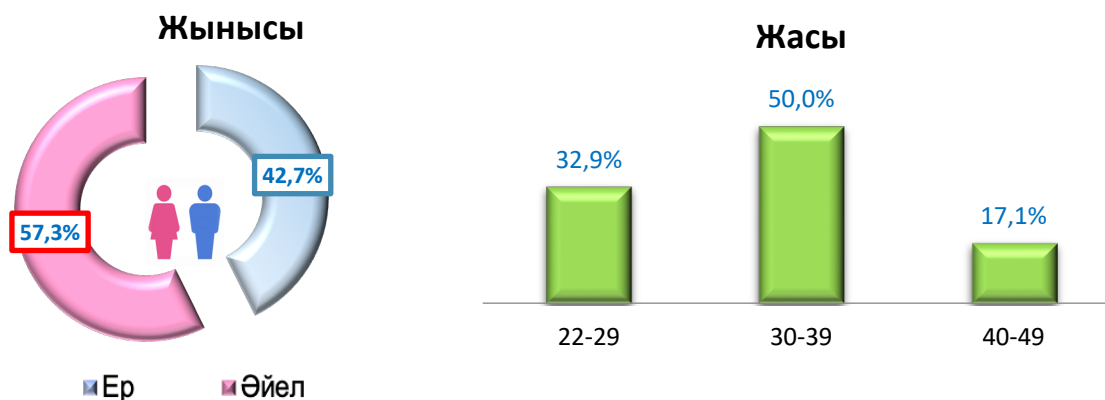
Қызмет құны: тегін

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық және сапалық зерттеулер жүргізілді, нәтижесінде мынадай нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 164 респондентті қамтыды. Оның ішінде 57,3% - ы әйел және 42,7% - ы ер. Көрсетілетін қызметті алушылардың неғұрлым маңызды жас тобы 18-21 жас (67,5%). Өтініш білдіргендердің жалпы санының 100% - ы жеке тұлғалар, сондай-ақ көрсетілетін қызметті алушылардың 100% - ы елдің резиденттері болып табылады. Көрсетілетін қызметті алушылардың 100% - физикалық қолжетімділік пен коммуникацияны қамтамасыз ету бөлігінде қосымша қажеттіліктері жоқ. Қызметті алу үшін (97,8%) Электрондық үкіметтің порталын пайдаланды (Egov.kz және басқа электрондық қызметтер, онлайн порталдар).

Диаграмма 3.19.1. Әлеуметтік-демографиялық блок



Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері төмендегі мәндерді құрады:

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы) – 70,2% және бағалаудың орташа мәні **4,14 баллды құрайды.**

3.19.1-кесте. Ұпайлардың бөлінуі

Бағалау критерийі	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелу оңайлығын бағалау	4,37	4,42	64,6%	67,1%
	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,42		65,9%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,43		67,7%	
	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырғандығын бағалаңыз	4,48		70,1%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда) қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,18	4,48	61,0%	71,2%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,34		59,8%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,55		73,2%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,68		81,7%	
	Порталды пайдалану жөніндегі Нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,65		80,5%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанцияларға, кабинеттерге бару)	4,61	4,65	79,9%	80,7%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,64		79,3%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,62		77,4%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,74		86,0%	
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,73	4,73	87,8%	87,8%
ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	Виртуалды ассистентті пайдалану ыңғайлылығы	4,07		56,3%	
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	3,73		31,3%	
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	3,36		6,3%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		4,96		98,5%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	4,95		98,2%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	4,97		98,8%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым	1,00	1,00	0,0%	0,0%
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым	1,00		0,0%	
	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама,	4,77	4,77	86,0%	86,0%

НӘТИЖЕСІ	жәрдемақы, рұқсат және т. б.)				
	ОРТАША БАЛЛ		4,14		70,2%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,77		88,0%
	«Электронды үкімет» порталы		3,91		54,7%

2-ден 8 критерийдің салыстырмалы түрде **«шығындар»**, **«нәтиже»** жоғары ұпайлары бар, ал қалған 6 критерий бойынша орташа мәндер төмендейді. Толығырақ:

Порталда берілген ақпарат мүмкін болатын 5 балдан 4,48 балға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 71,2%-ды құрады. Көрсетілетін қызметті алушылардың тілектері мен ұсыныстары арасында порталда көрсетілетін қызмет туралы ақпаратты іздеудің ыңғайлылығын арттыру, сондай-ақ порталда көрсетілетін қызметті алу тәсілі бойынша ақпараттың айқындылығын арттыру қажеттігі айтылды. Ұсыныстар мен тілектер: «интернетке қатысты проблемалар болды, жиі лақтырылып, өтінімді қайта тапсыруға тура келді» (Шығыс Қазақстан Облысы); «барлық қатысушылар бос қағаз жіберетін пункттер болды. Мен бәрін өзім шештім, EGOV және Болашақ бірден кері байланысқа шықты. Маңызды емес пункттер болды» (Атырау облысы); «бізді үнемі лақтырып жатты және сайт нашар жұмыс істейді. Жүктеме бойынша әлсіз, сондықтан сайтты жақсарту қажет» (Солтүстік Қазақстан облысы); «бағандар жоқ, тиісті емес бағандарға құжаттар жіберілді. Бағандарды толықтырыңыз» (Астана қ.); «тек интернет нашар жұмыс істейді, жалпы бәрі жақсы. Порталға жүктеу үшін құжаттың көлемін қысу керек болды. Порталға сапалы жүктеу үшін құжат көлемін ұлғайту» (Астана қ.); «Ұзақ жүктеу және құжаттарды PDF форматында тіркеу қажет. Құжаттардың шектеулі көлемі» (Алматы қ.); «Болашаққа» беру үшін жеке портал болса, проблема болмас еді» (Абай облысы).

Мемлекеттік қызметті көрсету **рәсімі** 4,65 баллға бағаланды және қанағаттану деңгейі 80,7% - ға тең. Бұл ретте қызметті алу кезінде көрсетілетін қызметті алушылар үшін ең үлкен қиындықтар құжаттар топтамасын жинау процесінде туындады. Ұсыныстар мен тілектер: «өтініш берілген кезде бастықтың қолы қажет деп айтылды. Басшы өтініштің соңында қол қойды, бірақ ол құжаттың басында болуы керек. Сондықтан олар маған бас тартты. Бұл қателік біздің тарапымыздан болған жоқ, Мен болашаққа бардым, олар ертерек айту керек деді. Бірақ ең бастысы, біз оған қол қойдық, тек порталда қол қою керек деп жазылмаған болды» (Астана); «құжаттарды екі рет тапсырдым, EGOV жұмыс істемейді деп айттым» (Қарағанды облысы); «өтінім берген кезде жұмыс тәжірибесі көрсетілген бөлім бар, бірақ онда деректер өзекті емес, порталдағы жұмыс тәжірибесі бойынша деректерді жаңарту қажет» (Алматы қ.); «медицина қызметкерлері магистратураға өтініш бере алады деген бөлім бар. Мен барлық критерийлер бойынша өттім. Бірақ менің ұйымым Әділет министрлігіне жатады, сондықтан болашақ қызметкерлері мен бұл мәселе бойынша ғана өтпегенімді айтты. Мені конкурстан заңсыз алып тастады. Менің қызметім өзгерген жоқ және мен медициналық қызметкермін» (Алматы қ.).

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімі** 4,73 баллға бағаланды және қанағаттану деңгейі 87,8% құрады, бұл көп жағдайда қызмет қанағаттанарлық мерзімде көрсетілгенін көрсетеді. Қызмет көрсету мерзімі бойынша қосымша тілектер мен шағымдар түскен жоқ.

Мемлекеттік қызметті алу шығындары да жоғары орташа балл алды – 4,96 балл және қанағаттану деңгейі 98,5%.

Сонымен қатар, респонденттер қызметті алу **нәтижесін** 4,77 баллға бағалады және қанағаттану деңгейі 86,0% - ға тең, бұл орташа көрсеткіш болып табылады. Көрсетілген қызмет нәтижелері бойынша ұсыныстар: «студентке қажет емес тармақтар болды. Мен қоңырау шалдым, сұрадым, Бос құжатты жүктедім «(Астана қ.); «маған ешкім жауап жіберген жоқ, мұның бәрі біздің қателігіміз емес «(Астана қ.).

Түсініктемелерге сүйене отырып, көрсетілетін қызметті алушылар порталда көрсетілетін қызмет туралы, оның ішінде қажетті құжаттар топтамасы және оларды толтыру жөніндегі талап туралы жеткілікті ақпараттың жоқтығына тап болды.

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар көрсетілетін қызметті берушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде мынадай мәндер алынды:

«Электрондық үкімет» порталына қарағанда (3,91 балл және 54,7% қанағаттану деңгейі), **уәкілетті мемлекеттік орган** (4,77 балл және 88,0% қанағаттану деңгейі) жоғары бағаланды.

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылармен жүргізілген терең сұхбат нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметті алу кезінде мынадай қиындықтар анықталды:

Биыл мен «Болашақ» халықаралық стипендиясын беру конкурсына қатысу үшін құжаттарды электронды түрде қабылдау қызметін алдым. Қызметті алу үшін мен сайттан ақпарат алдым. Бұл онлайн сайт туралы ақпаратты мен Instagram-нан алдым. Мен қызметті өзім ала алдым, бірақ көптеген мәселелер болды және көптеген сілтемелер жұмыс істемейді. Мен көп көмек сұрадым, содан кейін көптеген мамандар жеткілікті ақпаратты білмейтіні белгілі болды. Мен мамандармен сөйлесуге көп уақыт жоғалттым. Ақырында мен құжаттарымды тапсырдым. Менің өтінішімді қайтарды, яғни қабылдамады, мамандар бас тартудың себебін нақты түсіндіре алмады. Бұл жұмыс соңына дейін орындалмағанын білдіреді. Менің барлық құжаттарым жүктелмеді, неге екенін білмеймін. Көмек сұрағаннан кейін мен Қызметті онлайн режимінде ала алдым. Бұл онлайн қызметті ала алмауымның негізгі себептері: мен тиісті түрде түсіндіре алмайтын байланыс орталығына хабарласу арқылы мәселелерді шешуге тырыстым. Мен өзім тырыстым, бірақ қандай да бір себептермен олар түсіндірмеді, олар менің өтінішімді қабылдамады. Мен байқауға қатысты мәлімет алмадым. Қызметті алу барысында көптеген техникалық қиындықтар болды. Басқа сілтемелер жұмыс істемейді. Сізбен байланысты ақпаратты толтырған кезде, мысалы, ол сіздің куәлігіңізде қалай толтырылғандығы, аты-жөні мен туған жылына байланысты, екінші бет тасымалданбайды, жаңасы барлық толтырылған ақпаратты сақтамайды. Сондықтан мен шамамен 10 рет толтырған шығармын. Екінші бетте сіздің біліміңіз туралы ақпарат бар, мен бакалавр, тағылымдама, магистратура сияқты ақпаратты толтырамын. Сіз қай жылы менің қайда түскенім, аяқтағаным, қандай GPA болғаным туралы ақпаратты толтырасыз, бірақ ол сақталмайды. Өзі қалпына келеді, техникалық ақаулар болды. Сайтта университеттердің тізімі бар, бірақ ол қазіргі уақытта актуальды емес. Яғни, сол сілтеме бойынша олар ешқандай бет табылмағанын айтады. Қате сілтеме берді. Байланыс орталығына хабарласу мүлдем мүмкін емес, сайттағы бот жауап бермейді. Ешқандай ақпарат жоқ. Жалпы, маған қосымша дағдылар қажет емес, қазір 21 ғасырда

Болашаққа оқыған, білім деңгейі жеткілікті адамдар үміткер деп ойлаймын. Мен олардың барлығы компьютерді қолдана алатынына 100 пайыз сенімдімін. Бірақ, жаңағы сияқты, көптеген ақаулар бар және көптеген жерлерде дұрыс ойластырылмаған сайт. Көптеген жалған ақпарат, бізде бұған уақыт жоқ және уақытты жоғалтамыз. Мемлекеттік қызметтерді алу үшін сайт мүлдем жұмыс істемеді. Ол сайт ақпаратты жаңартпайды немесе сілтемелер жұмыс істемейді. Егер сіз жазсаңыз, сілтеме сайтта болады, бірақ сіз оны аша алмайсыз. Неліктен қызметкерлер жұмыс істемейді оларда көп жүктеме болса, мен түсінбеймін. Құжаттарды жинау қиын болған жоқ, менің барлық құжаттарым дайын болды. Бірақ, мысалы, маған қаражат кетті. Мен құжаттарымды нотариалды куәландырдым және суретке түстім. Анықтамаларды алу, қызметкердің қателігінен қанша қаражат кеткені, оның жеткілікті білімінің жоқтығынан неге біз азап шегуіміз керек. Мен бірнеше рет тапсырдым. Менің қолымда IELTS сертификаты, қазақ тілі сертификаты бар. Бұл адамдар неге жеткілікті дайындықтан өтпегенін және барлық сұрақтарға жауап бере алмайтынын көрсетіп тұр ғой? Қызметкерлер бітірген мамандығы бойынша барлық ақпаратты білуі керек. Мен көрсетілген мемлекеттік қызметке қанағаттанбаймын, 0 деген баға қоямын. Мен сайтқа да 0 деген қоямын.

Қызметке қатысты көптеген қателер бар. Мен eOtinish.kz арқылы мәлімдеме, сондай-ақ Президенттің поштасына да жазғым келді, өйткені менде барлық ақпарат, дәлелдер бар, кері байланыс бар. Менің құжаттарым қабылданбаған кезде, мен өтініш қалдырғым келген жауап жазылмады. Себебі маған қанша қаражат қажет болды. Маған толық ақпарат берілмеді. Неліктен мен азап шегуім керек. Сайттың әлсіз және күшті жақтарына келетін болсақ, Мен сайтқа 0-ге баға беремін, бірақ мен Instagram парақшасында пост ретінде жазсам да, жауап тек жалпылама. Олардың бір ортақ үлгісі болады. Сайттан ақпаратқа сілтеме жібереді және ол іс жүзінде жұмыс істемейді.

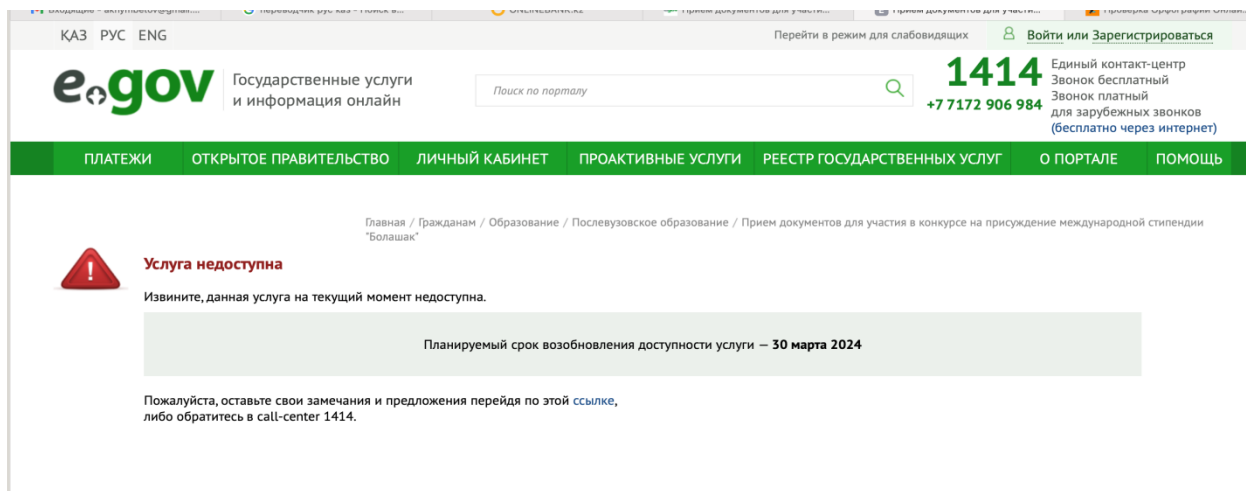
Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша менің ұсыныстарым: мен болашақ ұйымдастырушыларына адамдар іздеген кезде емес, 1 жылға алдын ала құжаттар тізбесін белгілеу қажет екенін айтқым келеді. Тағылымдамадан өту үшін қажетті құжаттар тізімі: мақалалар, тілдік деңгейдегі сертификат болуы керек екені жазылу керек. Мысалы, келесі жылы шетелде қабылдау жоспарланған. Адамдар біледі. Ал біз қандай құжаттарды тапсыру керектігін де білмейміз, олар соңғы сәтте айтады. Құжаттар тізімін алдын-ала іліп қою керек, содан кейін адамдар өз құжаттарын жинауға уақыты болады.

- Порталдарда берілген ақпарат өзекті емес және жеткіліксіз, көптеген бұзылған сілтемелер бар.

- Қызметті қағаз түрінде де, электронды форматта да алу қиын, сайт жиі қатып қалады және лақтырады, сонымен қатар ақпаратты нашар өңдейді.

- Төмен деңгейдегі кері байланыс және персонал осы алаң бойынша жеткілікті түрде хабардар етілмеген.

Қызмет уақытша қол жетімді емес.



Қорытындылар мен ұсыныстар

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осыған байланысты көрсетілетін қызметті берушіге ұсынылады:

1. Сайттағы ақпаратты жаңартыңыз, тек жұмыс істейтін сілтемелерді қолданыңыз, ақпаратты қол жетімді етіңіз.
2. Конкурс ережелеріне қосымша сілтемелермен бас тартудың нақты себебін көрсету.
3. Өтініш беру кезінде және құжаттарды жүктеу кезінде сайттың техникалық ақаулықтарын жою.
4. Конкурсқа қатысу үшін құжаттардың тізбесін және конкурсты өткізу мерзімдерін алдын ала, жыл басында көрсету.

3.20 «Назарбаев Зияткерлік мектептері» дербес білім беру ұйымында дарынды балалардың оқуына ақы төлеу үшін Қазақстан Республикасы Тұңғыш Президентінің – Елбасының «Өркен» білім беру грантын тағайындауға арналған конкурсқа қатысу үшін құжаттар қабылдау

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызмет атауы: 00403016 «Назарбаев Зияткерлік мектептері» дербес білім беру ұйымында дарынды балалардың оқуына ақы төлеу үшін Қазақстан Республикасы Тұңғыш Президентінің – Елбасының «Өркен» білім беру грантын тағайындауға арналған конкурсқа қатысу үшін құжаттар қабылдау

Қызмет коды: С20.

Мемлекеттік орган: ОМ

Нормативтік құқықтық акт: «Назарбаев Зияткерлік мектептері» дербес білім беру ұйымында дарынды балалардың оқуына ақы төлеу үшін Қазақстан Республикасы Тұңғыш Президентінің – Елбасының «Өркен» білім беру грантын тағайындауға арналған конкурсқа қатысу үшін құжаттар қабылдау» мемлекеттік қызметін көрсету қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрінің 2020 жылғы 27 сәуірдегі № 164 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 20509 болып тіркелген.

Қызметті көрсету нысаны: қағаз түрінде

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: «Назарбаев Зияткерлік мектептері» ДБҰ арқылы.

Қызметті көрсету мерзімі: құжаттар топтамасын тапсырған сәттен бастап көрсету мерзімі күнтізбелік 1 (бір) күннен аспайды.

Қызметті көрсетудің нәтижесі: оқуға конкурсқа қатысуға рұқсат беру немесе

мемлекеттік қызметті көрсетуден дәлелді бас тарту

Қызмет алушылар: жеке тұлғалар.

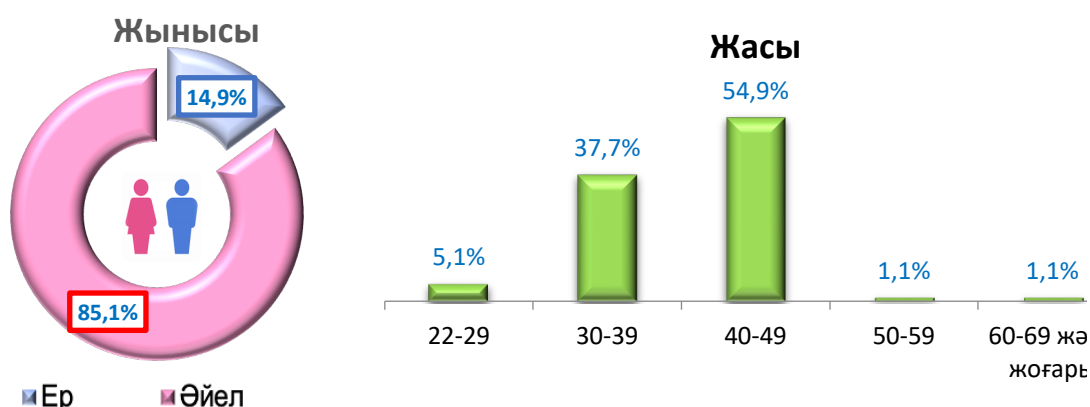
Қызмет құны: тегін

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық және сапалық зерттеулер жүргізілді, нәтижесінде мынадай нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 175 респондентті қамтыды. Оның ішінде 14,9% - ы ер және 85,1% - ы әйел адамдар. Көрсетілетін қызметті алушылардың ең маңызды жас тобы 40-49 жас (54,9%). Өтініш білдіргендердің жалпы санының 100% - ы жеке тұлғалар, сондай-ақ көрсетілетін қызметті алушылардың 99,4% - ы елдің резиденттері, 0,6% - ы резиденті емес болып табылады. Көрсетілетін қызметті алушылардың 98,9% - ы үшін қызметке физикалық қол жеткізуді қамтамасыз ету қажет емес, ал 1,1%-ында физикалық қол жеткізуді қамтамасыз ету қажеттілігі бар. Қызметті алған көптеген көрсетілетін қызметті алушылар (98,9%) мемлекеттік органға жүгінді және тек 1,1% ғана ХҚКО-ға жүгінді.

Диаграмма 3.20.1. Әлеуметтік-демографиялық блок



Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері төмендегі мәндерді құрады:

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің (мемлекеттік органдар, «Назарбаев Зияткерлік мектептері» дербес білім беру ұйымы) қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі – 87,2% және бағалаудың орташа мәні **4,89 баллды** құрайды.

3.20.1-кесте. Ұпайлардың бөлінуі

Бағалау критерийі	Қағаз түрінде көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратты біледі	4,96	96,0%
	Қызметкерлер шапшаң	4,93	93,1%
	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді мұқият тыңдады	4,91	93,7%
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҮҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан	4,94	94,3%
	Жұмыс сағаттары ыңғайлы	4,95	94,3%
	Көлік қою үшін жеткілікті орындары бар	4,96	94,9%
	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруде және ішінде болу кезінде қандай да бір кедергілер болмады)	4,94	93,1%
	Қажетті күту алаңдары болды, ол жерлер ыңғайлы	4,92	91,4%
		4,94	93,4%

	Қызмет көрсету әділ, әрі тең шарттарда жүзеге асырылды	4,94		92,6%	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, сайтта, call-орталықта)	4,94	4,95	93,7%	94,1%
	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,94		93,7%	
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	4,93		93,1%	
	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,94		93,1%	
	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	4,95		94,3%	
	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,97		96,0%	
	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берді	4,95		94,9%	
РӘСІМ	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	4,98	4,99	90,3%	90,7%
	Қарастыру рәсімдері оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,99		91,4%	
	Нәтижені беру рәсімі ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,99		90,3%	
МЕРЗІМДЕР	Қызметті алу үшін қажетті мерзім қолайлы	4,99	4,99	87,4%	87,7%
	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы	4,99		88,0%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		4,98		81,4%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	4,98		81,1%	
	Мен қызмет алуға қосымша, бейресми шығындар төлеген жоқпын	4,98		81,7%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым	4,25	4,38	50,0%	62,5%
	Шағымдану бойынша қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	4,50		75,0%	
НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,95	4,95	93,7%	93,7%
	ОРТАША БАЛЛ		4,89		87,2%
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы		4,89		90,0%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,97		89,4%

Көрсетілетін қызметті берушінің қызметкерлері, олардың құзыреттілігі, қызмет туралы ақпаратты меңгеруі, жеделдігі мен сыпайылығы 4,94 баллға және қанағаттану деңгейі – 94,3% - ға бағаланды. Қызмет көрсету сапасын, қызметкерлердің жұмысын арттыру бойынша ұсыныстар: «ізгі ниет болуы» (Ақмола облысы); «ХҚКО қызметкерлерінің сыпайылығын арттыру» (Шымкент қ.).

Көрсетілетін қызметті беруші ғимаратының **қолжетімділігі мен орналасқан жерінің ыңғайлылығы**, жұмыс сағаттарының ыңғайлылығы, тұрақ орындарының болуы, арбамен/арбадағы адамдар үшін ғимаратқа кіру, сондай-ақ ыңғайлы күту аймақтарының болуы мүмкін 5 балдан орта есеппен 4,94 баллға бағаланды және қанағаттану деңгейі 93,4%-ға тең. Ақпарат пен коммуникацияны жақсарту бойынша ұсыныстар: «жатақхана туралы мәселелерді электрондық қарау» (Қарағанды облысы); «Басқа қалалардан келгендерге жатақханаға құжаттарды тапсыруды ұйымдастыру көзделмеген. Ата-аналар күні бойы кезекте тұрды» (Батыс Қазақстан облысы).

Ақпарат және коммуникация, оның ішінде қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен (порталда, онлайн-ресурста, call-орталықта) қол жеткізу мүмкіндігі, қажетті қызметкерлер мен кабинеттерді іздеу, көрсеткіштердің түсініктілігі, қызметті алу кезеңдері бойынша қадамдық нұсқаулық, ақпарат екі тілде берілгендігі, нысандар мен бланкілерді толтырудың түсініктілігі 4,95 балл және қанағаттану деңгейі 94,1%-ға бағаланды.

Мемлекеттік қызметті көрсету **рәсімі**, оның ішінде құжаттарды жинау және тапсыру процесі, қарау рәсімінің ашықтығы, құжаттарды беру рәсімінің ыңғайлылығы орта есеппен 5 баллдан 4,99 баллға бағаланды және қанағаттану деңгейі 90,7% - ға тең болды. Қызмет көрсету рәсімін жақсарту бойынша ұсыныстар: «кезек үлкен болды» (Қарағанды облысы).

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімдері** және қызмет көрсету орнында күту уақыты 4,99 баллға бағаланды және қанағаттану деңгейі 87,7% - ға тең.

Қызметті алу **шығындары** 4,98 баллға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 81,4% құрайды.

Шағымдану мерзімін бағалауды және шағымдану нәтижесін білдіретін **кері байланыс** орташа 4,38 баллға және қанағаттану деңгейі 62,5% - ға бағаланды.

Мемлекеттік қызметті көрсету **нәтижесі** (алынған құжат), оның ішінде жарамдылығы мен толықтығы 4,95 орташа баллға және 93,7% қанағаттану деңгейіне бағаланды.

Көрсетілген қызметтің нәтижесіне қанағаттанбағандар: «үздік оқушыларға тегін жатақхана жасау келушілерге арналған жатақхана мен қоныс мәселесі» (Шымкент қ.); «киім мәселесі, олар тегін болады деді, олай емес болып шықты» (Қарағанды облысы); «жатақхана туралы мәселе шешілмей тұр» (Шымкент қ.); «киім нысаны ақылы ма? тегін болды ма? сонымен қатар, формасы бойынша қолайлы өлшемдер жоқ» (Шымкент қ.).

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар көрсетілетін қызметті берушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде мынадай мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган (4,97 балл және қанағаттану деңгейі 89,4%) «Назарбаев Зияткерлік мектептері» дербес білім беру ұйымына қарағанда жоғары балл алды (4,89 және қанағаттану деңгейі 90,0%).

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылармен жүргізілген терең сұхбат нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметті алу кезінде мынадай ұсыныстар анықталды:

Ағымдағы жылы мен «Назарбаев Зияткерлік мектептеріндегі дарынды білім грантын беру конкурсына қатысу үшін құжаттарды қабылдау» қызметін пайдаландым. Қызметті алу барысында ешқандай проблемалар болған жоқ. Түсінікті, түсіндірді. Барлық мемлекеттік қызметтерді пайдаланушыларға құжаттарды тапсыру кезінде қызметкерлер көмектесті, бәрін түсіндірді және қалай кіріп, бәрін жасайтынын айтты. Сондықтан менде бірде-бір қосымша сұрақ болған жоқ. Мен үшін талаптарды орындау кезінде бәрі оңай болды. Мемлекеттік қызметті пайдаланғаны үшін төленетін қаражат көлеміне келетін болсақ, біз сынақ тестін 1 рет тапсырдық, қыста ол сәл қымбатырақ болды. Басқа мекемелерге қарағанда. Ал қалғаны жақсы. Мемлекеттік қызмет көрсету үшін қажетті құжаттарды жинау қиын болмады. Көпшілігі қазір желіде. Сондай-ақ құжаттарды кез келген уақытта электронды түрде алуға болады. Ешқандай проблема болған жоқ. Құжаттар көп емес. Мемлекеттік қызмет көрсету саласындағы лауазымды тұлғалардың саны

жеткілікті, құжаттарды қабылдау көп білімді қажет етпеді. Біз қайда барсақ та, олар не істеу керектігін түсіндірді. Мемлекеттік қызмет көрсету немесе нақты рәсімдерді жүзеге асыру үшін уақыт оңтайлы. Мен ұзақ тұрмадым. Біз құжатты тапсырған кезде де алдын ала электрондық жазылымға ие болдық. Біз электронды билетті алып, белгіленген уақытта бардық, құжатты тапсырдық және ешқандай проблема болған жоқ. Мен мемлекеттік қызмет көрсету тәртібіне қатысты дерекілікті байқамадым. Қызметкерлердің жұмысы өте жақсы деп айта аламын. Егер сіз түсінбейтін нәрселерді еркін сұрасаңыз, олар сыпайы жауап береді. Дерекі ештеңе болған жоқ. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасының жақсаруы қазіргі жағдайларға байланысты болуы мүмкін. Менің жағдайымда мұндай проблема болған жоқ, өйткені Мен сайтта көрсетілген ережелермен таныс болдым. Егер біреуде қиындықтар туындаса, онда қызметкерлер асықпай түсіндіреді. Бірақ ол әр үстелде сіз қай үстелге баратыныңыз жазылған. Басқа проблемалар болған жоқ.

Қызмет көрсету процедураларын жақсарту бойынша менің ұсыныстарым: менің ойымша, фотосуреттің электронды нұсқасын беруге болады. Болашақта оларды ата-аналар пайдалану үшін.

Фокус-топтық сұхбат нәтижесінде мемлекеттік қызмет сапасын жақсарту бойынша келесі тілектер мен ұсыныстар алынды:

Құжаттардың қағаз пакетін және ксерокс көшірмелерін жинамай-ақ, құжаттарды электронды түрде жинауды және тапсыруды ұйымдастыру;

Құжаттарды электронды форматта беруді қарастыру.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осылайша, көрсетілетін қызметті алушылардың сауалнамасына сәйкес, көп жағдайда респонденттер құжаттар пакетін жинау және бюрократиялық әуре-сарсаңға салу кезінде қиындықтарға тап болмаған.

«Назарбаев Зияткерлік мектептері» дербес білім беру ұйымы:

1. Жатақхана мен киім үлгісі туралы ата-аналардың неғұрлым толық хабардар болуын қамтамасыз ету.

3.21 Мектепке дейінгі, бастауыш, негізгі орта, жалпы орта, техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі, жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім берудің оқулық басылымдары бойынша авторларға және авторлар ұжымына сараптамалық қорытынды беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызмет атауы: 00802003 Мектепке дейінгі, бастауыш, негізгі орта, жалпы орта, техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі, жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім берудің оқулық басылымдары бойынша авторларға және авторлар ұжымына сараптамалық қорытынды беру

Қызмет коды: C21.

Мемлекеттік орган: «Республикалық ғылыми-практикалық білім мазмұнын сараптау орталығы» шаруашылық жүргізу құқығындағы республикалық мемлекеттік кәсіпорны

Нормативтік құқықтық акт: «Оқулықтарды, оқу-әдістемелік кешендері мен оқу-әдістемелік құралдарын әзірлеу, оларға сараптама, сынақ өткізу және мониторинг жүргізу, оларды басып шығару жөніндегі жұмысты ұйымдастыру қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрінің 2012 жылғы 24 шілдедегі № 344 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 7876 болып тіркелген.

Қызметті көрсету нысаны: қағаз түрінде

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: Мемлекеттік корпорация арқылы.

Қызметті көрсету мерзімі: күнтізбелік 50 (елу) күн

Қызметті көрсетудің нәтижесі: мектепке дейінгі, бастауыш, негізгі орта, жалпы орта, техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі, жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі. білім берудің оқу басылымдары бойынша авторларға және авторлар ұжымына сараптамалық қорытынды беру

Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар

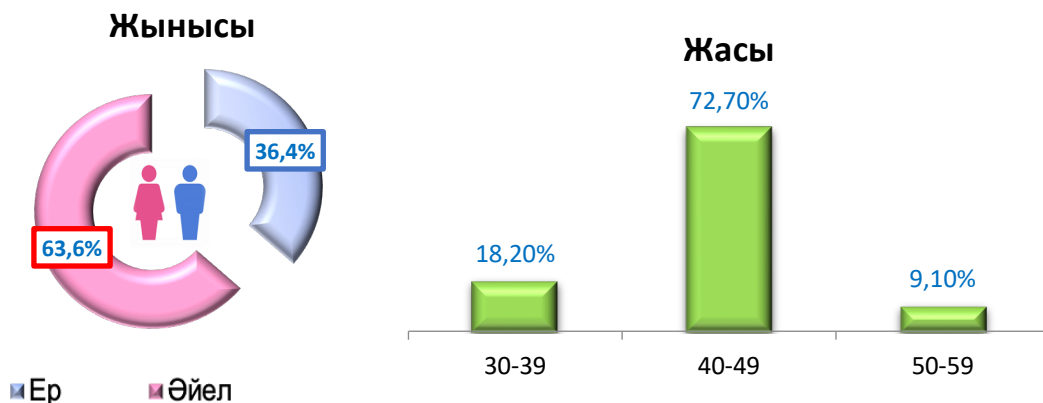
Қызмет құны: Ақылы/тегін

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық және сапалық зерттеулер жүргізілді, нәтижесінде мынадай нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 11 респондентті қамтыды. Оның ішінде 36,4% - ы ер және 63,6% - ы әйел. Көрсетілетін қызметті алушылардың неғұрлым маңызды жас топтары-40-49 жас (72,7%) және 30-39 жас (18,2%). Өтініш білдіргендердің жалпы санының 81,8% - ы заңды тұлғалар, ал 18,2% - ы жеке тұлғалар болып табылады. Барлық көрсетілетін қызметті алушылар Қазақстан Республикасының резиденті болып табылды. Көрсетілетін қызметті алушылардың 100%-ы физикалық қол жетімділік пен коммуникацияны қамтамасыз ету бөлігінде қосымша қажеттіліктер жоқ. Қызметті алған көрсетілетін қызметті алушылардың көпшілігі ХҚКО-ға (72,7%) және мемлекеттік органға (27,3%) жүгінді.

Диаграмма 3.21.1. Әлеуметтік-демографиялық блок



Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері төмендегі мәндерді құрады: Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің (мемлекеттік органдар, Мемлекеттік корпорация) қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі – 69,1% және бағалаудың орташа мәні **4,67 баллға** тең.

3.21.1-кесте. Ұпайлардың бөлінуі

Бағалау критерийі	Қағаз түрінде көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратты біледі	4,73	4,70	69,7%
	Қызметкерлер шапшаң	4,64		
	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді мұқият тыңдады	4,73		
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҮЙГҰЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан	4,73	4,80	80,3%
	Жұмыс сағаттары ыңғайлы	4,82		
	Көлік қою үшін жеткілікті орындары бар	4,82		
	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруде және ішінде болу кезінде қандай да бір кедергілер болмады)	4,82		
	Қажетті күту алаңдары болды, ол жерлер ыңғайлы	4,82		
	Қызмет көрсету әділ, әрі тең шарттарда жүзеге асырылды	4,82		
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, сайтта, call-орталықта)	4,73	4,73	72,7%
	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,73		
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	4,73		
	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,73		
	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	4,73		
	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,73		
	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берді	4,73		
РӘСІМ	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	4,82	4,85	84,8%
	Қарастыру рәсімдері оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,82		
	Нәтижені беру рәсімі ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,91		
МЕРЗІМДЕР	Қызметті алу үшін қажетті мерзім қолайлы	4,64	4,64	63,6%
	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы	4,64		
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы	4,91	4,77	90,9%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды	4,91		
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	4,64		
	Мен қызмет алуға қосымша, бейресми шығындар төлеген жоқпын	4,64		
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым	4,00	4,00	0,0%
	Шағымдану бойынша қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	4,00		
НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,91	4,91	90,9%
	ОРТАША БАЛЛ		4,67	69,1%
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы		4,67	68,6%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,74	81,8%

Көрсетілетін қызметті берушінің қызметкерлері, олардың құзыреттілігі, қызмет туралы ақпаратты меңгеруі, жеделдігі мен сыпайылығы

4,70 баллға және қанағаттану деңгейі – 69,7% - ға бағаланды. Қызмет көрсету сапасын жақсарту бойынша ұсыныстар: қызметкерлердің жұмысында «әр түрлі адамдар бар, біреу сыпайы, біреуі керісінше. Қазірдің өзінде 15 жыл білім саласында жұмыс істеймін, психологияны жақсы білемін. Мен грамматикаға 5 қойдым, ал комиссия бойынша 0 қойдым. Қиындықтар бар, орталық Астанада орналасқан. Пошта есікке дейін жеткізе алмайды (біздің қызметіміз есікке дейін курьер болды) 3 рет жіберілді және бізде қосымша шығындар болды. 3 рет шағым жаздым» (Астана қ.); әдіснамасы жоқ, қызметкерлер оны білмейді, сервис күнделікті негізде ұсынылмайды, уақыт өте келе үйренеді деп ойлаймын» (Қызылорда облысы); «мәселе болды, бірақ бірден шешілді» (Алматы қ.).

Көрсетілетін қызметті беруші **ғимаратының қолжетімділігі мен орналасқан жерінің ыңғайлылығы**, жұмыс сағаттарының ыңғайлылығы, тұрақ орындарының болуы, арбамен/арбадағы адамдар үшін ғимаратқа кіру, сондай-ақ ыңғайлы күту аймақтарының болуы мүмкін 5 баллдан орта есеппен 4,80 баллға бағаланды және қанағаттану деңгейі 80,3% - ға тең. Қызметтің қолжетімділігі мен ыңғайлылығын арттыру бойынша ұсыныстар: «өткен жылы бағдарлама өзгерді. Комиссия алдымен бағдарламаны өздері білуі керек. Мысалы, бағдарлама бойынша жеті ата немесе Ата-Әже деген сөздер қаралуы керек. Олар өз сөздеріне қайшы келетін ақпарат береді. Мұның бәрін кім тексереді? Мен грамматикаға 0 қоямын. Жеткізу үшін, курьер үшін төлеу керек. Жеткізу тегін екені белгілі болды «(Астана қ.); «құжатты қажет емес жерге жіберді» (Алматы қ.).

Ақпарат және коммуникация, оның ішінде қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен (порталда, онлайн-ресурста, call-орталықта) қол жеткізу мүмкіндігі, қажетті қызметкерлер мен кабинеттерді іздеу, түсінікті көрсеткіштердің болуы, қызметті алу кезеңдері бойынша қадамдық нұсқаулық, ақпарат екі тілде берілгендігі, нысандар мен бланкілерді толтырудың түсініктілігі 4,73 балл және қанағаттану деңгейі 72,7% бағаланды.

Мемлекеттік қызметті **көрсету рәсімі**, оның ішінде құжаттарды жинау және тапсыру процесі, қарау рәсімінің ашықтығы, құжаттарды беру рәсімінің ыңғайлылығы орта есеппен 5 баллдан 4,85 баллға бағаланды және қанағаттану деңгейі 84,8% - ға тең.

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімдері** және қызмет көрсету орнында күту уақыты 4,64 баллға бағаланды және қанағаттану деңгейі 63,6% - ға тең. Қызметті алу мерзімдерін оңтайландыру бойынша ұсыныстар: «алу мерзімін 5 күнге қысқарту» (Астана қ.).

Қызметті алу **шығындары** 4,77 баллға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 90,9% құрайды. Шығындар бойынша ұсыныстар: «Астанаға жіберу ұзақ» (Алматы қ.).

Шағымдану мерзімін бағалауды және шағымдану нәтижесін білдіретін **кері байланыс** орташа 4 баллға және қанағаттану деңгейі 0% - ға бағаланды. Шағымдану нәтижесіне қанағаттанбау, себебі: «бұйрықта жеткізу тегін деп жазылған, айырмашылық бар, 5000-10000 тг жеткізу үшін» (Алматы қ.).

Мемлекеттік қызметті көрсету **нәтижесі** (алынған құжат), оның ішінде жарамдылығы мен толықтығы 4,91 орташа баллға және 90,9% қанағаттану деңгейіне бағаланды. Ұсыныстар: «құжаттар тізімі туралы ақпарат беру.

Орталық Астанада орналасқан, бірақ барлық баспалар басқа қалаларда орналасқан. Порталды кітаптар шығарумен пысықтау қажет» (Алматы қ.).

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар көрсетілетін қызметті берушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде мынадай мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган (4,74 және қанағаттану деңгейі 81,8%) «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясына қарағанда жоғары балл алды –(4,67 балл және қанағаттану деңгейі 68,6%.)

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылармен жүргізілген терең сұхбат нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметті алу кезінде мынадай қиындықтар анықталды:

- мемлекеттік қызметті алу рәсімінің өзі іс жүзінде проблемалар туғызбайды, көрсетілетін қызметті алушылар жиі кездесетін қиындықтар – бұл құжаттарды жеткізудегі проблемалар.

Ағымдағы жылы мен «Мектепке дейінгі, бастауыш, негізгі орта, жалпы орта, техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі, жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім берудің оқу басылымдары бойынша авторлар мен авторлар ұжымына сараптамалық қорытынды беру» қызметін алдым. Қызметті алу процесінде туындаған проблемалар: ұзақ, жылдам емес. Қызметкерлер дәрекі емес еді, бірақ ұзақ уақыт бойы бір-бірін күтті. Мен енді пайдаланушылардың қызметтерді алу процесінде қандай мәселелерге тап болатынын нақты айта алмаймын, бірақ менің ойымша, оларда шетелден келген адамдарға қатысты проблемалар бар сияқты. Иммигранттардың проблемалары тез шешілмейтін сияқты. Бірақ сенімді бола алмаймын. Талаптарды орындау қиын болған жоқ. Мен нысанды толтырмадым. Нысанды толтырмай, құжатты жіберді. Қызметтерді пайдаланғаны үшін төленген қаражат көлемі ақылы болды. Мен нақты көлемін ұмытып қалдым, шамамен 70 000 теңге төледім. Мемлекеттік қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау қиын болған жоқ, тек адамдар бір-бірін күтеді, маған құжаттарды алысқа жіберу қиын. Себебі мен бірінші кезекте өттім деп ойлады. Мен бірінші клиент болғандықтан. Егер бұл қызметті үшінші адам алса, олар қазірдің өзінде күтеді. Мемлекеттік қызмет көрсету саласында қызмет көрсететін тұлғалар саны жеткіліксіз. Түсініктеме жұмыстары онша емес. Құжаттар аз емес, мен құжаттар жағынан қиналдым, басқа жаққа жіберу, жазылымнан бас тарту. Басқа төлқұжаттар тез шешіледі. Қызмет көрсету уақыты оңтайлы болды. Алды, 50 күн ішінде жауап берді, ХҚКО-да алдым. Қызмет көрсету тәртібіне келетін болсақ, мен біраз күттім, қалай істейміз?, не істейміз? деп ойлады. Мен сияқты адамдар аз болып шықты, тек шектеулер көп болды. Каспий жылдам жүріп жатыр, егер сіз Каспий Голд арқылы ауыссаңыз, ХҚКО-да мұндай жылдам қызмет көрсетілмейді. Қайда жіберу керек, не жіберу керек деген сұрақтармен жүріп қалдым. Бұл мәселелердің себебі-мен бірінші клиент болдым. Қызмет көрсету сапасын жақсарту үшін орталықтармен, қайда және не жіберу керек екенін білу, поштамен байланысу керек, пошта қызметтері өте жақсы емес. Осылайша, құжаттарды жіберу және қабылдау кезеңінде қиындықтар туындайды.

Осылайша, құжаттарды жіберу және қабылдау кезеңінде қиындықтар туындайды.

Қорытындылар мен ұсыныстар

1. ХҚКО-дан құжаттарды жеткізуді жетілдіру және жеделдету мүмкіндігін қарастыру;
Уәкілетті мемлекеттік орган
2. Оқу басылымдарын сараптау жөніндегі жұмыс ашық және түсінікті болуы тиіс;
3. Сараптамалық қорытынды да көпшілікке ұсынылуы керек. Қоғамдық бағалаудың ескертулері мен ұсыныстары бойынша кері байланыс алу маңызды;
4. Сараптама жүргізу мерзімдері анықтағанда жұмыстың көлемін ескеру.

3.22 Дәрілік заттар мен медициналық бұйымдардың қауіпсіздігі, сапасы мен тиімділігі туралы қорытынды алу

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызмет атауы: 00602016 Дәрілік заттар мен медициналық бұйымдардың қауіпсіздігі, сапасы мен тиімділігі туралы қорытынды алу

Қызмет коды: С22.

Мемлекеттік орган: ДСМ Медициналық және фармацевтикалық бақылау комитетінің «Дәрілік заттарды, медициналық мақсаттағы бұйымдар мен медицина техникасын сараптау ұлттық орталығы» ШЖҚ РМК

Нормативтік құқықтық акт: «Дәрілік заттар мен медициналық бұйымдарға сараптама жүргізу қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің 2021 жылғы 27 қаңтардағы № ҚР ДСМ-10 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілері мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 22144 болып тіркелді.

Қызметті көрсету нысаны: электронды (ішінара автоматтандырылған) / қағаз түрінде

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы.

Қызметті көрсету мерзімі дәрілік заттар үшін:

мемлекеттік тіркеу кезінде – 210 (екі жүз он) күнтізбелік күннен аспайды;
мемлекеттік қайта тіркеу кезінде - күнтізбелік 120 (жүз жиырма) күннен аспайды;

тіркеу дерекнамасына I А үлгідегі өзгерістер енгізу кезінде – 30 (отыз) күнтізбелік күннен аспайды;

зертханалық сынақтарды жүргізе отырып IA үлгідегі, IB үлгідегі және II үлгідегі тіркеу дерекнамасына өзгерістер енгізу кезінде – күнтізбелік 90 (тоқсан) күннен аспайды;

зертханалық сынақтар өткізбей тіркеу дерекнамасына IA үлгідегі, IB үлгідегі және II үлгідегі өзгерістер енгізу кезінде – күнтізбелік 60 (алпыс) күннен аспайды;

дәрілік заттың жеделдетілген сараптамасын жүргізу – күнтізбелік 70 (жетпіс) күннен аспайды. ДДҰ-ның бірлескен біліктілігін арттыру рәсіміне қатысатын дәрілік заттардың сараптамасы-күнтізбелік 90 (тоқсан) күннен аспайды;

медициналық бұйымдар үшін:

зертханалық сынақтар жүргізуді талап ететін 1-класты және 2а-класты мемлекеттік тіркеу, қайта тіркеу кезінде-күнтізбелік 90 (тоқсан) күннен аспайды;

зертханалық сынақтар жүргізуді талап ететін 26 класын (қауіп дәрежесі жоғары) және 3-класты (қауіп дә- режесі жоғары) мемлекеттік тіркеу, қайта тіркеу кезінде- 100 (жүз) жұмыс күннен аспайды; класына қарамастан зертханалық сынақтар жүргізуді талап етпейтін медициналық бұйымды мемлекеттік тіркеу, қайта тіркеу кезінде-күнтізбелік 90 (тоқсан) күннен аспайды; тіркеу дерекнамасына өзгерістер енгізу кезінде (зертханалық сынақтар өткізбей) – күнтізбелік 60 (алпыс) күннен аспайды; тіркеу дерекнамасына өзгерістер енгізу кезінде (зертханалық сынақтар жүргізумен) – күн- тізбелік 80 (сексен) күннен аспайды; жеделдетілген сараптама кезінде-шетелдік өндірушілер үшін 30 (отыз) жұмыс күнінен аспайды және отандық өндірушілер үшін 5 (бес) жұмыс күнінен аспайды.

Қызметті көрсетудің нәтижесі: дәрілік заттар мен медициналық бұйымдардың қауіпсіздігі, сапасы мен тиімділігі туралы қорытынды

Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар

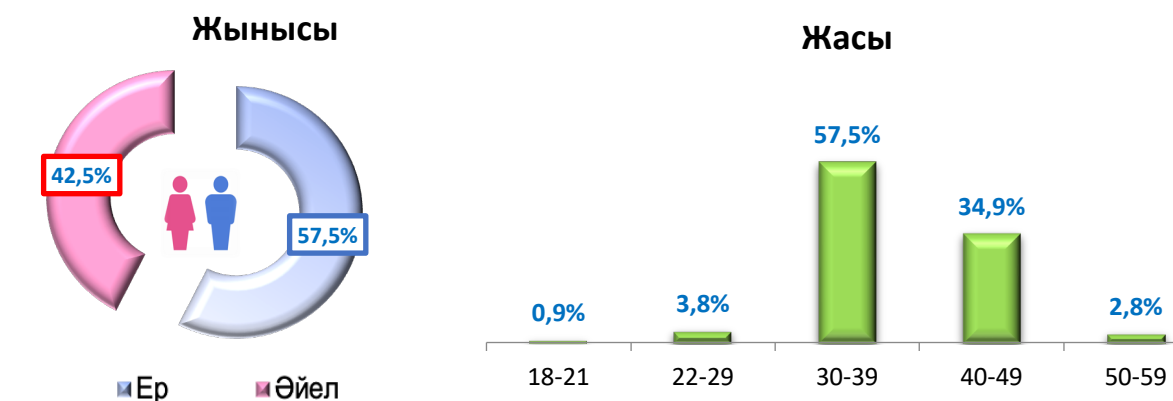
Қызмет құны: ақылы -уәкілетті орган бекітетін бағалар преysкурантына сәйкес

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық және сапалық зерттеулер жүргізілді, нәтижесінде мынадай нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 106 респондентті қамтыды. Оның ішінде 57,5% - ы ер және 42,5% - ы әйел. Көрсетілетін қызметті алушылардың неғұрлым маңызды жас топтары-30-39 жас (57,5%) және 40-49 жас (34,9%). Өтініш білдіргендердің жалпы санының 84,0% - ы заңды тұлғалар, қалған 16,0% - ы жеке тұлғалар болып табылады. Көрсетілетін қызметті алушылардың 100% - физикалық қолжетімділік пен коммуникацияны қамтамасыз ету бөлігінде қосымша қажеттіліктер жоқ. Қызметті электрондық нысанда алған барлық көрсетілетін қызметті алушылар (100%) электрондық лицензиялау elicense.kz порталына жүгінді.

Диаграмма 3.22.1. Әлеуметтік-демографиялық блок



Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері төмендегі мәндерді құрады:

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің (мемлекеттік органдар, «электрондық үкімет» порталы) қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі – 71,1% және бағалаудың орташа мәні **4,61 баллға** тең.

3.22.1-кесте. Ұпайлардың бөлінуі

Бағалау критерийі	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелу оңайлығын бағалау	4,69	4,70	76,4%	77,2%
	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,70		77,4%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,70		77,4%	
	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырғандығын бағалаңыз	4,70		77,4%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда) қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,57	4,66	68,9%	81,5%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,19		65,1%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,85		91,5%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,85		91,5%	
	Порталды пайдалану жөніндегі Нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,83		90,6%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанцияларға, кабинеттерге бару)	4,91	4,81	96,2%	90,8%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,87		93,4%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,89		95,3%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,57		78,3%	
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,77	4,77	89,6%	89,6%
ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	Виртуалды ассистентті пайдалану ыңғайлылығы	3,00	3,33	0,0%	0,0%
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	4,00		0,0%	
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	3,00		0,0%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы	4,94	5,00	97,2%	98,6%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды	4,96		98,1%	
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	4,99		99,1%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	5,00		100%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым	5,00	5,00	50,0%	50,0%
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым	5,00		50,0%	
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,63	4,63	81,1%	81,1%
	ОРТАША БАЛЛ		4,61		71,1%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,83		91,9%
	«Электронды үкімет» порталы		4,52		64,9%

«Электрондық үкімет» порталында тіркеудің, авторизациялаудың қолжетімділігі мен ыңғайлылығы, сондай – ақ көрсетілетін қызметті

алушылар ЭЦҚ кілттің пайдалануын жоғары бағалады 4,70 балл және қанағаттану деңгейі 77,2%. Қызметтің қолжетімділігі мен ыңғайлылығын арттыру бойынша ұсыныстар: «Elicense-ке бірден кіруге болмайды, тек eGov арқылы ғана кіре аламыз» (Алматы қ.); «құжат дайын болды, бірақ ол берілмеді» (Алматы); «қиын болды. Кейде жұмыс ішінара болады» (Алматы қ.); «техникалық және грамматикалық қателер болды» (Алматы қ.); «2 апта күтуге тура келеді» (Алматы қ.); «1414 көптеген жағдайларды түсінбейді, eGOV қызметтеріне жауап бере алады, elicense порталының қызметі бойынша жауап бере алмады (Алматы қ.); «шығу құжаттарын ала алмады, комиссияға қоңырау шалу керек» (Алматы қ.).

Порталда берілген **ақпарат** мүмкін болатын 5 балдан 4,66 балға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 81,5%-ды құрады. Көрсетілетін қызметті алушылардың тілектері мен ұсыныстары арасында порталда көрсетілетін қызмет туралы ақпаратты іздеудің ыңғайлылығын арттыру, сондай-ақ порталда көрсетілетін қызметті алу тәсілі бойынша ақпараттың айқындылығын арттыру қажеттігі айтылды. Ақпарат пен коммуникацияны жақсарту бойынша ұсыныстар: «мен бірнеше рет қызмет алдым, мәртебесі орындалды деп тұр, бірақ құжатты өзімізге жүктей алмаймыз. Қызмет берушіге жүгінуге қажет болды» (Алматы қ.); «сайтта келісілгені көрінеді, бірақ құжаттарды алу мүмкін емес, ол үшін қызметкерлерге хабарласып, оларды поштаға жіберуіңізші деп айтуың керек» (Алматы қ.); «порталда толтырылуы керек макеттер бар. Егер менде 500 макет болса, онда мен 500 рет кіруім керек. Мұның бәрі бірге толтырылуы керек деп ойлаймын» (Алматы қ.).

Мемлекеттік қызмет **көрсету рәсімі** 4,81 баллға бағаланды және қанағаттану деңгейі 90,8% - ға тең. Бұл ретте қызметті алу кезінде көрсетілетін қызметті алушылар үшін ең үлкен қиындықтар құжаттар топтамасын жинау процесінде, сондай-ақ құжаттарды онлайн беру мүмкіндігінде туындады. Қызмет көрсету рәсімін жақсарту бойынша ұсыныстар: «Интерфейс өте жақсы жұмыс істейді, бірақ мемлекеттік органдар жұмыс жасамайды» (Алматы қ.); «біз электронды куәлік алуымыз керек еді, операторлармен байланыса алмадық» (Астана қ.); «жауап пошта арқылы берілді» (Алматы қ.); «кейде портал дұрыс емес жұмыс істемейді» (Алматы қ.).

Мемлекеттік қызметті көрсету **мерзімі** 4,77 баллға бағаланды және қанағаттану деңгейі 89,6% құрады.

Сонымен қатар, **виртуалды ассистенттің** жұмысы 3,33 баллға және қанағаттану деңгейі 0% - ға бағаланды.

Мемлекеттік қызметті алу **шығындары** жоғары орташа балл алды 5 және қанағаттану деңгейі 98,6% - ға тең. Төлем рәсімін жақсарту бойынша ұсыныстар: «деректемелер бөліміне төлем деректерін енгізуде проблема бар, егер біз оларды тағы бір рет тіркейтін болсақ, онда мұндай төлем бар деп шығады» (Алматы қ.); «егер жабдық тіркелген болса, неге сертификат қажет. Неліктен тағы бір рет алу керек. 12 мың теңге қымбат, бұл тек ақша жинау. Жабдық қазірдің өзінде тіркелгендіктен, керек емес деп санаймын» (Астана қ.); «біз өзіміз жасай алмаймыз, сондықтан біз компанияға ақшасын төлейміз және олар біз үшін жасайды. Біздің қызметкерлер құжаттарды тапсыра алмады» (Астана қ.).

Ең жоғары ұпайларды «**кері байланыс**» критерийі алды-орташа балл 5-ке тең, бұл ретте шағыммен немесе қанағаттанушылықпен сұраумен жүгінгендердің ішінен 50% болды

Сонымен қатар, респонденттердің абсолютті көпшілігі қызметті алу нәтижесін 4,63 баллға бағалады және қанағаттану деңгейі 81,1% - ға тең, бұл жоғары көрсеткіш. Жұмысты жақсарту бойынша тілектер, ұсыныстар: «синхрондау жоқ, маған бас тартуға келді. Егер мен порталда лицензия алғанымды немесе алмағанымды тексерсе, ертең кеденде проблемалар болады. Менде тауар бар» (Астана қ.); «қағаз форматта ыңғайлы болар еді. Электрондық поштаны қызметкерлерге одан әрі жіберу керек» (Астана қ.); «бізге ұнамайтыны, бұрын олар порталда құжатты бірден алатын, қазір поштаға жібереді. Пошта арқылы құжаттар жоғалады, ал порталда барлығы қолжетімді» (Алматы қ.).

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар көрсетілетін қызметті берушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде мынадай мәндер алынды:

«Электрондық үкімет» порталына қарағанда (4,52 балл және 64,9% қанағаттану деңгейі), **уәкілетті мемлекеттік орган** (4,83 балл және 91,9% қанағаттану деңгейі) жоғары балл алды .

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылармен жүргізілген терең сұхбат нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметті алу кезінде мынадай қиындықтар анықталды:

Мен осы жылы электронды түрде «Дәрілік заттар мен медициналық бұйымдардың қауіпсіздігі, сапасы мен тиімділігі туралы қорытынды алу» қызметін бірнеше рет алдым. Мен DARI сайтында ұсынылған платформаларды қолдандым. Қызметті алу үшін elicense.kz сайтты пайдаландым. Сайт туралы, негізінен, интернеттен [dari](http://dari.kz) веб-сайтынан ақпарат таптым. Барлық сайттар туралы барлық жерде ақпарат бар. Бұрын тіркелген адамдардан білдік. Порталда да ақпарат бар egov.kz. мен барлық қызметтерді өзім алдым. Сайтта Тіркеу куәлігі дайын болған жағдайлар болды, бірақ біз куәлік ала алмадық. Сайтта шағымдануға тура келді, eotinish.kz тиісінше маған тіркеу куәлігін жіберді. Бұдан басқа, ешқандай проблема болған жоқ. Өтініштен кейін барлығы желіде жіберілді. Техникалық қиындықтар elicense.kz сайттың өзінде болды. Интернеттегі сайтты пайдалану үшін маған дағдылар қажет емес деп санаймын. Мен бұл сайтты кез-келген пайдаланушының түсінуіне оңай деп санамаймын, негізінен бұл сайтта өте қиын жұмыстар бар. Анықтамалық материалдар жоқ, сондықтан кез келген адам қызмет ала алмайды. Менің ойымша, бұл сайтты жақсарту үшін көбірек ақпарат пен мысалдар қажет. Егер белгілі бір құжат қажет болса, денсаулық сақтау министрлігінен осы құжаттардың үлгілерін қосымша іздеу керек. Яғни, үлгілер бар, бірақ олар сайтта орналастырылмаған. Жалпы іс-әрекет үшін қажет болатын түрлі құжаттардың үлгілері алаңға қойылғанын қалаймын. Менің барлық құжаттарым онлайн алынды. Ұйымдарыңыздан барлық құжаттарды онлайн алдым. Құжаттарды жинау кезінде қиындықтар болды, талаптар үнемі өзгеріп отырады. Тіркеу кезінде кейбір талаптар кенеттен өзгерді. Соңғы құжаттарда бәрін қазақ тіліне аудару талабы қойылды. Тек таңдалған құжаттар аударылады, сондықтан қиындықтар бар және бұл қиындықтар

тудырады. Қосымша ресурстарды тарту керек және бұл ерекше құндылықтарды білдірмейді.

Құжаттарды жинауды жеңілдету бойынша менің тілектерім: құжаттар санын азайту, 5 жылдан бері мен бұл мәселемен айналысып келе жатқан шығармын және жыл сайын әртүрлі құжаттар қажет. Президент бәрін жеңілдету керектігін айтты, бірақ жыл сайын құжаттар көбейіп келеді. Мен таңдалған құжаттар бар екенін түсінемін, бірақ жыл сайын құжаттар көбейіп келеді. Сапаны арттыру үшін, менің ойымша, алдымен аудармамен айналысатын үшінші тарап бюроларының деректерін рәсімдеу және тіркеу қажет. Құжаттарды қазақ тіліне аударатын бюроларды сырттан іздеуге тура келеді. Сайтта бәрі болуы үшін және баға бойынша баламаларды тарту, бәсекелестік туғызу үшін, электронды түрде оларға құжаттарды жіберуге және олардан жақсы аударым алуға болады. Менің ойымша, бұл ескертулерді қоспағанда, мен бұған дейін жауап бердім, бәрі мені қанағаттандырады. Мен тіркеу куәлігін аламын және бұл маған жеткілікті. Мен онлайн-сайттың жұмысын жақсы бағалаймын, олар бәрін желіге аударды. Енді сайтта файлдарды тіркеу мүмкіндігі бар. Онлайн алаңның күшті жағы - бәрі онлайн форматта. Әлсіз жағы-бейінді бейне байланыс мамандары сұрақтарға жауап бере алмайды, кейде сол жерге баруға тура келеді. Егер маған бірдеңе түсініксіз болса, оларға хат жазып, жауап алу үшін кері байланыс формасын жүргізу керек.

Менің сапаны жақсарту туралы тілектерім: Мен айтқан барлық нәрселерімнің ішінен кері байланыс формасын жүргізіп, ақпараттық функцияларды қосып, аудармамен айналысатын мамандарды ұсыну керек деп ойлаймын.

- көрсетілетін қызметті алушылардың пікірінше, бастапқы сұрау салу / көрсетілетін қызметке жүгіну белгілі бір қиындықтар туғызады, осыған байланысты көрсетілетін қызметті алушылар көбінесе үшінші тұлғалардың көмегіне жүгінеді, бұл өз кезегінде қызметті алуға қосымша шығындарды көтеруге тура келеді. Сонымен қатар, қайталанатын өтініштер кезінде көрсетілетін қызметті алушылар қызметті алу рәсімін біле отырып, оны еш қиындықсыз дербес алады;

- бұл ретте жүйеге кіру үшін опция ретінде ЭЦҚ-кілтін қалдыруға тілек білдірілді, өйткені бұл «электрондық лицензиялау» порталымен өзара іс-қимылдың ыңғайлылығын арттырады.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осыған байланысты көрсетілетін қызметті берушіге – «электрондық үкімет»/ «электрондық лицензиялау» порталына ұсынылады:

1. Электрондық лицензиялау порталында қызметті алу рәсімін жеңілдету;
2. Портал арқылы қорытынды алу мүмкіндігін қарастыру.
3. Қызмет үшін төлем әдістерін жеңілдету мүмкіндігін қарастыру, оның ішінде онлайн;
4. Көрсетілетін қызметті алушылардың шағымдарына кері байланыс беруді қадағалау.

3.23 Денсаулық сақтау саласы кадрларының біліктілігін арттыру және сертификаттау курстарынан өткені туралы құжаттар беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызмет атауы: 00602005 Денсаулық сақтау саласы кадрларының біліктілігін арттыру және сертификаттау курстарынан өткені туралы құжаттар беру

Қызмет коды: C23.

Мемлекеттік орган: ДСМ. Денсаулық сақтау саласындағы білім және ғылым беру ұйымдары

Нормативтік құқықтық акт: «Денсаулық сақтау саласындағы мамандарға қосымша және формальды емес білім беру қағидаларын, денсаулық сақтау саласындағы қосымша және формальды емес білімнің білім беру бағдарламаларын іске асыратын ұйымдарға қойылатын біліктілік талаптарын, сондай-ақ қосымша және формальды емес білім беру арқылы денсаулық сақтау саласындағы мамандар алған оқудың нәтижелерін тану қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің 2020 жылғы 21 желтоқсандағы № ҚР ДСМ-303/2020 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілері мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 21847 болып тіркелді

Қызметті көрсету нысаны: электрондық (ішінара автоматтандырылған) және (немесе) қағаз түрінде

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: «электрондық үкіметтің» веб-порталы арқылы.

Қызметті көрсету мерзімі: көрсетілетін қызметті беруші: көрсетілетін қызметті алушы көрсетілетін қызметті берушіге құжаттарды тапсырған сәттен бастап - 3 (үш) сағаттан аспайды; құжаттарды тапсыру үшін күтудің рұқсат етілген ең ұзақ уақыты - отыз минут; көрсетілетін қызметті алушыға қызмет көрсетудің рұқсат етілген ең ұзақ уақыты - отыз минут. портал арқылы - құжат тапсырылған сәттен бастап 30 (отыз) минуттан аспайды.

Қызметті көрсетудің нәтижесі: сертификаттық курстан өткені туралы куәлік немесе білім алуды аяқтамаған адам- дарға берілетін анықтама.

Қызмет алушылар: жеке тұлғалар.

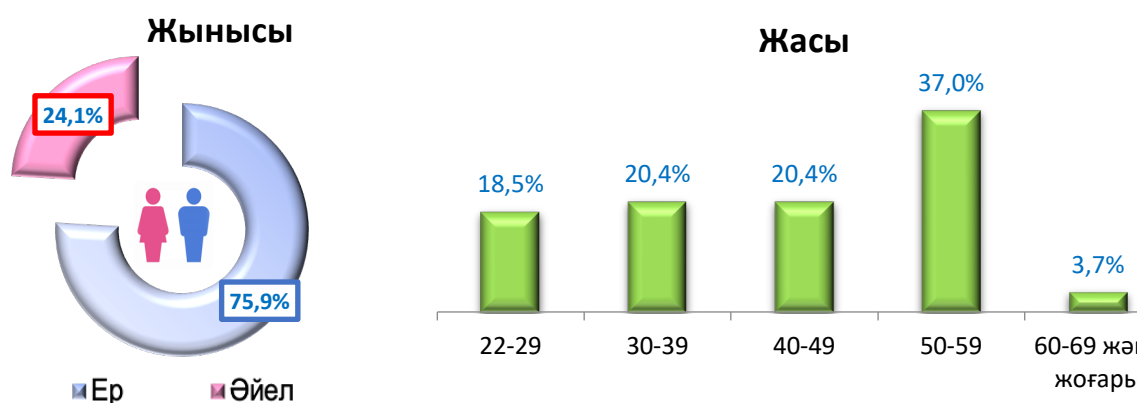
Қызмет құны: тегін

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық және сапалық зерттеулер жүргізілді, нәтижесінде мынадай нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 56 респондентті қамтыды. Оның ішінде 75,9% - ы ер және 24,1% - ы әйел. Көрсетілетін қызметті алушылардың неғұрлым маңызды жас топтары-50-59 жас (37,0%), 30-39 және 40-49 жас (20,4%). Барлық көрсетілетін қызметті алушылар Қазақстан Республикасының резиденті емес және жеке тұлғалар болып табылды. Көрсетілетін қызметті алушылардың 100%-нда физикалық қолжетімділік пен коммуникацияны қамтамасыз ету бөлігінде қосымша қажеттіліктері жоқ. Қызметті алған көрсетілетін қызметті алушылардың көпшілігі мемлекеттік органға қағаз нысанда (96,4%) және қалған 3,6% электрондық үкіметтің веб-порталына жүгінді.

Диаграмма 3.23.1. Әлеуметтік-демографиялық блок



Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері төмендегі мәндерді құрады: Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің (мемлекеттік органдар, «электрондық үкімет» порталы) қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі – 64,7% және бағалаудың орташа мәні **4,72 баллға** тең.

3.23.1-кесте. Ұпайлардың бөлінуі

Бағалау критерийі	Қағаз түрінде көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратты біледі	4,80	79,6%	79,0%
	Қызметкерлер шапшаң	4,72	72,2%	
	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді мұқият тыңдады	4,85	85,2%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҮҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан	4,57	63,0%	64,2%
	Жұмыс сағаттары ыңғайлы	4,28	31,5%	
	Көлік қою үшін жеткілікті орындары бар	4,58	51,9%	
	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруде және ішінде болу кезінде қандай да бір кедергілер болмады)	4,89	88,9%	
	Қажетті күту алаңдары болды, ол жерлер ыңғайлы	4,68	66,7%	
	Қызмет көрсету әділ, әрі тең шарттарда жүзеге асырылды	4,83	83,3%	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, сайтта, call-орталықта)	4,81	81,5%	73,3%
	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,43	42,6%	
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	4,81	81,5%	
	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,78	77,8%	
	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	4,80	79,6%	
	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,76	75,9%	
	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берді	4,74	74,1%	
	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	4,83	83,3%	71,6%
РӘСІМ	Қарастыру рәсімдері оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,54	53,7%	

	Нәтижені беру рәсімі ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,78		77,8%	
МЕРЗІМДЕР	Қызметті алу үшін қажетті мерзім қолайлы	4,57	4,64	53,7%	60,2%
	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы	4,72		66,7%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		4,95		47,2%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	4,93		46,3%	
	Мен қызмет алуға қосымша, бейресми шығындар төлеген жоқпын	4,96		48,1%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым				
	Шағымдану бойынша қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды				
НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,57	4,57	57,4%	57,4%
	ОРТАША БАЛЛ		4,72		64,7%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,75		62,5%
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы		4,71		70,8%

Көрсетілетін қызметті берушінің **қызметкерлері**, олардың құзыреттілігі, қызмет туралы ақпаратты меңгеруі, жеделдігі мен сыпайылығы 4,79 баллға және қанағаттану деңгейі – 79,0% - ға бағаланды.

Көрсетілетін қызметті беруші ғимаратының қолжетімділігі мен орналасқан жерінің ыңғайлылығы, жұмыс сағаттарының ыңғайлылығы, тұрақ орындарының болуы, арбамен/арбадағы адамдар үшін ғимаратқа кіру, сондай-ақ ыңғайлы күту аймақтарының болуы мүмкін болатын 5 баллдан орта есеппен 4,64 баллға бағаланды және қанағаттану деңгейі 64,2%-ға тең болды. Қызметтің қолжетімділігі мен ыңғайлылығын арттыру бойынша ұсыныстар: «мекеме алыс орналасқан» (Ақмола облысы); «уақыты ыңғайсыз. Жол 1 сағатты алады. (Жамбыл облысы); «мекеменің орналасқан жері біз үшін тым алыс және уақыты ыңғайсыз» (Алматы қаласы).

Ақпарат және коммуникация, оның ішінде қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен (порталда, онлайн-ресурста, call-орталықта) қол жеткізу мүмкіндігі, қажетті қызметкерлер мен кабинеттерді іздеу, түсінікті көрсеткіштердің болуы, қызметті алу кезеңдері бойынша қадамдық нұсқаулық, ақпарат екі тілде берілгендігі, нысандар мен бланкілерді толтырудың түсініктілігі 4,73 балл және қанағаттану деңгейі 73,3%-ға бағаланды. Ақпарат пен коммуникацияны жақсарту бойынша ұсыныстар: «кеңселер тар және оларды ыңғайлы ету керек» (Қызылорда облысы).

Мемлекеттік қызметті **көрсету рәсімі**, оның ішінде құжаттарды жинау және тапсыру процесі, қарау рәсімінің ашықтығы, құжаттарды беру рәсімінің ыңғайлылығы орта есеппен 5 баллдан 4,72 баллға бағаланды және қанағаттану деңгейі 71,6%-ға тең болды.

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімдері** және қызмет көрсету орнында күту уақыты 4,64 баллға бағаланды және қанағаттану деңгейі 60,2%-ға тең болды. Қызметті алу мерзімдерін оңтайландыру бойынша ұсыныстар: «5 жылдық сертификат алуды тездетсін, біз оны әлі алған жоқпыз (Жамбыл облысы).

Қызметті алу **шығындары** 4,95 баллға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 47,2% құрайды.

Мемлекеттік қызметті көрсету **нәтижесі** (алынған құжат), оның ішінде жарамдылығы мен толықтығы 4,57 орташа баллға және 57,4% қанағаттану деңгейіне бағаланды. Ұсыныстар: «Дәрігерлерді оқыту тегін болуы тиіс» (Астана қаласы).

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар көрсетілетін қызметті берушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде мынадай мәндер алынды:

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы (4,75 және қанағаттану деңгейі 62,5%) уәкілетті мемлекеттік органға қарағанда (4,71 балл және қанағаттану деңгейі 70,8%) жоғары балл алды.

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылармен жүргізілген терең сұхбат нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметті алу кезінде келесідей қиындықтар анықталды:

Биыл мен «Денсаулық сақтау саласы кадрларының біліктілігін арттыру және сертификаттау курстарынан өткені туралы құжаттар беру» қызметін пайдаландым. Мен қызметкерлердің жұмыс процесінде ешқандай қиындықтарға тап болған жоқпын. Қажетті ақпаратты мұғалімдер ұсынды. Мемлекеттік қызметті пайдаланушылар қандай проблемаларға тап болатынын білмеймін, өйткені сертификат алу кезінде де, оны өту кезінде де кедергілер болған жоқ. Талаптарды орындау кезінде ешқандай қиындықтар болған жоқ. Мен бұл сертификатты алу үшін төледім. Бірақ мен қанша төлегенім есімде жоқ. Мен үшін құжаттарды жинау кезінде қиындықтар болған жоқ, бәрі оңай болды. Медициналық колледжде қызмет алған кезде мамандардың саны жеткілікті. Бір топта шамамен 10-15 адам болды. Дәріскер сабақты жақсы түсіндіреді. Маған колледж курстарынан өту уақыты, яғни сабақ берген уақыт ыңғайлы болмады. Себебі мен жұмыстан кейін келіп жүрдім. Ол кезде шаршап жүрдім, ештеңеге қабілетті емес едім. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібінде бұзушылықтарды анықтағаным жоқ. Менде қызмет көрсету процедураларын жақсарту бойынша ұсыныстар жоқ. Бәрі жақсы өтті. Көптеген білікті мамандар бар. Толығымен ризамын.

Тұтастай алғанда, көрсетілетін қызметті алушылар порталдар арқылы көрсетілетін қызметті алудың (қажетті құжаттарды жинаудың) ыңғайлылығын атап өтеді, бұл ретте портал жұмысының техникалық іркілістері, өтінім беру үшін құжаттарды жинау процесінде интернет-қосылудың төмен жылдамдығы байқалатынын атап өтті.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осылайша, мемлекеттік қызмет көрсету сапасы жоғары бағалау нәтижелерін көрсетеді, дегенмен көрсетілетін қызметті алушылардың негізгі наразылығы көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің жұмысымен, сондай-ақ дерекқор жұмысындағы іркілістерге (қатып қалу) байланысты болды.

Осыған байланысты қызмет көрсетушіге – «электрондық үкімет»/«е-лицензиялау» порталына, ұсынылады:

1. Нақты мемлекеттік қызметті алу үшін сайтты пайдалану бейнероликтерін жүктеу;
2. Колл-орталыққа өтініштерді қысқарту мақсатында порталды жақсарту;
3. Қызметкерлердің кеңес беру деңгейін арттыру.

3.24 Көпбалалы отбасыға жәрдемақы тағайындау

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызмет атауы: 00402014Көпбалалы отбасыға жәрдемақы тағайындау

Қызмет коды: С24.

Мемлекеттік орган: Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі, Еңбек және әлеуметтік қорғау комитетінің аумақтық бөлімшелері

Нормативтік құқықтық акт: «Бала туғанда берілетін жәрдемақыны, бала күтіміне байланысты жәрдемақыны, көпбалалы отбасыларға берілетін жәрдемақыны, наградталған анаға берілетін жәрдемақыны тағайындау және төлеуді жүзеге асыру қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2023 жылғы 24 мамырдағы № 169 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2023 жылғы 25 мамырда № 32571 болып тіркелді.

Қызметті көрсету нысаны: Электронды (толық автоматтандырылған, ішінара автоматтандырылған), қағаз түрінде/**проактивті**

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы»; ұялы байланыстың абоненттік құрылғысы; www.egov.kz «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы.

Қызметті көрсету мерзімі: 7 (жеті) жұмыс күні.

Қызметті көрсетудің нәтижесі: Жәрдемақы тағайындау туралы хабарлама.

Қызмет алушылар: жеке тұлғалар.

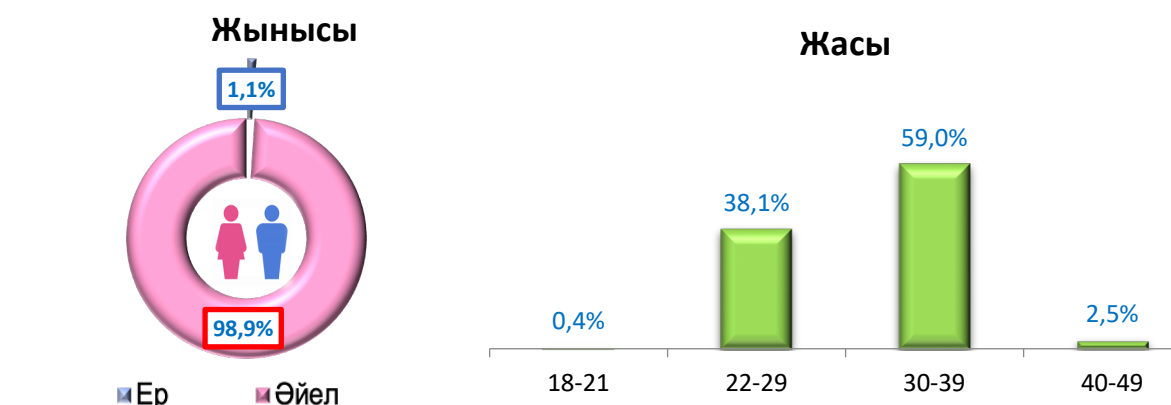
Қызмет құны: тегін

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық және сапалық зерттеулер жүргізілді, нәтижесінде мынадай нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 279 респондентті қамтыды. Оның 98,9%-ы әйел және 1,1% - ы ер қызмет алушылар. Көрсетілетін қызметті алушылардың неғұрлым маңызды жас топтары-30-39 жас (59,0%). Өтініш білдіргендердің жалпы санының 100%-ы жеке тұлғалар болып табылады. Көрсетілетін қызметті алушылардың барлық 100%-ының физикалық қолжетімділік пен коммуникацияны қамтамасыз ету бөлігінде қосымша қажеттіліктері болған жоқ, көрсетілетін қызметті алушылардың көпшілігі (87,4%) ЭҮП-на (Egov.kz және басқа да электрондық сервистер, онлайн порталдар), ал 12,2% ХҚКО-нда қызметкерге жүгінді.

Диаграмма 3.24.1. Әлеуметтік-демографиялық блок

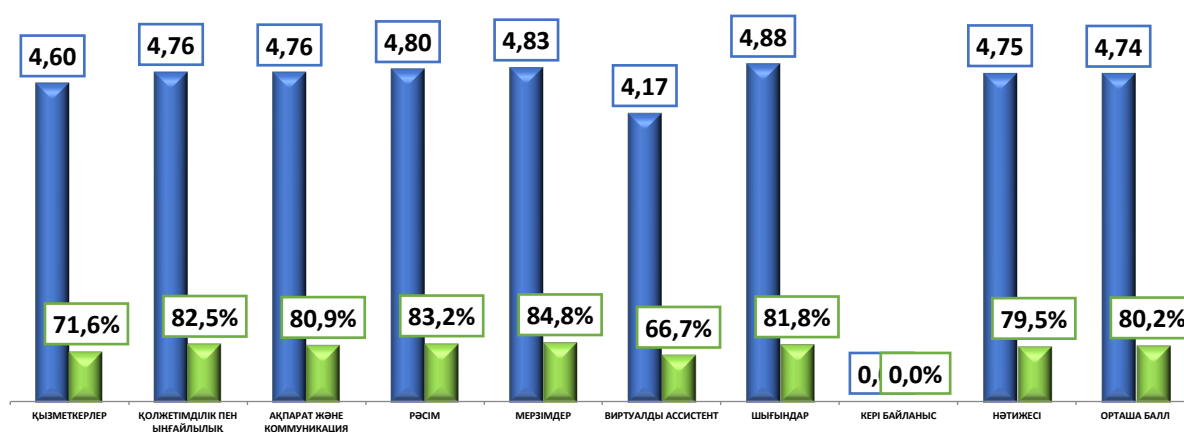


Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері төмендегі мәндерді құрады: Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы) – **80,2% және бағалаудың орташа мәні 4,74 балл** болды.

Жаппай сауалнама нәтижелері негізінде 5 балдық шкала бойынша мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау есебі жасалды, сондай-ақ негізгі 8 критерий бойынша қанағаттану деңгейі айқындалды:

Диаграмма 3.24.2. Электрондық және қағаз түрінде мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және % бөлінісінде)



3.24.1-кесте. Ұпайлардың бөлінуі (қағаз түрінде)

Бағалау критерийі	Қағаз түрінде көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратты біледі	4,59	70,6%
	Қызметкерлер шапшаң	4,56	67,6%
	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді мұқият тыңдады	4,65	76,5%
		4,60	71,6%
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҰҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан	4,74	82,4%
	Жұмыс сағаттары ыңғайлы	4,74	82,4%
	Көлік қою үшін жеткілікті орындары бар	4,71	79,4%
		4,68	78,9%

	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруде және ішінде болу кезінде қандай да бір кедергілер болмады)	4,62		76,5%	
	Қажетті құту алаңдары болды, ол жерлер ыңғайлы	4,56		73,5%	
	Қызмет көрсету әділ, әрі тең шарттарда жүзеге асырылды	4,73		79,4%	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, сайтта, call-орталықта)	4,65	4,67	73,5%	76,1%
	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,68		76,5%	
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	4,68		76,5%	
	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,68		76,5%	
	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	4,68		76,5%	
	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,68		76,5%	
	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берді	4,68		76,5%	
РӘСІМ	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	4,74	4,74	79,4%	79,4%
	Қарастыру рәсімдері оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,74		79,4%	
	Нәтижені беру рәсімі ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,74		79,4%	
МЕРЗІМДЕР	Қызметті алу үшін қажетті мерзім қолайлы	4,79	4,81	82,4%	83,9%
	Құту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы	4,82		85,3%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		4,88		75,0%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	4,90		76,5%	
	Мен қызмет алуға қосымша, бейресми шығындар төлеген жоқпын	4,86		73,5%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым			0,0%	
	Шағымдану бойынша қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды			0,0%	
НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,71	4,71	76,5%	76,5%
	ОРТАША БАЛЛ		4,73		77,3%
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы		4,67		68,9%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,76		77,2%

3.24.2-кесте. Ұпайлардың бөлінуі (электрондық нысанда)

Бағалау критерийі	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҰҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелу оңайлығын бағалау	4,84	4,85	86,1%	86,1%
	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,84		86,1%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,85		86,1%	
	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырғандығын бағалаңыз	4,85		86,1%	

АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда) қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,83	4,84	85,2%	85,7%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,83		85,2%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,84		85,7%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,86		86,9%	
	Порталды пайдалану жөніндегі Нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,84		85,7%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанцияларға, кабинеттерге бару)	4,88	4,87	85,7%	86,9%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,87		87,3%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,86		87,3%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,88		87,3%	
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,85	4,85	85,7%	85,7%
ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	Виртуалды ассистентті пайдалану ыңғайлылығы	3,00	4,17	50,0%	66,7%
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	5,00		100%	
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	4,50		50,0%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		4,89		88,5%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	4,89		88,9%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	4,88		88,1%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,78	4,78	82,4%	82,4%
	ОРТАША БАЛЛ		4,75		83,1%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,86		86,5%
	«Электронды үкімет» порталы		4,70		82,0%

Көрсетілетін қызметті беруші ғимаратының **қолжетімділігі мен орналасқан жерінің ыңғайлылығы**, жұмыс сағаттарының ыңғайлылығы, тұрақ орындарының болуы, арбамен/арбадағы адамдар үшін ғимаратқа кіру, сондай-ақ ыңғайлы күту аймақтарының болуы мүмкін болатын 5 баллдан орта есеппен 4,85 баллға бағаланды және қанағаттану деңгейі 86,1%-ға тең болды. Қызметтің қолжетімділігі мен ыңғайлылығын арттыру бойынша ұсыныстар: «өте жақсы, көп балалы отбасы үшін карточка ала алмағаным болмаса, бәрі жақсы»; «деректер базасы өте нашар жұмыс істейді, менің интернетім жақсы жұмыс істейді» (Шымкент қ.); «жартысы порталда, жартысы ХҚКО-да жасалды» (Ақтөбе облысы); «тек виртуалды көмекшіні алып тастау керек сияқты, оператормен бірден сөйлесу ыңғайлы»

(Атырау облысы); «мен толық төлем алмадым, егер бухгалтерге жүгінсем, 60 000 теңге алуым керек, бірақ ай сайын 55 мың теңге аламын. Көптеген техникалық қателер болды» (Жамбыл облысы); «Жақсы, тек жылдамдық бойынша қателер бар» (Жамбыл облысы); «Қазақ мәтінін түсіну қиын» (Жамбыл облысы); «1414-ке біз қоңырау шалған кезде ұзақ күтеміз» (Түркістан облысы); «Мен әлі жауап алмадым, өтінім жібердім» (Жамбыл облысы); «өтініш жіберу қиын, маған толық ұнамады, түсініксіз, ақпарат көп, нақты ақпарат шашыраңқы, табу қиын» (Шымкент қаласы); «байланысу мүмкін болмады» (Ақмола облысы); «оператормен байланысу ұзақ» (Жамбыл облысы); «мен жауап алған жоқпын» (Шымкент Қ.); «ол онлайн өткізуге болмайды деді, сіз ХҚКО-ға келіп өткізесіз, қаңтарда төлем алмайсыз деді, ал ақпаннан бастап 1 ай үшін төлем бермеді» (БҚО); «шамамен 3-4 сұрақ бойынша жүгіндім, бірақ жауап бермеді» (Түркістан облысы); «Мен Каспий арқылы өтінім бердім, ол жерде өтініш тек бір сөзден тұрады және ол өте тез дайын болды, ал портал түсініксіз» (Түркістан облысы).

Ақпарат және коммуникация, оның ішінде қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен (порталда, онлайн-ресурста, call-орталықта) қол жеткізу мүмкіндігі, қажетті қызметкерлер мен кабинеттерді іздеу, көрсеткіштердің түсініктілігі, қызметті алу кезеңдері бойынша қадамдық нұсқаулық, ақпараттың екі тілде берілуі, нысандар мен бланкілерді толтырудың түсініктілігі 4,84 балл және қанағаттану деңгейі 85,7%-ға бағаланды. Ақпарат пен коммуникацияны жақсарту бойынша ұсыныстар: «Сөздер қазақ тілінде бұрмаланған, мен қазақ тілінде оқыдым, бірақ орыс тілі анық жазылған» (Шымкент қ.); «Порталдың төмен жылдамдығы» (Жамбыл облысы); «Маған педиатр-дәрігер көмектесті, құжат жақсы» (Ақтөбе облысы); «Қазақ тілі қазақ емес, орыс тілімен араласады, бұл мемлекеттік портал, бәрін қазақ тілінде жасау керек» (Батыс Қазақстан облысы); «мен Қызметті онлайн мобильдік қосымша арқылы алдым» (Қарағанды облысы).

Мемлекеттік қызметті көрсету **рәсімі**, оның ішінде құжаттарды жинау және тапсыру процесі, қарау рәсімінің ашықтығы, құжаттарды беру рәсімінің ыңғайлылығы орта есеппен 5 баллдан 4,87 баллға бағаланды және қанағаттану деңгейі 86,9%-ға тең болды. Қызмет көрсету рәсімін жақсарту бойынша ұсыныстар: «Карточканы ала алмадым. Электрондық түрде тіркелу кезінде бір ғана нұсқа тіркелді, 1414-ке қоңырау шалдым, одан әрі тіркеле алмадым, ХҚКО-ға бардым, екі есе жұмыс болды» (Шымкент қ.); «туу туралы куәлікте орыс тілінде жазылған» (Ақтөбе облысы).

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімдері** және қызмет көрсету орнында күту уақыты 4,85 баллға бағаланды және қанағаттану деңгейі 85,7%-ға тең болды. Қызмет бойынша ұсыныстар: «2 ай күттім» (Батыс Қазақстан облысы); «ұзақ күттім, толық жауап бермеді» (Түркістан облысы); «қиындықтар болды, жауап бірден анық болмады» (Түркістан облысы).

Қызметті алу **шығындары** 4,88 баллға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 88,5%-ды құрады.

Шағымдану мерзімін бағалауды білдіретін **кері байланыс** және шағымдану нәтижесі бағаланбаған.

Сонымен қатар, **виртуалды ассистенттің** жұмысы 4,17 баллға және қанағаттану деңгейі 66,7%-ға бағаланды. Дегенмен, түсініктемелердің арасында ВА жауаптарының толықтығын жақсарту тілектері болды: «ВА сұрақтарына толық жауап алғым келеді»; «Виртуалды көмекші қажет емес

сияқты» (Атырау облысы); «База қатып қалады» (Шымкент); «мен қайта-қайта жүруім керек, неге қайта қайта құжаттарға баруым керек» (Маңғыстау облысы).

Мемлекеттік қызметті көрсету **нәтижесі** (алынған құжат), оның ішінде жарамдылығы мен толықтығы 4,75 орташа баллға және 79,5% қанағаттану деңгейіне бағаланды. Мемлекеттік электрондық қызметтерді ұсыну бойынша порталдың, басқа да онлайн-алаңдардың жұмысын жақсарту бойынша тілектер, ұсыныстар: «1414 сервисін жетілдіру» (Ақмола облысы); «48 000 теңге, 5000 теңге толық емес төлем аламын» (ШҚО); «оператормен байланыс жылдамдығын арттыру» (Жамбыл облысы); «85 000 теңге 4 балаға жеткіліксіз» (Ақтөбе облысы); «Бюрократия болды» (Батыс Қазақстан облысы); «орыс тілімен араластырмау үшін қазақ тіліндегі тілді реттеу мәселесі мені таң қалдырды» (Батыс Қазақстан облысы); «мен құжатты перзентханаға жібердім, содан кейін біз ХҚКО-ға келдік, маған 1 ай үшін уақытылы төлем берілмеді» (Батыс Қазақстан облысы); «бұрын Халық Банкіне өтінім жібергенін, қазір бірнеше банк өз қызметтерін ұсынады» (Түркістан облысы); «операторға қосылған кезде бізге музыка қосылып, 15 минут күттік, оператордың функцияларын жақсартса дұрыс болар еді. Біз мұны EGOV-дан жасай алмадық, бірақ Каспий қосымшасымен тез жасадық» (Түркістан облысы); «ХҚКО кішкентай, жету қиын, адам көп» (Ақмола облысы); «мен оны электронды түрде тапсырудан қорықтым, олай жасай алмаймын деп қорқамын» (Қызылорда облысы); «Мен оны бастапқыда электронды түрде бердім, бірақ маған ЖСН тіркелмегенін айтты, содан кейін мен ХҚКО-ға бардым» (Жамбыл облысы); «өтініш берген кезде ұзақ күтеміз» (Жамбыл облысы).

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар көрсетілетін қызметті берушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде мынадай мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган (4,70 балл және қанағаттану деңгейі 82,0%) **«электрондық үкімет» порталына** қарағанда жоғары балл (4,81 балл және қанағаттану деңгейі 81,8%) алды.

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

Биыл мен электронды түрде «Балаға жәрдемақы тағайындау» қызметін алдым. Бұл қызметті алу үшін Egov.kz онлайн-сайтты пайдаландым. Мен өзім оқыдым, ақпарат таптым. Қызмет туралы мен шымкенттік Динара Дармен есімді блогерден білдім, ол 2019 жылы, яғни карантин кезінде оқытты. Мен бұл қызметті онлайн-сайтта өзім алдым, бірақ сол кезде ол менің қателігімді көрсетті. Мен өтінімді жасадым, сол өтінімде автоматтандыру жоқ екені белгілі болды. Мен тек бір балаға өтінім жібердім, маған тек бір балаға 131000 теңге, біржолғы көмек берілді, мен 217000 теңге алуым керек еді, содан кейін неге бұлай болғанын есептедім, мен бір айда 600000 теңге алуым керек, өйткені декреттік, бір балаға дейін, бала бір жарым жылға дейінгі көмек барлығы, бірақ маған аз төленді. Кейін мен қайтадан ХҚКО-ға барып, қызметкерлер арқылы тапсырдым. Электрондық тапсыруда бір баладан кейін автоматты деп саналмайтыны белгілі болды, бәрін бөлек тіркеу керек, ал мен автоматты тіркеледі деп ойлады, тек бір баланы тіркедім, сондықтан маған тек бір балаға берілді. Маған негізінен электронды түрде ыңғайлы, сіз толықтыра аласыз және түзетесіз. Маған қоңырау шалып: «Сіз тек бір баланыкін жібердіңіз», - деді. Көмек сұрағаннан кейін мен бір апта бойы электрондық қызметті алғым келді, содан кейін

қайтадан ХҚКО-ға бардым, мерзімі ұзақ болды, мысалы, каспий қосымшасы бойынша жүгінген қыздар екі аптадан кейін өз ақшаларын алды, мен бір жарым айдан кейін алдым, шілде айында, мамыр айында алдым. Бірақ бейресми шығындар болған жоқ. Мен оны ала алмауымның себебі, менің қателігім - барлық балаларды бөлек тіркеу керек екенін білмеуім, егер мен бір баланы Каспий қосымшасындағыдай тіркейтін болсам, қалғандары толығымен шығады деп ойладым. Бұл сайтпен жұмыс істегенде, мәліметтер базасы көп жағдайда қатып қалады, қазір субсидия бар, мен субсидияға рұқсат алу үшін базаға кіргенде, ол қатып қалады. Интернет кінәлі емес, база қатып қалады. Менің ойымша, біз бұл қызметті телефон арқылы ала алмаймыз, бізге компьютер керек. Мұны кез келген адам түсіну қиын, қиындықтар олардың көпшілігі сайттағы сөздерді түсінбейтіндіктен туындайды. Қарапайым адамдар түсінбейді, өйткені қазақ сөздері бұрмаланған, сондықтан біз бәрін орыс тіліне аударамыз. Мен қазақша сөйлегенде орыс тілін қолданамын, өйткені мен қазақ тіліндегі аударманы түсінбеймін, сөздер бұрмаланады. Болашақта бұл қызметті қиындықсыз алуы үшін базаны жақсарту қажет, өйткені Қазақстанда база өте төмен деңгейде жұмыс істейді, біз тіпті ХҚКО-ға барсақ та, база жұмыс істемейді. Қарапайым адамдар сол кезекте жауап күтеді. Құжаттарға келетін болсақ, жүйеге кіргеннен кейін ЭЦҚ кілтінен басқа құжатты тіркеудің қажеті жоқ, өйткені бәрі ЭЦҚ кілтінде, бірақ мен бәрін іштегілерге айтсам, олар «жоқ, базада тағы бір рет тіркелуім керек, маған көшірме жасаңыз немесе маған мынау құжат түрін әкеліңіз» дейді, негізінде барлық құжаттар ЭЦҚ кілтінде сақталады, сондықтан мен оған бәрін енгізу керек деп санаймын. Құжаттарды жинау қиын болған жоқ, өйткені мен өзіммен бірге қажетті құжаттарды алып жүрдім, бірақ қарапайым адамдар үшін бұл қиын болады, өйткені егер қандай да бір құжаттар жетіспесе немесе жеке куәлік қалдырылса, және адам алыста тұрса, оған келіп- кету қиын болады. Уақыт жоғалтады. Қызметті алу үшін құжаттарды жинауды жеңілдету туралы менің тілегім - құжаттарды көптеп сұрауды тоқтату, құжаттарды азайту және мәліметтер базасын жақсарту. Егер база сапаны жақсарту үшін түзетілсе, тек бір ЭЦҚ кілтін арқылы барлық құжаттаманы алуға болатын болса жақсы болар еді. 1414 қызметі менің сұрағыма толық жауап бере алмайды, мен тек ішінара жауап ала алдым. Қызметті жақсарту үшін дерекқорды оңтайландыру және құжаттар санын азайту керек деп санаймын. Мен интернет-сайтты 3-ке, тіпті 2-ге бағалаймын. Қызметті тез алу үшін сайт толығымен пысықталмаған, ыңғайлы емес, түсініксіз, жиналмаған, бәрі шашыраңқы, іздеу кезінде қажетті қызметтерді табу қиын. Интернет-сайттың «әлсіз» жағы - сіз өз уақытыңызды тиімді пайдалана аласыз, бірақ жаңа мәліметтер базасы қатып қала береді. Ал жақсы жағы сіз үйден шықпай-ақ қызмет ала аласыз.

Электрондық мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыру бойынша менің ұсынысым: құжаттар санын қысқарту, тек бір құжатпен шешілетін болса, яғни ЭЦҚ кілті барлық қажетті құжаттарды қамтиды, сол үшін ЭЦҚ кілті және қосымша құжаттардың талабынсыз шешім қабылдануы тиіс деп ойлаймын.

Бұл қызмет бойынша жасырын сатып алушы әдісі жүргізілді және ешқандай ескертулер анықталмады.

Фокус-топтық пікірталастарды өткізу кезінде көптеген адамдар Каспий қосымшасына қызмет алу әлдеқайда ыңғайлы деген пікір білдірді. Өйткені

көптеген пайдаланушылар Каспий қосымшасын қолдану арқылы қызметтерді алады.

- мемлекеттік қызметті алу рәсімінің өзі іс жүзінде қиындық туғызбайды.

Қорытындылар мен ұсыныстар

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы:

1. Проактивті қызмет арқылы қалай алуға болатыны туралы түсіндіру жұмыстарын жүргізу;

2. Мемлекеттік қызмет көрсету кезінде «композиттік» принципін қолдануды қарастыру;

3. Нақты мемлекеттік қызметті алу үшін сайтты пайдалану бойынша бейнероликтер жүктеу.

3.25 Мүгедектігі бойынша әлеуметтік жәрдемақыны тағайындау

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызмет атауы: 00703005 Мүгедектігі бойынша әлеуметтік жәрдемақыны тағайындау

Қызмет коды: C25.

Мемлекеттік орган: Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі

Нормативтік құқықтық акт: «Мүгедектігі бойынша және асыраушысынан айырылу жағдайы бойынша мемлекеттік әлеуметтік жәрдемақылар мөлшерін есептеу (айқындау), оларды тағайындау, төлеу, тоқтата тұру, қайта есептеу, қайта бастау, тоқтату және тағайындау (тағайындаудан бас тарту) туралы шешімді қайта қарау қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің орынбасары - Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2023 жылғы 27 маусымдағы № 257 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2023 жылғы 29 маусымда № 32921 болып тіркелді

Қызметті көрсету нысаны: электронды (ішінара автоматтандырылған)/қағаз түрінде/проактивті/ «бір өтініш» қағидаты бойынша көрсетілген

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: Еңбек және әлеуметтік қорғау комитетінің аумақтық бөлімшелері, «электрондық үкіметтің» веб-порталы арқылы.

Қызметті көрсету мерзімі: 8 жұмыс күні

Қызметті көрсетудің нәтижесі: Порталда мүгедектігі бойынша мемлекеттік әлеуметтік жәрдемақы тағайындау туралы хабарлама, сондай-ақ жәрдемақы тағайындау туралы ақпарат көрсетілетін қызметті алушының «жеке кабинетіне» жіберіледі.

Қызмет алушылар: жеке тұлғалар.

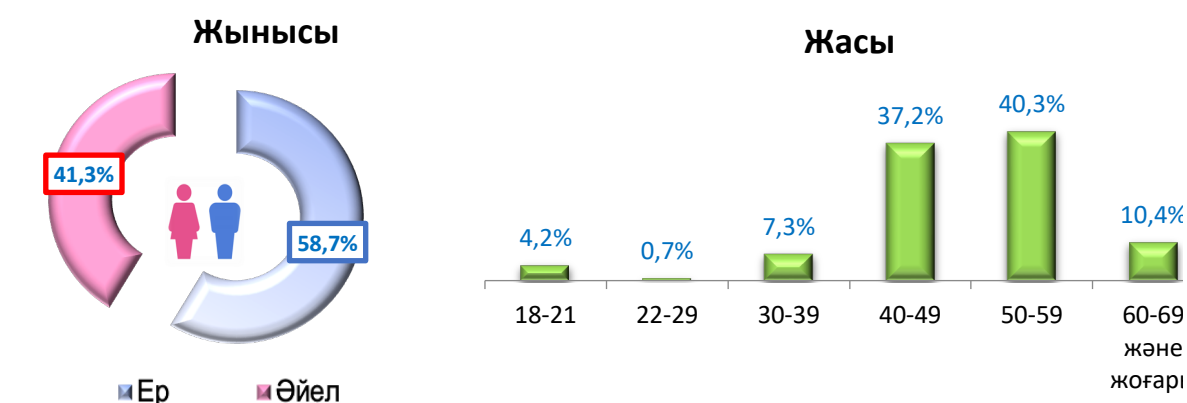
Қызмет құны: тегін

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық және сапалық зерттеулер жүргізілді, нәтижесінде мынадай нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 288 респондентті қамтыды. Оның ішінде 58,7%-ы ер және 41,3%-ы әйел. Көрсетілетін қызметті алушылардың неғұрлым маңызды жас топтары - 50-59 жас (40,3%), сондай-ақ 40-49 жас (37,2%). Өтініш білдіргендердің жалпы санының 100%-ы жеке тұлғалар болып табылады. Көрсетілетін қызметті алушылардың 88,5%-ы ҚР резиденттері және 11,5%-ы резиденті емес болып табылады. Сауалнамаға қатысқандардың көпшілігі - 89,9% физикалық қол жетімділікті қамтамасыз етудің жоғары қажеттіліктеріне мұқтаж болды (мүгедектік болды) және 10,1%-ына қызметке физикалық қол жетімділікті қамтамасыз етудің қажеті болған жоқ. Қызметті алған көрсетілетін қызметті алушылардың көпшілігі (99,7%) ХҚКО-ға қызметкерге және 0,3% мемлекеттік органға жүгінді.

Диаграмма 3.25.1. Әлеуметтік-демографиялық блок



Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері төмендегі мәндерді құрады: Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы) – **62,2% және бағалаудың орташа мәні 4,35 баллға** тең.

Жаппай сауалнама нәтижелері негізінде 5 балдық шкала бойынша мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау есебі жасалды, сондай-ақ негізгі 8 критерий бойынша қанағаттану деңгейі айқындалды:

3.25.1-кесте. Ұпайлардың бөлінуі

Бағалау критерийі	Қағаз түрінде көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратты біледі	4,76	78,8%	79,1%
	Қызметкерлер шапшаң	4,77	79,2%	
	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді мұқият тыңдады	4,77	79,2%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҮЙГЕ АЙЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан	4,64	64,2%	77,3%
	Жұмыс сағаттары ыңғайлы	4,80	80,2%	
	Көлік қою үшін жеткілікті орындары бар	4,79	80,2%	
	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруде және ішінде болу кезінде қандай да бір кедергілер	4,78	79,9%	

	болмады)				
	Қажетті құту алаңдары болды, ол жерлер ыңғайлы	4,78		79,2%	
	Қызмет көрсету әділ, әрі тең шарттарда жүзеге асырылды	4,80		80,2%	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, сайтта, call-орталықта)	4,79	4,78	80,2%	79,5%
	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,79		80,2%	
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	4,77		77,8%	
	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,77		77,8%	
	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	4,79		80,2%	
	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,79		80,2%	
	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берді	4,79		80,2%	
РӘСІМ	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	4,76	4,76	76,7%	76,7%
	Қарастыру рәсімдері оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,76		76,7%	
	Нәтижені беру рәсімі ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,76		76,7%	
МЕРЗІМДЕР	Қызметті алу үшін қажетті мерзім қолайлы	4,80	4,80	79,9%	79,9%
	Құту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы	4,80		79,9%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		5,00		11,5%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	5,00		11,5%	
	Мен қызмет алуға қосымша, бейресми шығындар төлеген жоқпын	5,00		11,5%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым	1,00	1,00	0,0%	0,0%
	Шағымдану бойынша қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	1,00		0,0%	
НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,93	4,93	93,4%	93,4%
	ОРТАША БАЛЛ		4,35		62,2%
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы		4,38		70,2%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,85		63,8%

Көрсетілетін қызметті берушінің қызметкерлері, олардың құзыреттілігі, қызмет туралы ақпаратты меңгеруі, жеделдігі мен сыпайылығы 4,77 баллға және қанағаттану деңгейі – 79,1%-ға бағаланды. Қызметкерлердің жұмысында қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша ұсыныстар: «Маған ақпарат берілмеді» (Алматы қ.); «ХҚКО қызметкерлеріне шағым жоқ, аурухана қызметкерлеріне ғана шағым бар» (Шымкент қ.); «Өте нашар, жоғарыдағыларға шағымданған кезде ғана, маған қызмет

көрсетілді» (Маңғыстау облысы); «Қарасу Хамит ХҚКО-ында талон берген әйел, адамдарға балағат сөздер айтады» (Түркістан облысы).

Көрсетілетін қызметті беруші ғимаратының **қолжетімділігі мен орналасқан жерінің ыңғайлылығы**, жұмыс сағаттарының ыңғайлылығы, тұрақ орындарының болуы, арбамен/арбадағы адамдар үшін ғимаратқа кіру, сондай-ақ ыңғайлы күту аймақтарының болуы мүмкін болатын 5 балдан орта есеппен 4,77 баллға бағаланды және қанағаттану деңгейі 77,3%-ға тең болды. Қызметтің қолжетімділігі мен ыңғайлылығын арттыру бойынша ұсыныстар: «орналасқан жері ыңғайсыз» (Шымкент қ.); «кейде интернет нашар жұмыс істейді» (Қарағанды облысы); «Астана қаласында, Республика даңғылындағы ХҚКО-да мүгедектер үшін жағдай жоқ» (Астана қ.); «Мүгедектерді кезексіз жіберу керек еді, ал біз кезекте тұрдық» (Түркістан облысы).

Ақпарат және коммуникация, оның ішінде қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен (порталда, онлайн-ресурста, call-орталықта) қол жеткізу мүмкіндігі, қажетті қызметкерлер мен кабинеттерді іздеу, көрсеткіштердің түсініктілігі, қызметті алу кезеңдері бойынша қадамдық нұсқаулық, ақпараттың екі тілде берілгендігі, нысандар мен бланкілерді толтырудың түсініктілігі 4,78 баллға бағаланды және қанағаттану деңгейі 79,5%-ға тең болды. Ақпарат пен коммуникацияны жақсарту бойынша ұсыныстар: «мен Ақтөбеде тұрғанда ХҚКО барлығын анық көрсетті, бірақ мен барған Маңғыстау облысында ХҚКО әлдеқайда нашар» (Маңғыстау облысы); «Егер бәрі орталықтандырылған болса, біз бір жерге барып, қызмет ала аламыз» (Шымкент).

Мемлекеттік қызметті **көрсету рәсімі**, оның ішінде құжаттарды жинау және тапсыру процесі, қарау рәсімінің ашықтығы, құжаттарды беру рәсімінің ыңғайлылығы орта есеппен 5 баллдан 4,76 баллға бағаланды және қанағаттану деңгейі 76,7%-ға тең болды.

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімдері** және қызмет көрсету орнында күту уақыты 4,80 баллға бағаланды және қанағаттану деңгейі 79,9%-ға тең. Қызметті алу мерзімдерін оңтайландыру бойынша ұсыныстар: «құжатты әлі алған жоқпын» (Шымкент қ.); «құжаттарды бір айдан кейін алдым» (Түркістан облысы).

Қызметті алу **шығындары** 5,0 баллға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 11,5%-ды құрады.

Мемлекеттік қызметті көрсету **нәтижесі** (алынған құжат), оның ішінде жарамдылығы мен толықтығы 4,93 орташа баллға және 93,4% қанағаттану деңгейіне бағаланды.

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар көрсетілетін қызметті берушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде келесідей мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган (4,85 балл және қанағаттану деңгейі 63,8%) **«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясына»** қарағанда жоғары балл алды (4,38 және қанағаттану деңгейі 70,2%).

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылармен жүргізілген терең сұхбат нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметті алу кезінде мынадай қиындықтар анықталды:

Биыл мен «Мүгедектік бойынша әлеуметтік жәрдемақы тағайындау» қызметін электронды түрде алдым. Мен қызмет алу үшін қандай порталды

қолданғанымды ұмытып қалдым, наурыз айында тапсырдым. EGOV хабарламасы келді. Маған дәрігерлер бұл туралы ақпаратты онлайн-сайттан табуға көмектесті. Олармен бірге біз онлайн өтінім жібердік. Бұл электрондық қызметті осы онлайн сайт арқылы алуға болады. Мен қызметті алдым, өйткені күйеуімнің мүгедектігі ми жарақатына байланысты болды. Мен қызмет алу үшін көмек сұрамадым. Онлайн алаңмен жұмыс істеу кезінде біз проблемаға тап болған жоқпыз. Бәрі дұрыс болды. Интернеттегі сайтты пайдалану үшін сізге қосымша дағдылар қажет емес, бастысы – компьютерлер болса болды. Қажет болса, телефоннан да тапсыруға болады. Сіз сондай-ақ телефоннан кіре аласыз. Бұл сайт бәріне түсінікті, өйткені мен жұмыс істедім, қолымнан келгеннің бәрін жасадым. Менің ойымша, болашақта сайтпен жұмыс істеу керек және бәрі жақсы болады. Бұл қызметті алу үшін бәрі қарапайым болды. Қосымша құжаттар қажет болмады. Мен бүкіл құжатты үйден шықпай-ақ жүктей аламын. Қызметті алу үшін қосымша құжаттар талап етілмеді. Құжаттарды жинауды жеңілдету бойынша ұсыныстар жоқ. Сапаны жақсарту үшін қандай қосымша қызметтер қажет екенін білмеймін. Қызмет менің сұрауыма толығымен жауап береді, қанағаттандырады. Қызметке байланысты мыналарға назар аудару керек: қарапайым адамдар ЭЦҚ үшін флэш-дискіні таба алмайды. Қол қою кезінде флэш-диск қажет болады. Телефонға ЭЦҚ орнатуға болады. Себебі мен көптеген аға буынды байқаймын, олардың флэш-дискілеріндегі ЭЦҚ басқа жерде ашылмайды. Қиын. Мен, мысалы, телефонымды ұмыта алмаймын. Ал олар ескі үлгідегі телефондарын қызметті алған кезде пайдалана алмайды. Мен онлайн-сайттың жұмысын ең жоғары баллмен бағалаймын. Мемлекеттік онлайн-қызметті жылдам алу үшін қажет нәрсенің бәрі бар. Интернеттегі сайттың «күшті» жақтары - біз барлық құжаттарды алатын жер бар. Біз қай жерде болсақ та керегімізді ала аламыз. Қандай анықтама қажет, біз бәрін ала аламыз. Қызмет көрсету сапасын жақсарту үшін не қосу керектігін білмеймін. Бәрі жақсы болды. Бас жарақатын алған мүгедектер оны қолдана алмайды, өйткені олардың басы жұмыс істемейді. Сондықтан олар қасындағы адамдарға жүгінеді.

- көрсетілетін қызметті алушылардың алдында тұрған негізгі қиындықтар - мүгедектікті белгілеуге өтініш беру үшін барлық құжаттарды алудың ұзақ процесі, көрсетілетін қызметті алушылар құжаттарды жинау процесінде бюрократия мен әуре-сарсаңды атап өтеді.

- аудан орталықтарында және шалғайдағы елді мекендерде дәрігерлік сараптама жасайтын орындар тапшы; шалғай аудандарда, ауылдарда орналасқан көрсетілетін қызметті алушылар үшін елеулі қиындықтар байқалады;

- көрсетілетін қызметті алушылар мемлекеттік органдар мен ұйымдардың (медициналық, сервистік) қызметкерлері дөрекі және мұқият емес екенін көрсетеді;

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы:

1. Түзетуге, емделуге жатпайтын мүгедектіктің белгілі бір топтары бойынша бір реттік куәландыру мүмкіндігін қарастыру;

2. Ерекше қажеттіліктері бар адамдарға ХҚКО-да кезектен тыс қызмет көрсету, қызметкерлерге жоғары қажеттіліктері бар адамдардың қызмет алу үшін кезекте тұрмауын қадағалауды тапсыру;
3. Ерекше қажеттіліктері бар адамдармен жұмыс істеу үшін ХҚКО-да арнайы терезе/үстел/маман енгізу;
4. Құжаттарды жинау рәсімін, оның ішінде диагностикалық, емдеу және оңалту іс-шараларының кешенін және қызметті ресімдеу үшін қажетті талаптарды жеңілдету.

3.26 Кедендік баждарды, салықтарды, арнайы, демпингке қарсы, өтем баждарды төлеу жөніндегі міндеттерді орындауды, сондай-ақ кеден ісі саласында қызметін жүзеге асыратын заңды тұлғаның және (немесе) уәкілетті экономикалық оператордың міндеттерінің орындалуын қамтамасыз етуді тіркеу

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызмет атауы: 01801013 Кедендік баждарды, салықтарды, арнайы, демпингке қарсы, өтем баждарды төлеу жөніндегі міндеттерді орындауды, сондай-ақ кеден ісі саласында қызметін жүзеге асыратын заңды тұлғаның және (немесе) уәкілетті экономикалық оператордың міндеттерінің орындалуын қамтамасыз етуді тіркеу

Қызмет коды: C26.

Мемлекеттік орган: Мемлекеттік кірістер комитетінің облыстар, Астана, Алматы және Шымкент қалалары бойынша аумақтық органдары

Нормативтік құқықтық акт: «Кедендік баждарды, салықтарды, арнайы, демпингке қарсы, өтем баждарды төлеу жөніндегі міндеттерді орындауды қамтамасыз етудің, сондай-ақ кеден ісі саласында қызметін жүзеге асыратын заңды тұлғаның және (немесе) уәкілетті экономикалық оператордың міндеттерінің орындалуын қамтамасыз етудің кейбір мәселелері туралы» Қазақстан Республикасы Қаржы министрінің 26 ақпандағы № 294. Нормативтік құқықтық актілері мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 16600 болып тіркелді.

Қызметті көрсету нысаны: электронды (ішінара автоматтандырылған) / қағаз түрінде

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: Импорттық-экспорттық операциялар үшін біріңғай терезесі, қызмет беруші, «электрондық үкімет» порталы арқылы.

Қызметті көрсету мерзімі: 3 (үш) жұмыс күнінен кешіктірмей

Қызметті көрсетудің нәтижесі: едендік баждарды, салықтарды, арнайы, демпингке қарсы, өтем баждарды төлеу жөніндегі міндеттерді орындауды қамтамасыз етуді, сондай-ақ хабарламамен кеден ісі саласында қызметін жүзеге асыратын заңды тұлғаның және (немесе) уәкілетті экономикалық оператордың міндеттерінің орындалуын қамтамасыз етуді тіркеу немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар.

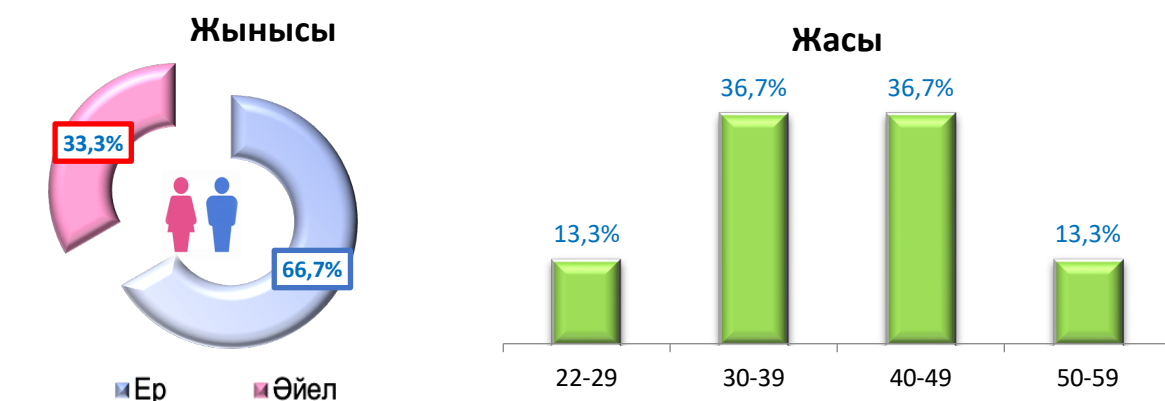
Қызмет құны: тегін

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық және сапалық зерттеулер жүргізілді, нәтижесінде мынадай нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 30 респондентті қамтыды. Оның 66,7%-ы ер және 33,3%-ы әйел. Көрсетілетін қызметті алушылардың неғұрлым маңызды жас топтары - 30-39 жас және 40-49 жас (әрқайсысы 36,7%). Өтініш білдіргендердің жалпы санының 70,0%-ы заңды тұлғалар, 16,7%-ы дара кәсіпкерлер және 13,3%-ы жеке тұлғалар, сондай-ақ сұралғандардың барлық 100%-ы ҚР резиденттері болып табылады. Қызметті алған көрсетілетін қызметті алушының барлығында (100%) физикалық қолжетімділік пен коммуникацияны қамтамасыз ету бөлігінде қосымша қажеттіліктері болған жоқ. Қызметті алған көрсетілетін қызметті алушылардың көпшілігі (63,3%) мемлекеттік органға, мекемеге, «электрондық үкімет» порталына (36,7%) және басқа да электрондық сервистерге жүгінді.

Диаграмма 3.26.1. Әлеуметтік-демографиялық блок

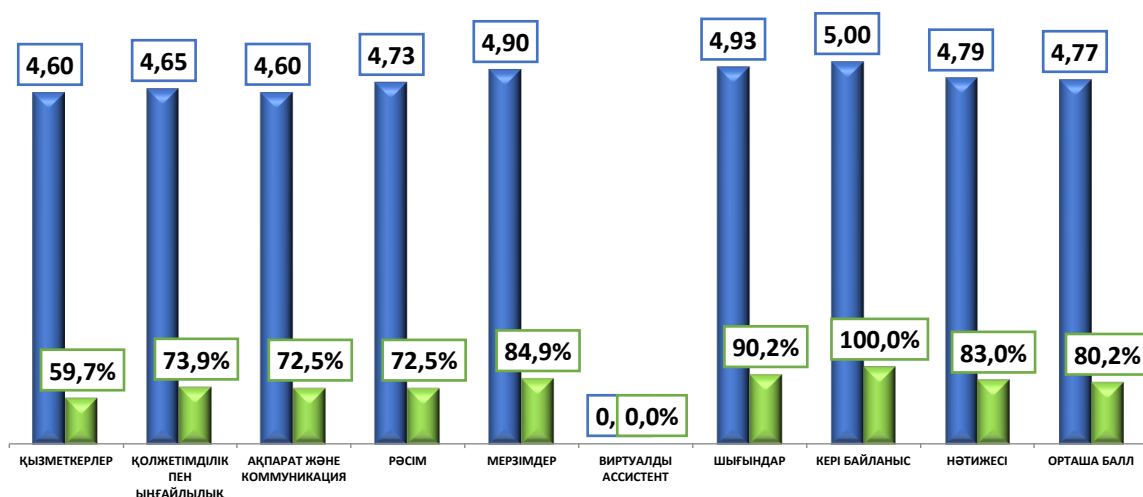


Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері төмендегі мәндерді құрады:

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы) – **80,2% және бағалаудың орташа мәні 4,77 баллды құрайды**

Диаграмма 3.26.2. Электрондық және қағаз түрінде мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және % бөлінісінде)



3.26.1-кесте. Ұпайлардың бөлінуі (электрондық нысанда)

Бағалау критерийі	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҮЙҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелу оңайлығын бағалау	4,73	90,9%
	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,73	90,9%
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,64	81,8%
	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырғандығын бағалау	4,64	81,8%
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда) қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,45	72,7%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,45	72,7%
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,55	81,8%
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,64	81,8%
	Порталды пайдалану жөніндегі Нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,55	81,8%
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанцияларға, кабинеттерге бару)	4,73	81,8%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,45	72,7%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,73	81,8%
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,91	90,9%
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,91	90,9%
ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	Виртуалды ассистентті пайдалану ыңғайлылығы		

	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы				
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы				
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		4,91		90,9%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	4,91		90,9%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	4,91		90,9%	
	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым				
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,73	4,73	81,8%	81,8%
	ОРТАША БАЛЛ		4,74		85,0%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,79		85,7%
	«Электронды үкімет» порталы		4,60		81,0%

3.26.2-кесте. Ұпайлардың бөлінуі (қағаз түрінде)

Бағалау критерийі	Қағаз түрінде көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл		Қанағаттану деңгейі	
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратты біледі	4,58	4,60	57,9%	59,7%
	Қызметкерлер шапшаң	4,63		63,2%	
	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді мұқият тыңдады	4,58		57,9%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан	4,68	4,61	68,4%	61,4%
	Жұмыс сағаттары ыңғайлы	4,63		63,2%	
	Көлік қою үшін жеткілікті орындары бар	4,63		63,2%	
	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруде және ішінде болу кезінде қандай да бір кедергілер болмады)	4,58		57,9%	
	Қажетті күту алаңдары болды, ол жерлер ыңғайлы	4,58		57,9%	
	Қызмет көрсету әділ, әрі тең шарттарда жүзеге асырылды	4,58		57,9%	
	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, сайтта, call-орталықта)	4,68		68,4%	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,68	4,67	68,4%	66,9%
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	4,68		68,4%	
	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,63		63,2%	
	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	4,68		68,4%	
	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,63		63,2%	
	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берді	4,68		68,4%	
	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	4,75		63,2%	
	Қарастыру рәсімдері оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,75		63,2%	
РӘСІМ	Нәтижені беру рәсімі ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,75	4,75	63,2%	63,2%
	Қызметті алу үшін қажетті мерзім қолайлы	4,88		78,9%	
	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы	4,88		78,9%	
МЕРЗІМДЕР					

ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		4,94		89,5%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	4,94		89,5%	
	Мен қызмет алуға қосымша, бейресми шығындар төлеген жоқпын	4,94		89,5%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым	5,00	5,00	100%	100%
	Шағымдану бойынша қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	5,00		100%	
НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,84	4,84	84,2%	84,2%
	ОРТАША БАЛЛ		4,79		75,5%
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы		4,69		68,1%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,80		75,0%

Көрсетілетін қызметті берушінің **қызметкерлері**, олардың құзыреттілігі, қызмет туралы ақпаратты меңгеруі, жеделдігі мен сыпайылығы 4,60 баллға және қанағаттану деңгейі – 59,7%-ға бағаланды.

«Электрондық үкімет» порталында тіркеудің, авторландырудың **қолжетімділігі мен ыңғайлылығын**, сондай-ақ көрсетілетін қызметті алушылар ЭЦҚ кілттің пайдалануын - 4,65 баллға және қанағаттану деңгейін 73,9%-ға бағалады.

Порталда берілген **ақпарат** мүмкін болатын 5 баллдан 4,60 баллға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 72,5%-ды құрады. Ақпарат пен коммуникацияны жақсарту бойынша ұсыныстар: «База арқылы адамдарға хабарлау үшін ақпараттық хат жіберілсе жақсы болар еді» (Қарағанды облысы).

Мемлекеттік қызмет **көрсету рәсімі** 4,73 баллға бағаланды және қанағаттану деңгейі 72,5%-ға тең. Қызмет көрсету рәсімін жақсарту бойынша ұсыныстар: «егер бұл қызметті кезекте тұрмау үшін, EGOV порталы арқылы алуға болатын болса жақсы болар еді» (Ақтөбе облысы); «Егер электрондық база тезірек жұмыс істесе жақсы болар еді» (Шымкент қ.).

Айта кету керек, **виртуалды көмекшінің** жұмысы бағаланбаған.

Мемлекеттік қызметті көрсету **мерзімі** 4,90 балға бағаланып, қанағаттану деңгейі 84,9%-ды құрады. Қызметті алу мерзімдерін оңтайландыру бойынша ұсыныстар: «Кодексте белгіленген мерзімдер сақталады, бірақ құжаттар топтамасын берген сәттен бастап мемлекеттік қызметті алғым келеді» (Ақмола облысы); «қызмет көрсету мерзімдерінің қысқарғанын қалаймын» (Абай облысы).

Мемлекеттік қызметті алу **шығындары** да жоғары орташа балл алды – 4,93 балл және қанағаттану деңгейі 90,2%. Сонымен қатар, сауалнамаға қатысқан көрсетілетін қызметті алушылардың жартысынан көбі алынған қызметтің **нәтижесін** аз бағалады – 83,0% (4,79 балл), бұл көрсетілетін қызметті алушылардың порталдағы пайдаланушылық жұмыс тәжірибесіне қанағаттанбауының, сондай-ақ туындаған проблемалар бойынша кеңес беру мүмкіндіктерінің төмендеуінің нәтижесі болуы мүмкін. Төлемге қатысты ұсыныстар: «қызмет ақысын рубльге аудару, яғни бұл автоматтандырылған кеден органы қызметтің төленгенін көріп, түсінуі үшін керек» (Абай облысы).

Бюрократия мен әуре-сарсаңды жою бойынша ұсыныстар, тілектер мен ұсынымдар: «Қызмет алу кезінде тым көп құжаттама қажет» (Шымкент қ.); «Проблемалар туындаған кезде қолдарымен сілтеп және ештеңеге

көмектесе алмайтынын айтпау үшін, білікті кадрлар болғанын қалаймын» (Батыс Қазақстан облысы).

Сондай-ақ, көрсетілетін қызметті алушылар порталда өтінім нысанын толтыру кезінде қиындықтар жоқ екенін атап өтті.

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар көрсетілетін қызметті берушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде мынадай мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган (4,80 балл және қанағаттану деңгейі 80,4%) **«электрондық үкімет» порталына қарағанда** жоғары балл алды (4,60 балл және қанағаттану деңгейі 81,0%).

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылармен жүргізілген терең сұхбат нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметті алу кезінде мынадай қиындықтар анықталды:

Мен осы жылы «Кедендік баждарды, салықтарды, арнайы, демпингке қарсы, өтем баждарды төлеу жөніндегі міндеттерді орындауды, сондай-ақ кеден ісі саласында қызметін жүзеге асыратын заңды тұлғаның және (немесе) уәкілетті экономикалық оператордың міндеттерінің орындалуын қамтамасыз етуді тіркеу» қызметін электрондық түрде алдым. Мен «e-Otinish» порталының онлайн алаңын пайдаландым. Осы онлайн сайт туралы ақпаратты мен брокер арқылы таптым. Мен бәрін өзім жасадым. Мен ешқайда көмек сұрамадым. Техникалық қиындықтар болған жоқ, бәрі анық және түсінікті. Менің ойымша, онлайн-алаңды пайдалану үшін маған қосымша дағдылар қажет болды, өйткені, мысалы, маған мемлекеттік сатып алу қызметкері көмектесті. Платформа компьютердің сенімді пайдаланушысы үшін түсінікті. Менің ойымша, сайтты пайдалану оңайырақ болуы керек, мысалы, менде қайтару кезінде проблема болды, сіз онлайн-сайттың функционалдығын неғұрлым егжей-тегжейлі ұйымдастырып, жеңілдетуіңіз керек деп ойлаймын. Маған құжаттарды жинаудың қажеті жоқ еді. Құжаттарды жинау кезінде қиындықтар болған жоқ. Қызмет алу кезінде маған бәрі ыңғайлы болды, қосымша тілек жоқ. Мемлекеттік қызметтер бойынша барлық қажет сервистерді біріктіруді және осылайша қызметтің сапасын жеңілдетуді және арттыруды ұсынамын. Егер он балдық шкала бойынша мемлекеттік қызметті бағалайтын болса, алты баллмен бағалайтын едім. Мен сайттың жұмысын алтыға бағалаймын. Сайттың жұмысын жақсарту үшін бәрін бір онлайн алаңда болатындай етіп біріктіру керек деп санаймын. Менің тілегім-цифрлық технологияны көбірек енгізу және біріктіру. Болашақта алаяқтардан қорғану үшін инфрақұрылымды дамыту керек.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осылайша, төмен бағалау мәндері негізінен көрсетілетін қызметті алушылардың порталдағы пайдаланушылық тәжірибесіне қанағаттанбауына, сондай-ақ туындаған проблемалар бойынша консультация алу мүмкіндіктерінің төмендеуіне байланысты.

Осыған байланысты көрсетілетін қызметті алушылардан сауалнамалау нәтижелері бойынша уәкілетті мемлекеттік органға және «электрондық үкімет» порталына мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру үшін мынадай шараларды қабылдау ұсынылады:

1. Төлемдердің/берешектің ағымдағы мәртебесін қадағалаудың ыңғайлылығы мен ашықтығын, сондай-ақ оларды онлайн

сервистерде/порталдарда уақытылы көрсету (салық кабинеті, qatqor.gov.kz және басқа онлайн қызметтер);

Уәкілетті мемлекеттік орган

2. Қызметті алу рәсімін жеңілдету, құжаттарды жинауды автоматтандыру;
3. Қызметті толығымен автоматтандыру;
4. Көрсетілетін қызметті алушылардың қызметті алуға байланысты шығындарын қысқарту мүмкіндігін қарастыру;
5. Ақпараттың қолжетімділігін қамтамасыз ету, қызметті алу рәсімдерінің қадамдық нұсқаулықтарын дайындау және интернет-ресурстарға орналастыру;
6. Қажетті құжаттар тізімін қысқарту.

3.27 Салық есептілігін кері қайтарып алу

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызмет атауы: 01601009 Салық есептілігін кері қайтарып алу

Қызмет коды: C27.

Мемлекеттік орган: Қаржы министрлігінің Мемлекеттік кірістер комитетінің аумақтық органдары

Нормативтік құқықтық акт: «Қазақстан Республикасының мемлекеттік кірістер органдарының мемлекеттік қызметтер көрсету қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Қаржы министрінің міндетін атқарушының 2020 жылғы 10 шілдедегі № 665 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 20955 болып тіркелген.

Қызметті көрсету нысаны: Толық автоматтандырылған/ қағаз түрінде

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: Мемлекеттік корпорация, «электрондық үкіметтің» веб-порталы, «салық төлеуші кабинеті» веб-қосымшасы, «салық есептілігін өңдеу жүйесі» ақпараттық жүйесі арқылы.

Қызметті көрсету мерзімі: 1 жұмыс күн

Қызметті көрсетудің нәтижесі: салық есептілігін кері қайтарып алу туралы хабарландыру

Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар.

Қызмет құны: тегін

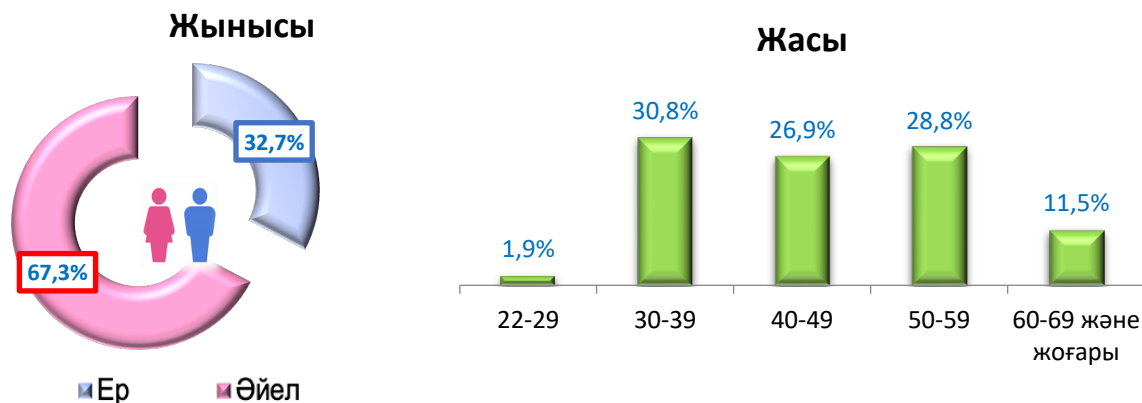
Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық және сапалық зерттеулер жүргізілді, нәтижесінде мынадай нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 52 респондентті қамтыды. Оның ішінде 32,7%-ы ер және 67,3%-ы әйел азаматтар. Көрсетілетін қызметті алушылардың неғұрлым маңызды жас топтары-30-39 жас (30,8%). Өтініш білдіргендердің жалпы санының 5,8% – ы заңды тұлғалар, ал 94,2% - ы жеке тұлғалар, сондай-ақ сұралғандардың барлығы-100% - ҚР резиденттері. Қызметті алған барлық көрсетілетін қызметті алушылардың (100%) физикалық қолжетімділік пен коммуникацияны қамтамасыз ету бөлігінде қосымша қажеттіліктері

болмады. Қызметті алған барлық көрсетілетін қызметті алушылар (100%) «электрондық үкімет» порталына (Астана-1 ААЖ, салық кабинеті) жүгінді.

Диаграмма 3.27.1. Әлеуметтік-демографиялық блок



Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері төмендегі мәндерді құрады: Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің (облыстар, Астана, Алматы және Шымкент қалалары бойынша Министрліктің Мемлекеттік кірістер комитетінің аумақтық органдары, ҚР ҚМ Мемлекеттік кірістер комитеті) қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі – **71,7% және бағалаудың орташа мәні 4,44 баллды** құрайды.

3.27.1-кесте. Ұпайлардың бөлінуі

Бағалау критерийі	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҮЙГЕ ҚАЛЫПТЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелу оңайлығын бағалау	4,90	96,2%
	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,90	96,2%
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,90	96,2%
	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырғандығын бағалаңыз	4,90	96,2%
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда) қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,83	90,4%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,88	90,4%
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,88	90,4%
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,92	92,3%
	Порталды пайдалану жөніндегі Нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,88	90,4%
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанцияларға, кабинеттерге бару)	4,92	94,2%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,92	94,2%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,92	94,2%

	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,92		94,2%	
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,92	4,92	96,2%	96,2%
ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	Виртуалды ассистентті пайдалану ыңғайлылығы	4,00	4,00	33,3%	33,3%
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	4,00		33,3%	
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	4,00		33,3%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		5,00		100%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	5,00		100%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	5,00		100%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,83	4,83	88,5%	88,5%
	ОРТАША БАЛЛ		4,78		85,6%
	Үәкілетті мемлекеттік орган		4,93		95,3%
	«Электронды үкімет» порталы		4,70		80,5%

«Электрондық үкімет» порталында тіркеудің, авторландырудың қолжетімділігі мен ыңғайлылығы, сондай-ақ көрсетілетін қызметті алушылар ЭЦҚ кілттің пайдалануын жоғары бағалады-4,90 балл және қанағаттану деңгейі 96,2%. Қызметтің қолжетімділігі мен ыңғайлылығын арттыру бойынша ұсыныстар: «қателер болды, біз оны порталда жасай алмай мекемеге бардық» (Шымкент қ.); «Портал жұмыс істемейді, техникалық ақаулар жалғасуда» (Абай облысы).

Порталда берілген ақпарат мүмкін болатын 5 балдан 4,88 балға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 90,8% құрады. Көрсетілетін қызметті алушылардың тілектері мен ұсыныстары арасында порталда көрсетілетін қызмет туралы ақпаратты іздеудің ыңғайлылығын арттыру, сондай-ақ порталда көрсетілетін қызметті алу тәсілі бойынша ақпараттың айқындылығын арттыру қажеттігі айтылды. Ақпарат пен коммуникацияны жақсарту бойынша ұсыныстар: «басында бәрі жақсы, бірақ соңында сайт қатып қалады» (Түркістан облысы); «біз барлығымен байланысқа шықтық, олар жауап бере алмады» (Алматы қ.).

Мемлекеттік қызмет көрсету рәсімі 4,92 баллға бағаланды және қанағаттану деңгейі 94,2%-ға тең. Бұл ретте қызметті алу кезінде көрсетілетін қызметті алушылар үшін ең үлкен қиындықтар құжаттар топтамасын жинау процесінде, сондай-ақ құжаттарды онлайн беру мүмкіндігінде туындады. Қызмет көрсету рәсімін жақсарту бойынша ұсыныстар: «электрондық құжат айналымын жетілдіру» (Қызылорда облысы).

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі 4,92 баллға бағаланды және қанағаттану деңгейі 96,2% құрады, бұл көп жағдайда қызмет қанағаттанарлық мерзімде көрсетілгенін білдіреді. Қызмет көрсету мерзімі бойынша қосымша тілектер мен шағымдар түскен жоқ. Қызметті алу мерзімдерін оңтайландыру бойынша ұсыныстар жоқ.

Бұл ретте, виртуалды ассистенттің жұмысын 4,0 балл және қанағаттану деңгейін 33,3%-ға бағалады.

Мемлекеттік қызметті алу **шығындары** да жоғары орташа балл алды – сәйкесінше 5,00 балл және қанағаттану деңгейі 100%.

Сонымен қатар, респонденттердің абсолютті көпшілігі қызметті алу **нәтижесін** 4,83 баллға бағалады және қанағаттану деңгейі 88,5%-ға тең болды, бұл жоғары көрсеткіш. Жұмысты жақсарту бойынша тілектер, ұсыныстар: «маған жауап бергендерін күтемін» (Жамбыл облысы); «бізді 1414 нөмірі бойынша байланыстырады, қоңырау жылдамдығы төмен болды, қызметкерлер толық көлемде жауап бере алмады» (Алматы қ.); «Тәжірибелі кадрларды қою керек» (Маңғыстау облысы); «1414 — бұл робот» (Қарағанды облысы); «1414-ке хабарласу өте қиын» (Жамбыл облысы).

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар көрсетілетін қызметті берушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде мынадай мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган (4,93 балл және 95,3% қанағаттану деңгейі) **«электрондық үкімет» порталына** қарағанда жоғары балл алды (4,70 балл және 80,5% қанағаттану деңгейі).

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылармен жүргізілген терең сұхбат нәтижелері бойынша келесі жауаптар алынды:

Мен осы жылы «Салықтық есептілікті кері қайтарып алу» қызметін электронды түрде алдым. Мен осы қызметті алу үшін E-salyq business, салық төлеушінің кабинетін пайдаланамын. Семинарларда алаңдар туралы ақпарат табылды. Біз салық семинарларына қатысамыз, қыздар бәрін интернет-ресурстар арқылы түсіндіреді. Мен қызметті өзім ала алдым. Сайттарды пайдалану кезінде, егер сұрақтар туындаса, біз көмекке жүгінеміз. Көмек сұрағаннан кейін мен қызметті онлайн ала аламын.

Кейде мен қызметті ала алмауымның негізгі себептері, есеп жібергенде, қате жіберіледі деп ойлаймын. Содан кейін біз салық комитетіне қоңырау шала бастаймыз, неге қате екенін білу үшін. Кейде есеп дұрыс емес болады. Аймақ дұрыс емес болса, ол қателік болады, есеп отырмайды. Есеп беру кезінде біз қолдау қызметіне хабарластық.

Техникалық қиындықтарға, кейде сайттар жұмыс істемей тұрғанда тап боламыз, олар қазір жиі жұмыс істемейді деп айтар едім. Белгісіз себептермен бізде Egov.kz соңғы бес күннің ішінде жұмыс істемеді. Бұл сайтты пайдалану үшін, бір жерде қосымша оқуға мүмкіндік болса, жақсы болар еді деп ойлаймын. Бұл сайтты барлығы бірдей пайдалана алмайды. Біз онлайн басталғаннан бері өзіміз пайдаланып келеміз, бірақ бәрібір кейде қателіктер жібереміз. Менің ойымша, сайтты жақсарту үшін сайттар уақытылы жұмыс істеуі керек, егер жаңалық енгізілсе, бір-екі күн бойы сайттар жұмыс істемейді. Мен бәрі тезірек болғанын қалаймын. Біздің Қазақстанда интернет әлсіз. Сайтты пайдалану кезінде біз құжаттарды және оффлайн режимінде де жинаймыз. Кейде құжаттарды жинау кезінде қиындықтар туындайды. Құжаттарды жинауды жеңілдету туралы менің тілектерім, менің ойымша, қазір маған ұнайтыны, дәл сол банктік деректемелер, салық деректемелері қажет емес екендігі. Бүкіл салық жүйесі қатып жатыр, базалар қатып жатыр, менің ойымша, бұл жаман емес. Құжаттаманы тексеру уақытылы жауап беру үшін тезірек болғанын қалаймын. Менің ойымша, қазір көптеген бағдарламалар бар, олар көп нәрсені енгізді. Жалғыз қиындық -салық төлеушінің кабинетінде кәсіпкер режимі көрінбейді, мұндай функция жоқ. Электрондық лицензиялау

порталынан іздемеу, қарамау үшін режим бірден көрінгенін қалаймын. Мен сайттың жұмысын 8 баллмен бағалаймын. Менің ойымша, салық төлеушінің кабинеті арқылы салық есептілігі тез жүктеледі, кері қайтарылады. СОНО арқылы ол сәл күрделі. Кабинет арқылы бәрі тезірек болады. Сайттың күшті жақтары: есеп беру тез өңделеді. Әлсіз жақтары: бұл қарыз туралы анықтамаға тапсырыс бересің, бірақ кейде ол қатып қалады.

Сайттың жұмысын жақсарту бойынша менің ұсыныстарым:

1.Бағдарламалардың қатып қалмауы үшін сайтты жеделдету керек, әсіресе есеп беру кезеңінде бізде бағдарламалар тұрып қала бастайды. Есеп беру кезінде оңтайлы жұмыс істеген жөн, ал бағдарламалар қатып қалмаса болды.

2.Салық төлеушінің кабинетінде кәсіпкердің режимін, сондай-ақ электрондық лицензиялауға ауыспай кабинетте талон алу мүмкіндігін функционалға қосу. Телефон арқылы да талонды басып шығару мүмкіндігі жоқ.

-Бұл қызметті алу компьютерлік дағдыларды нашар меңгерген немесе мүлде білмейтін көрсетілетін қызметті алушыларда қиындық туғызады, содан кейін олар ақылы негізде мамандардан көмек сұрайды.

- «Салық төлеуші кабинеті» порталының сенімді пайдаланушылары үшін бұл қызмет ешқандай қиындық тудырмайды, бірақ қызметті алғаш рет пайдаланған пайдаланушылар үшін түсініксіз ақпарат көп.

Бұл қызмет бойынша «Жасырын сатып алушы» әдісі жүргізілді және ешқандай ескертулер анықталмады.

Фокус-топтық пікірталастарды өткізу кезінде көптеген адамдар бұл қызметті Каспий қосымшасына қосу керек деген пікір білдірді, өйткені көптеген смартфон пайдаланушылары қосымшаның көмегімен қызметтерді алу өте ыңғайлы екенін атап өтті.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осыған байланысты көрсетілетін қызметті берушіге ұсынылады:

1. Нақты мемлекеттік қызметті алу үшін сайтты пайдалану бейне роликтерін жүктеу.
2. Сайттың техникалық параметрлерін пысықтау, әрбір көрсетілетін қызметті алушы пайдалану үшін оңайлату.
3. Басқа платформаларға өтпестен сайттың өзінде осы типтегі мәлімдемелерге жауап беру туралы хабарлама жіберу.

3.28 Қазақстан Республикасы ратификациялаған халықаралық шарттарға сәйкес Қазақстан Республикасының тасымалдаушыларына шет мемлекет аумағы арқылы жүріп өтуге рұқсат беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызмет атауы: 01104004 Қазақстан Республикасы ратификациялаған халықаралық шарттарға сәйкес Қазақстан Республикасының тасымалдаушыларына шет мемлекет аумағы арқылы жүріп өтуге рұқсат беру

Қызмет коды: C28.

Мемлекеттік орган: Көлік министрлігі (Индустрия және инфрақұрылымдық

даму министрлігі)

Нормативтік құқықтық акт: «Қазақстан Республикасының халықаралық қатынастағы автомобильмен тасымалдауларында рұқсат беру жүйесін қолдану қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің міндетін атқарушының 2015 жылғы 27 наурыздағы № 353 бұйрығына өзгерістер енгізу туралы» Қазақстан Республикасы Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің 2020 жылғы 15 мамырдағы № 295 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілері мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 20657 болып тіркелді

Қызметті көрсету нысаны: электрондық (ішінара автоматтандырылған) / қағаз түрінде

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: Мемлекеттік корпорация, «электрондық үкіметтің» веб-порталы арқылы.

Қызметті көрсету мерзімі: 1 (бір) жұмыс күні.

Қызметті көрсетудің нәтижесі: Қағаз түрінде жолаушылар мен багажды тұрақты емес тасымалдауға және жүктерді тасы- малдауға шетелдік рұқсат (бұдан әрі – шетелдік рұқсат) не мемлекеттік қызметті көрсету- ден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар.

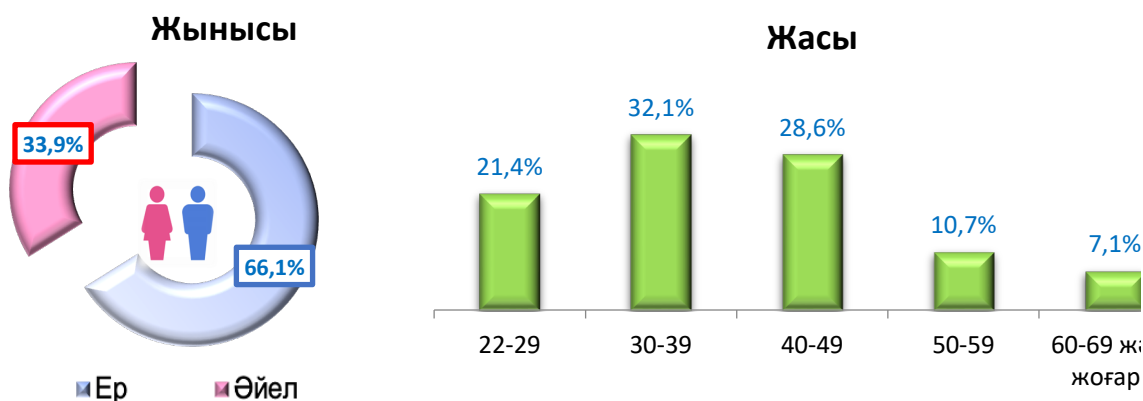
Қызмет құны: ақылы, 1 АЕК.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық және сапалық зерттеулер жүргізілді, нәтижесінде мынадай нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 56 респондентті қамтыды. Оның 66,1%-ы ер және 33,9%-ы әйел. Көрсетілетін қызметті алушылардың неғұрлым маңызды жас топтары - 30-39 жас (32,1%). Өтініш білдіргендердің жалпы санының 21,4%—ы заңды тұлғалар, 32,1%-ы дара кәсіпкерлер, 48,4% - ы жеке тұлғалар, сондай-ақ сұралғандардың көпшілігі-98,2% - ҚР резиденттері, ал 1,8%-ы елдің резиденттері емес болып табылады. Барлығында (100%) физикалық қолжетімділік пен коммуникацияны қамтамасыз ету бөлігінде қосымша қажеттіліктері болған жоқ, қызметті алған көрсетілетін қызметті алушылардың көпшілігі (96,4%) «электрондық үкімет» порталына, ал 3,6%-ы ХҚКО-ға өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына жүгінді.

Диаграмма 3.28.1. Әлеуметтік-демографиялық блок



Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері төмендегі мәндерді құрады:

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы)– **64,6% және бағалаудың орташа мәні 4,04 баллға** тең.

3.28.1-кесте. Ұпайлардың бөлінуі

Бағалау критерийі	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелу оңайлығын бағалау	4,48	4,49	71,4%	71,4%
	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,49		71,4%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,49		71,4%	
	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырғандығын бағалаңыз	4,49		71,4%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда) қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,28	4,41	60,7%	67,9%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,28		60,7%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,44		67,9%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,55		75,0%	
	Порталды пайдалану жөніндегі Нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,53		75,0%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанцияларға, кабинеттерге бару)	4,56	4,58	78,6%	79,0%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,56		78,6%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,57		73,2%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,65		85,7%	
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,56	4,56	80,4%	80,4%
ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	Виртуалды ассистентті пайдалану ыңғайлылығы	4,00	4,00	16,7%	16,7%
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	4,00		16,7%	
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	4,00		16,7%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы	4,69	4,76	85,7%	85,7%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды	4,67		83,9%	
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	4,78		87,5%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	4,74		85,7%	
КЕРІ	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап	1,17	1,17	0,0%	0,0%

БАЙЛАНЫС	алдым				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым	1,17		0,0%	
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,33	4,33	67,9%	67,9%
	ОРТАША БАЛЛ		4,04		64,6%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,61		81,3%
	«Электронды үкімет» порталы		4,01		53,6%

«Электрондық үкімет» порталында тіркеудің, авторландырудың қолжетімділігі мен ыңғайлылығы, сондай-ақ көрсетілетін қызметті алушылар ЭЦҚ кілттің пайдалануын жоғары бағалады-4,49 балл және қанағаттану деңгейі 71,4%. Қызметтің қолжетімділігі мен ыңғайлылығын арттыру бойынша ұсыныстар: «бұл көп уақытты қажет етті, мерзімдерді қысқартқан дұрыс болар еді» (Алматы облысы).

Порталда берілген ақпарат мүмкін болатын 5 баллдан 4,41 баллға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 67,9%-ды құрады. Көрсетілетін қызметті алушылардың тілектері мен ұсыныстары арасында порталда көрсетілетін қызмет туралы ақпаратты іздеудің ыңғайлылығын арттыру, сондай-ақ порталда көрсетілетін қызметті алу тәсілі бойынша ақпараттың айқындылығын арттыру қажеттігі айтылды. Ақпарат пен коммуникацияны жақсарту бойынша ұсыныстар: «бұрын жақсы әрі ыңғайлы болған, қазір құжаттарды нотариалды түрде ешкім сендірмейді, табу қиын» (Қостанай облысы); «Жаңаөзендегі шетелге сапарларды оңайлату» (Маңғыстау облысы).

Мемлекеттік қызмет көрсету рәсімі 4,58 баллға бағаланды және қанағаттану деңгейі 79%-ға тең. Бұл ретте қызметті алу кезінде көрсетілетін қызметті алушылар үшін ең үлкен қиындықтар құжаттар топтамасын жинау процесінде, сондай-ақ құжаттарды онлайн беру мүмкіндігінде туындады. Қызмет көрсету рәсімін жақсарту бойынша ұсыныстар: «қызметті оңайлату керек, көп әуре-сарсаң болды» (Қостанай облысы); «Менің қызмет көрсету рәсімін жақсарту бойынша ұсыныстарым жоқ, себебі бұл іспен бухгалтер айналысады» (Астана қ.); «Сайт қатып қалады, құжаттарды тіркеу үшін терезеден дұрысын таңдай алмаймын. Мен машинаның нөмірін енгіздім және тоқтадым, әрі қарай қалай дұрыс екенін түсіне алмаймын. Бүгін инспекцияға жүгіндім» (Солтүстік Қазақстан облысы).

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі 4,56 баллға бағаланды және қанағаттану деңгейі 80,4%-ды құрады, бұл көп жағдайда қызмет қанағаттанарлық мерзімде көрсетілгенін көрсетеді. Қызмет көрсету мерзімі бойынша қосымша тілектер мен шағымдар түскен жоқ. Қызметті алу мерзімдерін оңтайландыру бойынша ұсыныстар: «мен қайда баратынымды білмеймін» (Солтүстік Қазақстан облысы); «бланкілердің жоқтығына сілтемелейді» (Ақмола облысы); «қызметті алу кезінде жиі техникалық ақаулар туындайды» (Жетісу облысы); «Біз шекарада рұқсат күтіп тұрдық және уақытты қысқарту үшін көп уақыт қажет болды» (Алматы облысы).

Бұл ретте, көрсетілетін қызметті алушылар виртуалды ассистенттің жұмысы үшін ең төменгі ұпайларды (4,0 балл және қанағаттану деңгейі 16,7%) қойғанын атап өткен жөн.

Мемлекеттік қызметті алу шығындары да жоғары орташа балл алды – 4,76 балл және қанағаттану деңгейі 85,7%-ға тең.

Сонымен қатар, респонденттердің абсолютті көпшілігі қызметті алу нәтижесін 4,33 баллға бағалады және қанағаттану деңгейі 67,9%-ға тең

болды, бұл орташадан жоғары көрсеткіш. Портал жұмысын жақсарту бойынша ұсынымдар, тілектер: «әзірге ешқандай ұсыныс жоқ, өйткені мен бұл қызметті жақсы меңгермедім» (Астана қ.); «рұқсат алу рәсімін әлі де жеңілдетуге болады» (Шығыс Қазақстан облысы); «ең бастысы, бәрі жұмыс істеуі керек» (Шымкент қ.); «интернет жылдамдығы осы уақытта тұратын ауданымызда қатты ұстамайды» (Жамбыл облысы); «егер мемлекеттік қызмет көрсету бойынша кезеңдер аз болса жақсы болар еді» (Шығыс Қазақстан облысы); «Барлық электрондық базалардың дұрыс жұмыс істегенін қалаймын» (Қарағанды облысы); «халықаралық тасымалдауға рұқсат беру қызметінен бас тарту келмеуі үшін, мысалы, Ресейге немесе Қытайға анықтаманың қай бағытқа берілетінін алдын ала білу мүмкіндігі болса жақсы болар еді» (Маңғыстау облысы); «құжатты беру мерзімін қысқартса» (Маңғыстау облысы).

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар көрсетілетін қызметті берушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде мынадай мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган (4,61 балл және қанағаттану деңгейі 81,3%) **«электрондық үкімет» порталына** қарағанда жоғары балл алды — 4,01 балл және қанағаттану деңгейі 53,6%.

Шағымдану нәтижесіне қанағаттанбады: «қолдау қызметі 3 күн күтіңіз дейді, ал көлік инспекциясы бізден 2 жұмыс күні ішінде қызмет көрсетуді талап етеді» (Жетісу облысы). Көрсетілген қызметтің нәтижесіне қанағаттанбады, себебі: «Анықтама мерзімі аяқталғаны туралы хабарламады» (Ақмола облысы); «қызмет ашық емес, жүйеде түсініксіз коэффициенттер бар» (Алматы қ.); «неге бір жүргізуші екі машинада жұмыс істей алмайды?!» (Алматы қ.); «Интернетке кіру қиын, қолжетімділік жоқ» (Маңғыстау облысы) секілді жауаптар болды. Бюрократия мен әресарсанды жою бойынша ұсыныстар, тілектер мен ұсынымдар: «Құжаттар тізбесі үнемі өзгеріп отырады, осыған байланысты құжаттарды тапсыру мерзімі кешіктіріледі» (Астана қ.).

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылармен жүргізілген терең сұхбат нәтижелері бойынша мыналар алынды:

Биыл мен «Қазақстан Республикасы ратификациялаған халықаралық шарттарға сәйкес Қазақстан Республикасының тасымалдаушыларына шет мемлекеттің аумағы арқылы өтуге рұқсат беру» қызметін электронды түрде алдым. Мен онлайн сайтты egov.kz порталын қолдандым, сайт туралы ақпарат қалай табылғанын білмеймін, ол менде болды. Біз қызметті өзіміз ала алдық, бәрі түсінікті. Көлік инспекциясының менеджерлерінен көмек сұрадым. Көмек сұрағаннан кейін ол қызметті ала алдық. Қызметтің өзін алудың қиындығы, сізге халықаралық тасымалдауға рұқсат берілмеген және қажет болмаған кезде коэффициент ұғымы бар. Менің ойымша, дағдылар қажет емес, бізде шетелдік онлайн алаңдармен тәжірибе бар, олармен салыстырғанда дағдылар керек жоқ. Компьютердің сенімді пайдаланушысы үшін сайт қарапайым, кез-келген адамға деп айтпаймын. Жалпы, осы онлайн алаңда бәрі маған сәйкес келеді. Маған кейбір құжаттарды жинауға тура келді, мысалы: паспорт және техникалық тексеру. Құжаттарды жинау кезінде ешқандай проблемалар болған жоқ. Құжаттарды жинау кезіне менің ұсынысым - сол бағытта еңбекті жалғастыру. Сайт қатып қалатыны жалғыз мәселе, қалған функционалдылық жағында бәрі жақсы. Қызмет менің

барлық сұранысыма толық жауап береді. Мен сайттың жұмысын төртке бағалаймын, себебі әрқашан жақсы жаққа ұмтылу керек. Барлығы салыстыру арқылы және басқа сайттарға сүйене отырып бағаланды, мен жалпы осы онлайн-сайтта бәрі жақсы деп айтамын. Бұл сайт бойынша менің ұсынысым: ақшаны аямай, елдің инфрақұрылымын дамытуды жалғастыру және сол бағытта қозғалу!

Бұл қызмет бойынша «Жасырын сатып алушы» әдісі жүргізілді және ешқандай ескертулер анықталмады.

Бұл қызмет бойынша ең үлкен проблема-бұл өтінімді уақытында жіберуге мүмкіндік бермейтін, шетелдік рұқсаттарды беруден бас тартудың себептері болып табылатын осы қызметті бағдарламалық қамтамасыз етумен байланысты құжаттарды тапсырудағы қиындықтар.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осыған байланысты көрсетілетін қызметті берушіге – «электрондық үкімет»/ «электрондық лицензиялау» порталына ұсынылады:

1. Нақты мемлекеттік қызметті алу үшін сайтты пайдалану бейнероликтерін жүктеу;
2. Қызмет ашық емес, жүйедегі түсініксіз коэффициенттерге байланысты консультациялардың сапасын арттыру;
3. Осы қызметті ұсыну үшін Мемлекеттік корпорация мамандарының құзыреттілігін жетілдіру;
4. Мемлекеттік корпорация қызметкерлерін оқыту әдістерін жетілдіру. Мемлекеттік орган тоқсанына бір рет ХҚКО қызметкерлерімен семинарлар өткізеді, бірақ олар зерттеу нәтижелері көрсеткендей, тиімді емес болып табылады;
5. Шетелдік рұқсаттарды бөлудің ашық процедурасын жасау.

3.29 Халықаралық автомобильмен тасымалдауды жүзеге асыруға рұқсат беру туралы куәлік және автокөлік құралына рұқсат карточкасын беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызмет атауы: 01101001 Халықаралық автомобильмен тасымалдауды жүзеге асыруға рұқсат беру туралы куәлік және автокөлік құралына рұқсат карточкасын беру

Қызмет коды: C29.

Мемлекеттік орган: Көлік министрлігі (Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрлігі)

Нормативтік құқықтық акт: «Халықаралық автомобильмен жүк тасымалдауды жүзеге асыруға автомобильмен тасымалдаушыларға рұқсат беру қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Көлік және коммуникация министрлігінің 2011 жылғы 24 тамыздағы № 523 бұйрығы. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде 2011 жылы 26 қыркүйекте № 7204 болып тіркелген.

Қызметті көрсету нысаны: электрондық (толық автоматтандырылған) .

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: «Электрондық үкіметтің» веб-порталы арқылы.

Қызметті көрсету мерзімі: 2 (екі) жұмыс күні.

Қызметті көрсетудің нәтижесі: халықаралық автомобильмен жүктерді

тасымалдауды жүзеге асыруға рұқсат беру туралы куәлік және (немесе) автокөлік құралына рұқсат беру карточкасы.

Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар.

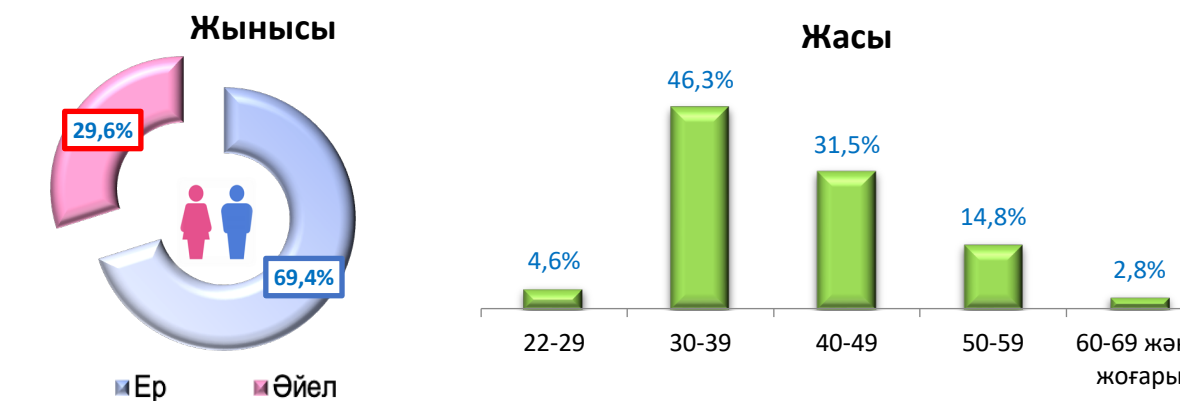
Қызмет құны: ақылы, Рұқсат беру куәлігін беру - 0,25 АЕК; рұқсат беру карточкасы - тегін.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық және сапалық зерттеулер жүргізілді, нәтижесінде мынадай нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 108 респондентті қамтыды. Оның 69,4%-ы ер және 29,6%-ы әйел. Көрсетілетін қызметті алушылардың неғұрлым маңызды жас топтары - 30-39 жас (46,3%). Өтініш білдіргендердің жалпы санының 43,5%-ы заңды тұлғалар және 56,5%-ы жеке тұлғалар, сондай-ақ сұралғандардың барлық 100%-ы ҚР резиденттері болып табылады және физикалық қолжетімділік пен коммуникацияны қамтамасыз ету бөлігінде қосымша қажеттіліктері жоқ. Қызмет алушылардың көпшілігі (98,1%) «электрондық үкімет» порталына жүгінді.

Диаграмма 3.29.1. Әлеуметтік-демографиялық блок



Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері төмендегі мәндерді құрады:

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің (мемлекеттік органдар, «электрондық үкімет», «электрондық лицензиялау» порталдары) қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі – **62,8% және бағалаудың орташа мәні 3,82 баллды** құрады.

Жаппай сауалнама нәтижелері негізінде 5 балдық шкала бойынша мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау есебі жасалды, сондай-ақ негізгі 8 критерий бойынша қанағаттану деңгейі айқындалды:

3.29.1-кесте. Ұпайлардың бөлінуі

Бағалау критерийі	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелу оңайлығын бағалау	4,58	4,58	77,8%	77,8%
	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,57		77,8%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,58		77,8%	
	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырғандығын бағалаңыз	4,57		77,8%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда) қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,46	4,55	68,5%	75,0%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,47		70,4%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,58		76,9%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,64		80,6%	
	Порталды пайдалану жөніндегі Нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,60		78,7%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанцияларға, кабинеттерге бару)	4,62	4,63	78,7%	79,2%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,62		78,7%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,65		80,6%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,63		78,7%	
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,76	4,76	87,0%	87,0%
ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	Виртуалды ассистентті пайдалану ыңғайлылығы	1,50	1,50	0,0%	0,0%
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	1,50		0,0%	
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	1,50		0,0%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы	4,76	4,82	91,7%	92,4%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды	4,79		91,7%	
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	4,73		89,8%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	4,91		96,3%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым	1,00	1,00	0,0%	0,0%
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым	1,00		0,0%	
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,73	4,73	90,7%	90,7%
	ОРТАША БАЛЛ		3,82		62,8%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,72		86,5%
	«Электронды үкімет» порталы		3,63		55,1%

«Электрондық үкімет» порталында тіркеудің, авторландырудың қолжетімділігі мен ыңғайлылығы, сондай – ақ көрсетілетін қызметті алушылар ЭЦҚ кілттің пайдалануын жоғары бағалады-4,58 балл және

қанағаттану деңгейі 77,8%. Қызметтің қолжетімділігі мен ыңғайлылығын арттыру бойынша ұсыныстар: «бұйрық желтоқсан айында енгізілді, бірақ портал жұмыс істемеді. Бірнеше айдан кейін ғана жұмыс жасады, сілтемелер жоқ, құжаттарды қайда жүктеуге болатыны түсініксіз» (Алматы қ.); «түсініктемеге арналған баған жоқ. Менде жеке кәсіпкердің профилі жеке тұлғаға ауысты. Бірақ құжатта қате деректер көрсетілген, инспекцияға жүгінуге тура келді» (Қостанай облысы); «жүйе қатып тұр» (Қостанай облысы); «Біз бергеннің бәрін жойып тастады, қазір оны қайтадан алу керек» (Қостанай облысы); «мен қазірдің өзінде жасы келген адаммын, мүмкін жастар да компьютерлік нюанстарды білмейді. Қиындықтар болды. Мен бейне нұсқаулықты ұстандым, бірақ олар дұрыс көрсетпеді. Шығындар болды. Бейне нұсқаулықта қателіктер болды, мен 1700 тг тиынмен төледім. Енді бұл ақшаны мемлекеттен қалай қайтаруға болатынын білмеймін» (Жамбыл облысы); «бағдарлама өте шикі, құжаттарды алу тұрғысынан көптеген сұрақтар туындайды, қызметкерлер оларға жауап бермейді» (Жамбыл облысы); «Біз әрқашан қызметті аламыз, бұл әртүрлі тәсілдермен болады. Мерзімдері кейде ұзақ болады, 2-3 күн күтеміз» (Алматы қ.); «Машиналар дайын, құжаттар бар, бірақ бірнеше рет тапсырдым, 4 күндей құжатты ала алмадым» (Алматы қ.); «бюрократия бар. Құжаттардың түпнұсқасын нотариалды куәландыру қажет» (Павлодар облысы); «қиындықтар болды, мен көп нәрсені түсінбедім. Салықтар бойынша порталға барлық есептіліктер қосылды, кейбір қиындықтар болды» (Алматы облысы); «инспекцияға жүгінген сұрақтар болды, олар көмектесті» (Ақтөбе облысы); «портал қатып қалды, өзім істемедім. Маған көмектесті» (Астана қ.); «CarGoRuqsat» бойынша интеграция жүріп жатты, портал іске қосылғанша бір апта күттім. EGOV бойынша бәрі жақсы болды» (Павлодар облысы); «бір анықтама бойынша ескертулер болды. Олар бірнеше рет қызмет көрсетті, және тек бір анықтама бойынша ескерту жіберді» (Ақмола облысы); «кеденде жүргенде өте ыңғайлы. Бірақ құжатты алған кезде база қатып қалады, сол жағы ыңғайсыз» (Ақмола облысы); «бірінші рет төлем төлей алмадық, ақшаны дұрыс жерге жібермедік» (Шығыс Қазақстан облысы); «қателер бар. 3 Машинаны тіркеген кезде, қате 1 машинада болса, онда бірден 3 қабылданбайды (Ақтөбе облысы); «айналысқан қызметкерлер проблемалар болғанын айтты» (Солтүстік Қазақстан облысы); «мен 0 қоямын. Порталды жеңілдетіңіз. Анықтаманы талап етесіз, мұның бәрі сізге не береді. Тек ақша жасайсыз, тасымалдаушыларды мазақ етесіз» (Жамбыл облысы); «құжаттың толық емес пакетін жазады, және қандай құжаттың қабылданбағанын, себебін көрсетпейді» (Алматы қ.); «өте нашар, 0» (Алматы қ.); «өтінім бердік, маған мақұлданбады» (Маңғыстау облысы); «Өткен жылы база нашар жұмыс істеді» (Түркістан облысы); «Біз қателерді түзеткенше бас тартулар болды» (Абай облысы); «Порталда қызмет алу қиын» (Батыс Қазақстан облысы); «порталда қажетті ақпарат жоқ» (Қарағанды облысы); «порталда әрдайым дұрыс ақпарат бола бермейді» (Қызылорда облысы); «қызмет алу қиын, салықтар төлеймін, менің балаларым, несиелерім бар. Біз отбасын қалай тамақтандырамыз.» (Қызылорда облысы); «бұл қызмет бойынша бәрі жақсы, бірақ бізге себепсіз тасымалдаудан бас тартылды» (Ақмола облысы); «кейде түсініксіз» (Ақтөбе облысы); «Бізде «CarGoRuqsat» мәселесі бар, олар кеден қызметкерлері, әзірлеушілер дұрыс жұмыс істемейді дейді. База нақты жұмыс істемейді, деректерді ала алмаймыз» (Жетісу облысы); «рұқсат карточкасы

жаңартылды, сондықтан оны әлі алған жоқпын» (Астана қ.); «Көлік Қытайда болғанша, біз оны рәсімдей алмадық» (Алматы қ.); «құжатты бірден ала алмадық» (Жетісу облысы); «Төлем бойынша 4 рет төледім. Базадағы қызмет ұзақ болды, QR бойынша төлеу кезінде ұзақ уақыт алды және ақша босқа кетті» (Түркістан облысы); «Төлем жасау қиындықтары болды. Порталда бәрі болса да, біз базаға кіре алмай екі рет төледік. 7000 теңге» (Маңғыстау облысы); «басында қателіктер болды, біз барып түсіндірдік. Төлем тіркелген жоқ. Барлығы тез түзетілді» (Түркістан облысы); «қателіктер жіберілді; енді экологиялық ИДБ қосылды. Анықтаманы қайдан алуға болатындығы туралы ақпарат жоқ. Барлығы оны ала алмайды» (Қызылорда облысы); «Біз сертификат алдық, картаны ала алмаймыз» (Ақмола облысы); «алғаш рет алатын адамдарға өте қиын» (Шығыс Қазақстан облысы).

Порталда берілген **ақпарат** мүмкін болатын 5 баллдан 4,55 баллға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 75%-ды құрады. Көрсетілетін қызметті алушылардың тілектері мен ұсыныстары арасында порталда көрсетілетін қызмет туралы ақпаратты іздеудің ыңғайлылығын арттыру, сондай-ақ порталда көрсетілетін қызметті алу тәсілі бойынша ақпараттың айқындылығын арттыру қажеттігі айтылды. Ақпарат пен коммуникацияны жақсарту бойынша ұсыныстар: «порталда куәлік бар, бірақ оны сканерлеп, жүктеу керек. Сілтемелер жоқ» (Алматы қ.); «бірнеше күн өтті, пошта арқылы төленді, кішкене әуре-сарсаң болды. Екі рет төледік, сонымен қатар 3 рет бас тартты» (Солтүстік Қазақстан облысы); «сізде базамен не болып жатыр, соңғы уақытта кіре алмаймыз» (Алматы қ.); «өте көп құжаттарды талап етеді» (Алматы облысы); «бюрократизммен бетпе-бет келдік» (Шығыс Қазақстан облысы); «800 тг қай шотқа жіберу керектігін білмедік» (Астана қ.); «фотосуреттер анық болса жақсы болар еді, құжаттар анық көрінбейді» (Ақтөбе облысы); «жұмыс істеу ыңғайсыз, көлік сөзін жазып жатқанда, халықаралық іздеуге сілтеме шықпайды, тек рұқсат сөзін жазғанда сілтеме шығады. Іздеу процессі соңына дейін дұрыс жұмыс істемейді» (Ақтөбе облысы); «Кейде құжат рәсімделген болады, бірақ порталға кірсең құжаттар жоқ» (Түркістан облысы); «қызметке өте қанағатсызбын» (Қызылорда облысы); «Декларация мен шотты неге бәрін сұрайды?» (Павлодар облысы).

Мемлекеттік қызмет көрсету **рәсімі** 4,63 баллға бағаланды және қанағаттану деңгейі 79,2%-ға тең. Бұл ретте қызметті алу кезінде көрсетілетін қызметті алушылар үшін ең үлкен қиындықтар құжаттар топтамасын жинау процесінде, сондай-ақ құжаттарды онлайн беру мүмкіндігінде туындады. Қызмет көрсету рәсімін жақсарту бойынша ұсыныстар: «порталды пысықтау қажет. Мен 3 балл қоямын» (Алматы қ.); «Сайт қатады, пысықтау керек» (Ақтөбе облысы); «Біз құжатты әлі алған жоқпыз» (Жамбыл облысы); «бұл азап» (Қызылорда облысы); «Біз құжатты әлі алған жоқпыз. Жүйе осындай» (Жамбыл облысы); «Барлық автомобильдер техникалық байқаудан өтті, бірақ базада көрсетілмейді» (Павлодар облысы); «CarGoRuqsat» порталы бойынша біз төлем жасауда қиындықтарға тап боламыз» (Жетісу облысы).

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімі** 4,76 баллға бағаланды және қанағаттану деңгейі 87%-ды құрады, бұл көп жағдайда қызмет қанағаттанарлық мерзімде көрсетілгенін көрсетеді. Қызмет көрсету мерзімі бойынша қосымша тілектер мен шағымдар түскен жоқ. Қызметті алу мерзімдерін оңтайландыру бойынша ұсыныстар: «керек емес құжатқа

байланысты көп уақыт жұмсауға тура келді» (Қостанай облысы); «жауап болды, бірақ нәтиже болмады» (Қостанай облысы); «құжатты әлі алған жоқпын» (Қостанай облысы); «4-18 күн күтуге тура келді» (Қызылорда облысы)

Виртуалды ассистенттің жұмысын жақсарту бойынша ұсыныстар: «түсініксіз жұмыс істейді, жауап бермейді» (Алматы қ.).

Мемлекеттік қызметті алу **шығындары** да жоғары орташа балл алды – 4,82 балл және қанағаттану деңгейі 92,4%. Төлемге қатысты ұсыныстар: «соманы азайту» (Солтүстік Қазақстан Облысы); «төлем бойынша қателер болды» (Қостанай облысы); «шығындар көп, экологиялық сыныптар бойынша анықтама аламыз, олардың құны 30 000 теңге. Бұл өте қымбат» (Алматы облысы); «өз кінәмен ол жерге ақша жібергенмін, 2 рет төледім» (Алматы облысы); «қайда төлеу керектігін көрсету қол жетімді емес» (Астана қ.); «жүргізуші басқа қалада, көлікті қарсы алу керек. Қызметті алу ыңғайлы, құжат тапсыру ыңғайсыз» (Шығыс Қазақстан облысы).

Шағымдану мерзімін бағалауды және шағымдану нәтижесін білдіретін **кері байланыс** төмен орташа балл - 1 балл және қанағаттану деңгейі 0% деп бағаланды.

Шағымдану нәтижесіне қанағаттанбаудың себебі: «құжаттарды қайда тіркеу керектігі туралы белгілер жоқ, бірнеше рет қоңырау шалып, нақтылау қажет» (Алматы қ.); «қоңырау шала алмадым» (Қостанай облысы); «Олар білетініне жауап берді және білгенін айтты» (Алматы қ.); «жауап ала алмадым» (Атырау облысы); «байланыс үзілді» (Батыс Қазақстан облысы); «әрқашан жауап бере алмайды» (Жетісу облысы).

Сонымен қатар, респонденттердің абсолютті көпшілігі қызметті алу **нәтижесін** 4,73 баллға бағалады және қанағаттану деңгейі 90,7%-ға тең, бұл төмен көрсеткіш. Портал жұмысын жақсарту бойынша тілектер мен ұсыныстар: «түсініктеме үшін бағандар қою, құжаттарды екінші рет жіберген кезде жаңа құжаттар бар екенін жазуға болатын болса» (Қостанай облысы); «соманы азайту» (Солтүстік Қазақстан Облысы); «қайта жасау керек» (Қостанай облысы); «порталды пысықтау» (Қостанай облысы); «бұйрық шықты, бірақ сайт жұмыс істемейді. Өздері білмейді, бірақ өздері талап етеді. Менікі Қазақстан-Ресей, ал Еуропаға баратын адамдарға көптеген құжаттар ұсынылуы керек. Менің қызметке қатысты сұрағым болды, көліктердің жартысы маған, жартысы әйеліме тіркелген. 33-бапқа сәйкес, бұл бір мүлік болып табылады. Бірақ олар жалдау шартын талап етеді. Мұны қалай түсінуге болады» (Жамбыл облысы); «Көлік министрлігі өздері не сұрап жатқанын түсінбейді» (Жамбыл облысы); «қазір база жабылды, біз кіре алмаймыз» (Алматы қ.); «жүйені жеңілдетіңіз, бәрі қиын. Құжатты ала алмаймыз» (Алматы қ.); «нақты себептердің сипаттамасы олар құжат топтамасының толық емес екенін жазады» (Алматы қ.); «машинаның кодын қою керек» (Алматы қ.); «деректер базасында дұрыс ақпарат көрсетілмеген, сұратылған құжаттарды қайдан алуға болатындығы туралы ақпарат жоқ» (Алматы қ.); «бұрын көп құжаттар талап етілмеген, ал қазір бұл бұрыннан да күрделі» (Жетісу облысы); «Біз құжатты 10 күннен ерте ала алмаймыз. Олар қызметкерлердің жетіспейтінін айтады» (Қызылорда облысы).

Бюрократия мен әуре-сарсаңды жою бойынша тілектер мен ұсыныстар: «33 000 теңгеге жалға алу шарты бар, басқа да көптеген құжаттар бар, оларды растау қажет. Біз көшірмені емес, сканерленген түрін ұсынамыз, онда қолтаңба бар, неге нотариалды сендіру керек. 115 құжатты

қалай жасаймын, оған сонша ақша керек. Менде Беларусьтадан тауар бар, сонымен қатар құжаттарды онлайн режимінде жасау керек» (Жамбыл облысы); «құжаттың түпнұсқасын нотариалды куәландыру қисынды емес» (Павлодар облысы).

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар көрсетілетін қызметті берушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде мынадай мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган (4,72 балл және 86,5% қанағаттану деңгейі) **«электрондық үкімет» және «электрондық лицензиялау» порталдарына қарағанда** (3,63 балл және 55,1% қанағаттану деңгейі) жоғары балл алды.

Осы қызмет бойынша «Жасырын сатып алушы» әдісі жүргізілді, нәтижесінде келесідей ескертулерді анықтады: «тахографты мерзімді тексеру туралы куәлік бастапқыда мөрсіз берілді, ал мөрсіз оны нотариалды куәландыру мүмкін болмады, заң бойынша бұл куәлік мөрсіз берілгеніне қарамастан, мөрмен куәлікті қайта алуға тура келді. Бұл тіркеу куәлік сонымен қатар проблемалы болды бірнеше файлды қосуға болатынына қарамастан, мәлімдемеде тек бір таңдалған файл көрінеді. Бұл еш жерде көрсетілмеген, сондықтан маған үшінші рет өтініш жіберуге тура келді». Мемлекеттік қызмет көрсетумен көрсетілетін қызметті алушылар жалпы қанағаттандырылады, бірақ көптеген маңызды ескертулер мен пікірлер көп болды.

Көрсетілетін қызметті алушылардың сауалнамасы нәтижесінде алынған бұл көрсеткіштер ҚР Көлік министрлігі (қайта ұйымдастырылғанға дейін – ҚР Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрлігі) тарапынан «электрондық үкімет» веб-порталының «электрондық лицензиялау» порталының жұмысына қатысты; нақтырақ айтқанда – «виртуалды ассистент» және «кері байланыс «бөлімдері бойынша бірқатар кемшіліктер бар екенін куәландырады.

Көрсетілетін қызметті алушылардың негізгі ескертулері:

- «электрондық лицензиялау» бөлімі бойынша «электрондық үкімет» базасының «қатып қалуы».
- көрсетілетін қызметті алушының көрсетілетін қызметті берушіге құжаттар топтамасын тапсыруы үшін күтудің рұқсат етілген ең ұзақ уақыты (15 минут) және көрсетілетін қызметті алушыға қызмет көрсетудің рұқсат етілген ең ұзақ уақыты (20 минут) бөлігінде мемлекеттік қызмет көрсетудің мемлекеттік стандартын сақтамау.
- көрсетілетін қызметті алушылардың шағымдарына білікті жауаптардың болмауы.
- , Құжаттардың сканерленген нұсқасы ұсынылғанына қарамастан, құжаттарды нотариалды куәландыру қажеттілігі.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын жақсарту мақсатында:

Қорытындылар мен ұсыныстар

1. Пайдаланушының жүктемесін ескере отырып, «электрондық үкімет» порталы жұмысының техникалық сипаттамасын сапалы жақсарту; көрсетілетін қызметті алушылар үшін порталда көрсетілетін қызмет туралы ақпаратты іздеудің неғұрлым түсінікті және ыңғайлы алгоритмін әзірлеу.
2. Электрондық форматта мемлекеттік қызмет көрсету бойынша бейне нұсқама бөлімін оңтайландыру, оны барлығына, оның ішінде компьютерді жаңадан үйреніп жатқан пайдаланушыларға да түсінікті ету.

3. Қызмет көрсеткені үшін төлем сомасын 0,25 АЕК-тен 0,15 АЕК-ке дейін азайту.
4. 1414 колл-орталығы арқылы азаматтарға кеңес беру үшін нақты мемлекеттік қызмет көрсету тетігі мен нюанстарын тікелей түсінетін білікті мамандарды іріктеу.
5. Шағымдану рәсімі бойынша неғұрлым тиімді және кәсіби кері байланысты қамтамасыз ету.

3.30 Дене шынықтыру және спорт саласында кадрларды даярлауға, қайта даярлауға және біліктілігін арттыруға құжаттарды қабылдау

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызмет атауы: 02501011 Дене шынықтыру және спорт саласында кадрларды даярлауға, қайта даярлауға және біліктілігін арттыруға құжаттарды қабылдау

Қызмет коды: С30.

Мемлекеттік орган: Туризм және спорт министрлігі (Мәдениет және спорт министрлігі)

Нормативтік құқықтық акт: ««Дене шынықтыру және спорт саласындағы кадрларды даярлау, қайта даярлау мен олардың біліктілігін арттыру қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Мәдениет және спорт министрінің 2017 жылғы 29 маусымдағы № 194 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілері мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 15344 болып тіркелді.

Қызметті көрсету нысаны: электрондық (толық автоматтандырылған) .

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: «Электрондық үкіметтің» веб-порталы арқылы.

Қызметті көрсету мерзімі: құжаттарды портал арқылы тапсырған сәттен бастап – автоматты түрде.

Қызметті көрсетудің нәтижесі: Порталда- құжаттардың қабылданғаны туралы хабарлама немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар.

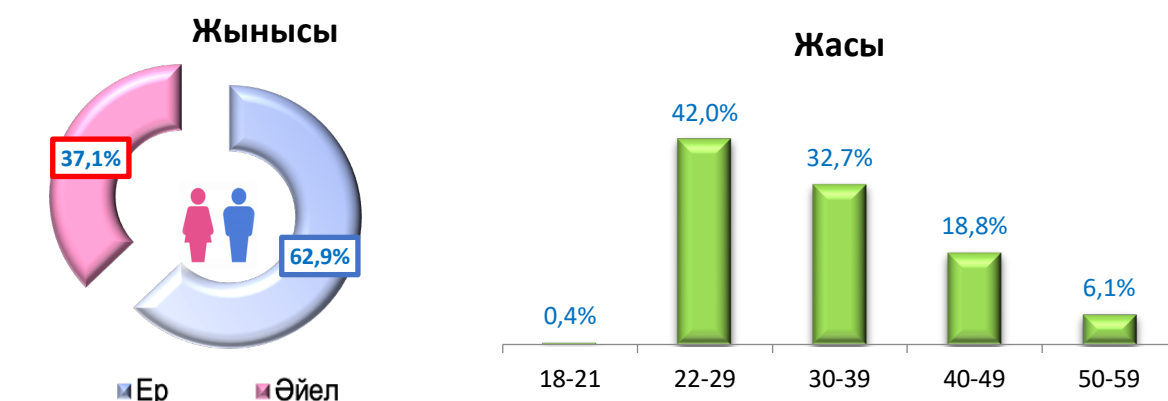
Қызмет құны: тегін.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық және сапалық зерттеулер жүргізілді, нәтижесінде мынадай нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 245 респондентті қамтыды. Оның 62,9%-ы ер және 37,1%-ы әйел. Көрсетілетін қызметті алушылардың неғұрлым маңызды жас топтары-22-29 жас (42,0%) және 30-39 жас (32,7%). Өтініш білдіргендердің жалпы санының 99,2% – ы жеке тұлғалар, сондай - ақ сұралғандардың көпшілігі-99,6% - ҚР резиденттері, ал 0,4% - ы елдің резиденті емес болып табылады. Физикалық қолжетімділік пен коммуникацияны қамтамасыз ету бөлігінде барлығының қосымша қажеттіліктері жоқ және қызметті алған көрсетілетін қызметті алушылардың көпшілігі (69,8%) «электрондық үкімет» порталына, ал қалған 30,2%-ы ХҚКО-ға өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына жүгінді.

Диаграмма 3.30.1. Әлеуметтік-демографиялық блок



Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері төмендегі мәндерді құрады:

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы) – **65,1% және бағалаудың орташа мәні 4,63 баллға** тең.

Жаппай сауалнама нәтижелері негізінде 5 балдық шкала бойынша мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау есебі жасалды, сондай-ақ негізгі 8 критерий бойынша қанағаттану деңгейі айқындалды:

3.30.1-кесте. Ұпайлардың бөлінуі

Бағалау критерийі	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҮЙГЕ БАҒАЛАУ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелу оңайлығын бағалау	4,76	78,4%
	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,67	68,6%
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,73	74,3%
	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырғандығын бағалаңыз	4,73	75,1%
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда) қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,77	79,6%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,66	68,6%
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,69	71,8%
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,74	75,9%
	Порталды пайдалану жөніндегі Нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,61	63,7%
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанцияларға, кабинеттерге бару)	4,76	77,6%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,75	76,3%

	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,67		69,0%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,78		79,2%	
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,60	4,60	61,6%	61,6%
ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	Виртуалды ассистентті пайдалану ыңғайлылығы	4,11	4,11	11,1%	11,1%
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	4,11		11,1%	
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	4,11		11,1%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		4,81		82,7%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	4,81		82,9%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	4,81		82,4%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,76	4,76	78,8%	78,8%
	ОРТАША БАЛЛ		4,63		65,1%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,75		77,0%
	«Электронды үкімет» порталы		4,58		59,6%

«Электрондық үкімет» порталында тіркеудің, авторландырудың қолжетімділігі мен ыңғайлылығы, сондай – ақ көрсетілетін қызметті алушылар ЭЦҚ кілттің пайдалануын жоғары бағалады-4,72 балл және қанағаттану деңгейі 74,1%. Қызметтің қолжетімділігі мен ыңғайлылығын арттыру бойынша ұсыныстар: «сайт түсініксіз, портал ашылмаған» (Жетісу облысы);

Порталда берілген ақпарат мүмкін болатын 5 балдан 4,69 балға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 71,9%-ды құрады. Көрсетілетін қызметті алушылардың тілектері мен ұсыныстары арасында порталда көрсетілетін қызмет туралы ақпаратты іздеудің ыңғайлылығын арттыру, көрсетілетін қызмет туралы порталда ақпараттың өзектілігін арттыру, сондай-ақ порталда көрсетілетін қызметті алу тәсілі бойынша ақпараттың түсініктілігін арттыру қажеттігі айтылды.

Мемлекеттік қызмет көрсету рәсімі 4,74 баллға бағаланды және қанағаттану деңгейі 75,5%-ға тең болды. Бұл ретте қызметті алу кезінде көрсетілетін қызметті алушылар үшін ең үлкен қиындықтар құжаттар топтамасын жинау процесінде, сондай-ақ құжаттарды онлайн беру мүмкіндігінде туындады.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі 4,6 баллға бағаланды және қанағаттану деңгейі 61,6% құрады, бұл көп жағдайда қызмет қанағаттанарлықсыз мерзімде көрсетілгенін көрсетеді. Бұл ретте, «уақыт ұзақ болды» (Шымкент қ.); «компьютерлер аз, 2 компьютер ғана, үлкен кезектер (Ақтөбе облысы); «Біз түнгі сағат 3: 00-де жүктей алдық. Маған 3 күн кетті». (Қарағанды облысы).

Виртуалды көмекші 4,11 баллға және қанағаттану деңгейі 11,1%-ға бағаланды.

Мемлекеттік қызметті алуға жұмсалған **шығындар** орташа балл алды – 4,81 балл және қанағаттану деңгейі 82,7% - ға тең.

Сонымен қатар, сауалнамаға қатысқандардың басым көпшілігі қызметті алу **нәтижесін** 4,76 баллға бағалады және қанағаттану деңгейі 78,8%-ға тең, бұл орташа көрсеткіш болып табылады.

Жақсарту бойынша тілектер, ұсыныстар: «сканерлеу толық қабылданбайды, бас тартылды» (Шымкент қ.); «маған сертификат менің тегім бойынша берілмеді» (Маңғыстау облысы); «жүктеулер көп, тек түнде жүктеуге болады. Орын көп алады, сондықтан біз құжатты мұрағаттауымыз керек. Біз жаспыз, түсінеміз. Ал 60 жастағы қарт адамдар мұны түсінбейді. Біз құжатымызды ұзақ уақыт бойы алдық» (Қарағанды облысы); «қосымша біліктілікті арттыру курстарын ұйымдастыру керек» (Түркістан облысы).

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар көрсетілетін қызметті берушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде мынадай мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган (4,75 балл және 77,0% қанағаттану деңгейі) **«электрондық үкімет» порталына** қарағанда жоғары балл алды – 4,58 балл және 59,6% қанағаттану деңгейі.

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылармен жүргізілген терең сұхбат нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметті алу кезінде мынадай қиындықтар анықталды:

Биыл мен «Дене шынықтыру және спорт саласындағы кадрларды даярлауға, қайта даярлауға және біліктілігін арттыруға құжаттарды қабылдау» қызметін электронды түрде алдым. Мен бұл қызметті алу үшін eLicense порталын қолдандым. Сайт туралы ақпаратты басшылықтан алдым, сілтеме жіберді, оған кірдім. Бұл қызметті осы жерден алуға болатынын мен басшылық жіберген сілтеме арқылы, яғни әріптестерімнен білдім. Қызметті өз бетінше алу қиынырақ болды, өйткені сайт түсініксіз болды, сондықтан ол мүмкін болмады. Мен көмек сұрадым, жанымдағы әріптестерімнен қайтадан түсінбегенімді сұрадым. Яғни, мен түсінбеген екі сұрақ болды, содан кейін нұсқаулық беретін адамдарға жүгіндім, олар бәрін түсіндірді. Көмек сұрағаннан кейін мен қызметті ала алдым. Менің қызметті өзім ала алмауымның себебі, кейбір жерлер түсініксіз, бағдарлама қатып, жабылды. Техникалық қиындықтар туралы айта отырып, мен толтырылатын сауалнаманың екі жерінің ешқайсысын түсінбедім, содан кейін қате жіберіп алсам, мен ала алмаймын деп ойлады, содан кейін осы қызметті түсінетіндердің бәрінен сұрадым. Спорт туралы алдымен түсінбедім, өйткені спорт түрлері өте көп, содан кейін мен қоңырау шалып, «Мен кез-келген спорт түрін таңдай аламын ба» деп сұрадым, содан кейін жібердім. Мен компьютерді пайдаланып, компьютермен жұмыс жасадым, сайтты пайдалану үшін компьютер қажет деп санаймын. Сайт қарапайым, түсінікті болуы керек. Мұны сәл жеңілдету керек деп ойлаймын. Халық электронды түрге енді көшетіндіктен, қазір қиындықтар мен түсініспеушіліктер туындауы мүмкін. Біз бірден түсінбейміз. Қазір, мысалы, Каспий қосымшасын барлығы пайдаланады, цифрлық деректі бағдарламада Каспий арқылы басқа сервистердегідей алуға болады. Қазір олар барған сайын түзетіліп жатыр дейді, мысалы, әлемде Каспий қосымшасы жоқ, тек бізде бар, бәрі қарапайым. Әрбір азаматта Каспий бар, осы қызметті дамыту, сондай-ақ ауылдық жерлерде интернетті жақсарту қажет. Маған құжат жинаудың

қажеті жоқ, электронды сілтеме жіберілді, оны толтырдым, электронды ЭЦҚ кілті қажет болды, ол үшін ЭЦҚ кілті рәсімделді. Мен құжаттарды жинамадым, менде құжаттар болды, менің тарапымнан ерекше қиындықтар болған жоқ, яғни тек ЭЦҚ кілті мен жеке куәлік қажет болды. Қызметті электронды түрде алу үшін, мысалы, сілтемені басқан кезде «Иә» немесе «жоқ» сияқты жауаптарыңыз болса, жеңілдету керек. Бағдарламалар толық дамымағандықтан проблемалар туындайды. Мен банктердің қосымшаларына мысал келтіремін, олар анық жұмыс істейді. Бізге ыңғайлы, бұл қосымшалар жеңіл, біз негізінен Каспий қолданамыз. Менің ойымша, бұл сайтты жеңілдету керек. Мен сапаны жақсарту үшін не істеу керектігін білмеймін. Қазір көптеген адамдар сайтқа кіру үшін ЭЦҚ кілті қажет, оны ашу керек, ЖСН көрсетіп, тіркелу керек дейді. Курстан өтіп, қажетті танымдық ақпарат алдым, бәрі ойдағыдай, жақсы өтті. Егер бұл біліктілікті арттыру курстары жиі ұйымдастырылса жақсы болар еді. Қызметті жақсарту үшін әр түрлі жерлерде жиі ұйымдастыра отырып, бағдарламаны жеңілдетуге болады деп санаймын. Мен онлайн-сайттың жұмысын 5-тен 2-ге дейін бағалаймын, себебі сайт қатып қалады және шатастырады. Сайтта функционалдылық қажет, бізде цифрлық құрылым Токиодан жақсы деп айтылады, бірақ интернет нашар, бұл қызметті алудың қолайсыздығы бар. Желі барлық жерде әр түрлі, мысалы, бір байланыс жақсы ұстайды, ал екіншісі ұстамайды. Электрондық түрде мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша менің ұсынысым: мысалы, ХҚКО жақсы жұмыс істейді, көптеген мемлекеттерде мұндай құрылым жоқ, тек қызметкерлердің жалақысын көтеру керек, ал электрондық тарапқа келетін болсақ, мен бағдарламашы емеспін. Мен айтар едім интернет жылдамдығын қазіргі уақыттағыдан жақсарту керек.

Фокус-топтық пікірталастар кезінде көптеген адамдар қызметті алудың түсінікті алгоритмін әзірлеу үшін егжей-тегжейлі нұсқауларды қосу керек деп ойлады. Олар біліктілік курстарының саны шектеулі екенін атап өтті.

- белгілі бір жағдайларда көрсетілетін қызметті алушылар ХҚКО-ға барған кезде база жұмыс істемейтініне, интернет-қосылудың әлсіз жылдамдығына, өзіне-өзі қызмет көрсету аймағында ескірген жабдыққа (компьютерлер қатып қалады) тап болатынын атап өтеді.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осыған байланысты көрсетілетін қызметті берушіге – «электрондық үкімет»/ «электрондық лицензиялау» порталына ұсынылады:

1. Веб-порталдың жұмысын жақсарту мүмкіндіктерін қарастыру.
2. Нақты мемлекеттік қызметті алу үшін сайтты пайдалану бейнероликтерін жүктеу;
3. Біліктілікті арттыру курстарын көбірек ұйымдастыру.

3.31 Қазақстан Республикасының мемлекеттік архивтерінен шығатын және шетелге жіберілетін архивтік анықтамаларға, архивтік құжаттардың көшірмелеріне немесе архивтік үзінділерге апостиль қою

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызмет атауы: 03102001 Қазақстан Республикасының мемлекеттік архивтерінен шығатын және шетелге жіберілетін архивтік анықтамаларға, архивтік құжаттардың көшірмелеріне немесе архивтік үзінділерге апостиль қою

Қызмет коды: С31.

Мемлекеттік орган: Мәдениет және ақпарат министрлігі (Мәдениет және спорт министрлігі)

Нормативтік құқықтық акт: «Архив ісі саласында мемлекеттік қызметтер көрсету қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Мәдениет және спорт министрінің 2020 жылғы 29 мамырдағы № 159 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілері мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 20790 болып тіркелді

Қызметті көрсету нысаны: электронды (ішінара автоматтандырылған) / қағаз түрінде.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: Мемлекеттік корпорация, «электрондық үкіметтің» веб-порталы арқылы.

Қызметті көрсету мерзімі: Астана қаласының корпорация бөлімшелері үшін - 3 жұмыс күні. Басқа өңірлердің пошта жөнелтілімдерін ескере отырып - 10 жұмыс күні (құжаттарды қабылдау күні мемлекеттік қызмет көрсету мерзіміне кірмейді)

Порталда - 3 жұмыс күні

Қызметті көрсетудің нәтижесі: мемлекеттік архивтерінен шығатын және шетелге жіберілетін архивтік анықтамаларда, архивтік құжаттардың көшірмелерінде немесе архивтік үзінділерде апостиль мөртабаны, не мемлекеттік көрсетілетін қызметті беруден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар.

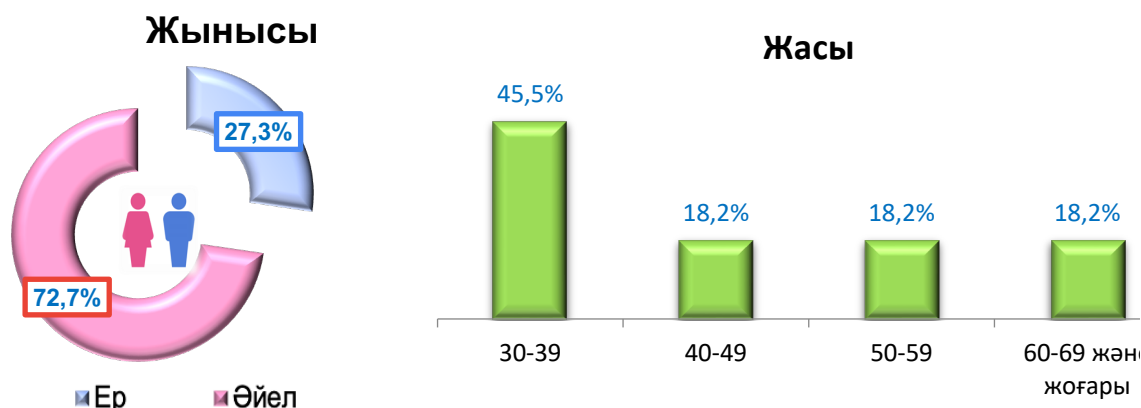
Қызмет құны: ақылы, 0,5 АЕК.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық және сапалық зерттеулер жүргізілді, нәтижесінде мынадай нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 11 респондентті қамтыды. Оның ішінде 27,3%-ы ер және 72,7%-ы әйел. Көрсетілетін қызметті алушылардың неғұрлым маңызды жас топтары-30-39 жас (45,5%) және 40-49 жас (18,2%). Өтініш білдіргендердің жалпы санының 100%-ы жеке тұлғалар болып табылады, сондай-ақ көрсетілетін қызметті алушылардың көпшілігі 90,9% - ҚР резиденті емес болып табылады. Қызметті алған көрсетілетін қызметті алушылардың басым бөлігі (90,9%) қызметке физикалық қол жеткізуді қамтамасыз етуді қажет етпеді (мүгедектігі бар адамдар қызметке жүгінбеді) және 9,1% - физикалық қол жеткізуді қамтамасыз ету қажеттілігі жоғарылаған. Қызметті алған көрсетілетін қызметті алушылардың көпшілігі (81,8%) ХҚКО-ға қызметкерге, ал қалған 18,2% - ы уәкілетті мемлекеттік органға жүгінді.

Диаграмма 3.31.1. Әлеуметтік-демографиялық блок



Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері төмендегі мәндерді құрады:

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы) – **90,8% және бағалаудың орташа мәні 4,91 балл.**

Жаппай сауалнама нәтижелері негізінде 5 балдық шкала бойынша Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау есебі жасалды, сондай-ақ негізгі 8 критерий бойынша қанағаттану деңгейі айқындалды:

3.31.1-кесте. Ұпайлардың бөлінуі

Бағалау критерийі	Қағаз түрінде көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл		Қанағаттану деңгейі	
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратты біледі	4,90	4,90	81,8%	81,8%
	Қызметкерлер шапшаң	4,90		81,8%	
	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді мұқият тыңдады	4,90		81,8%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҰҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан	4,90	4,95	81,8%	86,4%
	Жұмыс сағаттары ыңғайлы	4,90		81,8%	
	Көлік қою үшін жеткілікті орындары бар	4,90		81,8%	
	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруде және ішінде болу кезінде қандай да бір кедергілер болмады)	5,00		90,9%	
	Қажетті күту алаңдары болды, ол жерлер ыңғайлы	5,00		90,9%	
	Қызмет көрсету әділ, әрі тең шарттарда жүзеге асырылды	5,00		90,9%	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, сайтта, call-орталықта)	5,00	5,00	100%	92,2%
	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	5,00		90,9%	
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	5,00		90,9%	
	Мен қызметті алу бойынша қадамдық	5,00		90,9%	

	нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым				
	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	5,00		90,9%	
	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	5,00		90,9%	
	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берді	5,00		90,9%	
РӘСІМ	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	5,00	5,00	100%	100%
	Қарастыру рәсімдері оңтайлы, қарапайым және түсінікті	5,00		100%	
	Нәтижені беру рәсімі ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	5,00		100%	
МЕРЗІМДЕР	Қызметті алу үшін қажетті мерзім қолайлы	5,00	5,00	100%	100%
	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы	5,00		100%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы	5,00	5,00	100%	100%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды	5,00		100%	
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	5,00		100%	
	Мен қызмет алуға қосымша, бейресми шығындар төлеген жоқпын	5,00		100%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым				
	Шағымдану бойынша қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды				
НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,50	4,50	75,0%	75,0%
	ОРТАША БАЛЛ		4,91		90,8%
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы		4,96		89,9%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,94		96,2%

Көрсетілетін қызметті беруші ғимаратының **қолжетімділігі мен орналасқан жерінің ыңғайлылығы**, жұмыс сағаттарының ыңғайлылығы, тұрақ орындарының болуы, арбамен/арбадағы адамдар үшін ғимаратқа кіру, сондай-ақ ыңғайлы күту аймақтарының болуы мүмкін 5 балдан орта есеппен 4,95 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 86,4% - ға тең.

Ақпарат және коммуникация, оның ішінде қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен (порталда, онлайн-ресурста, call-орталықта) қол жеткізу мүмкіндігі, қажетті қызметкерлер мен кабинеттерді іздеу, көрсеткіштердің түсініктілігі, қызметті алу кезеңдері бойынша қадамдық нұсқаулық, ақпараттың екі тілде берілгендігі, нысандар мен бланкілерді толтырудың түсініктілігі 5,0 балл және қанағаттану деңгейі 92,2% бағаланды.

Мемлекеттік қызметті **көрсету рәсімі**, оның ішінде құжаттарды жинау және тапсыру процесі, қарау рәсімінің ашықтығы, құжаттарды беру рәсімінің ыңғайлылығы орта есеппен 5 баллға бағаланды және қанағаттану деңгейі 100% - ға тең.

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімдері** және қызмет көрсету орнында күту уақыты 5 баллға бағаланды және қанағаттану деңгейі 100%-ға тең.

Қызметті алу **шығындары** 5,0 баллға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 100%-ды құрайды.

Мемлекеттік қызметті көрсету **нәтижесі** (алынған құжат), оның ішінде жарамдылығы мен толықтығы 4,50 орташа баллға және 75% қанағаттану деңгейіне бағаланды.

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар көрсетілетін қызметті берушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде мынадай мәндер алынды:

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы жоғары балл алды— 4,96 балл және қанағаттану деңгейі 89,9%, ал **уәкілетті мемлекеттік орган** 4,94 баллға және қанағаттану деңгейі 96,2%-ға бағаланды.

Қорытындылар мен ұсыныстар

«Электрондық үкімет» порталы, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы:

1. Деректерді бір ақпараттық жүйеден екіншісіне өткізу процесінде жүйенің істен шығуы мәселесін жою;

2. Қызмет бойынша неғұрлым сапалы кеңес беруді қамтамасыз ету, қызметкерлерді қызмет көрсету ережелерімен таныстыру.

3. Үлкен кезектерге жол бермеу бойынша шаралар қабылдау. Кезектерді ұйымдастыру тәсілдерін қайта қарау. Көрсетілетін қызметті алушылардың филиалдарында жайлылық болуын қамтамасыз ету.

3.32 Өлшем құралдарының типін бекіту туралы сертификат беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызмет атауы: 01402001 Өлшем құралдарының типін бекіту туралы сертификат беру

Қызмет коды: С32.

Мемлекеттік орган: СИМ Техникалық реттеу және метрология комитеті.

Нормативтік құқықтық акт: «Өлшем құралдарының типін бекіту, оларға типін бекіту мақсаттарына арналған сынақтар, метрологиялық аттестаттау және «Өлшем құралдарының типін бекіту туралы сертификат беру» және «Өлшем құралдарын метрологиялық аттестаттау туралы сертификат беру» мемлекеттік қызметтер көрсету, өлшем құралдарының типін бекіту туралы сертификат нысанын және типті бекіту белгісінің нысанын белгілеу қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің 2018 жылғы 27 желтоқсандағы № 931 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілері мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 18110 болып тіркелді.

Қызметті көрсету нысаны: электрондық (толық автоматтандырылған) .

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: «электрондық үкіметтің» веб-порталы арқылы.

Қызметті көрсету мерзімі: 1 (бір) жұмыс күні.

Қызметті көрсетудің нәтижесі: Өлшем құралдарының типін бекіту туралы сертификат немесе мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы

дәлелді жауап.

Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар.

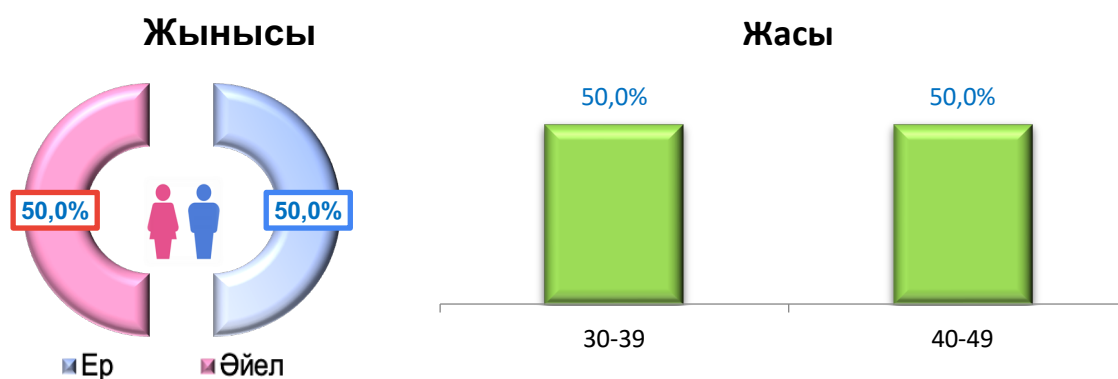
Қызмет құны: тегін.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық және сапалық зерттеулер жүргізілді, нәтижесінде мынадай нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 8 респондентті қамтыды. Оның ішінде 50,0%-ы ер және 50,0%-ы әйел. Көрсетілетін қызметті алушылардың неғұрлым маңызды жас топтары-30-39 жас (50,0%) және 40-49 жас (50,0%). Өтініш бергендердің жалпы санының 100%-ы заңды тұлғалар, сондай-ақ 100%-ы ҚР резиденттері. Барлығы (100%) физикалық қол жетімділік пен коммуникацияны қамтамасыз ету бөлігінде қосымша қажеттіліктері жоқ. Қызметті алған барлық көрсетілетін қызметті алушылар (100%) «электрондық үкімет» порталына жүгінді.

Диаграмма 3.32.1. Әлеуметтік-демографиялық блок



Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері төмендегі мәндерді құрады:

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің (мемлекеттік органдар, «электрондық үкімет» және «электрондық лицензиялау» порталы) қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі – **70,0% және бағалаудың орташа мәні 4,80 баллға** тең.

3.32.1-кесте. Ұпайлардың бөлінуі

Бағалау критерийі	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелу оңайлығын бағалау	4,75	75,0%
	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,75	75,0%
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,75	75,0%
	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырғандығын бағалаңыз	4,75	75,0%
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда) қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,75	75,0%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін	4,75	75,0%

	қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау				
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,75		75,0%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,75		75,0%	
	Порталды пайдалану жөніндегі Нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,75		75,0%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанцияларға, кабинеттерге бару)	4,75	4,75	75,0%	75,0%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,75		75,0%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,75		75,0%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,75		75,0%	
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,75	4,75	75,0%	75,0%
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		5,00		50,0%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	5,00		50,0%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	5,00		50,0%	
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	5,00	5,00	100%	100%
	ОРТАША БАЛЛ		4,80		70,0%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,83		66,7%
	«Электронды үкімет» порталы		4,75		75,0%

«Электрондық үкімет» порталында тіркеудің, авторландырудың қолжетімділігі мен ыңғайлылығы, сондай – ақ көрсетілетін қызметті алушылар ЭЦҚ кілттің пайдалануын жоғары бағалады-4,75 балл және қанағаттану деңгейі 75,0%.

Порталда берілген ақпарат мүмкін болатын 5 балдан 4,75 балға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 75,0% құрады. Көрсетілетін қызметті алушылардың тілектері мен ұсыныстары арасында порталда көрсетілетін қызмет туралы ақпаратты іздеудің ыңғайлылығын арттыру, сондай-ақ порталда көрсетілетін қызметті алу тәсілі бойынша ақпараттың айқындылығын арттыру қажеттігі айтылды.

Мемлекеттік қызмет көрсету рәсімі 4,75 баллға бағаланды және қанағаттану деңгейі 75,0% - ға тең. Бұл ретте қызметті алу кезінде көрсетілетін қызметті алушылар үшін ең үлкен қиындықтар құжаттар топтамасын жинау процесінде туындады.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі 4,75 баллға бағаланды және қанағаттану деңгейі 75,0% құрады, бұл көп жағдайда қызмет

қанағаттанарлық мерзімде көрсетілгенін көрсетеді. Қызмет көрсету мерзімі бойынша қосымша тілектер мен шағымдар түскен жоқ.

Мемлекеттік қызметті алу **шығындары** да жоғары орташа балл алды – 5,00 және қанағаттану деңгейі 50,0% - ға тең.

Сонымен қатар, респонденттердің абсолютті көпшілігі қызметті алу нәтижесін 5,00 баллға бағалады және қанағаттану деңгейі 100% - ға тең, бұл жоғары көрсеткіш.

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар көрсетілетін қызметті берушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде мынадай мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган (4,83 балл және 66,7% қанағаттану деңгейі) **«электрондық үкімет» порталына** қарағанда жоғары балл алды - 4,75 балл және 75,0% қанағаттану деңгейі.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Қызметті алу рәсімі бойынша түсіндірмелері бар оқыту бейнематериалдарын көздеу және қолжетімді интернет-ресурстарға орналастыру.

3.33 Кәсіпкерлікті дамыту жөніндегі 2021 – 2025 жылдарға арналған ұлттық жоба шеңберінде кредиттер/қаржы лизингі бойынша кепілдіктер беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызмет атауы: 00906001 Кәсіпкерлікті дамыту жөніндегі 2021 – 2025 жылдарға арналған ұлттық жоба шеңберінде кредиттер/қаржы лизингі бойынша кепілдіктер беру

Қызмет коды: C33.

Мемлекеттік орган: Ұлттық экономика министрлігі / «Даму» кәсіпкерлікті дамыту қоры» АҚ.

Нормативтік құқықтық акт: «Кәсіпкерлік саласында мемлекеттік қызметтер көрсету қағидаларын бекіту және Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрінің кейбір бұйрықтарының күші жойылды деп тану туралы» Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрінің 2021 жылғы 11 маусымдағы № 59 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 23051 болып тіркелген.

Қызметті көрсету нысаны: электрондық (ішінара автоматтандырылған)/қағаз түрінде

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: қызметті берушінің кеңсесі, «электрондық үкіметтің» www.egov.kz веб-порталы арқылы.

Қызметті көрсету мерзімі: 5 жұмыс күні.

Қызметті көрсетудің нәтижесі: уәкілетті органы отырысының хаттамасынан үзінді немесе көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауабы бар хабарлама.

Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар.

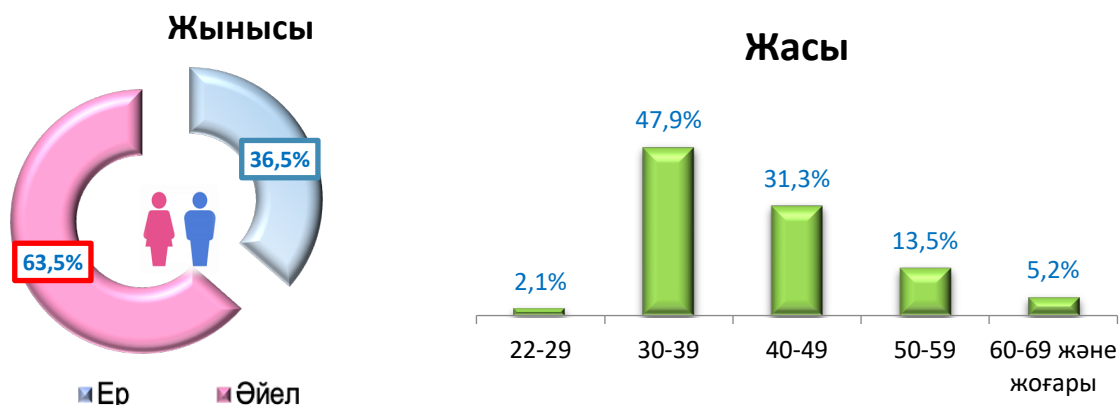
Қызмет құны: тегін.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық және сапалық зерттеулер жүргізілді, нәтижесінде мынадай нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 96 респондентті қамтыды. Оның 63,5%-ы ер және 36,5%-ы әйел. Көрсетілетін қызметті алушылардың неғұрлым маңызды жас топтары-30-39 жас (47,9%) және 40-49 жас (31,3%). Өтініш білдіргендердің жалпы санының 13,5%-ы заңды тұлғалар, ал 86,5% - ы жеке тұлғалар, сондай-ақ барлық 100%-ы ҚР резиденттері болып табылады және физикалық қолжетімділік пен коммуникацияны қамтамасыз ету бөлігінде қосымша қажеттіліктері жоқ. Қызметті алған көрсетілетін қызметті алушылардың көпшілігі - 57,3% уәкілетті мемлекеттік органға, (27,1%) eGovmobile «электрондық үкімет» веб-порталының мобильдік қосымшасына, ал қалған 15,7%-ы электрондық үкіметтің веб-порталына жүгінді.

Диаграмма 3.33.1. Әлеуметтік-демографиялық блок



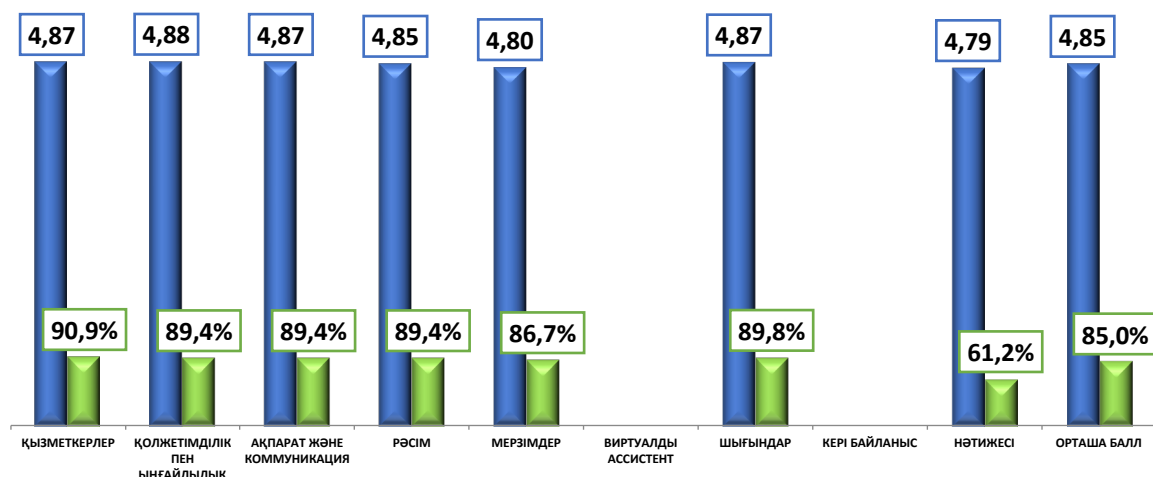
Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері төмендегі мәндерді құрады:

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің (мемлекеттік органдар, «электрондық үкімет» порталы) қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі – **85,0% және бағалаудың орташа мәні 4,85 баллға** тең.

Жаппай сауалнама нәтижелері негізінде 5 балдық шкала бойынша мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау есебі жасалды, сондай-ақ негізгі 8 критерий бойынша қанағаттану деңгейі айқындалды:

Диаграмма 3.33.2. Электрондық және қағаз түрінде мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және % бөлінісінде)



3.33.1-кесте. Ұпайлардың бөлінуі (электрондық нысанда)

Бағалау критерийі	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҮҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелу оңайлығын бағалау	4,88	87,8%
	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,88	87,8%
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,88	87,8%
	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырғандығын бағалаңыз	4,88	87,8%
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда) қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,88	87,8%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,88	87,8%
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,88	87,8%
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,88	87,8%
	Порталды пайдалану жөніндегі Нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,88	87,8%
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанцияларға, кабинеттерге бару)	4,88	87,8%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,88	87,8%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,88	87,8%
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат	4,88	87,8%

	және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ				
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,88	4,88	87,8%	87,8%
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		4,88		87,8%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	4,88		87,8%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	4,88		87,8%	
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,88	4,88	87,8%	87,8%
	ОРТАША БАЛЛ		4,88		87,8%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,88		87,8%
	«Электронды үкімет» порталы		4,88		87,8%

3.33.2-кесте. Ұпайлардың бөлінуі (қағаз түрінде)

Бағалау критерийі	Қағаз түрінде көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл		Қанағаттану деңгейі	
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратты біледі	4,87	4,87	90,9%	90,9%
	Қызметкерлер шапшаң	4,87		90,9%	
	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді мұқият тыңдады	4,87		90,9%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҮҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан	4,87	4,87	90,9%	90,9%
	Жұмыс сағаттары ыңғайлы	4,87		90,9%	
	Көлік қою үшін жеткілікті орындары бар	4,87		90,9%	
	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруде және ішінде болу кезінде қандай да бір кедергілер болмады)	4,87		90,9%	
	Қажетті күту алаңдары болды, ол жерлер ыңғайлы	4,87		90,9%	
	Қызмет көрсету әділ, әрі тең шарттарда жүзеге асырылды	4,87		90,9%	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, сайтта, call-орталықта)	4,87	4,87	90,9%	90,9%
	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,87		90,9%	
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	4,87		90,9%	
	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,87		90,9%	
	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	4,87		90,9%	
	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,85		90,9%	
	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берді	4,85		90,9%	
РӘСІМ	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	4,82	4,82	90,9%	90,9%
	Қарастыру рәсімдері оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,82		90,9%	
	Нәтижені беру рәсімі ыңғайлы, қарапайым	4,82		90,9%	

	және түсінікті				
МЕРЗІМДЕР	Қызметті алу үшін қажетті мерзім қолайлы	4,73	4,73	85,5%	85,5%
	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы	4,73		85,5%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		4,85		91,8%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	4,82		90,9%	
	Мен қызмет алуға қосымша, бейресми шығындар төлеген жоқпын	4,89		92,7%	
НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,70	4,70	34,5%	34,5%
	ОРТАША БАЛЛ		4,82		82,2%
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы		4,86		90,6%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,81		83,4%

Көрсетілетін қызметті берушінің **қызметкерлері**, олардың құзыреттілігі, қызмет туралы ақпаратты меңгеруі, жеделдігі мен сыпайылығы 4,87 баллға және қанағаттану деңгейі – 90,9% - ға бағаланды. Қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша ұсыныстар, қызметкерлердің жұмысында: «қызметкерлер баяу» (Солтүстік Қазақстан облысы);» тезірек жұмыс істеу керек « (Батыс Қазақстан облысы);» менің басшылыққа шағымым бар «(Абай облысы); « Бюрократизм құжаттар мен өтініштерді қабылдау рәсімінде бар « (Абай облысы).

«Электрондық үкімет» порталында тіркеудің, авторландырудың **қолжетімділігі мен ыңғайлылығы**, сондай – ақ көрсетілетін қызметті алушылар ЭЦҚ кілттің пайдалануын жоғары бағалады-4,88 балл және қанағаттану деңгейі 89,4%.

Порталда берілген **ақпарат** мүмкін болатын 5 балдан 4,87 балға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 89,4% құрады. Көрсетілетін қызметті алушылардың тілектері мен ұсыныстары арасында порталда көрсетілетін қызмет туралы ақпаратты іздеудің ыңғайлылығын арттыру, сондай-ақ порталда көрсетілетін қызметті алу тәсілі бойынша ақпараттың айқындылығын арттыру қажеттігі айтылды.

Мемлекеттік қызмет көрсету **рәсімі** 4,85 баллға бағаланды және қанағаттану деңгейі 89,4% - ға тең. Қызмет көрсету рәсімін жақсарту бойынша ұсыныстар: «құжаттар санын қысқарту» (Атырау облысы).

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімі** 4,80 баллға бағаланды және қанағаттану деңгейі 86,7% құрады, бұл көп жағдайда қызмет қанағаттанарлық мерзімде көрсетілгенін көрсетеді. Қызмет көрсету мерзімі бойынша қосымша тілектер мен шағымдар түскен жоқ.

Сонымен қатар, **виртуалды ассистенттің** жұмысы бағаланбағанын атап өткен жөн, ал мемлекеттік қызметті алу **шығындары** жоғары орташа балл алды – 4,87 және қанағаттану деңгейі 89,8% - ға тең.

Сонымен қатар, сауалнамаға қатысқандардың басым көпшілігі қызметті алу **нәтижесін** 4,79 баллға бағалады және қанағаттану деңгейі 61,2% - ға тең болды, бұл жоғары көрсеткіш.

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар көрсетілетін қызметті берушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде мынадай мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган (4,85 балл және 85,0% қанағаттану деңгейі) «электрондық үкімет» порталына қарағанда жоғары балл алды 4,88 балл және 87,8% қанағаттану деңгейі.

Зерттеу нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылармен жүргізілген терең сұхбат нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметті алу кезінде мынадай тілектер мен ұсыныстар анықталды:

- көрсетілетін қызметті алушылардың тілектері арасында порталдағы ақпаратты қазақ тіліне неғұрлым дұрыс және түсінікті аудару қажеттілігі атап өтіледі;
- портал жұмысын жақсарту, өйткені портал жұмысында ақаулар байқалады;
- өңірлерде бағдарламаның мүмкіндіктері бойынша ақпарат тарату қажеттілігі.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осыған байланысты көрсетілетін қызметті берушіге – «электрондық үкімет»/ «электрондық лицензиялау» порталына ұсынылады:

1. Құжаттарды жинау және тапсыру процесі көрсетілетін қызметті алушылар үшін қарапайым және түсінікті емес. Оны алу үшін халық заңгерлерден көмек сұрайды.
2. Қызмет көрсету мерзімдерін қысқарту мүмкіндігін қарастыру.
3. Электрондық форматқа көшіру арқылы осы қызметтің рәсімін оңтайландыру.
4. Осы қызмет бойынша ақпараттың қолжетімділігін қамтамасыз ету үшін түсіндіру жұмыстарын жүргізу қажет.

3.34 Ағаш кесу және орман билетін беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызмет атауы: 01203001 Ағаш кесу және орман билетін беру

Қызмет коды: С34.

Мемлекеттік орган: Экология және табиғи ресурстар министрлігі.

Нормативтік құқықтық акт: «Ағаш кесу билеті мен орман билетінің нысандарын, оларды есепке алу, сақтау, толтыру және беру қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ауыл шаруашылығы министрінің 2015 жылғы 26 қаңтардағы № 18-02/40 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2015 жылы 10 сәуірде № 10676 болып тіркелген.

Қызметті көрсету нысаны: электронды (ішінара автоматтандырылған) / қағаз түрінде.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі:

Мемлекеттік орман иелері, «электрондық үкіметтің» веб-порталы арқылы.

Қызметті көрсету мерзімі: 1 (бір) жұмыс күн

Қызметті көрсетудің нәтижесі: Ағаш кесу және (немесе) орман билетін беру, немесе өтінішті қараудан дәлелді бас тарту.

Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар.

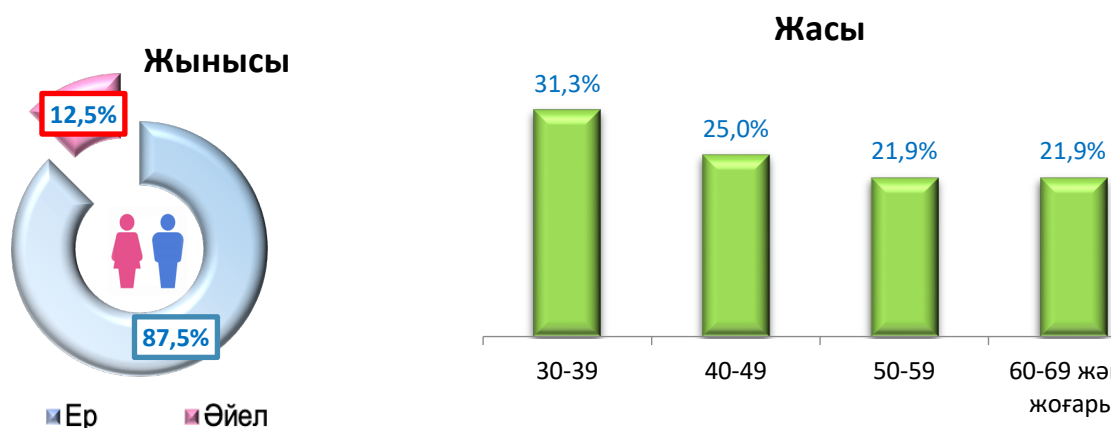
Қызмет құны: тегін.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық және сапалық зерттеулер жүргізілді, нәтижесінде мынадай нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 64 респондентті қамтыды. Оның ішінде 87,5%-ы ер және 12,5%-ы әйел. Көрсетілетін қызметті алушылардың неғұрлым маңызды жас тобы - 30-39 жас (31,3%). Өтініш білдіргендердің жалпы санының 95,3%-ы жеке тұлғалар және 4,7%-ы заңды тұлғалар болып табылады, сондай-ақ барлық 100%-ы ҚР резиденттері болып табылады және физикалық қолжетімділік пен коммуникацияны қамтамасыз ету бөлігінде қосымша қажеттіліктері жоқ, қызметті алған көрсетілетін қызметті алушылардың көпшілігі (53,1%) мемлекеттік органға, мекемеге, ал «электрондық үкімет» порталына 29,7%-ы және 17,2% бөлігі ХҚКО-ға қызметкерге жүгінді.

Диаграмма 3.34.1. Әлеуметтік-демографиялық блок



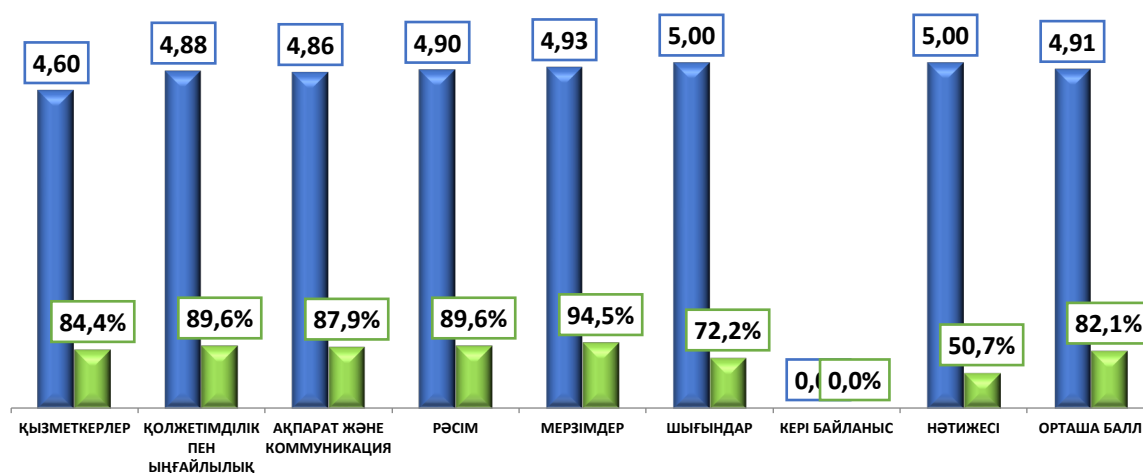
Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері төмендегі мәндерді құрады:

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «электрондық үкімет» порталы, «электрондық лицензиялау») – **82,1% және бағалаудың орташа мәні 4,91 балл.**

Жаппай сауалнама нәтижелері негізінде 5 балдық шкала бойынша мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау есебі жасалды, сондай-ақ негізгі 8 критерий бойынша қанағаттану деңгейі айқындалды:

Диаграмма 3.34.2. Электрондық және қағаз түрінде мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және % бөлінісінде)



3.34.1-кесте. Ұпайлардың бөлінуі (электрондық нысанда)

Бағалау критерийі	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелу оңайлығын бағалау	4,95	94,7%
	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,95	94,7%
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,95	94,7%
	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырғандығын бағалаңыз	4,95	94,7%
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда) қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,95	94,7%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,95	94,7%
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,84	89,5%
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,95	94,7%
	Порталды пайдалану жөніндегі Нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,95	94,7%
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанцияларға, кабинеттерге бару)	4,95	94,7%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,95	94,7%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,95	94,7%
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,95	94,7%
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	5,00	100%
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы	5,00	100%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды	5,00	100%

	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	5,00		100%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	5,00		100%	
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	5,00	5,00	94,7%	94,7%
	ОРТАША БАЛЛ		4,97		96,3%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,98		97,0%
	«Электронды үкімет» порталы		4,94		94,2%

3.34.2-кесте. Ұпайлардың бөлінуі (қағаз түрінде)

Бағалау критерийі	Қағаз түрінде көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратты біледі	4,60	4,60	84,4%
	Қызметкерлер шапшаң	4,60		
	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді мұқият тыңдады	4,60		
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҮҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан	4,76	4,82	84,5%
	Жұмыс сағаттары ыңғайлы	4,80		
	Көлік қою үшін жеткілікті орындары бар	4,84		
	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруде және ішінде болу кезінде қандай да бір кедергілер болмады)	4,84		
	Қажетті күту алаңдары болды, ол жерлер ыңғайлы	4,84		
	Қызмет көрсету әділ, әрі тең шарттарда жүзеге асырылды	4,84		
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, сайтта, call-орталықта)	4,78	4,80	82,2%
	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,80		
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	4,80		
	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,80		
	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	4,80		
	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,82		
	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берді	4,80		
РӘСІМ	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	4,84	4,84	84,4%
	Қарастыру рәсімдері оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,84		
	Нәтижені беру рәсімі ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,84		
МЕРЗІМДЕР	Қызметті алу үшін қажетті мерзім қолайлы	4,87	4,87	88,9%
	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы	4,87		
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		5,00	44,4%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды			
	Қызметті алу үшін қосымша шығын	5,00		

	төлемедім				
	Мен қызмет алуға қосымша, бейресми шығындар төлеген жоқпын	5,00		44,4%	
НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	5,00	5,00	6,7%	6,7%
	ОРТАША БАЛЛ		4,85		67,9%
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы		4,78		83,8%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,89		64,7%

Көрсетілетін қызметті берушінің **қызметкерлері**, олардың құзыреттілігі, қызмет туралы ақпаратты меңгеруі, жеделдігі мен сыпайылығы 4,60 баллға және қанағаттану деңгейі – 84,4% - ға бағаланды. Қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша ұсыныстар, қызметкерлердің жұмысы:» Құзыретті емес қызметкерлер «(Шығыс Қазақстан облысы); «оларда интернет жоқ, алыс» (Шығыс Қазақстан облысы); « қалада орман шаруашылығы жоқ, егер бәрі жақын болса ыңғайлы болар еді «(Шығыс Қазақстан облысы); « олар жоқ, директорды күту керек « (Шығыс Қазақстан облысы).

«Электрондық үкімет» порталында тіркеудің, авторландырудың **қолжетімділігі мен ыңғайлылығы**, сондай – ақ көрсетілетін қызметті алушылар ЭЦҚ кілттің пайдалануын жоғары бағалады-4,88 балл және қанағаттану деңгейі 89,6%. Қызметтің қолжетімділігі мен ыңғайлылығын арттыру бойынша ұсыныстар: «алысқа бару керек» (Шығыс Қазақстан облысы).

Порталда берілген **ақпарат** мүмкін болатын 5 балдан 4,86 балға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 87,9% құрады. Көрсетілетін қызметті алушылардың тілектері мен ұсыныстары арасында сайтта/порталда, сондай-ақ портал арқылы көрсетілетін қызметті алу тәсілі бойынша көрсетілетін қызмет туралы ақпаратты іздеуді жақсарту қажеттігі айтылды.

Мемлекеттік қызмет көрсету **рәсімі** 4,90 баллға бағаланды және қанағаттану деңгейі 89,6% - ға тең. Бұл ретте қызметті алу кезінде көрсетілетін қызметті алушылар үшін ең үлкен қиындықтар құжаттарды жинау және құжаттар топтамасын электрондық түрде беру процесінде туындады.

Мемлекеттік қызметті көрсету **мерзімдері** 4,93 баллға бағаланды және қанағаттану деңгейі 94,5% құрады, бұл көп жағдайда көрсетілетін қызметті алушылардың пікірі бойынша қызмет қанағаттанарлықсыз мерзімде көрсетілгенін көрсетеді.

Мемлекеттік қызметті алу **шығындары** да жоғары орташа балл алды-5 және қанағаттану деңгейі 72,2% - ға тең.

Сонымен қатар, респонденттердің абсолютті көпшілігі қызметті алу нәтижесін 5 баллға бағалады және қанағаттану деңгейі 50,7% - ға тең, бұл жоғары көрсеткіш.

«Біз заңдарды қызметкерлерге қарағанда түсініктемесіз жақсы білдік «(Шығыс Қазақстан облысы);» База қатып қалады» (Шығыс Қазақстан облысы); қанағаттанарлық (Шығыс Қазақстан облысы).

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар көрсетілетін қызметті берушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде мынадай мәндер алынды:

«Электрондық үкімет» (4,94 және қанағаттану деңгейі 94,2%) порталы уәкілетті мемлекеттік органға қарағанда жоғары балл алды – 4,87 балл және қанағаттану деңгейі 90,3%.

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылармен жүргізілген терең сұхбат нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметті алу кезінде мынадай қиындықтар анықталды:

Мен биылғы жылы «Ағаш кесу және орман билетін беру» қызметін электронды түрде алдым. Мен қай сайтты қолданғаным есімде жоқ, бірақ мен бұл қызметті ұзақ уақыт бойы алдым. Сайтқа келетін болсақ, ең бастысы өте ұзақ уақыт болды деп айта аламын. Мен қызметті ала алдым, бірақ ол оңай болмады, мен ұзақ уақыт бойы қызмет алдым. Мен көмек сұрағаннан кейін қызметті ала алмадым. Мен қызметті алған кезде бәрі әдеттегідей болды, мен төледім және көрсетілген мерзімде құжатымды алдым, мен қызметті пайдалануға болады деп санаймын, бірақ мен қызметті алуға қанағаттанбаймын. Қызметтерді алу үшін мен нені жақсартуға болатынын білмеймін, маған ештеңе тәуелді емес. Бұл процедура 5-6 адамнан өтуі керек. Мен Онлайн құжаттарды жинамадым, түбіртектегі төлеген сияқтымын және бәрі, тек осының бәрі ұзақ. Проблемалар болды, бірақ бәрін қалай айту керектігін айта алмаймын. Менің тілектерім-қызмет алуды жеңілдету. Маған басқа ештеңе қажет емес сияқты, тек қызметті жеңілдетіңіз. Қызметті алуда қиындықтар болған жоқ. Менің ойымша, бұл алаң пайдасыз. Мен қызметті алған кезде функционалдылықта ешқандай проблемалар болған жоқ, Мен қажет нәрсені алдым, бірақ бәрі тым ұзақ.

Мен қызметті алу мерзімінің қысқарғанын қалаймын, қалғаны бәрі жақсы.

Бұл қызмет үшін «жасырын сатып алушы» әдісі жүргізілді, ешқандай ескертулер анықталмады.

- портал пайдаланушыларының белгілі бір саны порталда жұмыс істеудің кейбір қиындықтарын көрсетеді, сондай – ақ тілектер арасында көрсетілетін қызметті алушылар туындайтын мәселелер бойынша-порталды қолдану, құжаттарды жинау және техникалық қолдау рәсімдері бойынша консультация беру қажеттігін көрсетті.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осыған байланысты көрсетілетін қызметті берушіге – «электрондық үкімет»/ «электрондық лицензиялау» порталына ұсынылады:

1. Порталда жұмысты жеңілдету, (түсініксіз нұсқаулар, күрделі функционал);
2. Порталдың іздеу функционалын пысықтау, порталды пайдалану ыңғайлылығын арттыру, портал интерфейсін жақсарту;
3. Үзілістерді уақтылы анықтау және олардың себептерін жою үшін порталдың техникалық жай-күйіне тұрақты мониторинг жүргізу (портал жұмысындағы техникалық іркілістер, оның ішінде порталдың ұзақ жүктелу, «қатып қалу» проблемалары).

3.35 Су тұтыну мен су бұрудың үлестік нормаларын келісу

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызмет атауы: 01202002 Су тұтыну мен су бұрудың үлестік нормаларын келісу

Қызмет коды: С35.

Мемлекеттік орган: Су ресурстары және ирригация министрлігі (Экология және табиғи ресурстар министрлігі)

Нормативтік құқықтық акт: «Су қорын пайдалануды реттеу саласында мемлекеттік қызметтер көрсету қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Экология, геология және табиғи ресурстар министрінің м.а. 2020 жылғы 11 қыркүйектегі № 216 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілері мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 21194 болып тіркелді.

Қызметті көрсету нысаны: электронды (толық автоматтандырылған)

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: «электрондық үкіметтің» веб-порталы арқылы.

Қызметті көрсету мерзімі: Келісім беру – 10 жұмыс күні

Қызметті көрсетудің нәтижесі: су тұтыну және су бұрудың үлестік нормаларын келісу туралы хат немесе мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап

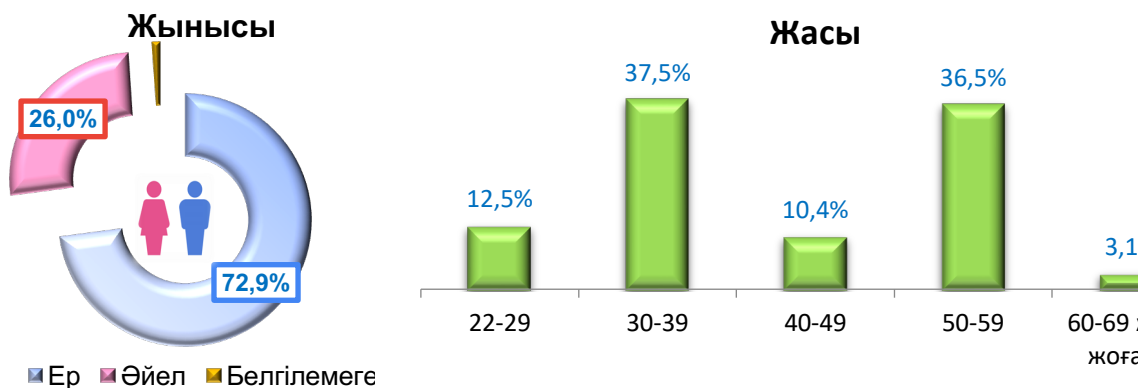
Қызмет алушылар: жеке тұлғалар.

Қызмет құны: тегін.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық және сапалық зерттеулер жүргізілді, нәтижесінде мынадай нәтижелер алынды:

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 96 респондентті қамтыды. Оның 72,9%-ы ер және 26,0%-ы әйел және 1,1%-ы жынысын көрсетпеген. Көрсетілетін қызметті алушылардың неғұрлым маңызды жас тобы-30-39 жас (37,5%) және 50-59 жас (36,5%). Өтініш білдіргендердің жалпы санының 41,7%-ы заңды тұлғалар, ал көпшілігі (58,3%) жеке тұлғалар, сондай-ақ барлық 100%-ы ҚР резиденттері болып табылады және физикалық қолжетімділік пен коммуникацияны қамтамасыз ету бөлігінде қосымша қажеттіліктері жоқ. Қызметті алған барлық көрсетілетін қызметті алушылар (100%) «электрондық үкімет»/ «электрондық лицензиялау» порталына жүгінді.

Диаграмма 3.35.1. Әлеуметтік-демографиялық блок



Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері төмендегі мәндерді құрады:

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің (мемлекеттік органдар, «электрондық үкімет» порталы, «электрондық лицензиялау») қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі – **74,0% және бағалаудың орташа мәні 4,77 баллды** құрайды.

Жаппай сауалнама нәтижелері негізінде 5 балдық шкала бойынша Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау есебі жасалды, сондай-ақ негізгі 8 критерий бойынша қанағаттану деңгейі айқындалды:

3.35.1-кесте. Ұпайлардың бөлінуі

Бағалау критерийі	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелу оңайлығын бағалау	4,64	4,64	77,1%	77,6%
	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,64		77,1%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,65		78,1%	
	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырғандығын бағалаңыз	4,65		78,1%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда) қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,66	4,65	78,1%	79,2%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,61		77,1%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,66		80,2%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,66		80,2%	
	Порталды пайдалану жөніндегі Нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,66		80,2%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанцияларға, кабинеттерге бару)	4,70	4,70	82,3%	82,3%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,70		82,3%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,70		82,3%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,70		82,3%	
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,91	4,91	96,9%	96,9%
ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	Виртуалды ассистентті пайдалану ыңғайлылығы	2,00	2,00	0,0%	0,0%
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	2,00		0,0%	
	Виртуалды ассистенттің сіздің	2,00		0,0%	

	сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы				
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		4,98		99,0%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	4,98		99,0%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	4,98		99,0%	
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,77	4,77	83,3%	83,3%
	ОРТАША БАЛЛ		4,77		74,0%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,82		89,3%
	«Электронды үкімет» порталы		4,09		62,2%

«Электрондық үкімет» порталында тіркеудің, авторландырудың қолжетімділігі мен ыңғайлылығы, сондай – ақ көрсетілетін қызметті алушылар ЭЦҚ кілттің пайдалануын жоғары бағалады-4,64 балл және қанағаттану деңгейі 77,6%. Қызметтің қолжетімділігі мен ыңғайлылығын арттыру бойынша ұсыныстар: «кейде техникалық проблемалар болады»(Алматы облысы); «бір қойдым, құжатты 8 рет тапсырып көрдім, бірақ әлі алған жоқпын» (Атырау облысы); «электрондық құжаттармен проблемалар болды, тіркеу қиын»(Ақмола облысы); «алдымен құжаттарды беретін жерге бардық, содан кейін төлқұжат жасауымыз керек болды. Тіпті қызметкерлерге хабарластық, олар білмейтінін айтты» (Атырау облысы); «мен әртүрлі мәселелерде EGOV.KZ қолданамын, бірақ ешкім жауап бере алмайды» (Ұлытау облысы); «менің ойымша, қызметкерлер бізді ары-бері ойнап жібереді. Мен құжаттарды үш рет жібердім, менде тек атауын өзгерту керек, неге мен мұның бәрін толтыруым керек. Неліктен менде ондай құжаттары жоқ бөлімдерді толтырамын. Қызметкерлер ештеңе білмейді» (Түркістан облысы); «сайт қызметінің сапасы 2, ыңғайлылық 5 балл» (Солтүстік Қазақстан облысы); «кейде қатып қалады» (Абай облысы); «серверде табылмады және осының бәрін басынан өткерген адамдарға жүгіндік»(Атырау облысы).

Порталда берілген ақпарат мүмкін болатын 5 балдан 4,65 балға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 79,2% құрады. Қызмет алушылардың тілектері мен ұсыныстары арасында қызмет бойынша ақпаратты оңай әрі іздеуді ыңғайлы ету қажеттілігі айтылды. Ақпарат пен коммуникацияны жақсарту бойынша ұсыныстар: «мен құжаттарды жіберемін, олар дұрыс емес деп жазады және тағы да бір құжатты жіберемін» (Атырау облысы); «ұзақ уақыт жауап бермеді, интернет жұмыс істемеді. Жақсы интернет орнату керек» (Жамбыл облысы); «дұрыс кестелер жасаңыздар» (Түркістан облысы); «Сайтта Абай облысы болған жоқ, растай алмадық. Бөлімдерде осындай проблемалар болды (Абай облысы); «мерзімін ұзартуға шешім қабылдадық және құжатты ала алмай жатырмыз. Мәселелерді шешу үшін қалаға келдік. Оларға басқа құжаттар керек, қолдарына беру керек» (Павлодар облысы).

Мемлекеттік қызмет көрсету рәсімі 4,70 баллға бағаланды және қанағаттану деңгейі 82,3%-ға тең. Бұл ретте қызметті алу кезінде көрсетілетін қызметті алушылар үшін ең үлкен қиындықтар құжаттарды порталға жүктеу процесінде туындады.

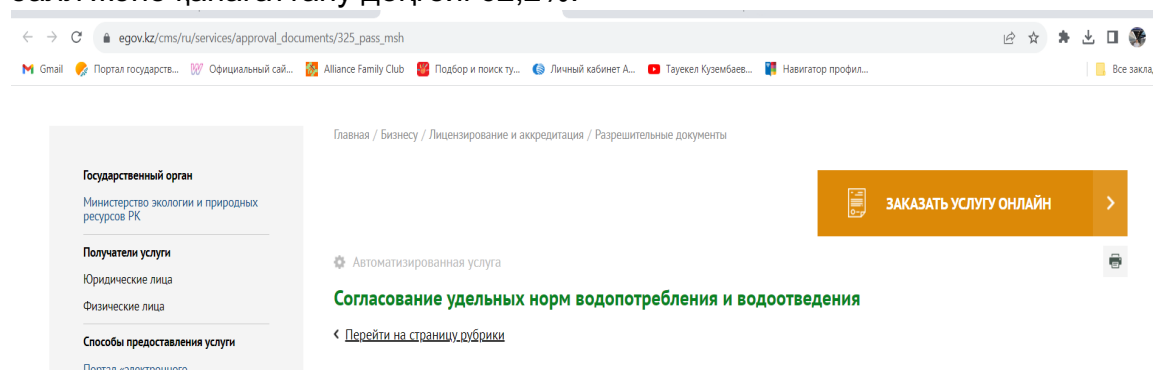
Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімі** 4,91 баллға бағаланды және қанағаттану деңгейі 96,9% құрады, бұл көп жағдайда қызмет қанағаттанарлық мерзімде көрсетілгенін көрсетеді. Қызметті алу мерзімдерін оңтайландыру бойынша ұсыныстар: «7-8 рет жібердім, егер бір рет болса түсінер едім»(Атырау облысы).

Виртуалды ассистенттің жұмысы 2,0 баллға бағаланды, ал мемлекеттік қызметті алу шығындары да жоғары орташа балл алды – 4,98 балл және қанағаттану деңгейі 99,0%.

Сонымен қатар, сауалнамаға қатысқандардың басым көпшілігі қызметті алу **нәтижесін** 4,77 баллға бағалады және қанағаттану деңгейі 83,3%-ға тең, бұл жоғары көрсеткіш болды.

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар көрсетілетін қызметті берушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде мынадай мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган (4,82 және қанағаттану деңгейі 89,3%) **«электрондық үкімет» порталына** қарағанда жоғары балл алды - 4,09 балл және қанағаттану деңгейі 62,2%.



Электрондық үкімет порталында қызмет көрсететін мемлекеттік органды ҚР Су ресурстары және ирригация министрлігіне түзету қажет.

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылармен жүргізілген терең сұхбат нәтижелері бойынша мемлекеттік қызмет бойынша мынадай тілектер мен ұсыныстар анықталды:

Биыл мен «Су тұтыну мен су бұрудың үлестік нормаларын келісу» қызметін электронды түрде алдым. Бұл қызметті алу үшін мен elicense.kz порталының онлайн алаңын пайдаландым. Біз бұл қызметті бірінші рет пайдаланып жатқан жоқпыз, өйткені қызметке өтінімді қайта беру мерзімі өтіп кетті. Біз бұл қызметті осы портал арқылы алуға болатындығын білеміз, өйткені бізде бірінші рет емес. Біз қызметті өзіміз ала алдық. Біз ХҚКО менеджерлері мен таныстарымыздан көмек сұрадық. Жүгінгеннен кейін тек оныншы реттен нәтиже берді. Қызметтің өзін алудың қиындығы, ақпаратты іздеу және анкетаны дұрыс толтыру кезінде болды, техникалық қиындықтарға тап болған жоқпыз. Интернеттегі сайтты пайдалану үшін қосымша дағдылар қажет деп санаймын. Онлайн сайт қарапайым, қиындық тек ақпаратты толтыру және іздеу кезінде болады. Менің ойымша, осы онлайн алаң бойынша ХҚКО ұйымына осы онлайн алаңда қалай жұмыс істеу керектігін сауатты түсіндіріп, кеңес бере алатын маман қою қажет. ХҚКО менеджерлері түсіндіре алмады, таныстарымыз қалай өтініш беру керектігін көрсеткен. Кейбір құжаттарды оффлайн жинап, электр қозғалтқышының сорғыларын және басқа құжаттарды толтыруға тура келді,

өтініштер жаздық. Құжаттарды жинау кезінде қиындықтар болды. Біздің тілектеріміз қарапайым, фермерлерге онлайн-сайтта қалай дұрыс өтініш беру керектігін түсіндіре алатын көбірек мамандар қажет, олар белгілі бір сәттерде қателіктер болмауы үшін деректерді, кадастрлық нөмірлерді және т. б. қайда толтыру керек екенін түсіндіреді. Менің ойымша, қызметті жақсарту үшін оны жеңілдету керек және уақыт бойынша мерзімін қысқарту керек. Мен онлайн-алаңның жұмысын төртке бағалаймын, ал мамандар мен менеджерлердің жұмысын қанағаттанарлықсыз деп бағалаймын. Маған онлайн қызмет өте ұзақ уақыт бойы алынғаны ұнамады, мерзімдер кешіктірілді.

Менің тілектерім: қызметті барынша жеңілдету!

- сондай-ақ, Қызмет алушылардың қосымша түсініктемелері алынды: «Менің ойымша, қызметкерлер бізді ары-бері ойнап жөнелтеді. Мен құжаттарды үш рет жібердім, менде тек атауын өзгерту керек, неге мен мұның бәрін толтыруым керек. Неліктен менде мұндай құжаттар жоқ болса да, бөлімдерді толтырамын. Қызметкерлер ештеңе білмейді».

Қорытындылар мен ұсыныстар

1. Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдерін қысқарту мәселесін қарастыру;
«Электрондық үкімет»/ «электрондық лицензиялау» порталына ұсынылады;
2. Халықтың цифрлық сауаттылығын арттыруға бағытталған іс-шараларды қарастыру. ЭҮП қызметтеріне үздіксіз қол жеткізуді қамтамасыз ету.

3.36 Электр қондырғыларының техникалық жай-күйін және оларды пайдалану қауіпсіздігін бақылау үшін электр және жылу энергиясын өндіруді, беруді жүзеге асыратын ұйымдар басшыларының, мамандарының техникалық пайдалану қағидалары мен қауіпсіздік техникасы қағидаларын білуіне біліктілік тексеру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызмет атауы: 01401003 Электр қондырғыларының техникалық жай-күйін және оларды пайдалану қауіпсіздігін бақылау үшін электр және жылу энергиясын өндіруді, беруді жүзеге асыратын ұйымдар басшыларының, мамандарының техникалық пайдалану қағидалары мен қауіпсіздік техникасы қағидаларын білуіне біліктілік тексеру

Қызмет коды: С36.

Мемлекеттік орган: Энергетика министрлігі

Нормативтік құқықтық акт: «Электр қондырғыларының техникалық жай-күйін және оларды пайдалану қауіпсіздігін бақылау үшін электр және жылу энергиясын өндіруді, беруді жүзеге асыратын ұйымдар басшыларының, мамандарының техникалық пайдалану қағидалары мен қауіпсіздік техникасы қағидаларын білуіне біліктілік тексерулер жүргізу қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Энергетика министрінің 2015 жылғы 18 наурыздағы № 210 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілері мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 11026 тіркелді.

Қызметті көрсету нысаны: электрондық (толық автоматтандырылған) .

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: «электрондық үкіметтің» веб-порталы арқылы.

Қызметті көрсету мерзімі: 10 жұмыс күні

Қызметті көрсетудің нәтижесі: біліктілік тексеруден өту нәтижесі немесе негіздер бойынша мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Қызмет алушылар: жеке тұлғалар.

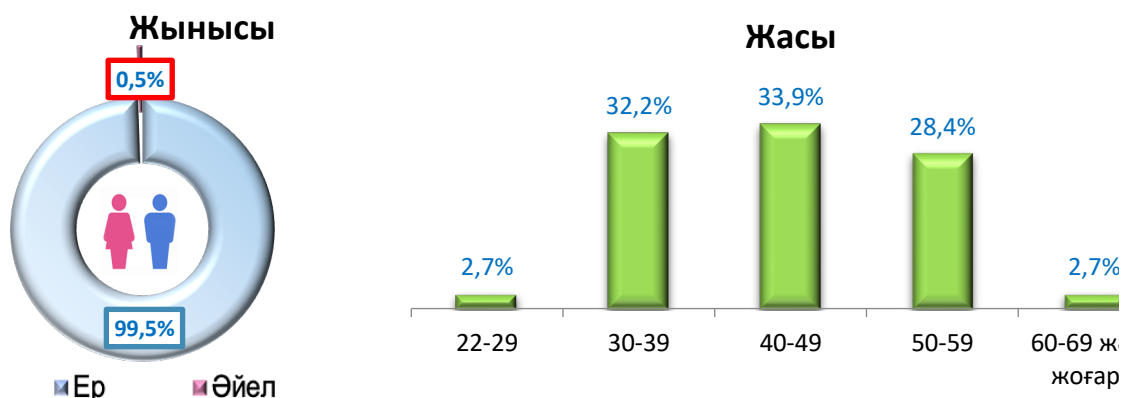
Қызмет құны: тегін.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық және сапалық зерттеулер жүргізілді, нәтижесінде мынадай нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 183 респондентті қамтыды. Оның 99,5%-ы ер және 0,5%-ы әйел азаматтар. Көрсетілетін қызметті алушылардың неғұрлым маңызды жас тобы - 40-49 жас (33,9%) және 30-39 жас (32,2%). Өтініш білдіргендердің жалпы санының 100%-ы жеке тұлғалар, сондай-ақ 100%-ы ҚР резиденттері болып табылады және физикалық қолжетімділік пен коммуникацияны қамтамасыз ету бөлігінде қосымша қажеттіліктері жоқ. Қызметті алған барлық көрсетілетін қызметті алушылар (100%) «электрондық үкімет»/ «электрондық лицензиялау» порталдарына жүгінді.

Диаграмма 3.36.1. Әлеуметтік-демографиялық блок



Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері төмендегі мәндерді құрады: Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «электрондық үкімет» порталы, «электрондық лицензиялау») – **87,6% және бағалаудың орташа мәні 4,85 баллды** құрады.

Жаппай сауалнама нәтижелері негізінде 5 балдық шкала бойынша мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау есебі жасалды, сондай-ақ негізгі 8 критерий бойынша қанағаттану деңгейі айқындалды:

3.36.1-кесте. Ұпайлардың бөлінуі

Бағалау критерийі	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелу оңайлығын бағалау	4,74	4,74	77,0%	76,8%
	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,74		76,5%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,74		77,0%	
	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырғандығын бағалаңыз	4,74		76,5%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда) қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,56	4,68	71,6%	75,4%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,67		69,9%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,60		73,8%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,84		86,3%	
	Порталды пайдалану жөніндегі Нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,72		75,4%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанцияларға, кабинеттерге бару)	4,74	4,78	76,5%	79,8%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,73		75,4%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,81		83,6%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,81		83,6%	
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,95	4,95	96,7%	96,7%
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		4,98		99,5%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	4,98		99,5%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	4,98		99,5%	
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,96	4,96	97,3%	97,3%
	ОРТАША БАЛЛ		4,85		87,6%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,88		89,8%
	«Электронды үкімет» порталы		4,72		76,6%

«Электрондық үкімет» порталында тіркеудің, авторландырудың қолжетімділігі мен ыңғайлылығы, сондай-ақ көрсетілетін қызметті

алушылар ЭЦҚ кілттің пайдалануын жоғары бағалады-4,74 балл және қанағаттану деңгейі 76,8%. Қызметтің қолжетімділігі мен ыңғайлылығын арттыру бойынша ұсыныстар: «қызметті алу қиын болды» (Астана қ.); «күмәнді сәттер болды» (Астана қ.); «тестте көптеген қосымша сұрақтар болды» (Астана) «порталда қажетсіз бөлімдер бар. СМС келген жоқ, порталға кіру қажет болды» (Астана қ.); «тест кезінде сұрақтар екіге бөлінеді, алынған қызмет бойынша сұрақтар араласады» (Астана). «Мен 6 компанияда жұмыс істеймін, 6 компанияға 6 рет тест тапсыруым керек, заң тапсыру жеткілікті деп ойлаймын» (Алматы). «Мен 2013 жылы аккредиттеуден өттім, бірақ менде ол деректер базасында жоқ, электронды түрде қолжетімді құжатты ала алмаймын» (Астана); «Мен EGOV.KZ порталында тұрмын, аккредитацияны таба алмаймын» (Қарағанды облысы); «порталда іздеу процессі дұрыс жұмыс істемейді, қажетті мәліметтерді табу қиын болды» (Шығыс Қазақстан облысы); «портал жұмысының жылдамдығы нашар» (Шымкент).

Порталда берілген **ақпарат** мүмкін 5 балдан 4,68 балға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 75,4% құрады. Ақпарат пен коммуникацияны жақсарту бойынша ұсыныстар: «кейде ақаулар болды» (Қарағанды облысы); «ыңғайсыз, құжаттар ұзақ жүктеледі» (Алматы қ.); «маған хабарлама келмеді, әрқашан порталға жеке кабинетке кіру керек» (Астана қ.); «проблемалар болды, комитетке қоңырау шалдым. Олар бірден жауап берді, көмектесті» (Шығыс Қазақстан облысы); «қызметті онлайн форматта алу ыңғайлы, бірақ мен тестке шақыру хабарламасын таба алмадым. 5 минут іздедім және таба алмадым» (Астана қ.); «нәтижелер жоқ, құжаттарды өткізе алмаймын, өйткені порталда қолда бар аккредиттеу құжаты жоқ» (Астана қ.).

Мемлекеттік қызмет көрсету **рәсімі** 4,78 баллға бағаланды және қанағаттану деңгейі 79,8%-ға тең. Бұл ретте қызметті алу кезінде көрсетілетін қызметті алушылар үшін ең үлкен қиындықтар құжаттар топтамасын жүктеу процесінде туындады.

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімі** 4,95 баллға бағаланып, қанағаттану деңгейі 96,7%-ды құрады. Қызметті алу мерзімдерін оңтайландыру бойынша ұсыныстар: «құжатты әлі алған жоқпын» (Павлодар облысы); «Екі рет бергенмін, кері байланыс проблемалары болған. Мен бірінші рет тестілеуден өткенім туралы хабарлама жіберілді, содан кейін тағы бір рет жібердім және ақаулар болды» (Қостанай облысы).

Мемлекеттік қызметті алу **шығындары** да жоғары орташа балл алды – 4,98 балл және қанағаттану деңгейі 99,5%.

Сонымен қатар, сауалнамаға қатысқандардың басым көпшілігі қызметті алу **нәтижесін** 4,96 баллға бағалады және қанағаттану деңгейі 97,3%-ға тең болды, бұл жоғары көрсеткіш. Портал жұмысын жақсарту бойынша ұсынымдар, тілектер: «құжаттарды алу бойынша проблемалар болды» (Ақмола облысы); «SMS хабарлама арқылы жауап алынса жақсы болар еді» (Астана қ.); «мәзірді іздеу керек, хабарламалар жоқ. Әріптестер де солай айтты. Хабарламаны бірден жеке кабинетте оңай табуға болатындай етіп нақтырақ және түсінікті етсе жақсы болар еді» (Астана қ.); «құжаттарды екі рет тапсырған кезде мерзімдермен проблемалар болды» (Қостанай облысы); «порталда бейне-нұсқаулық болғанын қалаймын, ыңғайлы болар еді» (Шығыс Қазақстан облысы облыс); «Тест тапсыру үшін қалаға бару керек, жалғыз проблема сол» (Қостанай облысы); «маған

хабарлама келді, бірақ тест тапсыруға тиісті мекен-жайы көрсетілмеді» (Солтүстік Қазақстан облысы).

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар көрсетілетін қызметті берушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде мынадай мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган (4,88 және қанағаттану деңгейі 89,8%) **«электрондық үкімет» порталына** қарағанда жоғары балл алды (4,72 балл және қанағаттану деңгейі 76,6%).

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылармен жүргізілген терең сұхбат нәтижелері бойынша мемлекеттік қызмет бойынша мынадай тілектер мен ұсыныстар анықталды:

Биылғы жылы «Электр қондырғыларының техникалық жай-күйін бақылау үшін электр және жылу энергиясын өндіретін және беретін ұйымдар басшыларының, мамандарының техникалық пайдалану қағидалары мен техника қауіпсіздігі қағидаларын білудің қауіптілігіне біліктілік тексеру» қызметін алдым. Қызмет нәтижелерін мен elisence.kz арқылы алдым, ал тест [egov](http://egov.kz) арқылы өтті. Менің жұмыс орнындағы адамдарым маған осы онлайн сайт туралы айтты. Олар нұсқаулар берді, әйтпесе біз мұны өзіміз білмес едік. Мен қызметті өзім ала алмадым. ХҚКО-дан келген адамдар көмектесті. Сайт мені шатастырады. Бұл қарапайым адамдарға түсініксіз. Қызметті алу үшін мен ХҚКО қызметкерлерінен көмек сұрадым, бірақ олар да порталдың «тілін» жақсы түсінбеді. Көмек сұрағаннан кейін, қиындықтармен мен нәтижеге қол жеткіздім. Бұл онлайн қызметті ала алмауымның себебі- интернеттегі веб-сайттың мазмұны қарапайым адамдар үшін қиын. Сайтпен жұмыс істеу кезінде ең түсініксіз нәрсе оны қайда жіберуге, кейбір құжаттарды енгізуге, оларды сканерлеуге және жұмыс орнынан анықтамаға қандай анықтама қажет екендігі көрсетілмейді. Тізім берілмеген деп жазылған, оны жай ғана осындай жерге енгізіңіз. Мен ол жаққа 2 күн баруым керек екенін білмедім. Маған кадрлар бөлімінен құжат әкелуге тура келді. Сондықтан екінші күні мен қайтадан барып, оны жібердім. Мен қызметті алу үшін тек компьютерді қолдандым. Менің ойымша, бұл онлайн алаң күрделі. Тіпті ХҚКО-дағы адамдар оны әрең түсініп, порталға кіре алды. Болашақта үздіксіз қызмет алу үшін порталдың «тілін» жеңілдету керек, қажетті нұсқауларды қол жетімді ету керек. Құжаттарды тіпті ХҚКО қызметкерлері де түсінбеді, үйден шықпай-ақ құжаттарды алу мүмкіндігі болмады. Менің тілегім-қызметті электронды түрде алу үшін құжаттарды жинауды жеңілдету, қазір біздің барлық құжаттарымыз электронды түрде, Каспий немесе Egov-та бар. Егер біз оны сол жерден автоматты түрде ала алсақ. Біз қашан жұмыс істей бастайтынымызды, қашан бұйрық шығады – олар үшін бұл сұрақтар қажет емес деп ойлаймын. Құжаттар саны көп емес, бірақ сол жақтағы құжаттар бірден электронды түрде шықпайды. Egov-да барлық құжат жоқ па? Сапаны арттыру үшін нұсқаулықтарды, құжаттарды электрондық форматта алу мүмкіндігі қажет. Сервис менің сұрауыма жауап бермеді, өйткені менде порталды түсіну және құжаттарды жинау проблемалары болды. Электрондық порталдармен жұмыс істейтін адамдар үшін бұл түсінікті болуы

мүмкін, бірақ мен сияқты қарапайым адамдар үшін портал тілі түсініксіз. Бұл онлайн-сайттың жұмысын қалай бағалайтындығыңызға байланысты болады. Қызмет бойынша жауап бізге SMS түрінде келмейді. Бізге қоңырау шалып, білуге тура келді. Мен функционалдылықты мұқият қараған жоқпын. Мен қызметкерден көмек сұрадым. Бір адам мен үшін жасады, мен қажетті құжаттарды әкелдім. Содан кейін жауап SMS арқылы келді. Мен лицензияны енгіздім, бірақ оның жіберілгені туралы SMS хабарлама жоқ. Содан кейін мен қоңырау шалып, уақытын білуге тура келді. Интернет-сайттың «әлсіз» бөліктерінде жауап электронды түрде келеді деп айтылды, бірақ мен уақытты босқа өткізіп, жауапты білуге бардым. Біздің қызметке деген тілектеріміз: қарапайым, оңай болса екен деп айтамыз.

Қорытындылар мен ұсыныстар:

1. Көрсетілетін қызметті алушыларды қызметті ұсыну қағидаларына және оны алу рәсімдеріне енгізілетін өзгерістер туралы хабардар ету бойынша сапалы түсіндіру жұмыстарын жүргізу;
2. Қызмет көрсету рәсімін автоматтандыру бойынша шаралар қабылдау. Барлық әрекеттерді электрондық форматқа аудару;
3. ЭҮП жұмысында іркілістерді болдырмау бойынша қажетті іс-шараларды уақытылы жүргізу;
4. Жұмысты жетілдіру және мобильді қосымшаның сапасын жақсарту бойынша тұрақты жұмыс жүргізу.

3.37 Экономикалық шоғырлануға келісім беру туралы қолдау хаттарды қарау

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызмет атауы: 02001001 Экономикалық шоғырлануға келісім беру туралы қолдау хаттарды қарау

Қызмет коды: С37.

Мемлекеттік орган: Бәсекелестікті қорғау және дамыту агенттігі

Нормативтік құқықтық акт: «Экономикалық шоғырлануға келісім беру туралы» өтініш хаттарды қарау» мемлекеттік қызмет көрсету қағидаларын бекіту туралы. Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрінің 2020 жылғы 21 сәуірдегі № 29 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 20455 болып тіркелген.

Қызметті көрсету нысаны: электрондық (ішінара автоматтандырылған)

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: «Е-лицензиялау» мемлекеттік дерек қоры ақпараттық жүйе веб-порталында арқылы.

Қызметті көрсету мерзімі: өтініш хат қарауға қабылданған сәттен бастап күнтізбелік отыз күннен аспауға тиіс.

Қызметті көрсетудің нәтижесі: Нарық субъектісін бірігу немесе қосылу жолымен қайта ұйымдастыру бойынша экономикалық шоғырлануға келісу (тыйым салу) туралы монополияға қарсы органның бұйрығы.

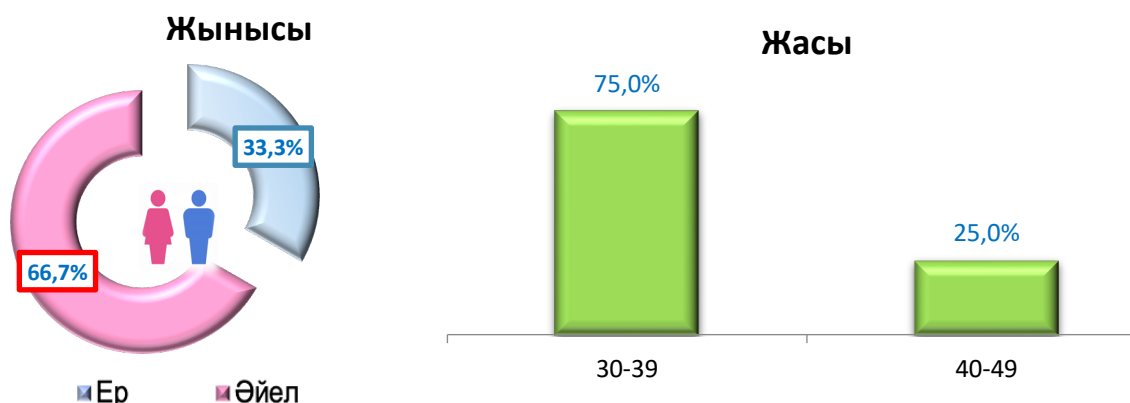
Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар

Қызмет құны: тегін.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 3 респондентті қамтыды. Оның 66,7%-ы ер және 33,3%-ы әйел. Көрсетілетін қызметті алушылардың неғұрлым маңызды жас тобы-30-39 жас (75,0%) және 40-49 жас (25,0%). Өтініш бергендердің жалпы санының 100%-ы заңды тұлғалар болып табылады, сондай-ақ барлық 100%-ы ҚР резиденттері болып табылады және физикалық қолжетімділік пен коммуникацияны қамтамасыз ету бөлігінде қосымша қажеттіліктері жоқ. Қызметті алған көрсетілетін қызметті алушылар 75,0%-ы мемлекеттік органға, мекемеге, ал 25%-ы «электрондық үкімет» порталына жүгінді.

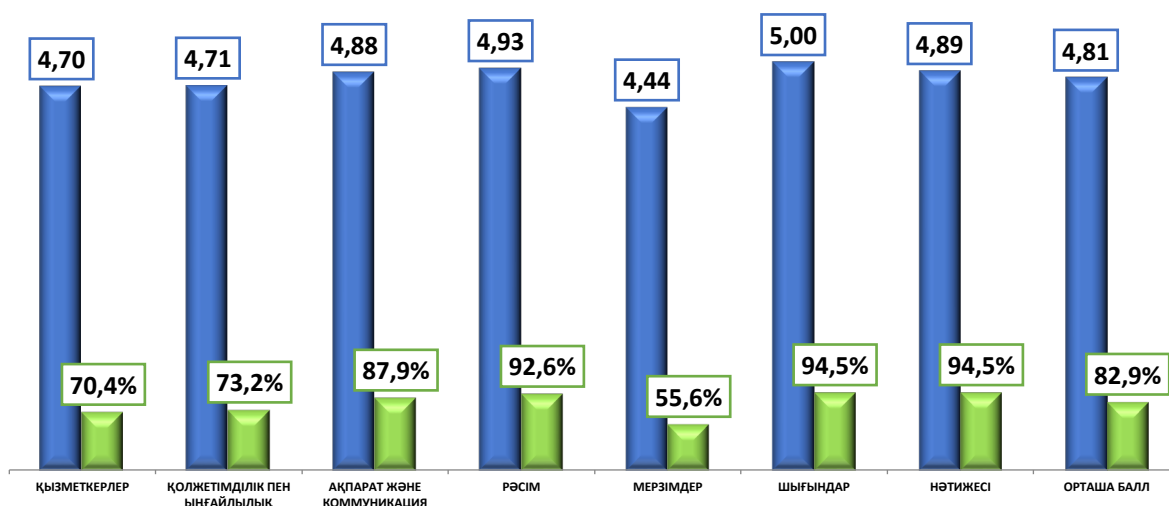
Диаграмма 3.37.1. Әлеуметтік-демографиялық блок



Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері төмендегі мәндерді құрады: Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің (мемлекеттік органдар, «электрондық үкімет» порталы) қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі – **82,9% және бағалаудың орташа мәні 4,81 баллға** тең.

Диаграмма 3.37.2. Электрондық және қағаз түрінде мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және % бөлінісінде)



3.37.1-кесте. Ұпайлардың бөлінуі (электрондық нысанда)

Бағалау критерийі	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелу оңайлығын бағалау	4,67	4,67	66,7%	66,7%
	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,67		66,7%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,67		66,7%	
	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырғандығын бағалаңыз	4,67		66,7%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда) қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,67	4,93	66,7%	93,3%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	5,00		100%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	5,00		100%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	5,00		100%	
	Порталды пайдалану жөніндегі Нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	5,00		100%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанцияларға, кабинеттерге бару)	5,00	5,00	100%	100%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	5,00		100%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	5,00		100%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	5,00		100%	
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	5,00	5,00	100%	100%
ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	Виртуалды ассистентті пайдалану ыңғайлылығы				
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы				
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы				
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		5,00		100%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	5,00		100%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	5,00		100%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	5,00	5,00	100%	100%
	ОРТАША БАЛЛ		4,93		93,3%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		5,00		100%
	«Электронды үкімет» порталы		4,85		84,9%

3.37.2-кесте. Ұпайлардың бөлінуі (қағаз түрінде)

Бағалау критерийі	Қағаз түрінде көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратты біледі	4,78	77,8%
	Қызметкерлер шапшаң	4,67	66,7%
	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді мұқият тыңдады	4,67	66,7%
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҮНГҒАЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты үнғайлы жерде орналасқан	4,22	44,4%
	Жұмыс сағаттары үнғайлы	4,89	88,9%
	Көлік қою үшін жеткілікті орындары бар	4,89	88,9%
	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруде және ішінде болу кезінде қандай да бір кедергілер болмады)	4,78	77,8%
	Қажетті күту алаңдары болды, ол жерлер үнғайлы	4,78	77,8%
	Қызмет көрсету әділ, әрі тең шарттарда жүзеге асырылды	5,00	100%
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, сайтта, call-орталықта)	4,78	77,8%
	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,78	77,8%
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	4,78	77,8%
	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,89	88,9%
	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	4,89	88,9%
	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,89	88,9%
	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берді	4,78	77,8%
РӘСІМ	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	4,78	77,8%
	Қарастыру рәсімдері оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,78	77,8%
	Нәтижені беру рәсімі үнғайлы, қарапайым және түсінікті	5,00	100%
МЕРЗІМДЕР	Қызметті алу үшін қажетті мерзім қолайлы	3,89	11,1%
	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы	3,89	11,1%
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		
	Төлем түрі түсінікті және үнғайлы болды		
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	5,00	88,9%
	Мен қызмет алуға қосымша, бейресми шығындар төлеген жоқпын	5,00	88,9%
НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,78	88,9%
	ОРТАША БАЛЛ	4,69	72,4%
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы	4,73	75,8%
	Үкiлеттi мемлекеттiк орган	4,74	75,0%

Көрсетілетін қызметті берушінің **қызметкерлері**, олардың құзыреттілігі, қызмет туралы ақпаратты меңгеруі, жеделдігі мен сыпайылығы 4,70 баллға және қанағаттану деңгейі – 70,4% - ға бағаланды. Қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша ұсыныстар, қызметкерлердің жұмысы бойынша: «бізде бірнеше орындаушы болды, екінші орындаушы өте жақсы жауап берді, біріншісі жоқ» (Астана қаласы).

«Электрондық үкімет» порталында тіркеудің, авторландырудың **қолжетімділігі мен ыңғайлылығы**, сондай – ақ көрсетілетін қызметті алушылар ЭЦҚ кілттің пайдалануын жоғары бағалады-4,71 балл және қанағаттану деңгейі 73,2%. Қызметтің қолжетімділігі мен ыңғайлылығын арттыру бойынша ұсыныстар: «заңнама бойынша 12 айды құрайды, оның ішінде 8 ай қарауға алынады» (Астана қаласы); «көрсетілетін қызметті берушінің ғимараты басқа қалада орналасқан» (Астана қаласы); «регламент бойынша құжаттарды электрондық нысанда беруге болады, бірақ біз ала алмадық. Басқа филиалдар жоқ, қағаз түрінде қызмет алу үшін басқа қалаға бару керек» (Астана қаласы); «Менің шағымдарым көп. «Комитет жинала алмайды» деп жауап берді. Сатып алушы бас тартқандықтан екінші рет өтініш бердік. Мен орындаушыға қоңырау шалып, есіне саламын, егер ештеңе шықпаса содан кейін еОtinish - ке жазамын.» (Астана қаласы).

Порталда берілген **ақпарат** мүмкін болатын 5 балдан 4,88 балға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 87,9% құрады. Көрсетілетін қызметті алушылардың тілектері мен ұсыныстарының арасында көрсетілетін қызмет бойынша - порталда ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын арттыру қажеттілігі айтылды. Ақпарат пен коммуникацияны жақсарту бойынша ұсыныстар: «регламент бойынша олар тікелей эфирде жұмыс істеді, бұл қызметті алғаш рет алдым, бізге егжей-тегжейлі кеңес берілу үшін ешкімге хабарласуға болмайды. 202-Кодексте барлығы көрсетілген» (Астана қаласы); «электронды түрде қызмет алдым, порталдың жұмысы өте жақсы, тек мерзімі қолайлы емес, маған екі рет бас тарту келді» (Астана қаласы).

Мемлекеттік қызмет көрсету **рәсімі** 4,93 баллға бағаланды және қанағаттану деңгейі 92,6% - ға тең. Осылайша, құжаттарды онлайн тапсыру рәсімі толығымен реттелген және көрсетілетін қызметті алушыларда қиындықтар туғызбайды. Қызмет көрсету рәсімін жақсарту бойынша ұсыныстар: «қосымша құжаттар талап етілді, бірақ бәрі заң бойынша болды» (Астана қаласы); «Кәсіпкерлік Кодекс соншалықты бұлыңғыр жазылған» (Астана қаласы); «қосымша құжаттар талап етілді, бірақ бұл стандартты тәжірибе» (Астана қаласы).

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімі** 4,44 баллға бағаланып, қанағаттану деңгейі 55,6%-ды құрады. Қызметті алу мерзімдерін оңтайландыру бойынша ұсыныстар: «өте ұзақ» (Астана қаласы); «мерзімдері қолайсыз, бірақ барлығы Кодекс бойынша» (Астана қаласы); «өте ұзақ мерзім, құжаттарды 8 ай ішінде ала алдық» (Астана қаласы); «тым ұзақ қарады, 2 ай. Бұл заң бойынша, бірақ өте ұзақ. Өлі ештеңе қарастырылмаған, маған пакеттің толық екендігі туралы хабарлама келді» (Астана қаласы); «мерзімдерді қысқартуға болады» (Астана қаласы); «егер мерзімдер қысқартылса жақсы болар еді» (Астана қаласы).

Виртуалды көмекшінің жұмысы бағаланбады.

Мемлекеттік қызметті алу **шығындары** да жоғары орташа балл алды – 5,00 балл және қанағаттану деңгейі 94,5% - ға тең. Бұл ретте көрсетілетін қызметті алушылардың тілектері арасында ұсыныс енгізілмеді.

Сонымен қатар, респонденттердің абсолютті көпшілігі қызметті алу нәтижесін 5,00 баллға бағалады және қанағаттану деңгейі 94,5%-ға тең болды, бұл жоғары көрсеткіш. «1414 осы қызметтегі сұрақтарға жауап бере алмайды, қызмет тар бейінді. Егер біз кеңес ала алатын қосымша қызметкерлер болса жақсы болар еді» (Астана қаласы).

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар көрсетілетін қызметті берушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде мынадай мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган (4,87 балл және 87,5% қанағаттану деңгейі) **«электрондық үкімет» порталына** қарағанда (4,85 балл және 84,9% қанағаттану деңгейі) жоғары балл алды.

Қорытындылар мен ұсыныстар

1. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын ішкі бақылау жөніндегі жұмысты күшейту;
2. Сапалы кері байланыс орнату оның негізінде қызмет сапасын жақсарту бойынша тиісті шаралар қабылдау;
3. Қызметкерлердің кәсіби емес жағдайларының алдын алу бойынша профилактикалық семинарлар өткізу;
4. Қызмет көрсету мерзімдерін қысқарту және осы мерзімдердің сақталуын қадағалау.

3.38 Қауіпті техникалық құрылғыларды есепке қою және есептен шығару

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызмет атауы: 01404008 Қауіпті техникалық құрылғыларды есепке қою және есептен шығару

Қызмет коды: C38.

Мемлекеттік орган: ТЖМ Өнеркәсіптік қауіпсіздік комитетінің аумақтық департаменттері.

Нормативтік құқықтық акт: Қауіпті өндірістік объектілер мен қауіпті техникалық құрылғыларды есепке қою және есептен шығару қағидаларын бекіту туралы Қазақстан Республикасы Төтенше жағдайлар министрінің 2021 жылғы 29 қыркүйектегі № 485 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілері мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 24574 болып тіркелді.

Қызметті көрсету нысаны: электрондық (толық автоматтандырылған) .

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: «электрондық үкіметтің» веб-порталы арқылы.

Қызметті көрсету мерзімі: 3 (үш) жұмыс күні.

Қызметті көрсетудің нәтижесі: есепке қою туралы хабарлама немесе мемлекеттік қызмет көрсетуден дәлелді бас тарту.

Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар.

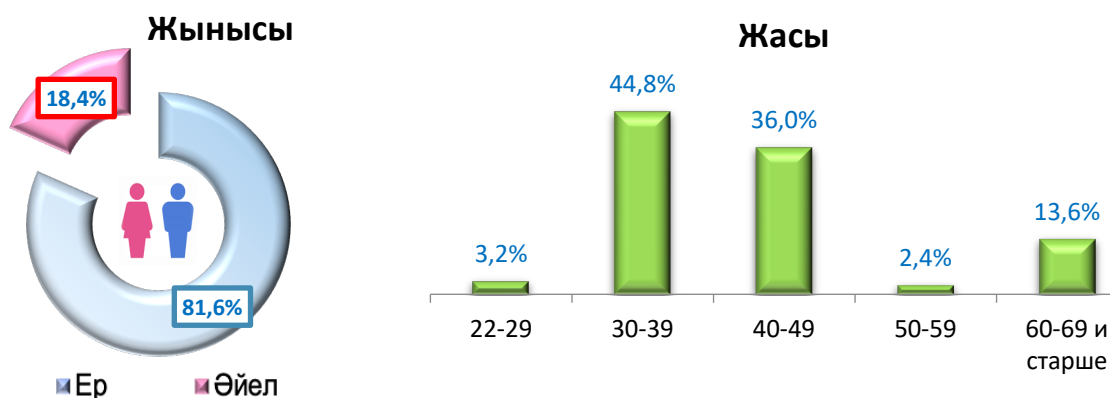
Қызмет құны: тегін.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық және сапалық зерттеулер жүргізілді, нәтижесінде мынадай нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 125 респондентті қамтыды. Оның ішінде 81,6% - ы ер және 18,4% - ы әйел. Көрсетілетін қызметті алушылардың неғұрлым маңызды жас тобы-30-39 жас (44,8%) және 40-49 жас (36,0%) аралығында. Өтініш білдіргендердің жалпы санының 71,2% - ы заңды тұлғалар және 28,8% - ы жеке тұлғалар, сондай-ақ 84% - ы ҚР резиденттері және 16% - ы ҚР резиденті емес болып табылады. Қызметті алған барлық көрсетілетін қызметті алушылардың (100%) физикалық қолжетімділік пен коммуникацияны қамтамасыз ету бөлігінде қосымша қажеттіліктері болмады. Қызметті алған барлық көрсетілетін қызметті алушылар (100%) «электрондық үкімет»/ «электрондық лицензиялау» порталына жүгінді

Диаграмма 3.38.1. Әлеуметтік-демографиялық блок



Зерттеудің негізгі нәтижелері

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің (мемлекеттік органдар, «электрондық үкімет», «электрондық лицензиялау» порталы) қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі – **79,5% және бағалаудың орташа мәні 4,65 баллға** тең.

Жаппай сауалнама нәтижелері негізінде 5 балдық шкала бойынша мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау есебі жасалды, сондай-ақ негізгі 8 критерий бойынша қанағаттану деңгейі айқындалды:

3.38.1-кесте. Ұпайлардың бөлінуі

Бағалау критерийі	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҰҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелу оңайлығын бағалау	4,85	84,8%
	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,85	84,8%
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,85	84,8%
	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырғандығын бағалаңыз	4,85	84,8%
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда) қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,85	84,8%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,74	73,6%
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен	4,86	85,6%

	түсініктілігін бағалау			87,2%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,87			
	Порталды пайдалану жөніндегі Нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,87			
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанцияларға, кабинеттерге бару)	4,98	4,92	98,4%	92,0%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,98		97,6%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,86		85,6%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,86		86,4%	
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,88	4,88	88,0%	88,0%
ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	Виртуалды ассистентті пайдалану ыңғайлылығы	3,00	3,00	0,0%	0,0%
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	3,00		0,0%	
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	3,00		0,0%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		5,00		100%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	5,00		100%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	5,00		100%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым	5,00	5,00	100%	100%
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым	5,00		100%	
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,75	4,75	87,2%	87,2%
	ОРТАША БАЛЛ		4,65		79,5%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,92		93,9%
	«Электронды үкімет» порталы		4,53		71,3%

«Электрондық үкімет» порталында тіркеудің, авторландырудың қолжетімділігі мен ыңғайлылығы, сондай – ақ көрсетілетін қызметті алушылар ЭЦҚ кілттің пайдалануын жоғары бағалады - 4,85 балл және қанағаттану деңгейі 84,8%. Қызметтің қолжетімділігі мен ыңғайлылығын арттыру бойынша ұсыныстар: «Сайт қатып қалады, EGOV порталдарымен проблема және Elicense.kz» (Абай облысы); « «қызметті бағалаңыз» терезесі үнемі пайда болады, алып тастаңыз. Өтінім беру ыңғайсыз»(Алматы облысы); «ТЖ қызметкерлері білмейді, ешкім білмейді, бірақ сайтқа жүгінген кезде бәрі жақсы болды 5» (Жамбыл облысы); « бәрі жақсы, ақыры тәртіп орнатты» (г. Астана).

Порталда берілген **ақпарат** мүмкін болатын 5 балдан 4,84 балға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 83,7% құрады. Көрсетілетін қызметті алушылардың тілектері мен ұсыныстары арасында қызмет туралы ақпаратты неғұрлым түсінікті тілде ұсыну қажеттігі айтылды.

Мемлекеттік қызмет көрсету **рәсімі** 4,92 баллға бағаланды және қанағаттану деңгейі 92,0%-ға тең. Көрсетілетін қызметті алушыларда құжаттарды жинау рәсімі, құжаттарды порталға жүктеу күрделілік туғызады, сондай-ақ алынған қорытынды құжат - 4,86 балл және қанағаттану деңгейі 85,6% -ға бағаланды. Қызмет көрсету процедурасын жақсарту бойынша ұсыныстар: «бірінші рет қате жіберілді, қоңырау шалып, аптаның соңына дейін түзетуді айтты. Түзетіп, жөнелттім»(Шымкент қ.).

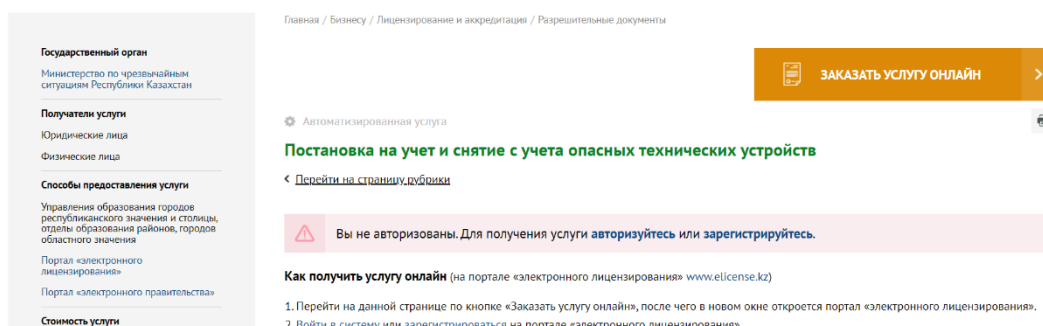
Мемлекеттік қызметті көрсету **мерзімі** 4,88 баллға бағаланды және қанағаттану деңгейі 88,0% құрады, бұл көп жағдайда қызмет толық қанағаттанарлық мерзімде көрсетілгенін көрсетеді. Қызмет көрсету мерзімі бойынша қосымша тілектер мен шағымдар түскен жоқ.

Мемлекеттік қызметті алу **шығындары** да жоғары орташа балл алды – 5,0 балл және қанағаттану деңгейі 100% - ға тең.

Сонымен қатар, сауалнамаға қатысқандардың басым көпшілігі қызметті алу **нәтижесін** 4,75 баллға бағалады және қанағаттану деңгейі 87,2% - ға тең, бұл жоғары көрсеткіш. Мемлекеттік электрондық қызметтерді ұсыну бойынша порталдың, басқа да онлайн-алаңдардың жұмысын жақсарту бойынша тілектер, ұсыныстар: «Есепке бірнеше құрылғы қойып отырамыз. Бірнеше сұрақтар бірдей және жауаптарды көшіру керек» (Солтүстік Қазақстан Облысы); «бір жыл бұрын проблемалар болды, қазір бәрі жақсы жұмыс істейді» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Басқа адамдар ештеңе жоқ бос парақтарды алып тастауға мәжбүр етеді деп шағымданады. Басқалардан естідім «(Жетісу облысы); «Біз Elicense.kz. порталына EGOV арқылы барамыз, бірден қол жеткізе алмаймыз» (Ақтөбе облысы).

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар көрсетілетін қызметті берушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде мынадай мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган (4,92 балл және 93,9% қанағаттану деңгейі) **«электрондық үкімет» порталына** қарағанда жоғары балл алды (4,53 балл және 71,3% қанағаттану деңгейі).



Электрондық үкімет порталында қызмет көрсету тәсілі ретінде «Қалалардың білім басқармасы» деп көрсетілген, түзету қажет.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осыған байланысты көрсетілетін қызметті берушіге – «электрондық үкімет»/ «электрондық лицензиялау» порталына ұсынылады:

1. Көрсетілетін қызметті алушылар порталдағы жұмыстың күрделілігіне жиі шағымданады, оған түсініксіз нұсқаулықтар, күрделі функционал жатады. Көрсетілетін қызметті алушыларды техникалық қолдауды қамтамасыз ету үшін порталдың іздеу функционалын пысықтау,

- порталды пайдаланудың ыңғайлылығын арттыру, портал интерфейсін жақсарту ұсынылады;
2. Мемлекеттік қызметтерді алушылардың жиі шағымдарының тағы бір себебі портал жұмысындағы техникалық ақаулар, оның ішінде порталдың ұзақ жүктелу, «қатып қалу» проблемалары болып табылады. Сондықтан ақауларды уақытылы анықтау және олардың себептерін жою үшін порталдың техникалық жағдайына тұрақты мониторинг жүргізген жөн.

3.39 Ресми статистикалық ақпаратты тарату графигінде көзделмеген статистикалық ақпаратты беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызмет атауы: 03103001 Ресми статистикалық ақпаратты тарату графигінде көзделмеген статистикалық ақпаратты беру

Қызмет коды: С39.

Мемлекеттік орган: «Ресми статистикалық ақпаратты тарату кестесінде көзделмеген статистикалық ақпаратты беру» мемлекеттік қызметін көрсету қағидаларын бекіту туралы Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрінің 2020 жылғы 6 сәуірдегі № 24 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 20335 болып тіркелген.

Қызметті көрсету нысаны: электрондық (ішінара автоматтандырылған)/қағаз түрінде

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: Ұлттық статистика бюросының Ақпараттық-есептеу орталығы» ШЖҚ РМК және оның филиалдары, «электрондық үкіметтің» веб-порталы арқылы.

Қызметті көрсету мерзімі: 9 (тоғыз) жұмыс күні.

Қызметті көрсетудің нәтижесі: қағаз түрінде ресми статистикалық ақпарат

Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар.

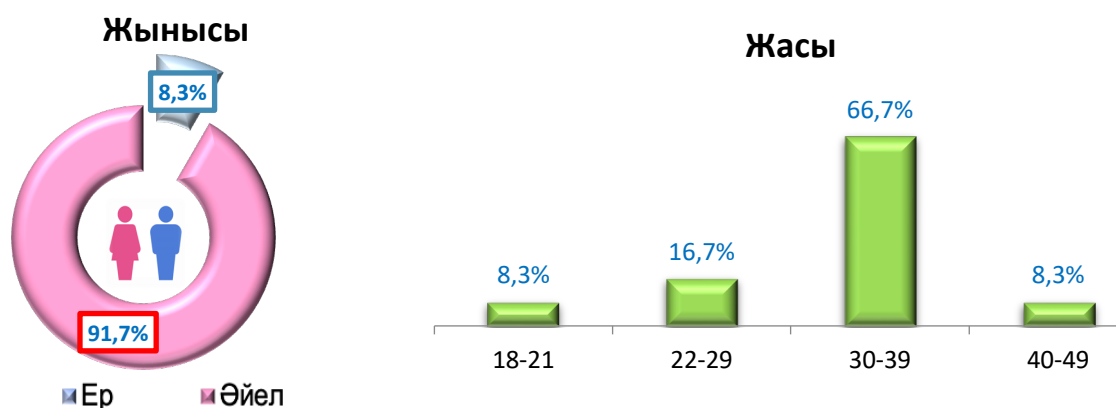
Қызмет құны: РҚ мемлекеттік статистика саласындағы заңнамасына сәйкес төленеді.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық және сапалық зерттеулер жүргізілді, нәтижесінде мынадай нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 12 респондентті қамтыды. Оның ішінде 8,3%-ы ер және 91,7%-ы әйел. Көрсетілетін қызметті алушылардың неғұрлым маңызды жас тобы-30-39 жас (66,7%). Өтініш білдіргендердің жалпы санының көпшілігі (66,7%) заңды тұлғалар, ал 33,3% - жеке тұлғалар, сонымен қатар көрсетілетін қызметті алушылардың көпшілігі 66,7% - ҚР резиденті емес. Қызметті алған барлық көрсетілетін қызметті алушылардың (100%) физикалық қолжетімділік пен коммуникацияны қамтамасыз ету бөлігінде қосымша қажеттіліктері болмады. Қызметті алған барлық көрсетілетін қызметті алушылар (100%) уәкілетті мемлекеттік органға жүгінді.

Диаграмма 3.39.1. Әлеуметтік-демографиялық блок



Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері төмендегі мәндерді құрады:

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің (мемлекеттік органдар, «электрондық үкімет» порталы) қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі – **67,2% және бағалаудың орташа мәні 4,86 баллды** құрады.

Жаппай сауалнама нәтижелері негізінде 5 балдық шкала бойынша мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау есебі жасалды, сондай-ақ негізгі 8 критерий бойынша қанағаттану деңгейі айқындалды:

3.39.1-кесте. Ұпайлардың бөлінуі

Бағалау критерийі	Қағаз түрінде көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратты біледі	5,00	41,7%
	Қызметкерлер шапшаң	5,00	41,7%
	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді мұқият тыңдады	5,00	41,7%
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҮЙГЕЙЛІЛІК	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан	5,00	16,7%
	Жұмыс сағаттары ыңғайлы	5,00	25,0%
	Көлік қою үшін жеткілікті орындары бар	5,00	16,7%
	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруде және ішінде болу кезінде қандай да бір кедергілер болмады)	5,00	16,7%
	Қажетті күту алаңдары болды, ол жерлер ыңғайлы	5,00	16,7%
	Қызмет көрсету әділ, әрі тең шарттарда жүзеге асырылды	5,00	16,7%
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, сайтта, call-орталықта)	4,50	58,3%
	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	5,00	16,7%
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	4,14	41,7%
	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,00	25,0%
	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	5,00	66,7%

	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	5,00		58,3%	
	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берді	4,86		50,0%	
РӘСІМ	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	5,00	4,85	91,7%	86,1%
	Қарастыру рәсімдері оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,64		83,3%	
	Нәтижені беру рәсімі ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,91		83,3%	
МЕРЗІМДЕР	Қызметті алу үшін қажетті мерзім қолайлы	4,42	4,53	75,0%	79,2%
	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы	4,64		83,3%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы	5,00	5,00	100%	100%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды	5,00		100%	
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	5,00		100%	
	Мен қызмет алуға қосымша, бейресми шығындар төлеген жоқпын	5,00		100%	
НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	5,00	5,00	100%	100%
	ОРТАША БАЛЛ		4,86		67,2%
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы		4,83		42,1%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,82		85,2%

Қызмет берушінің **қызметкерлері**, олардың құзыреттілігі, қызмет туралы ақпаратты меңгеруі, жеделдігі мен сыпайылығы 5,0 баллға және қанағаттану деңгейі – 41,7%-ға бағаланды. Қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша ұсыныстар, қызметкерлердің жұмысы бойынша: «Поштаға жазды, ақша алды, бірақ деректер жібермеді» (Алматы қ.); «Пошта арқылы қызмет алдық» (Астана қ.); «Сайтқа жүгіндік, бірақ сайтта дұрыс көрсеткіштер жоқ» (Алматы қ.).

Көрсетілетін қызметті беруші ғимаратының **қолжетімділігі мен орналасқан жерінің ыңғайлылығы**, жұмыс сағаттарының ыңғайлылығы, тұрақ орындарының болуы, арбамен/арбадағы адамдар үшін ғимаратқа кіру, сондай-ақ ыңғайлы күту аймақтарының болуы мүмкін 5 балдан орта есеппен 5,0 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 18,1%-ға тең. Қызметтің қолжетімділігі мен ыңғайлылығын арттыру бойынша ұсыныстар: «сайтта бәрі түсінікті және қолжетімді болатындай етіп жасаңыз» (Алматы қ.); «маған қажет нәрсені таба алмадым. Статистика орталығында менің сұрағыма толық ақпарат бере алмады» (Ақтөбе облысы); «қызмет ақылы екенін білмедім» (Алматы қ.); «поштамен төледім, деректерді жібермеді» (Алматы қ.); «сайттағы нөмірлерді, қызметтер тізімін және олар үшін тікелей кім жауап беретінін толығырақ орналастырыңыз» (Алматы қ.).

Ақпарат және коммуникация, оның ішінде қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен (порталда, онлайн-ресурста, call-орталықта) қол жеткізу мүмкіндігі, қажетті қызметкерлер мен кабинеттерді іздеу, көрсеткіштердің түсініктілігі, қызметті алу кезеңдері бойынша қадамдық нұсқаулық, ақпараттың екі тілде берілгендігі, нысандар мен бланкілерді толтырудың түсініктілігі 4,64 балл және қанағаттану деңгейі 45,2% бағаланды. Ақпарат пен коммуникацияны жақсарту бойынша ұсыныстар: «2 аптадан кейін олар

сұранысты қайта жіберуді сұрады, неге олар бұл туралы бірден айтпайды?» (Алматы қ.).

Мемлекеттік қызметті көрсету **рәсімі**, оның ішінде құжаттарды жинау және тапсыру процесі, қарау рәсімінің ашықтығы, құжаттарды беру рәсімінің ыңғайлылығы орта есеппен 5 баллдан 4,85 баллға бағаланды және қанағаттану деңгейі 86,1%-ға тең болды. Қызмет көрсету рәсімін жақсарту бойынша ұсыныстар: «кейде біз ақпаратқа сұрау саламыз, бірақ Қазақстанда бұл ақпарат жоқ болып шығады» (Қарағанды облысы).

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімдері** және қызмет көрсету орнында күту уақыты 4,53 баллға бағаланды және қанағаттану деңгейі 79,2%-ға тең болды. Қызметті алу мерзімдерін оңтайландыру бойынша ұсыныстар: «Ұзақтау, 2 апта ішінде құжатты алдым» (Астана қ.); «бір апта күттім, ұзақ» (Алматы қ.); «тым ұзақ, әлі де ақпарат бермеді; мерзім ақпаратқа байланысты, егер ақпарат тезірек берілсе жақсы болар еді» (Алматы қ.).

Қызметті алу **шығындары** 5,00 баллға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 100% құрайды. Төлемге қатысты ұсыныстар: «егер сіз соманы жуықтасаңыз жақсы болар еді, біз толық емес төлеппіз, бірнеше «тиын» қалып кетіпті. Сондықтан ол жаққа қайтуға тура келді және төлемнің қалдық «тиынын» төледік. Каспийді қосса жақсы болар еді» (Алматы қ.);

Мемлекеттік қызметті көрсету **нәтижесі** (алынған құжат), оның ішінде жарамдылығы мен толықтығы 5,00 орташа баллға және 100% қанағаттану деңгейіне бағаланды.

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар көрсетілетін қызметті берушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде мынадай мәндер алынды:

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы (4,83 және қанағаттану деңгейі 42,1%) **уәкілетті мемлекеттік органға** қарағанда (4,82 балл және қанағаттану деңгейі 85,2%) жоғары балл алды.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осылайша, көрсетілетін қызметті алушылар осы мемлекеттік қызметті көрсету сапасын жоғары бағалады, бұл көрсетілетін қызметті берушінің мәлімделген қызмет көрсету деңгейі мен сапасын одан әрі қолдауды көздейді.

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы:

1. Қызметті алу рәсімі бойынша қадамдық нұсқаулықты әзірлеу. Сапалы түсіндіру жұмыстарын жүргізу.
2. Қызмет көрсету мерзімдерін қысқарту мүмкіндігін қарастыру.
Электрондық үкімет порталы
1. Портал жұмысындағы қателерді, ақауларды анықтау және жою бойынша тұрақты негізде жұмыс жүргізу.
2. Төлемді онлайн тәсілмен жасауды қарастыру.

3.40 Аудиторлық қызметті жүзеге асыруға лицензия беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызмет атауы: 01603003 Аудиторлық қызметті жүзеге асыруға лицензия беру

Қызмет коды: С40.

Мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасының Жоғары аудиторлық палатасы.

Нормативтік құқықтық акт: Республикалық бюджеттің атқарылуын бақылау жөніндегі есеп комитетінің 2015 жылғы 15 желтоқсандағы № 22-НҚ нормативтік қаулысы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2015 жылы 31 желтоқсанда № 12720 болып тіркелді.

Қызметті көрсету нысаны: қағаз түрінде

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: Жоғары аудиторлық палатасының кеңсесі арқылы жүзеге асырылады

Қызметті көрсету мерзімі: 6 (алты) ай ішінде

Қызметті көрсетудің нәтижесі: мемлекеттік аудитор сертификатын беру немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден дәлелді түрде бас тарту

Қызмет алушылар: жеке тұлғалар.

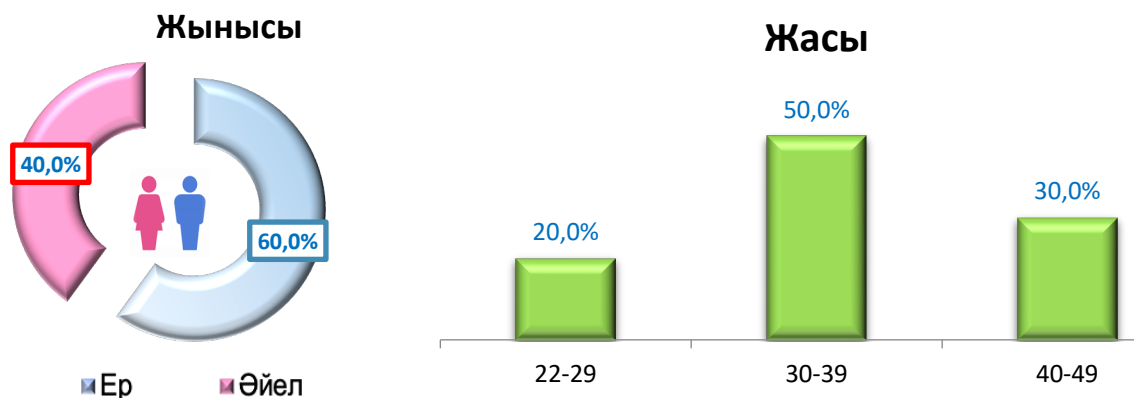
Қызмет құны: тегін.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық және сапалық зерттеулер жүргізілді, нәтижесінде мынадай нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 12 респондентті қамтыды. Оның ішінде көрсетілетін қызметті алушылардың 60,0%-ын ер адамдар, 40,0%-ын әйелдер құрайды. Көрсетілетін қызметті алушылардың ең маңызды жас тобы 30-39 жасты құрайды (50,0%). Барлығы (100%) Қазақстан Республикасының жеке тұлғалары мен резиденттеріне тиесілі. Қызмет алған барлық көрсетілетін қызметті алушылардың (100%) физикалық қолжетімділік пен байланыс тұрғысынан қосымша қажеттіліктері жоқ. Қызметті алған барлық көрсетілетін қызметті алушылар (100%) уәкілетті мемлекеттік органға жүгінді.

Диаграмма 3.40.1. Әлеуметтік-демографиялық блок



Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері төмендегі мәндерді құрады:

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің (мемлекеттік мекемелердің, электрондық үкімет порталының) қызметін қоса алғанда, мемлекеттік қызмет көрсету сапасының қанағаттану деңгейі **75,0% және орташа балл 4,90 баллды құрайды.**

3.40.1-кесте. Ұпайлардың бөлінуі

Бағалау критерийі	Қағаз түрінде көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл		Қанағаттану деңгейі	
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратты біледі	5,00	5,00	50,0%	50,0%
	Қызметкерлер шапшаң	5,00		50,0%	
	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді мұқият тыңдады	5,00		50,0%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҮҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан	5,00	4,92	50,0%	50,0%
	Жұмыс сағаттары ыңғайлы	5,00		50,0%	
	Көлік қою үшін жеткілікті орындары бар	5,00		50,0%	
	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруде және ішінде болу кезінде қандай да бір кедергілер болмады)	5,00		50,0%	
	Қажетті күту алаңдары болды, ол жерлер ыңғайлы	4,75		50,0%	
	Қызмет көрсету әділ, әрі тең шарттарда жүзеге асырылды	4,75		50,0%	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, сайтта, call-орталықта)	5,00	5,00	50,0%	50,0%
	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	5,00		50,0%	
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	5,00		50,0%	
	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	5,00		50,0%	
	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	5,00		50,0%	
	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	5,00		50,0%	
	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берді	5,00		50,0%	
РӘСІМ	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	5,00	5,00	100%	100%
	Қарастыру рәсімдері оңтайлы, қарапайым және түсінікті	5,00		100%	
	Нәтижені беру рәсімі ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	5,00		100%	
МЕРЗІМДЕР	Қызметті алу үшін қажетті мерзім қолайлы	4,50	4,50	100%	100%
	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы	4,50		100%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы				
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім				
	Мен қызмет алуға қосымша, бейресми				

	шығындар төлеген жоқпын				
НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	5,00	5,00	100%	100%
	ОРТАША БАЛЛ		4,90		75,0%
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы		4,94		55,9%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,92		83,3%

Көрсетілетін қызметті берушінің **қызметкерлері**, олардың құзыреті, қызмет туралы білімі, тиімділігі мен сыпайылығы 5,0 баллға бағаланып, қанағаттану деңгейі 50,0% құрады.

Көрсетілетін қызметті беруші ғимаратының орналасуына **ыңғайлылығы мен қолжетімділігі**, жұмыс уақытының ыңғайлылығы, тұрақ орындарының болуы, ғимаратқа кресло-арбалардың кіруі, сондай-ақ күтуге ыңғайлы алаңдардың болуы 5 баллдың орта есеппен 4,92 баллына бағаланды және қанағаттану деңгейі 50,0%-ды құрады.

Ақпараттық-коммуникация, оның ішінде қызмет туралы ақпаратқа түрлі тәсілдермен (порталда, интернет-ресурста, call-орталықта) қол жеткізу, қажетті қызметкерлер мен кабинеттерді іздеу, қызмет алу кезеңдері бойынша нақты белгілер, қадамдық нұсқаулықтар, ақпарат екі тілде ұсынылғандығы, бланкілер мен бланкілерді толтырудың қолжетімділігі мен нақтылығы 5 баллға бағаланды және қанағаттану деңгейі 50,0%-ды құрады.

Мемлекеттік қызмет көрсету **рәсімі**, оның ішінде құжаттарды жинау және ұсыну процесі, қарау тәртібінің ашықтығы, құжаттарды беру тәртібінің ыңғайлылығы мүмкін болатын 5 баллдың орта есеппен 5 баллына, қанағаттану деңгейі 100% деңгейінде бағаланды.

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімі** мен қызмет көрсету уақыты 4,50 балл, қанағаттанушылық деңгейі 100% деңгейінде бағаланды.

Қызмет алу шығыны бағаланбады. Төлемге қатысты ұсыныстар: «Мен тек оқу үшін ғана төледім, бірақ анықтама алу үшін сайттан ештеңе төлемеген едім, барлығы тегін болды» (Астана қ.).

Мемлекеттік қызмет көрсету **нәтижесі** (бұдан әрі – алынған құжат), оның ішінде жарамдылығы мен толықтығы 5,00 орташа балл және қанағаттанушылықтың 100% деңгейімен бағаланды.

Сондай-ақ, әдістеме бойынша алынған бағалаулар олардың жауапкершілік салаларына қарай қызмет көрсетушілер арасында бөлінді, нәтижесінде төмендегі мәндер алынды:

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы (4,94 және қанағаттанушылық деңгейі 55,9%), **уәкілетті мемлекеттік органға** қарағанда жоғары бағаланды (4,92 балл және қанағаттану деңгейі 83,3%).

Осылайша, көрсетілетін қызметті алушылар осы мемлекеттік қызмет көрсету сапасын жоғары бағалады, бұл көрсетілетін қызметті берушінің мәлімделген деңгейі мен сапасын одан әрі сақтауды білдіреді.

Қызмет туралы ақпаратты іздеуге онлайн-мониторинг нәтижелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылар үшін мемлекеттік қызметті алудың барлық тәртібі жеткілікті түрде ашық емес деп болжауға болады. Осыған байланысты қолданыстағы Ережені толықтыру ұсынылады. Бірінші кезекте, көрсетілетін қызметті алушылар оларды Ұлттық комиссияның тізіміне енгізу, құжаттарды қабылдау, сондай-ақ емтихан/тестілеудің өзін тапсыру және әңгімелесу сатысында ешқандай қиындықтар болмағанын атап өтті.

Дегенмен, құжаттарды қабылдағаннан кейін кезек келесі кезеңге көшетін жағдайлар жиі кездеседі, осылайша біліктілік емтихандарын тапсыру рәсімінің кешіктірілуі (басқа кезеңдер), осы уақыт ішінде қолданыстағы куәліктердің қолданылу мерзімі бітеді.

Қорытындылар мен ұсынымдар

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру шеңберінде:

1. Қызмет көрсету тәртібінің ашықтығы мен хабардарлығын арттыру үшін: қолданыстағы Ереже толықтырылсын;
2. Ұлттық комиссия отырыстарының/жұмыс кезеңдерінің санын ұлғайту мүмкіндігін қарастыру;
3. Комиссияның өңірлерде қызмет алушылар үшін онлайн режимде жұмыс істеу мүмкіндігін қарастыру.

3.41 Міндетті мемлекеттік тіркеуге жатпайтын жылжымалы мүлік кепілдігін тіркеу

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызмет атауы: 00501001 Міндетті мемлекеттік тіркеуге

жатпайтын жылжымалы мүлік кепілдігін тіркеу

Қызмет коды: С41.

Мемлекеттік орган: Мемлекеттік корпорация

Нормативтік құқықтық акт: «Міндетті мемлекеттік тіркеуге жатпайтын жылжымалы мүлік кепілін тіркеу туралы нұсқаулықты бекіту туралы»

Қазақстан Республикасы Әділет министрінің 1999 жылғы 22 ақпандағы № 14 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілері мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 913 болып тіркелді.

Қызметті көрсету нысаны: электронды (ішінара автоматтандырылған) / қағаз түрінде.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: Мемлекеттік корпорация, «электрондық үкіметтің» веб-порталы арқылы.

Қызметті көрсету мерзімі: екі жұмыс күні ішінде.

Қызметті көрсетудің нәтижесі: жылжымалы мүлік кепілін тіркеу туралы куәлік.

Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар.

Қызмет құны: ақылы, жеке тұлғалардан – 5 АЕК. заңды тұлғалардан – 5 АЕК.

Міндетті мемлекеттік тіркеуге жатпайтын жылжымалы мүлік кепілін тіркеу туралы куәлікті беру үшін – ҚҚС-ын есепке алмай, 30,05 теңге.

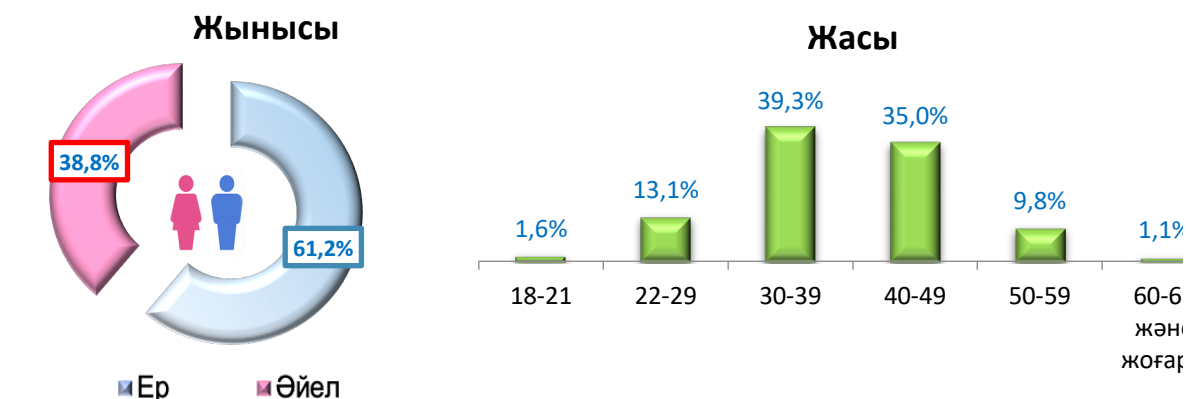
Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық және сапалық зерттеулер жүргізілді, нәтижесінде мынадай нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 183 респондентті қамтыды. Оның ішінде көрсетілетін қызметті алушылардың 61,2%-ын ер адамдар, 38,8%-ын әйелдер құрайды. Қызмет алушылардың ең маңызды жас тобы - 30-39 жас (39,3%) және 40-49 жас (35,0%). Өтініш берушілердің жалпы санының бөлігі (26,8%) заңды тұлғалар, ал тағы 73,2%-ы жеке тұлғалар, сондай-ақ көпшілігі (88,5%) Қазақстан Республикасының резиденттері және 11,5%-ы резидент еместер болып табылады. Қызмет

алған барлық көрсетілетін қызметті алушылардың (100%) физикалық қолжетімділік пен байланыс тұрғысынан қосымша қажеттіліктері жоқ. Қызмет алған барлық көрсетілетін қызметті алушылар (100%) ХҚКО қызметкеріне жүгінеді.

Диаграмма 3.41.1. Әлеуметтік-демографиялық блок



Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері төмендегі мәндерді құрады:

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі («Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» «электрондық үкімет» порталы) **89,9%- және орташа мән 4,91 баллды құрайды.**

Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау 5 балдық шкала бойынша есептелді, ал қанағаттану деңгейі негізгі 8 критерий бойынша анықталды:

3.41.1-кесте. Ұпайлардың бөлінуі

Бағалау критерийі	Қағаз түрінде көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратты біледі	4,86	94,5%
	Қызметкерлер шапшаң	4,83	92,9%
	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді мұқият тыңдады	4,84	92,3%
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҮҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан	4,91	94,0%
	Жұмыс сағаттары ыңғайлы	4,93	95,6%
	Көлік қою үшін жеткілікті орындары бар	4,95	95,6%
	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруде және ішінде болу кезінде қандай да бір кедергілер болмады)	4,95	95,6%
	Қажетті күту алаңдары болды, ол жерлер ыңғайлы	4,94	95,6%
	Қызмет көрсету әділ, әрі тең шарттарда жүзеге асырылды	4,95	95,6%
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, сайтта, call-орталықта)	4,85	91,8%
	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,88	94,5%
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	4,92	94,5%

	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,87		92,9%	
	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	4,96		96,7%	
	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,93		94,0%	
	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берді	4,91		92,9%	
РӘСІМ	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	4,93	4,94	94,5%	95,1%
	Қарастыру рәсімдері оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,94		95,6%	
	Нәтижені беру рәсімі ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,93		95,1%	
МЕРЗІМДЕР	Қызметті алу үшін қажетті мерзім қолайлы	4,87	4,90	92,3%	93,4%
	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы	4,92		94,5%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы	4,80	4,84	84,2%	85,1%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды	4,67		77,0%	
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	4,92		89,1%	
	Мен қызмет алуға қосымша, бейресми шығындар төлеген жоқпын	4,96		90,2%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым	5,00	5,00	75,0%	75,0%
	Шағымдану бойынша қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	5,00		75,0%	
НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,92	4,92	88,0%	88,0%
	ОРТАША БАЛЛ		4,91		89,9%
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы(бэк-офис)		4,92		91,6%
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы (ХҚКО, өзіне-өзі қызмет көрсету аймағы)		4,92		91,1%

Көрсетілетін қызметті берушінің **қызметкерлері**, олардың құзыреттілігі, қызмет туралы ақпаратты білуі, тиімділігі мен сыпайылығы 4,84 баллға бағаланды және қанағаттанушылық деңгейі 93,2% құрады, Қызмет көрсету сапасын және қызметкерлердің жұмысын жақсарту бойынша ұсыныстар: «Олар мені басқа кабинетке жіберді. Мен 3 сағат уақытты осылай өткіздім» (Астана қ.); «Электрондық қолтаңбамен бекітілген жоқ. Ол Word бағдарламасын көрсетеді, бірақ оны PDF бағдарламасына жіберу керек. Құжаттар қабылданбайды» (Солтүстік Қазақстан облысы); «жұмысты жеделдету керек» (Алматы); «Қызметкерлер тезірек жұмыс істесе жақсы болар еді» (Маңғыстау облысы); «Біліксіз» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Толық ақпарат жоқ» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Қызметкерлер дәл мағлұмат бере алмайды» (Түркістан облысы); «Жұмыс уақытында жұмысшылар жоқ» (Павлодар облысы), «қызмет көрсету баяу жүреді, кезек кешіктіріледі» (Алматы), «Сарыағаш» ХҚКО-да білім деңгейі төмен» (Түркістан облысы); «Мамандар өте аз, халық кезекте тұр, кезекте күтуге

орын жетпейді» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Көкшетауда қызметкер кіреберісте қазақ тілін меңгермеген. Мемлекеттік тілде сөйлеу керек» (Ақмола облысы); «Біз көп уақытын кассада өткіземіз» (Павлодар облысы).

Көрсетілетін қызметті беруші ғимаратының **қолжетімділігі және ыңғайлылығы**, жұмыс уақытының ыңғайлылығы, тұрақ орындары, ғимаратқа кресло-арбалардың кіруі, сондай-ақ күтуге ыңғайлы алаңдардың болуы орта есеппен 5-тен 4,94 баллға бағаланды және қанағаттанушылық деңгейі 95,3% құрайды. Кейбір жағдайларда қызмет алушылар ғимараттың жанында ХҚКО-да (өзіне-өзі қызмет көрсету аймағында) қажетті қызметтердің жоқ екенін атап өтті (фотокөшірме, сканер, банк, т.б.), ол белгілі бір қиындықтар туғызып, қол жетімділік пен ыңғайлылық тұрғысынан жалпы балды төмендетеді. Қызмет көрсетудің қолжетімділігі мен ыңғайлылығын арттыру бойынша ұсыныстар: «Уақытты жылдамдату» (Павлодар облысы); «Барлық мәліметтер үлгілерде жоқ, үлгілерді толықтыруыңызды сұраймын» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Маған билет берілді, бірақ операторға бара алмадым. Бірақ мәселе сол жерде шешіліп, мені басқа қызметкерге жіберді» (Түркістан облысы); «Алысқа бару» (Жамбыл облысы); «Кесте бойынша жұмыс істеу. Жұмыс орнынан ерте шықпаңыз. Компьютерлер өте аз» (Түркістан облысы); ХҚКО-да (Түркістан облысы) интернет байланысы нашар; «Егер жұмыс күні сағат 20.00-ге дейін ұзартылса, ыңғайлы болар еді. Біз сағат 18:00-ге дейін жұмыс істейміз, уақытымыз жоқ» (Жамбыл облысы).

Ақпарат және коммуникация, оның ішінде қызмет туралы ақпаратқа түрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі (порталда), интернет-ресурстар, call-орталық, қажетті қызметкерлер мен кабинеттерді іздеу, айқын белгілер, қызметті алу кезеңдері бойынша қадамдық нұсқаулықтар, ақпарат екі тілде ұсынылғандығы, бланкілер мен бланкілерді толтырудың қолжетімділігі мен айқындылығы 4,90 балл деңгейінде бағаланды және қанағаттанушылық деңгейі 93,9%-ды құрады. «Құқықты басқармаларға дұрыс бағыттау» (Астана қ.); «Қаратау ауданында орналасқан ХҚКО-да интернет желісін жетілдіру қажет» (Шымкент қаласы).

Мемлекеттік қызмет көрсету **рәсімі**, оның ішінде құжаттарды жинау және ұсыну процесі, қарау тәртібінің ашықтығы, құжаттарды беру тәртібінің ыңғайлылығы мүмкін болатын 5 баллдан орта есеппен 4,94 баллға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 95,1% болды, ұсыныстар: «Төлем әдісін жетілдіру» (Алматы қ.); «Олар көп құжаттарды қажет етеді және нәтижесіз» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Мен көптеген құжаттарды басып шығардым, олар мұны талап етті. Бірақ олар бір ғана құжатты алды» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Бәрі жақсы, бірақ ескі алу әдісі қайтарылса жақсы болар еді. Бұл қазіргі әдістен жақсырақ» (Жамбыл облысы); «Бұрын жылжымалы мүлік кепілі тізілімінен үзінді электронды түрде берілген болатын. Енді бірнеше күн күтуге тура келеді және ол қолайсыз» (Түркістан облысы).

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімі** 4,90 баллға бағаланды және қанағаттану деңгейі 93,4% құрайды, Қызметті алу үшін қажетті уақытты оңтайландыру бойынша ұсыныстар: «Құжат алу үшін күніне 5 рет барамын» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Егер құжатты 1-2 күнде беруге болатын болса жақсы болар еді» (Шығыс Қазақстан облысы); «Қызмет ұзақ болды, кезек көп болды» (Алматы қаласы).

Қызметті алу шығыны 4,84 баллға бағаланды, ал қанағаттанушылық деңгейі 85,1% құрады. Төлемге қатысты ұсыныстар: «Дереу сол жерде төлей алу үшін банкте төледім, сол жерге баруға тура келді» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Соманы азайту керек, өте қымбат» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Банктер демалыс күндері жабылады. Сондықтан Каспий жүйесі ХҚКО-ға қосылған болса жақсы болар еді» (Ақмола облысы); «Қызмет көрсету үшін пошта арқылы 400 теңге, менің ойымша, QR жақсы болады деп ойлаймын» (Астана); «Олар сұраған жалғыз нәрсе – қолма-қол ақша, ол қолайсыз» (Түркістан облысы); «ХҚКО-да, заңды тұлғалар төлем жасай алмайды, егер төлем сол жерде жасалса ыңғайлы болар еді» (Алматы); «Өте қымбат» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Егер ол заңды болса, каспий қосылған болса жақсы болар еді. Менің ойымша бұл заңсыз» (Түркістан облысы); «Қазпошта арқылы комиссия 30 теңге төледі, 150 теңге болды, бұл өте қолайсыз» (Қостанай облысы); «Егер заңды және жеке тұлғалар үшін төлемнің бір түрін жасасаңыз, банкке жүгінуді қажет ететін заңды тұлғаларға ыңғайлы болады, оны дереу ХҚКО-да (Қостанай облысы) жасау ыңғайлы болады»; «Кассада төлеу, оны пошта бөлімшесіне немесе заңды тұлғалардың банкіне жіберу ыңғайлы болар еді» (Қостанай облысы).

Бағалауды қамтитын **кері байланыс** орташа балл 5,00 және қанағаттанушылық көрсеткіші 75,0% деп бағаланды.

Мемлекеттік қызметті көрсету **нәтижесі** (бұдан әрі – алынған құжат), оның ішінде жарамдылығы мен толықтығы 4,92 орташа балл және қанағаттану деңгейі 88,0% деңгейінде бағаланды.

Сондай-ақ, әдістеме бойынша алынған бағалаулар олардың жауапкершілік салаларына қарай қызмет көрсетушілер арасында бөлінді, нәтижесінде төмендегі мәндер алынды:

ХҚКО (өзіне-өзі қызмет көрсету аймақтары) 4,92 жоғары балл және қанағаттанушылық деңгейі 91,1%, сондай-ақ «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясының **бэк-офисі** – **4,92 балл және қанағаттанушылық деңгейі 91,6% алды.**

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

Мен ағымдағы жылы «Мемлекеттік тіркеуге жатпайтын жылжымалы мүлік кепілдігін тіркеу» қызметін қолданған болатынмын. Өтінішті жазу кезінде қызметкерлерден ешқандай дерекілік немесе жақтырмаушылықты байқаған жоқпын. Бар білгендерін айтып, көрсетіп береді. Мемлекеттік қызмет көрсетуде өзімде мәселе болған жоқ. Егер айтқандарын істеп, түсініп алса қиындық туындамайды. Талаптардың бәрі оңай болды. Нақты есімде жоқ. Қызмет үшін төлемақыны ХҚКО-на төледім. Айтарлықтай қымбат емес. Мемлекеттік қызмет көрсетуді алу үшін қажетті құжаттарды жинау түкте қиындығы жоқ. ХҚКО-да кезек өте көп болады. Соның есебінен көп уақыт тосып қаламыз. Өйткені, барлығы дерлік орталықтағы ХҚКО-на барады. Біз барғанда тек 1 ғана жері жұмыс жасады. Біреуі жұмыс жасамай тұрды. Менің ойымша, мемлекеттік қызмет көрсету уақыты ыңғайлы. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібіне қатысты жеке өз басым ешқандай шикілікті немесе заңсыз әрекетті байқамадым. Бәрі әділ, таза өтті. Қызмет көрсету процедураларын жақсарту бойынша ұсынысым ХҚКО-ның қызметкерлерін көбейту қажет. Себебі кезек өте көп болады. Санаулы ғана қызметкерлер үлгермейді. Ол біздің уақытымызды да алады.

Бұл қызмет үшін «Жасырын сатып алушы» әдісі жүргізілді, ешқандай ескертулер анықталмады.

- Көрсетілетін қызметті алушылар қажетті құжаттарды, соның ішінде қорытындыларды, органдардағы рұқсаттарды жинауда қиындықтарды атап өтеді, бұл, көрсетілетін қызметті алушылардың пікірі бойынша, мемлекеттік органдардың жекелеген қызметкерлерінің нормативтік-техникалық мәселелер бойынша құзыреттілігінің жеткіліксіздігіне байланысты.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Мәселен, сауалнама нәтижелері бойынша қызмет алушылар мемлекеттік қызмет көрсету сапасын жоғары бағалады, алайда негізгі шағымдар ыңғайлылықтың және қосымша қызметтердің (сканер, ксерокөшірме, касса және т.б.) болмауынан, сондай-ақ қызметкерлердің біліктілігінен туындап отыр. Осыған байланысты «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясына өз қызметкерлерінің консультациялық деңгейін, атап айтқанда, электрондық қызметтер үшін өзіне-өзі қызмет көрсету саласында арттыру ұсынылады;

1. Міндетті мемлекеттік тіркеуге жатпайтын жылжымалы мүлік кепілін тіркеу тәртібін оңайлату;
2. Банк филиалдарын ХҚКО ғимаратына жылдам төлем үшін сол жерге орналастыру немесе онлайн төлем жасау мүмкіндігін қарастыру.

3.42 Жобаланатын жер учаскесін жылжымайтын мүліктің бірыңғай мемлекеттік кадастры ақпараттық жүйесінің графикалық деректерімен келісу

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызмет атауы: 02201011 Жобаланатын жер учаскесін жылжымайтын мүліктің бірыңғай мемлекеттік кадастры ақпараттық жүйесінің графикалық деректерімен келісу

Қызмет коды: С42.

Мемлекеттік орган: Мемлекеттік корпорация

Нормативтік құқықтық акт: «Жер қатынастары саласындағы мемлекеттік қызметтерді көрсету жөніндегі қағидаларды бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ауыл шаруашылығы министрінің 2020 жылғы 1 қазандағы № 301 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 21366 болып тіркелген.

Қызметті көрсету нысаны: электронды (ішінара автоматтандырылған) / қағаз түрінде.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: Мемлекеттік корпорация, «электрондық үкіметтің» веб-порталы арқылы.

Қызметті көрсету мерзімі: 7 жұмыс күні ішінде.

Қызметті көрсетудің нәтижесі: Жобаланып отырған жер учаскесінің келісілген жоспары не мемлекеттік қызмет көрсету- ден уәжді бас тарту

Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар.

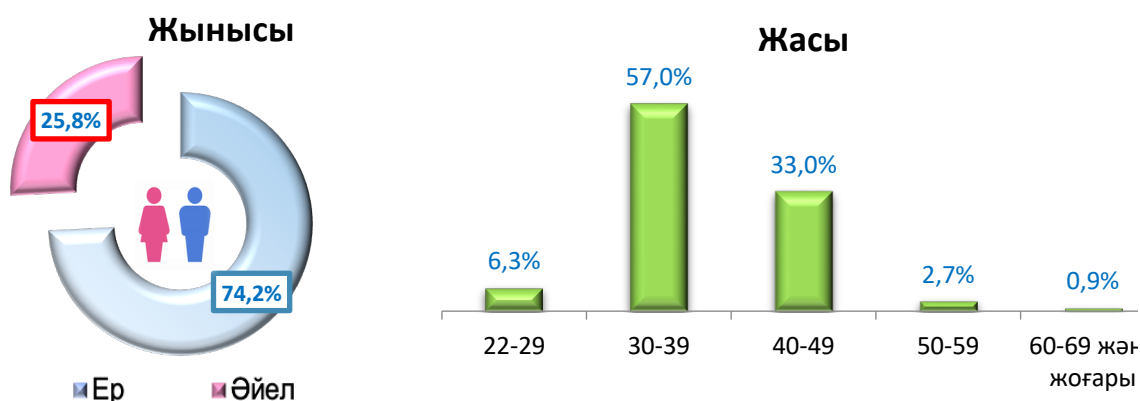
Қызмет құны: ақылы, қызметтің құны 3- қосымшаның 28-параграфына сәйкес мөлшерде есептеледі

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық және сапалық зерттеулер жүргізілді, нәтижесінде мынадай нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 221 респондентті қамтыды. Оның ішінде көрсетілетін қызметті алушылардың 74,2%-ын ер адамдар, 25,8%-ын әйелдер құрайды. Қызмет алушылардың ең маңызды жас тобы 30-39 жас (57%) және 40-49 жас (33,0%) құрайды. Өтініш берушілердің жалпы санынан бір бөлігі (43,4%) заңды тұлғалар, ал тағы 56,1%-ын жеке тұлғалар, 0,5%-ын жеке кәсіпкерлер құрайды, ал барлық 100%-ын Қазақстан Республикасының резиденттері құрайды. Қызмет алған барлық көрсетілетін қызметті алушылардың (100%) физикалық қолжетімділік пен байланыс тұрғысынан қосымша қажеттіліктері жоқ. Қызмет алған барлық көрсетілетін қызметті алушылар (100%) ХҚКО қызметкеріне жүгінеді.

Диаграмма 3.42.1. Әлеуметтік-демографиялық блок



Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері төмендегі мәндерді құрады:

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің қызметін қоса алғанда, мемлекеттік қызмет көрсетудің сапасына қанағаттану деңгейі («Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы», «электрондық үкімет» порталы) - **56,4% және орташа мәні - 4,24 балл.**

Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау 5 балдық шкала бойынша есептелді, ал қанағаттану деңгейі негізгі 8 критерий бойынша анықталды:

3.42.1-кесте. Ұпайлардың бөлінуі

Бағалау критерийі	Қағаз түрінде көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл		Қанағаттану деңгейі	
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратты біледі	4,75	4,74	86,9%	85,5%
	Қызметкерлер шапшаң	4,72		84,6%	
	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді мұқият тыңдады	4,74		85,1%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан	4,66	4,56	74,7%	65,6%
	Жұмыс сағаттары ыңғайлы	4,60		68,3%	
	Көлік қою үшін жеткілікті орындары бар	4,57		65,6%	
	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруде және ішінде болу кезінде қандай да бір кедергілер болмады)	4,52		62,9%	
	Қажетті күту алаңдары болды, ол жерлер	4,52		62,9%	

	ыңғайлы				
	Қызмет көрсету әділ, әрі тең шарттарда жүзеге асырылды	4,46		59,3%	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, сайтта, call-орталықта)	4,49	4,39	59,7%	53,0%
	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,38		52,0%	
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	4,38		51,6%	
	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,39		52,0%	
	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	4,39		52,0%	
	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,37		52,0%	
	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берді	4,34		51,6%	
РӘСІМ	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	4,22	4,15	53,8%	50,4%
	Қарастыру рәсімдері оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,08		48,0%	
	Нәтижені беру рәсімі ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,16		49,3%	
МЕРЗІМДЕР	Қызметті алу үшін қажетті мерзім қолайлы	4,39	4,43	62,4%	64,5%
	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы	4,48		66,5%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы	4,50	2,02	36,2%	17,9%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды	4,49		31,7%	
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	2,04		17,6%	
	Мен қызмет алуға қосымша, бейресми шығындар төлеген жоқпын	2,00		18,1%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым	5,00	5,00	30,6%	30,6%
	Шағымдану бойынша қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	5,00		30,6%	
НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,62	4,62	83,7%	83,7%
	ОРТАША БАЛЛ		4,24		56,4%
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы (бэк-офис)		4,55		58,9%
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы (ХҚКО, өзіне-өзі қызмет көрсету аймағы)		3,77		47,9%

Көрсетілетін қызметті берушінің **қызметкерлері**, олардың құзыреттілігі, қызмет туралы білімі, тиімділігі мен сыпайылығы 4,74 баллға бағаланып, қанағаттану деңгейі 85,5% құрады. Қызмет көрсету сапасын және қызметкерлердің жұмысын жақсарту бойынша ұсыныстар: «Шын мәнінде жұмыс істейтіндердің кетіп бара жатқаны өкінішті» (Қарағанды облысы); «жас мамандардың ақпараты жоқ» (Абай облысы); «Билет түскі ас кезінде берілмейді, адамдар бірнеше сағат күтеді, базаның үнемі істен

шығпауын күтеміз, мен ұсынатын құжаттар тізіміне сәйкес әкелемін және қосымша құжаттарды талап етеді, сізден тұрақты мәселелерді шешуіңізді сұраймын» (Абай облысы); «қызметкерлер мақұлдау туралы білмейді» (Астана); «Ұйым менің сенімхатымды жоғалтты» (Астана); «қызметкерлер не істеп жатқанын білмейді» (Атырау облысы); «Мамандар аз, жастар өз ісін білмейді» (Павлодар облысы); «қызмет қалыпты, бірақ билетті кім береді, сізден құжаттарды тексеруіңізді сұраймын, адамдар сағат бойы кезек күтеді, содан кейін басшы ТЗ-ны қабылдамайды, себебі құжаттар толық болмағандықтан және құжаттарды билет беретін қызметкер тексермейді, қабылдау бөлмелері неге қаладағыдай тексермейді» (Түркістан облысы); «Мен бір сағат күттім, содан кейін мені басқа үстелге жіберді, көбі мақұлдауды білмейді» (Атырау облысы); «Бір қызметкердің кесірінен көп уақыт жоғалттым» (Алматы); «қызметкерлер саны аз» (Ақтөбе облысы).

Көрсетілетін қызметті беруші ғимаратының орналасуына **қол жетімділік және ыңғайлылық**, жұмыс уақытының ыңғайлылығы, тұрақ орындары, ғимаратқа кресло-арбамен кіру, сондай-ақ күтуге ыңғайлы алаңдардың болуы орташа есеппен 5-тен 4,56 баллға бағаланды және қанағаттанушылық деңгейі 65,6%. Қызмет көрсетудің қолжетімділігі мен ыңғайлылығын арттыру бойынша ұсыныстар: «мамандар аз, база жұмыс істемейді» (Жамбыл облысы); «база жұмыс істемейді» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Тез қарастыру үшін қалаға бару керек» (Павлодар облысы).

Ақпарат және коммуникация, оның ішінде қызмет туралы ақпаратқа түрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі (порталда) интернет-ресурс, call-орталық), қажетті қызметкерлер мен кабинеттерді іздеу, айқын белгілер, қызметті алу кезеңдері бойынша қадамдық нұсқаулықтар, ақпарат екі тілде ұсынылғандығы, бланкілер мен бланкілерді толтырудың қолжетімділігі мен айқындылығы 4,39 балл деңгейінде бағаланды және қанағаттанушылық деңгейі 53,0%-ды құрады. «Қызметкерлерге ешқандай шағым түспейді, тек қызметтер ғана уақытты алады, жобалар сканерлеуден өтеді, жобалар қалың, уақытты жоғалтамыз, сканерлеуді алып тастай алмаймыз ба?» (Батыс Қазақстан облысы); «деректер базасы жұмыс істемейді, жалпы шағым жоқ» (Қызылорда облысы); «құжаттарды электрондық тапсыруды қайта сұраймыз» (Жамбыл облысы); «база жұмыс істемейді» (Солтүстік Қазақстан облысы); «электрондық картотека қосылатын еді» (Батыс Қазақстан облысы); «базаға қатысты проблема» (Маңғыстау облысы).

Құжаттарды жинау және ұсыну үдерісін қоса алғанда, мемлекеттік қызмет көрсету **рәсімі**, қарау тәртібінің ашықтығы, құжаттарды беру тәртібінің ыңғайлылығы мүмкін болатын 5 баллдан орта есеппен 4,15 баллға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 50,4% құрайды, Қызмет көрсету тәртібін жетілдіру бойынша ұсыныстар: «ұзақ кезек» (Алматы облысы); «олар оны өте ұзақ уақыт қарастырып келеді» (Павлодар облысы); «базалық автоматтандырылған жүйе жойылуы тиіс, ол мәңгі жұмыс істемейді» (Астана); «база жұмыс істемейді» (Түркістан облысы); «бекіту мерзімін 5 күннен 3 күнге дейін қысқарту керек» (Жамбыл облысы); «база 2 ай бойы жұмыс істемейді» (Абай облысы); «мемлекеттік актіні» қарау мерзімі қысқартылуы тиіс» (Абай облысы); «мемлекеттік актінің кешігуі, жалқаулық, электрондық кезек жұмыс істемейді, брондау жұмыс істемейді» (Ақтөбе облысы); «Мен құжаттарды 4 рет ұсындым, бағдарламалар дұрыс қарамайды» (Ақмола облысы).

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімі** мен қызмет көрсету орны бойынша күту уақыты 4,43 баллға бағаланып, қанағаттанушылық деңгейі 64,5%-ды құрады. Қызметті алу мерзімін оңтайландыру бойынша ұсыныстар: «деректер базасы біріктірілді, жауап әлі алынбады» (Қостанай облысы); «Нәтиже ала алмадым, қанша жұма күтемін, мерзімі қысқартылса жақсы болар еді» (Астана); «деректер базасының кесірінен құжаттарды 2 рет ұсына алмадым, автоматтандырылған жүйені жоюыңызды сұраймын» (Астана қ.).

Қызметті алу **шығыны** 2,02 баллға бағаланды, ал қанағаттанушылық деңгейі 17,9% құрады. Төлемге қатысты ұсыныстар: «касса жұмыс істемейді, төлем мәселесін шешуіңізді сұраймыз» (Абай облысы); «негізі бізде жоқ болғандықтан қалаға баруға тура келеді, тек жолдың құны ғана қанша ақша» (Павлодар облысы);

Мемлекеттік қызмет көрсету **нәтижесі** оның ішінде жарамдылығы мен толықтығы 4,62 орташа балл және қанағаттану деңгейі 83,7% деңгейінде бағаланды. «Деректер базасының себебінен құжаттарды үшінші рет ұсынамын, ХҚКО қызметкерлеріне шағым түспейді» (Астана қ.); «ұзақ жұмыс процесі» (Солтүстік Қазақстан облысы).

Сондай-ақ, әдістеме бойынша алынған бағалаулар олардың жауапкершілік салаларына қарай қызмет көрсетушілер арасында бөлінді, нәтижесінде төмендегі мәндер алынды:

ХҚКО -лар (өзіне-өзі қызмет көрсету аймақтары) 3,77 және қанағаттану деңгейі 47,9% - **«Азаматтарға арналған үкімет»** мемлекеттік корпорациясының бэк-офисіне қарағанда төмен балл алды – **4,55 балл және қанағаттанушылық деңгейі – 58,9%.**

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

Мен ағымдағы жылы «Мемлекеттік жер кадастрының автоматтандырылған ақпараттық жүйесінің графикалық дерегімен жобаланып отырған жер учаскесін келісу» қызметін қолдандым. Қызмет алу барысында бізде Семей қаласында тек қана кадастрлық паспортпен қиындық болып тұр, кадастрлық паспорт деген сол бұрынғы Жер актісі, соны алу қиынға соғып жатыр. Біріншіден тапсыратын уақыты ұзақ, екіншіден бас тартулар болады яғни орысша айтқанда отказ береді, база істемейді деп, база жұмыс істемеуіне байланысты қызметті ала алмайсыз деп шығады. Қазіргі таңда бұдан басқа мәселе жоқ. Қызметті алушыларға туындайтын мәселелер енді әртүрлі жағдай болады, көбінесе сол кадастрлық паспорттың мәселесі, жылжымайтын мүлік пен жерге орналастыруды қосып тастады, көп мәселенің шығу себебі содан. Біз мысалы кейбір жер актісін 3 ай болды ала алмай жүргенімізге, база істемейді деп бас тартады. Неге екенін білмедім, дәл біздің Семейде сондай мәселелер бар. Семей қаласы НАО-ның құзіретіндегі қызмет. Талаптарды орындауда ешқандай қиыншылық болған жоқ. Қызметтердің барлығының бағалары өскен. Мысалы «Согласование проектирование земельного участка» , «Жер актісін алу» сосын анықтамалар аламыз, жерді мемлекеттен тегін алды ма, әлде мемлекеттен алмады деген «Справка об отсутствии земельного участка» деген болады, сосын «Сведения о земельном участке» яғни жердің бос немесе бос еместігі жөніндегі анықтама, осылардың бағалары көтерілген. Салыстырып көрсеніздер болады, бұрынғы уақыттағы мен қазіргі уақыттағы бағаны, мысалға 2021 жылдан 2023 жылға дейін бағалар әлдеқайда қымбаттап кеткен. Бұрын жер актісін алу үшін 20000 теңге болған, ал қазір

24000-нан жоғары бағасы. Күннен күнге бағасы өсіп жатыр. Анықтамалар бұрын 2000 теңгеден болатын, қазір 7000 теңгеге дейін көтерілген бағасы. Құжаттарды жинау негізі біліп тұрсаң қиын емес, мен мысалға жерді тіркеу үшін қандай құжаттар керек екендігін білемін, маған қиын емес, бірақ сол ақша жағына келгенде, яғни төлейтін кезде барлығы қымбат. Мемлекеттік қызмет көрсету саласындағы құрылымдық бөлімшелер мен лауазымды тұлғалар санын нақты білмеймін, олардың құрылымдарын, неше адам болу керек екенін білмеймін, қызметте қанша адам істейтінінде білмеймін енді, сондықтан ештеңе деп айта алмаймын. Бізге бастысы мемлекеттік қызметті уақытында берсе болды. Нақты уақыты бар, 4 жұмыс күн ішінде немесе 7 жұмыс күн ішінде деген сияқты. Қызметті тез бергені жақсы, бірақ 1 күнде қызмет көрсету деген мүмкін емес енді. 1 күнде ешкім физикалық тұрғыда үлгермейді. Әр түрлі қызмет әр түрлі уақытта беріледі, бастысы белгіленген уақытында берілсе болды. Қаншалықты тез беру керектігін зерттеу орталықтары анықтамаса, біз кесіп ештеңе айта алмаймыз. Мен бұл қызметті белгіленген уақытта алдым, қазіргі уақытта Семей қаласында уақыты жағынан ешқандай қиындық жоқ. Ал енді жер актісіне келгенде ары қарай проект тапсыру кезінде қиыншылықтар туындайды. Проектің нақтылау үшін жер қатынастары бөлімін электронды лицензиялы сайт бар, сол арқылы өзің запрос жібересің, 3 жұмыс күн ішінде олар үкім шығарады сосын, 2-ші этабына жіберемін, одан кейін бәрі электронды алынғаннан кейін шығарып, проектің электронды варианттарын алып, ХҚКО-на тапсырамын, 1 сағат отырып, сосын 4 жұмыс күн ішінде жауабы келеді, база істемейді деп, уақытың зая кетеді, сосын қайта тапсыруға тура келеді. Қазіргі таңда Семейде сол жағынан ғана мәселе бар, ал қалғандары сол белгіленген уақытында шығады. Біздің жұмысқа қатысты ешқандай шикілік байқаған жоқпын, сондағы адамдар да қателесуі мүмкін, оларда адам ғой, адам болған соң барлығы қателеседі, бізде дұрыс жібермеуіміз мүмкін деген сияқты. Нақты бір шикіліктер жоқ. Барлығы екі жаққа да байланысты, мысалы біз бәрін дұрыс құжаттарды толық жіберсек бас тартулар алып көрмедік. Қызметке байланысты мәселелерден құтылу үшін мемлекеттік мекемелердің штатын көбейту керек, қазіргі отырған бұрыннан істеп келе жатқан адамдарды квалификациясын жоғарылатып, оқытып жатыр, білмедім қаншалықты пайдасы бар екенін оның. Сол оқытып, повышение жасап яғни қызметкерлерге стимул ретінде айлықтарын көбейту керек. Қызмет көрсету процедураларын жақсарту бойынша ұсыныстарым: Қазір енді бәрі электронды түрде деп жатыр, мысалы осы жерге орналастыру проектісін электронды жасаса деймін. Ал қазір қағаз түрінде де, электронды түрде де бар, мысалы мен келемін, қолымда жерге орналастыру проектісінің оригиналы бар, бірақ мен тезірек тапсыру үшін соның электронды нұсқаларын да әкелу керекпін, соны электронды сканировать ету және қағаз түрінде әкелу екі жұмыс болып тұр. Сол жағын нақты электронды қылса, мысалы почта арқылы, бұның енді қаншалықты дұрыс, қаншалықты бұрыс екенін білмедім, егерде архив электронды түрде болса, жойылып кетсе, бүкіл құжаттар жоқ боп қалады, ал егер қағаз түрінде болса, Құдай сақтасын әрине өрт болып қалса, бәрі өртеніп бүкіл қағаздар жойылып кетеді. Негізі енді электронды ыңғайлы. Біріншіден бағасын төмендетсе, сол біз алатын қызметтің, бәрі қымбат. Екіншіден электрондыға өтейік. Үшіншіден сол мамандардың квалификациясын жоғарылату керек пе немесе ақшасын көбейту керек пе, енді оларға да стимул болатындай, міне айлықты

көтердік, енді жақсылап жұмыс істейік деп айтатындай. Мысалға қазір олар 200000 алатын шығар, бұрынғыға қарағанда әрине жақсы, бұрындары 80000-дай алушы еді. Мүмкін болса ауылдағы мамандардың да, әкімнің де квалификациясын жоғарылату керек. Үйрету керек, оқыту керек. Қазір мамандар да көбіне жұмыстан кетіп жатады, өйткені мемлекеттің 180000 айлығына отбасыны асырау мүмкін емес, өзі кредитің 100000 болса, 180000 дымға жетпейді. Министрлер айтып жатыр 85000 теңгеге 1 ай тұруға болады, бір отбасы деп, өздері тұрып көрсін деп айтыңыз, соларға 85000 теңге берейік, отбасын асырап көрсін 1 ай, мен айтпаймын көпбалалы деп, сол 3 адамды ғана есептеп, яғни әйелі мен күйеуі, және бір баласын есептегенде, 85000 қолдарына беріп 1 ай тұрып көрсін. Болды басқа ұсынысым жоқ.

Жалпы, көрсетілетін қызметті алушылар портал арқылы қызмет алудың ыңғайлылығын (қажетті құжаттарды жинау) атап өтеді, бұл ретте портал жұмысында техникалық іркілістердің бар екенін, өтініш беру үшін құжаттарды жинау процесінде интернетке қосылу жылдамдығының төмендігін атап өтеді.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осылайша, мемлекеттік қызмет көрсету сапасы жоғары бағаланған нәтижелерді көрсетеді, алайда қызмет алушылардың негізгі наразылығы қызмет көрсетуші қызметкерлерінің жұмысымен, сондай-ақ деректер базасының жұмысындағы істен шығумен (қатып қалумен) байланысты.

Е-Gov веб-порталы

1. Көбінесе көрсетілетін қызметті алушылар порталдың жұмысындағы техникалық проблемаларға назар аударады. Осыған байланысты порталдың жай-күйін үнемі бақылап отыру және техникалық іркілістердің себептерін уақтылы жою ұсынылады;
2. Оның жауаптарының толықтығы мен жылдамдығын қамтамасыз ету мақсатында виртуалды көмекшінің функционалын арттыру ұсынылады;
3. Пайдаланушыларға техникалық қолдау көрсету үшін мемлекеттік қызметтерді алу рәсімдері бойынша қысқа бейнероликтер жасау мүмкіндігін қарастыру ұсынылады.

Азаматтарға арналған үкімет мемлекеттік корпорациясы

4. қызмет алушылардың қызметкерлер құзыретінің төмендігі туралы шағымдарына жауап ретінде жұмысқа орналасуға және үздіксіз оқытуды жүргізуге қойылатын біліктілік талаптарын күшейту арқылы адами ресурстарды жақсарту жөнінде шаралар қабылдау қажет;
5. Көрсетілетін қызметті алушылардың шағымдары бойынша кері байланысты қамтамасыз ету керек.

Уәкілетті мемлекеттік орган

6. «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясымен бірлесіп, көрсетілетін қызметті алушылардың шағымдары бойынша кері байланыстың берілуін бақылау.

3.43 Жергілікті өкілді органдардың шешімдері бойынша мұқтаж азаматтардың жекелеген санаттарына әлеуметтік көмек тағайындау

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызмет атауы: 00704004 Жергілікті өкілді органдардың шешімдері бойынша мұқтаж азаматтардың жекелеген санаттарына әлеуметтік көмек тағайындау

Қызмет коды: L1.

Мемлекеттік орган: Республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, облыстық маңызы бар аудандардың, қалалардың ЖАО.

Нормативтік құқықтық акт: «Әлеуметтік-еңбек саласында мемлекеттік қызметтерді көрсетудің кейбір мәселелері туралы Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2021 жылғы 25 наурыздағы № 84 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілері мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 22394 болып тіркелді.

Қызметті көрсету нысаны: электронды (ішінара автоматтандырылған) / қағаз түрінде.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: қызмет берушінің кеңсесі, «электрондық үкіметтің» веб-порталы арқылы.

Қызметті көрсету мерзімі: 8 (сегіз) жұмыс күні.

Қызметті көрсетудің нәтижесі: қабылданған шешім туралы хабарлама ұсынылады.

Қызмет алушылар: жеке тұлғалар.

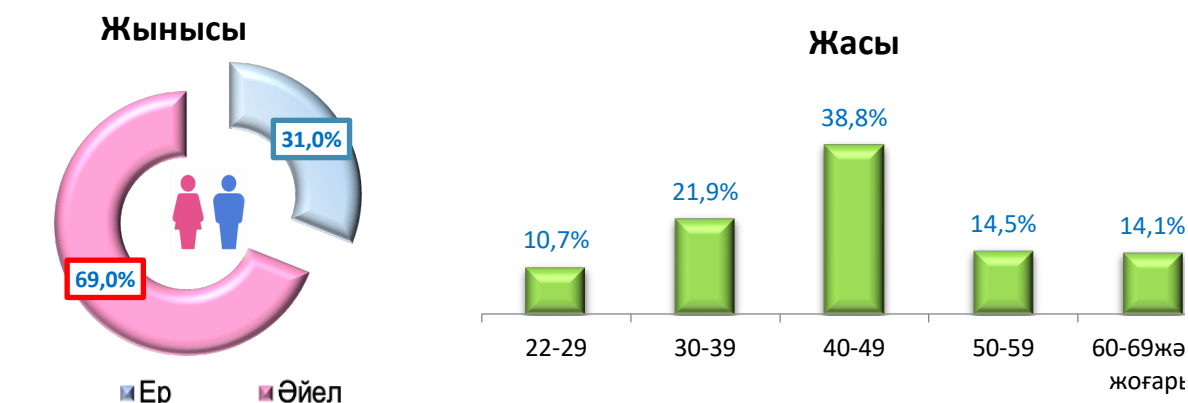
Қызмет құны: тегін.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық және сапалық зерттеулер жүргізілді, нәтижесінде мынадай нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 448 респондентті қамтыды. Олардың 31,0%-ы еркектер, 69,0%-ы әйел адамдар. Қызмет алушылардың ең маңызды жас тобы 40-49 жас (38,8%) және 20-29 жас (21,9%) құрайды. Үміткерлердің жалпы санынан барлығы (100%) жеке тұлғалар, ал барлық 100%-ы Қазақстан Республикасының тұрғындары. Қызмет алған қызмет алушылардың басым бөлігі (88,2%) қызмет көрсетуге физикалық қолжетімділікті қамтамасыз етуді қажет етпеді (мүмкіндігі шектеулі адамдар қызметке өтініш бермеді), 11,8%-ында физикалық қолжетімділікті қамтамасыз ету қажеттілігі болды (мүмкіндігі шектеулі адамдар). Қызмет алған көрсетілетін қызметті алушылардың басым бөлігі (44,9%) уәкілетті мемлекеттік органға (Еgov.kz және басқа да электрондық қызметтер, онлайн-порталдар) (37,9) және ХҚКО-ның тағы 17,2%-ы қызметкерге жүгінеді.

Диаграмма 3.43.1. Әлеуметтік-демографиялық блок

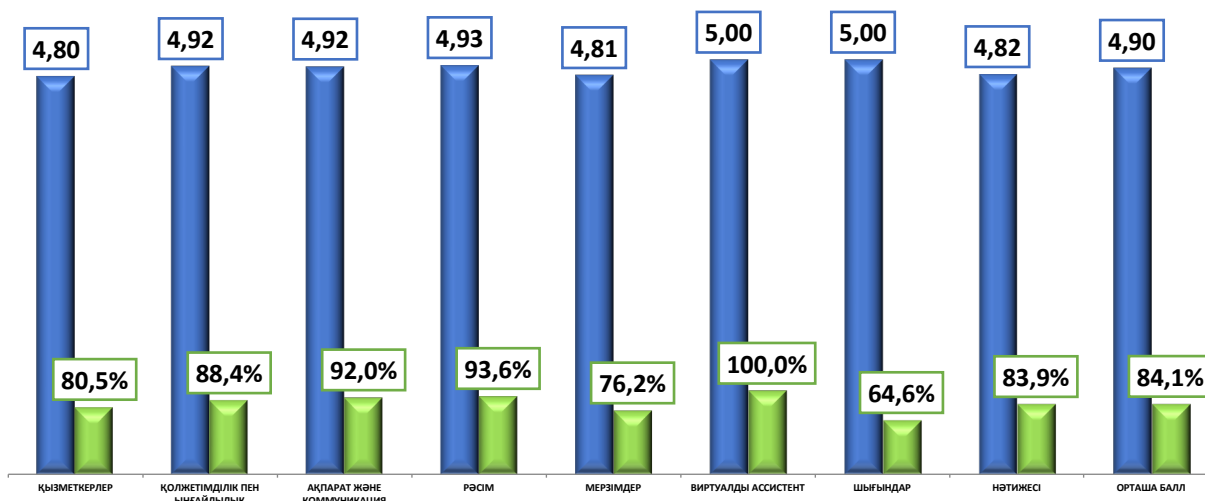


Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері төмендегі мәндерді құрады:

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» АҚ, «электрондық үкімет» порталы) қызметін қоса алғанда, мемлекеттік қызмет көрсету сапасының қанағаттану деңгейі **84,1%- және бағалаудың орташа мәні 4,90 баллды құрайды.**

Диаграмма 3.43.2. Электрондық және қағаз түрінде мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және % бөлінісінде)



3.43.1-кесте. Ұпайлардың бөлінуі (қағаз түрінде)

Бағалау критерийі	Қағаз түрінде көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратты біледі	4,79	80,2%
	Қызметкерлер шапшаң	4,81	80,6%
	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді мұқият тыңдады	4,81	80,6%
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҰҒАЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан	4,95	94,3%
	Жұмыс сағаттары ыңғайлы	4,96	94,7%
	Көлік қою үшін жеткілікті орындары бар	4,92	61,1%
	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруде және ішінде болу кезінде қандай да бір кедергілер болмады)	4,96	95,1%
	Қажетті күту алаңдары болды, ол жерлер	4,94	86,2%

	ыңғайлы				
	Қызмет көрсету әділ, әрі тең шарттарда жүзеге асырылды	4,97		96,4%	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, сайтта, call-орталықта)	4,96	4,95	96,4%	95,2%
	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,96		95,5%	
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	4,94		95,5%	
	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,95		95,1%	
	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	4,96		96,0%	
	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,94		94,3%	
	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берді	4,93		93,9%	
РӘСІМ	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	4,96	4,95	96,0%	95,3%
	Қарастыру рәсімдері оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,94		94,7%	
	Нәтижені беру рәсімі ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,95		95,1%	
МЕРЗІМДЕР	Қызметті алу үшін қажетті мерзім қолайлы	4,68	4,68	57,5%	57,9%
	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы	4,69		58,3%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		5,00		29,1%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	5,00		29,1%	
	Мен қызмет алуға қосымша, бейресми шығындар төлеген жоқпын	5,00		29,1%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым				
НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,69	4,69	71,3%	71,3%
	ОРТАША БАЛЛ		4,86		73,9%
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы		4,91		87,9%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,90		71,1%

3.43.2-кесте. Ұпайлардың бөлінуі (электрондық нысанда)

Бағалау критерийі	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҰҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелу оңайлығын бағалау	4,90	4,89	89,1%
	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,89		88,6%
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,89		88,6%
	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырғандығын бағалаңыз	4,90		89,1%
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда) қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,89	4,89	89,1%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,86		85,6%
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша	4,89		89,1%

	ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау			89,1%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,89			
	Порталды пайдалану жөніндегі Нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,91			
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанцияларға, кабинеттерге бару)	4,94	4,92	94,0%	92,0%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,94		94,0%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,91		90,5%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,90		89,6%	
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,95	4,95	94,5%	94,5%
ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	Виртуалды ассистентті пайдалану ыңғайлылығы	5,00	5,00	100%	100%
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	5,00		100%	
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	5,00		100%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		5,00		100%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	5,00		100%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	5,00		100%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,96	4,96	96,5%	96,5%
	ОРТАША БАЛЛ		4,94		94,4%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,95		95,5%
	«Электронды үкімет» порталы		4,92		91,7%

Көрсетілетін қызметті берушінің **қызметкерлері**, олардың құзыреттілігі, қызмет туралы білімі, тиімділігі мен сыпайылығы 4,80 баллға бағаланды және қанағаттанушылық деңгейі 80,5% құрады. Қызмет көрсетуші қызметкерлерінің жұмыс сапасына қатысты қызмет көрсетушілерден мынадай тілектер келіп түсті: «қызмет көрсету бойынша қызметкерлерді хабардар етуді арттыру» (Ұлытау облысы); «қызметкерлер санын көбейту, қызмет алушыларға сыпайылық пен сыйластық таныту, белгіленген мерзімде қызмет көрсету, қазақ тілінде ақпарат алу, құжаттарға неғұрлым жауапкершілікпен қарау» (Қостанай облысы); «Қызметкер жас еді, қажетті ақпараты болмады» (Алматы).

Көрсетілетін қызметті беруші ғимаратының **қолжетімділігі мен ыңғайлылығы**, жұмыс уақытының ыңғайлылығы, тұрақ орнының болуы, ғимаратқа кресло-арбаның кіруі, сондай-ақ күтуге ыңғайлы алаңдардың болуы 5 баллдың орта есеппен 4,92-сіне бағаланды, ал қанағаттанушылық

деңгейі 88,4%-ды құрады. «Өтінішке аурухана қызметкерлері көмектесті» деп атап көрсетті. (Астана қ.); «Бәрі қымбаттап барады, неге олар әлеуметтік көмекті ұлғайтпайды? Менің 18 жасқа дейінгі 4 балам бар» (Жамбыл облысы); «Мекеме бізге қандай көмек алғанымызды айтпайды, біз басқалардан ғана естиміз. Мекемеге бару қиын» (Алматы); «Ғимаратта интернет жақсы жұмыс істемейді» (Шығыс Қазақстан облысы).

Ақпараттық-коммуникация, оның ішінде қызмет туралы ақпаратқа түрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі (порталда) интернет-ресурс, call-орталық), қажетті қызметкерлер мен кабинеттерді іздеу, айқын белгілер, қызметті алу кезеңдері бойынша қадамдық нұсқаулар, ақпарат екі тілде ұсынылғандығы, бланкілер мен бланкілерді толтырудың қолжетімділігі мен айқындылығы 4,92 балл деңгейінде бағаланды және қанағаттанушылық деңгейі 92,0%-ды құрады. Қызмет көрсету сапасын бағалаудың осы өлшемі бойынша мынадай нәтижелер алынды: «Біз қашан баратынымызды алдын ала хабардар ету керек. Бізге келіп, білу керек, біз қазірдің өзінде 70 жастан асқанбыз, ол жерге қайта-қайта бара алмаймыз» (Шымкент); «Мен мүгедекпін және жұмысқа жарамсызбын. Сондықтан мен әлеуметтік көмек аламын. Бұл жеткіліксіз, мен 2 балам бар, кішкентай бөлмеде тұрамын. Менің жағдайым әкімдіктен қаралды. Олар маған көмектесе алмады» (Түркістан облысы).

Мемлекеттік қызмет көрсету **рәсімі**, оның ішінде құжаттарды жинау және ұсыну процесі, қарау тәртібінің ашықтығы, құжаттарды беру тәртібінің ыңғайлылығы мүмкін болатын 5 балдың орта есеппен 4,93 балы, қанағаттану деңгейі 93,6% деңгейінде бағаланды. Сондай-ақ, кейбір жағдайларда бюрократиялық кідірістер мен қосымша құжаттарды сұрату құжаттарды жинау және ұсыну тәртібінде туындады, бұл мемлекеттік қызметтердің сапасын бағалауды төмендетеді.

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімі** мен қызмет көрсету орны бойынша күту уақыты 4,81 баллға бағаланып, қанағаттанушылық деңгейі 76,2% құрады.

Қызмет алу **шығыны** 5 баллға бағаланды, ал қанағаттанушылық деңгейі 64,6%-ды құрады. Қызмет тегін көрсетілгеніне қарамастан, көрсетілетін қызметті алушылар құжаттарды жинау және тапсыру процесінде оларға қосымша шығындар (жол жүру, ксерокопия және т.б.) түсетінін көрсетті, бұл қызмет алушылардың бұл санаты аз қамтылған отбасылар екенін ескерсек, тіпті шамалы шығыстар да олар үшін елеулі болуы мүмкін, бұл ақыр соңында мемлекеттік көрсетілетін қызметті қамтамасыз ету сапасын бағалауды айтарлықтай төмендетеді. «Қызметкерлер үйлеріне ескертпей келеді. Олар түсініксіз сұрақтар қойып отыр. Менің әлеуметтік көмегім қысқартылды.» (Қарағанды облысы).

Мемлекеттік қызмет көрсету **нәтижесі**, оның ішінде жарамдылығы мен толықтығы 4,83 орташа балл және қанағаттанушылық деңгейі 83,9% деңгейінде бағаланды.

Сондай-ақ, әдістеме бойынша алынған бағалаулар олардың жауапкершілік салаларына қарай қызмет көрсетушілер арасында бөлінді, нәтижесінде төмендегі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган 4,92 балл және қанағаттану деңгейі – 83,3%, **«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясына** қарағанда жоғары балл алды (4,91 және қанағаттану деңгейі – 87,9%).

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

Фокус-топпен әңгімелесу қорытындысы бойынша мемлекеттік қызметтердің сапасын арттыру бойынша мынадай тілектері мен ұсыныстары келіп түсті: құжаттардың қағаз пакетін және ксерокөшірмелерді жинауды қажет етпей, құжаттарды электрондық түрде жинауды және ұсынуды ұйымдастыру;

– жергілікті жұмыспен қамту және әлеуметтік қорғау бөлімдері арқылы көмекке мұқтаж санаттарды анықтау туралы анықтама беру; Мемлекеттік көрсетілетін қызметтің сипаттамасында қызмет «ішінара автоматтандырылған» деп көрсетілген, алайда электрондық үкімет порталында құжаттар топтамасын онлайн режимде ұсыну мүмкін емес: Қызмет туралы негізгі мәліметтер (қажетті құжаттар тізбесі) көрсетіледі. «Тексеру үшін құжаттар ұсынылады, содан кейін түпнұсқалары көрсетілетін қызметті алушыға қайтарылады».

Биыл мен «Жергілікті құзыретті органдардың шешімі бойынша мұқтаж азаматтардың жекелеген санаттарына әлеуметтік көмек тағайындау» қызметін алдым. Қызметті қағаз түрінде алдым.

Жұмыс барысында қызметкерлер сыпайы және дәрекілік танытпады. Мемлекеттік қызметтерді пайдаланушылар қандай проблемалармен бетпе-бет келетінін білмеймін. Талапты орындау қиындық туғызбады, бәрі жақсы өтті. Қызмет үшін төленген ақша сомасы, маған қанша төлеу керек, мен алдым..... Айтатын ештеңем жоқ, қанағаттанамын, және бұл жеткіліксіз. Қазір бәрі қымбат. Құжаттарды жинау қиынға соқпайды. Бюрократиямен кездескен жоқпын, оны бірден жинадым. Олар коммуналдық қызметтерге жеткілікті. Құжат қабылданып, кейін ауданға жеткізіледі. Біз ауылда тұрамыз, сондықтан бізді ауданға апарады. 2-3 күннен кейін көмек тағайындау туралы жауап келіп түседі. Мен мемлекеттік қызмет көрсету кезінде қандай да бір шикілік байқаған жоқпын. Мәселе туындаса, үкімет ақша береді деп ойлаймын. Қызметті жетілдіру үшін бір адамға көбірек қаражат бөлу керек деп есептеймін. Бұл біз айына жұмсайтын жалғыз ақша. Айдың қалған уақытында үйде ештеңе жоқ.

Техникалық қызмет көрсету рәсімдерін жетілдіру жөніндегі менің ұсыныстарым:

Сомасын көбейтіңіздер. Енді оны алып жатырмын, бұл соңғы ай. Қазір менің 5 балам бар, бесінші балам дүниеге келгенде ақша алып, 1,5 жасқа толғанша ақша алдым.

Қызмет алушылардың бағалау мәндерін бөлу бойынша осы қызметтің өңірлер рейтингі қалыптастырылды.

Өңірлер рейтингі. Бірінші орын мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша Жетісу облысы алып жатыр **4.99 баллмен** және қанағаттанушылық деңгейі 86,7%. Екінші орында Солтүстік Қазақстан облысы осындай орташа балл 4,99 және қанағаттанушылық деңгейі 49,3% болды. Өңірлер рейтингінде елорда үшінші орынды иеленеді – қызмет алушылардың орташа балы мүмкін болатын 5 баллдың 4,98-ін құрайды және қанағаттанушылық деңгейі – 90,2%.

3.43.3-кесте. Қызмет көрсету бойынша өңірлердің рейтингі L1, 2023 жыл

№	Өңір	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
		Электрондық нысанда		Қағаз түрінде		Өңірлер рейтингі	
1	Жетісу облысы			4,99	86,7%	4,99	86,7%
2	СҚО	4,99	98,5%			4,99	49,3%
3	Астана қаласы	4,96	94,1%	4,99	86,4%	4,98	90,2%
4	Абай облысы	4,98	97,5%	4,96	97,9%	4,97	97,7%
5	Ақмола облысы	4,90	90,3%	5,00	88,5%	4,95	89,4%
6	Павлодар облысы	4,89	88,7%	5,00	100%	4,94	94,4%
7	Ақтөбе облысы			4,94	91,7%	4,94	91,7%
8	Алматы қаласы	4,92	92,4%	4,94	84,8%	4,93	88,6%
9	Қызылорда облысы	4,95	94,1%	4,93	81,5%	4,93	87,8%
10	Маңғыстау облысы	4,92	90,6%	4,93	83,3%	4,93	87,0%
11	ШҚО			4,92	91,7%	4,92	91,7%
12	Атырау облысы	4,98	98,0%	4,91	80,1%	4,91	89,1%
13	Алматы облысы	4,83	83,3%	4,98	87,0%	4,91	85,1%
14	Түркістан облысы			4,90	83,3%	4,90	83,3%
15	Жамбыл облысы	4,88	87,6%	4,85	77,0%	4,85	82,3%
16	БҚО	4,91	90,5%	4,83	80,6%	4,83	85,5%
17	Қарағанды облысы	4,89	88,9%	4,75	83,3%	4,82	86,1%
18	Ұлытау облысы	4,89	88,7%	4,73	87,5%	4,81	88,1%
19	Қостанай облысы	4,97	96,6%	4,64	100%	4,80	98,3%
20	Шымкент қаласы			4,80	83,1%	4,80	83,1%
	Барлығы:	4,92	92,0%	4,89	87,1%	4,91	86,8%

Рейтингтің аутсайдерлері ағымдағы жылы Ұлытау және Қостанай облыстары (тиісінше 4,81 және 4,80 балл), өңірлер рейтингінде соңғы орынды Шымкент қаласы иеленді – орташа балл – 4,80 балл, қанағаттанушылық деңгейі – 83,1%.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осылайша, көрсетілетін қызметті алушылардың негізгі тілектері мемлекеттік қызметтерді автоматтандыру және құжаттар пакетін онлайн режимде ұсыну және мұқтаж азаматтардың жекелеген санаттарына әлеуметтік көмек тағайындау нәтижесін қадағалау болып табылады.

Осыған байланысты уәкілетті мемлекеттік органға мемлекеттік қызметті автоматтандыру процесін жеделдету, атап айтқанда электрондық үкімет порталы арқылы құжаттар топтамасын ұсыну ұсынылады.

1. Қызмет алу тәртібі туралы халық арасында кең ауқымды ақпараттық жұмыстар жүргізілсін.
2. Қызмет көрсететін қызметкерлердің дәрекілік пен кәсіби еместігі жағдайларына жол бермеу. Алдын алу іс-шараларын жүргізу, осындай жағдайлардың алдын алу үшін ішкі бақылауды ұйымдастырады.

3. Осы қызметке өтініш берген халықтың әлеуметтік осал топтарының мәртебесін ескере отырып, шешімдер қабылдаудың икемділігін және өтініштерді қарау жөніндегі сапалы жұмысты қамтамасыз ету.
4. Комиссия тұрғын үйді тексеру уақытына қатысты көрсетілетін қызметті алушының қалауынша қарауға тиіс.

3.44 Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымға бекіту

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызмет атауы: 00601001 Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымға бекіту

Қызмет коды: L2.

Мемлекеттік орган: Денсаулық сақтау министірлігі. ЖАО-ң медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымдар

Нормативтік құқықтық акт: «Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін денсаулық сақтау ұйымдарына жеке тұлғаларды бекіту қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің 2020 жылғы 13 қарашадағы № ҚР ДСМ-194/2020 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 21642 болып тіркелген..

Қызметті көрсету нысаны: электрондық (ішінара автоматтандырылған) / қағаз түрінде

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымдар, «электрондық үкіметтің» веб-порталы арқылы

Қызметті көрсету мерзімі: 1 (бір) жұмыс күні.

Қызметті көрсетудің нәтижесі: нысанында бекіту туралы хабарлама немесе дәлелді бас тарту.

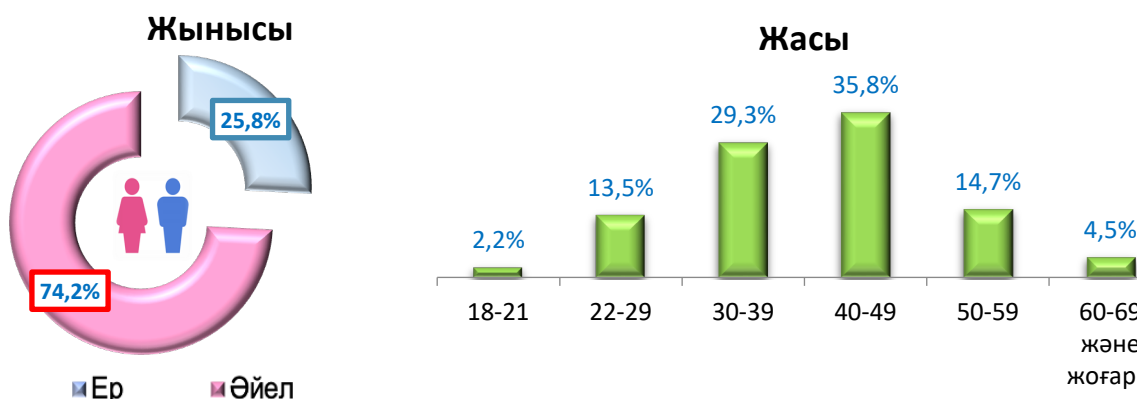
Қызмет алушылар: жеке тұлғалар.

Қызмет құны: тегін.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 895 респондентті қамтыды. Оның ішінде көрсетілетін қызметті алушылардың 25,8%-ын ер адамдар, 74,2%-ын әйелдер құрайды. Қызмет алушылардың ең маңызды жас тобы 40-49 (35,8%) және 30-39 (29,3%) құрайды. Респонденттердің жалпы санынан барлығы (100%) жеке тұлғалар. Қызмет алған қызмет алушылардың басым бөлігі (99,9%) қызмет көрсетуге физикалық қолжетімділікті қамтамасыз етуді қажет етпеді, 0,1%- ы физикалық қолжетімділікті қамтамасыз ету қажеттілігін арттырды. Қызмет алған қызмет алушылардың басым бөлігі (77,9%) ЭҮП-ға электрондық қызмет көрсету үшін, тағы 18,1%- ы уәкілетті мемлекеттік органға жүгінген.

Диаграмма 3.44.1. Әлеуметтік-демографиялық блок



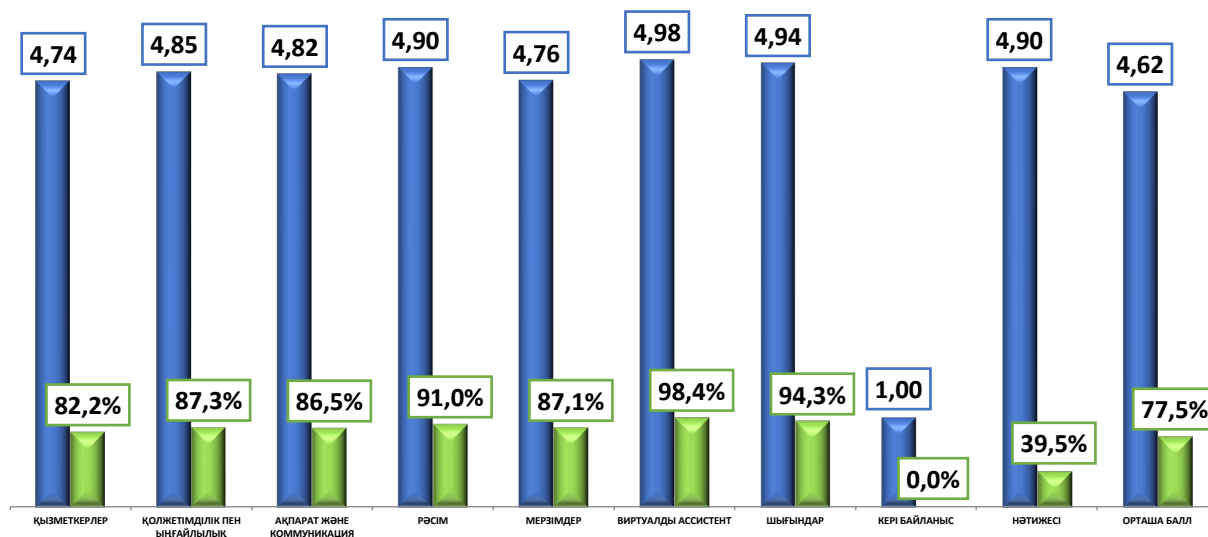
Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері төмендегі мәндерді құрады:

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің (мемлекеттік органдар, «электрондық үкімет» порталы) қызметін қоса алғанда, мемлекеттік қызметтердің сапасына қанағаттану деңгейі **77,5%, ал орташа балл – 4,62 балл.**

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалауға қоғамдық мониторинг шеңберінде сапалық зерттеулер жүргізілді – денсаулық сақтау саласының мамандарымен тереңдетілген сараптамалық әңгімелесу, сондай-ақ «фокус-топ» әдісін қолдана отырып, кері байланыс мониторингі жүргізілді.

Диаграмма 3.44.2. Электрондық және қағаз түрінде мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және % бөлінісінде)



3.44.1-кесте. Ұпайлардың бөлінуі (қағаз түрінде)

Бағалау критерийі	Қағаз түрінде көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл		Қанағаттану деңгейі	
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратты біледі	4,75	4,74	82,6%	82,2%
	Қызметкерлер шапшаң	4,75		82,6%	
	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді мұқият тыңдады	4,73		81,4%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҮНГҒАЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты ынғайлы жерде орналасқан	4,73	4,77	82,0%	82,0%
	Жұмыс сағаттары ынғайлы	4,75		80,8%	
	Көлік қою үшін жеткілікті орындары бар	4,79		83,8%	
	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруде және ішінде болу кезінде қандай да бір кедергілер болмады)	4,78		80,8%	
	Қажетті күту алаңдары болды, ол жерлер ынғайлы	4,80		83,2%	
	Қызмет көрсету әділ, әрі тең шарттарда жүзеге асырылды	4,77		81,4%	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, сайтта, call-орталықта)	4,72	4,71	80,8%	80,1%
	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,68		79,6%	
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	4,73		80,8%	
	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,71		79,6%	
	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	4,73		81,4%	
	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,72		79,6%	
	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берді	4,70		79,0%	
РӘСІМ	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	4,85	4,84	87,4%	86,6%
	Қарастыру рәсімдері оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,84		86,2%	
	Нәтижені беру рәсімі ынғайлы, қарапайым және түсінікті	4,84		86,2%	
МЕРЗІМДЕР	Қызметті алу үшін қажетті мерзім қолайлы	4,68	4,68	82,6%	82,6%
	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы	4,69		82,6%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		4,88		92,5%
	Төлем түрі түсінікті және ынғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	4,88		91,6%	
	Мен қызмет алуға қосымша, бейресми шығындар төлеген жоқпын	4,89		93,4%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым	1,00	1,00	0,0%	0,0%
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым	1,00		0,0%	
НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,81	4,81	30,5%	30,5%
	ОРТАША БАЛЛ		4,31		67,1%
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы		4,35		73,1%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,80		79,0%

3.44.2-кесте. Ұпайлардың бөлінуі (электрондық нысанда)

Бағалау критерийі	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҮЙГЕ АЙЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелу оңайлығын бағалау	4,91	4,92	91,6%	92,5%
	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,92		92,9%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,92		92,9%	
	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырғандығын бағалаңыз	4,92		92,7%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда) қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,92	4,93	92,6%	92,9%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,91		90,5%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,93		92,6%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,93		92,6%	
	Порталды пайдалану жөніндегі Нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,96		96,2%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанцияларға, кабинеттерге бару)	4,96	4,95	96,4%	95,4%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,96		96,3%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,96		96,2%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,93		92,7%	
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,83	4,83	91,6%	91,6%
ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	Виртуалды ассистентті пайдалану ыңғайлылығы	4,98	4,98	98,4%	98,4%
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	4,98		98,4%	
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	4,98		98,4%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		5,00		96,1%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	5,00		96,0%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	5,00		96,2%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,99	4,99	48,5%	48,5%
	ОРТАША БАЛЛ		4,94		87,9%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,95		88,2%
	«Электронды үкімет» порталы		4,94		94,5%

Көрсетілетін қызметті берушінің **қызметкерлері**, олардың құзыреті, қызмет туралы білімі, тиімділігі мен сыпайылығы 4,74 баллға бағаланып, қанағаттанушылық деңгейі 82,2% құрады. Қызмет көрсету сапасын, қызметкерлердің жұмысын жақсарту бойынша ұсыныстар: «Персонал дәрекілік танытты; Мамандардың менің өтінішіме сыпайы болғанын қалаймын» (Түркістан облысы) «Бір ғана офтальмолог бар, офтальмологқа бару өте қиын» (Ақтөбе облысы); «Дәрігерлер дұрыс әрекет етпейді, олар дәрекі» (Астана қаласы).

Көрсетілетін қызметті беруші ғимаратының орналасуына **ыңғайлылығы мен қолжетімділігі**, жұмыс уақытының ыңғайлылығы, тұрақ орындарының болуы, ғимаратқа кресло-арбамен кіру, сондай-ақ күтуге ыңғайлы алаңдардың болуы орта есеппен 5 балдан 4,85 баллға бағаланды және қанағаттану деңгейі 87,3%-ды құрады.

Ақпарат пен коммуникация, оның ішінде қызмет туралы ақпаратқа түрлі тәсілдермен (порталда, интернет-ресурста, call-орталықта) қол жеткізу, қажетті қызметкерлер мен кабинеттерді іздеу, қызмет алу кезеңдері бойынша нақты белгілер, қадамдық нұсқаулықтар, ақпарат екі тілде ұсынылғандығы, бланкілер мен бланкілерді толтырудың қолжетімділігі мен нақтылығы 4,82 балл деңгейінде бағаланды және қанағаттану деңгейі 86,5%-ды құрады. Ақпарат пен коммуникацияны жетілдіру бойынша ұсыныстар: «Қазақ тілді дәрігерлердің көп болуы. Дәрігерлер ноутбуктерден бас алмайды, науқастарға көбірек көңіл бөлсін» (Қызылорда облысы).

Мемлекеттік қызмет көрсету **рәсімі**, оның ішінде құжаттарды жинау және ұсыну процесі, қарау тәртібінің ашықтығы, құжаттарды беру тәртібінің ыңғайлылығы мүмкін болатын 5 баллдан орта есеппен 4,90 балл, қанағаттану деңгейі 91,0% деңгейінде бағаланды.

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімі** мен қызмет көрсету орны бойынша күту уақыты 4,76 баллға бағаланып, қанағаттанушылық деңгейі 87,1% құрады.

Қызмет алу **шығыны** 4,94 баллға бағаланып, қанағаттанушылық деңгейі 94,3% құрады.

Апелляция мерзімін бағалауды және апелляция нәтижесін болжайтын кері байланыс 1 орташа баллмен және қанағаттанушылық деңгейі 0% деңгейінде бағаланды. Өтініштің нәтижесіне қанағаттанбады, себебі: құжаттарды жүктеу мүмкін емес. Жеке меншік емханалар рұқсатсыз тіркелді, Ақзере клиникасы (Түркістан қ.).

Мемлекеттік қызмет көрсету **нәтижесі**, 4,90 орташа баллмен және қанағаттанушылық деңгейі 39,5% бағаланды.

Сондай-ақ, әдістеме бойынша алынған бағалаулар олардың жауапкершілік салаларына қарай қызмет көрсетушілер арасында бөлінді, нәтижесінде төмендегі мәндер алынды:

«Электронды үкімет» порталы (4,94 балл және қанағаттанушылық деңгейі 94,5%) **уәкілетті мемлекеттік органға** қарағанда жоғары балл алды (4,88 балл және қанағаттану деңгейі 83,6%).

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

Мен осы жылы «Медициналық санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымға бекіту» қызметімен айналыстым. Көбінесе қарапайым халық білмейді қалай тіркелу керектігін, сосын оларға түсіндіріп айтамыз, қалай тіркелу керектігін, ол жөнінде ақпарат сайттарда қол жетімді.

Бір қаладан екінші қалаға ауысып келгенде немесе бір ауданнан қалаға немесе ауданнан ауданға деген сияқты, немесе облыстан облысқа көшкен кезде, заявка береді, EGOV арқылы немесе емханаға жүгіну арқылы тіркеледі. Қарапайым халық көбіне біле бермейді, қалай тіркелу керектігін, негізі ешқандай қиындығы жоқ. Қазіргі таңда, талаптарды орындауда қиындық жоқ деп ойлаймын. Қаржы мәселесіне келетін болсақ, бұл қызмет тегін көрсетіледі. Құжаттарды жинау қиын емес, өз-өзін куәландыратын құжат болса жеткілікті. Мемлекеттік қызмет көрсету саласындағы құрылымдық бөлімшелер мен лауазымды тұлғалар жеткілікті, әр емханада тіркеу бөлімі бар, тіркеу бөлімі сонымен айналысады. Тұлғалар саны толық, ешқандай қажеттілік жоқ. Лауазымды тұлғалар жеткілікті. Мемлекеттік қызмет көрсету уақыты ыңғайлы, бір жұмыс күн ішінде тіркеледі, таңғы сағат 8-ден кешкі 8-ге дейін өтініш қаралады, 6-ға дейінгі берілген өтініштер, кешкі 9-ға дейін қаралады, ал 6-дан кейін өтініш берілсе, келесі жұмыс күнге қалады. Ол жергілікті тұрған жеріне орай қаралады, өйткені емхананың құқығы бар. Өзіне тиесілі территорияда азамат тұрмаса, оны тіркемеуге құқығы бар. Яғни әр емхананың тиесілі учаскелері болады, мысалға орталықтағы емхана орталықтағы тұрғындарды қарайды деген сияқты болады. Шағын орталық тыныш болу керек, қазіргі қалада ол қарастырылмаған, шағын орталық тыныш болу керек деген сөз, келешекте осы сөзді қоспақшы. Медициналық орталықтар тұлғаның рұқсатынсыз тіркеп алу деген негізсіз деп ойлаймын. Егер адам EGOVпен өз ЭЦҚ тіркелмесе басқа адам қалай тіркейді, ондай болмайды деп ойлаймын, жеке адам өз құқысымен бермесе ондай тартып алу деген болмайды. Бұл мәселелердің орын алу себептері, мысалға емханалар оқу орындарымен келісім шартқа келе отырып, сол оқу орнының студенттерін өз қарауларына алуы мүмкін, бірақ оның өзінде ол сол оқу орнындағы мамандар ескертуі керек, бұл жайт жөнінде, біз осы емханамен келісім шартқа отырдық, бұдан былай осы емханада емделесіздер деп ескертуі керек. Тек осындай жағдайда болмаса, басқа уақытта ол тартып алуы мүмкін емес деп ойлаймын. Менің ойымша, мемлекеттік қызмет көрсету сапасын жақсарту үшін көп түсіндіру жұмыстарын жүргізу керек деп ойлаймын, емхана тарапынан немесе басқарма тарапынан деген сияқты. Қызмет көрсету процедураларын жақсарту бойынша ұсыныстарым: Қазіргі таңда қағаз түрінде де, электронды түрде де тіркеледі, сол қағаз түрін алып тастап, тек электронды түрде тіркелетін болса ыңғайлы болады деп ойлаймын.

Бұл қызмет үшін «жасырын сатып алушы» әдісі жүзеге асырылып, төмендегі анықталды: «Ереже бойынша жылына бір рет тіркеме жасауға болады, бірақ қызметті бірнеше рет алса жақсы болар еді». «Қызмет алу қиын емес, бірақ мен электронды ала алмадым, ұйымға барып, қызметті оффлайн режимде алуды сұрадым».

Фокус-топпен әңгімелесу қорытындысы бойынша мемлекеттік қызметтердің сапасын арттыру бойынша мынадай тілектері мен ұсыныстары келіп түсті:

– Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымға жылына 2 рет тіркелу мүмкіндігін қамтамасыз ету

Қызмет алушылардың бағалау мәндерін бөлу бойынша осы қызметтің өңірлер рейтингі қалыптастырылды.

Өңірлер рейтингі. Бірінші орынды мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша Астана қаласы алып отыр **4.98 балмен** және қанағаттанушылық деңгейі 95,5%. Рейтингде екінші орынды Шығыс Қазақстан облысы иеленді – көрсетілетін қызметті алушылардың орташа балы мүмкін болатын 5 көрсеткіштің 4,97-ін құрайды және қанағаттану деңгейі – 95,1%. Өңірлер рейтингінде үшінші орында орташа балл 4,97 және қанағаттанушылық деңгейі 81,5% шамасымен Жетісу облысы тұр.

Кесте 3.44.3. Қызмет көрсету бойынша өңірлердің рейтингі, 2023 жыл

№	Өңір	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
		Электрондық нысанда		Қағаз түрінде		Өңірлер рейтингі	
1.	Астана қаласы	5,00	98,6%	4,96	92,5%	4,98	95,5%
2.	Шығыс Қазақстан облысы	5,00	100%	4,93	90,2%	4,97	95,1%
3.	Жетісу облысы			4,97	81,5%	4,97	81,5%
4.	Павлодар облысы	5,00	100%	4,92	89,9%	4,96	95,0%
5.	Ұлытау облысы	4,89	88,1%	5,00	97,1%	4,94	92,6%
6.	Ақтөбе облысы	4,95	93,1%	4,92	90,1%	4,94	91,6%
7.	Ақмола облысы	4,93	90,3%	4,90	87,7%	4,92	89,0%
8.	Жамбыл облысы	4,85	87,2%	4,94	90,5%	4,90	88,9%
9.	Қарағанды облысы	4,81	82,5%	4,96	93,5%	4,89	88,0%
10.	Маңғыстау облысы	4,78	81,7%	4,98	94,1%	4,88	87,9%
11.	Батыс Қазақстан облысы	4,81	82,3%	4,95	92,8%	4,88	87,6%
12.	Алматы қаласы	4,87	83,9%	4,89	87,9%	4,88	85,9%
13.	Абай облысы	4,73	79,2%	4,96	90,8%	4,85	85,0%
14.	Солтүстік Қазақстан облысы	4,81	88,3%	4,85	89,2%	4,83	88,8%
15.	Қызылорда облысы	4,61	70,4%	4,99	94,9%	4,80	82,7%
16.	Қостанай облысы	4,62	73,8%	4,95	92,6%	4,79	83,2%
17.	Алматы облысы	4,61	67,7%	4,95	91,3%	4,78	79,5%
18.	Түркістан облысы	4,58	59,9%	4,99	94,3%	4,78	77,1%
19.	Шымкент қаласы	4,30	75,3%	4,93	89,5%	4,61	82,4%
20.	Атырау облысы						
	БАРЛЫҒЫ:	4,79	83,5%	4,94	91,1%	4,87	87,2%

Өңірлер рейтингінің аутсайдерлері ағымдағы жылы Түркістан және Алматы облыстары (әрқайсысы 4,78 балл), Шымкент қаласы өңірлер рейтингінде соңғы орында тұр – бағалаудың орташа мәні 4,61 балл және қанағаттанушылық деңгейі 82,4% құрайды.

Қорытындылар мен ұсыныстар

1. Пациенттердің жасына байланысты тіркеу мүмкіндігін көздеу, яғни зейнеткерлер, балалар, оқушылар онлайн тіркелуі мүмкін емес, оларға ЭЦҚ немесе телефон нөмірін алу қажет;
2. Жылына екі рет ЭҮП арқылы емханаға тіркелу мүмкіндігін қарастыру;
3. Оқуға келген шетел азаматтарын келісім-шарттың мерзімінің аяқталуына байланысты, тіркеуден шығару мүмкіндігін қарастыру.

3.45 Архивтік анықтамалар, архивтік құжаттардың көшірмелерін немесе архивтік үзінділерді беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызмет атауы: 02302002 Архивтік анықтамалар, архивтік құжаттардың көшірмелерін немесе архивтік үзінділерді беру

Қызмет коды: L3.

Мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасының Ұлттық архиві» РММ, орталық мемлекеттік архивтер, облыстардың, Астана, Алматы және

Шымкент қалаларының, қалалардың, аудандардың мемлекеттік архивтері

Нормативтік құқықтық акт: «Архив ісі саласында мемлекеттік қызметтер көрсету қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Мәдениет және спорт министрінің 2020 жылғы 29 мамырдағы № 159 бұйрығы.

Нормативтік құқықтық актілері мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 20790 болып тіркелді

Қызметті көрсету нысаны: Электронды (ішінара автоматтандырылған) / қағаз түрінде

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: кеңсе «электрондық үкіметтің» веб-порталы арқылы.

Қызметті көрсету мерзімі: 11 (он бір) жұмыс күні ішінде.

Қызметті көрсетудің нәтижесі: Әлеуметтік-құқықтық сипаттағы мәліметтерді растау жөніндегі архивтік анықтама, архивтік құжаттың көшірмесі немесе архивтік үзінді, сондай-ақ көрсетілетін қызметті берушіде сұратылған құжаттардың (мәліметтердің) мемлекеттік сақтауда жоқтығы, сұрау салуды тиесілігі бойынша басқа мемлекеттік немесе ведомстволық архивке жіберу туралы жауаптар не қағаз/электрондық түрдегі мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап..

Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар.

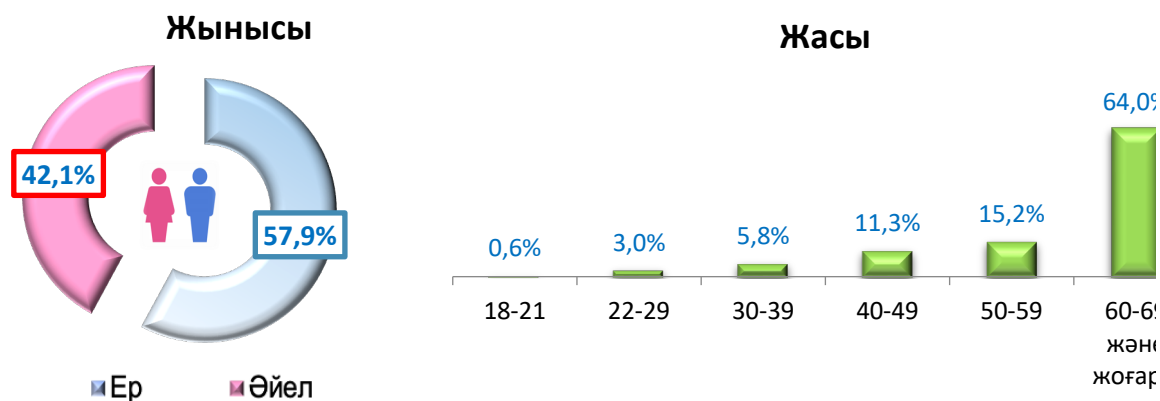
Қызмет құны: тегін.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық және сапалық зерттеулер жүргізілді, нәтижесінде мынадай нәтижелер алынды:

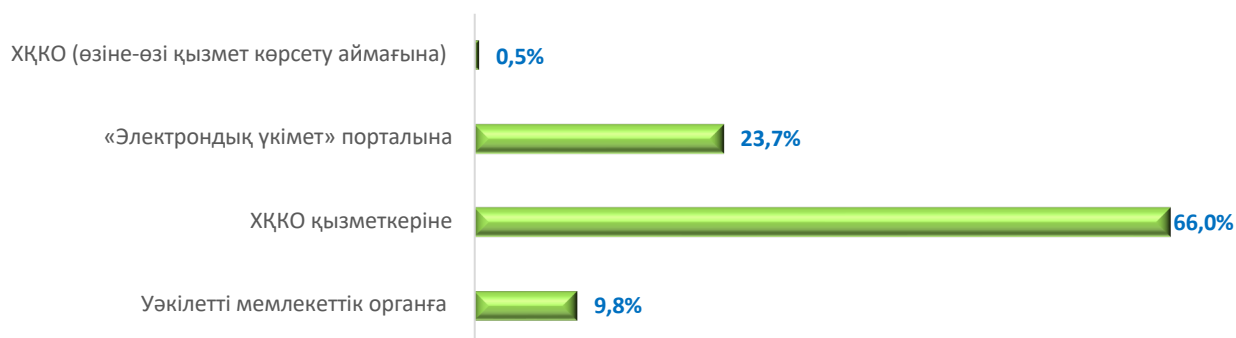
Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 953 респондентті қамтыды. Оның ішінде көрсетілетін қызметті алушылардың 57,9%-ын ер адамдар, 42,1%-ын әйелдер құрайды. Көрсетілетін қызметті алушылардың ең маңызды жас тобы 60-69 жас және одан жоғары жастағылар (64,0%) және 50-59 жас (15,2%) құрайды. Өтініш берушілердің жалпы санынан барлығы дерлік (97,6%) жеке тұлғалар, ал 99,5%-ы Қазақстан Республикасының резиденттері. Қызметті қағаз түрінде алған көрсетілетін қызметті алушылардың басым бөлігі (66,0%) ХҚКО қызметкеріне өтініш берген, және шамалы бөлігі (9,8%) уәкілетті мемлекеттік органға жүгінген. Электрондық нысанда қызмет алған қызмет алушылардың басым бөлігі (23,7%) электрондық үкімет порталына жүгінсе, қалғандары (0,5%) өзіне-өзі қызмет көрсету аймағындағы ХҚКО-ға жүгінген.

Диаграмма 3.45.1. Әлеуметтік-демографиялық блок



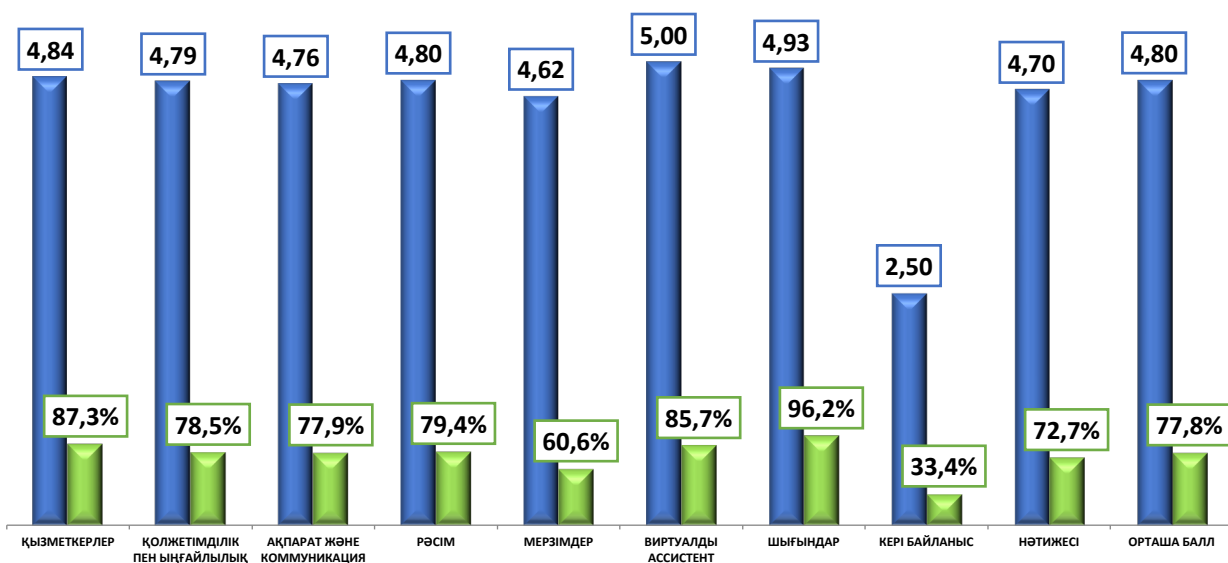
Қызметті алу үшін жүгінген



Зерттеудің негізгі нәтижелері

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» АҚ, «электрондық үкімет» порталы) қызметін қоса алғанда, мемлекеттік қызмет көрсету сапасының қанағаттану деңгейі **77,8%- және бағалаудың орташа мәні 4,80 баллды құрайды.**

Диаграмма 3.45.2. Электрондық және қағаз түрінде мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және % бөлінісінде)



3.45.1-кесте. Ұпайлардың бөлінуі (қағаз түрінде)

Бағалау критерийі	Қағаз түрінде көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратты біледі	4,83	87,1%
	Қызметкерлер шапшаң	4,84	87,3%
	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді мұқият тыңдады	4,85	87,5%
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан	4,80	78,7%
	Жұмыс сағаттары ыңғайлы	4,83	81,3%
	Көлік қою үшін жеткілікті орындары бар	4,60	51,7%
	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруде және ішінде болу кезінде қандай да бір кедергілер болмады)	4,94	93,4%
	Қажетті күту алаңдары болды, ол жерлер ыңғайлы	4,73	98,0%
	Қызмет көрсету әділ, әрі тең шарттарда жүзеге асырылды	4,94	93,6%
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, сайтта, call-орталықта)	4,96	95,6%
	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,92	93,1%
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	4,86	88,9%
	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,88	91,0%
	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	4,93	93,9%
	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,83	86,6%
	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берді	4,80	83,7%
РӘСІМ	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	4,95	95,7%
	Қарастыру рәсімдері оңтайлы, қарапайым және	4,88	88,9%

	түсінікті				
	Нәтижені беру рәсімі ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,88		89,6%	
МЕРЗІМДЕР	Қызметті алу үшін қажетті мерзім қолайлы	4,64	4,64	51,7%	52,3%
	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы	4,65		52,9%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		4,86		93,5%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	4,73		93,2%	
	Мен қызмет алуға қосымша, бейресми шығындар төлеген жоқпын	4,98		93,8%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым	5,00	5,00	66,7%	66,7%
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым	5,00		66,7%	
НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,73	4,73	77,4%	77,4%
	ОРТАША БАЛЛ		4,83		80,2%
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы		4,86		83,2%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,84		85,4%

3.45.2-кесте. Ұпайлардың бөлінуі (электрондық нысанда)

Бағалау критерийі	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі		
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелу оңайлығын бағалау	4,77	4,77	76,2%	74,2%
	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,76		72,3%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,76		72,3%	
	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырғандығын бағалаңыз	4,77		75,8%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда) қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,69	4,64	70,6%	65,4%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,45		46,3%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,57		58,9%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,83		83,5%	
	Порталды пайдалану жөніндегі Нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,66		67,5%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанцияларға, кабинеттерге бару)	4,82	4,69	82,3%	67,4%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,76		76,2%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,35		35,9%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,82		75,3%	
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,60	4,60	68,8%	68,8%
ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	Виртуалды ассистентті пайдалану ыңғайлылығы	5,00	5,00	85,7%	85,7%
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	5,00		85,7%	
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға	5,00		85,7%	

	жауап беру жылдамдығы				
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы				
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	5,00	5,00	99,1%	98,9%
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	4,99		98,7%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,66	4,66	68,0%	68,0%
	ОРТАША БАЛЛ		4,76		75,5%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,81		81,2%
	«Электронды үкімет» порталы		4,74		70,9%

Көрсетілетін қызметті берушінің **қызметкерлері**, олардың құзыреттілігі, қызмет туралы білімі, тиімділігі мен сыпайылығы 4,84 баллға бағаланып, қанағаттанушылық деңгейі 87,3% құрады. Сонымен қатар, қызметкерлердің тиімділігі мен сыпайылығы бағалаудың басқа кіші критерийлерінен төмен бағаланды. Сіздің қызмет көрсету сапасын және қызметкерлердің жұмысын жақсарту жөніндегі ұсыныстар: «Ақтөбе қаласындағы мұрағаттың қызметкерлері өте дөрекі. Ешқандай құрмет көрсетпейді» (Ақтөбе облысы); «Қызметкерлер сыпайы емес. 1 ай бойы құжат алып, еңбек өтілім қысқартылды» (Ақтөбе облысы); «Мен қазақ тілінде сөйлегеннен кейін мекеме қызметкерлері қазақ тілінде сөйлейді. Қазақ қыздары орыс тілінде сөйлейді» (Қостанай облысы); «Қызметкерлер толық ақпараттандырылмаған және сыпайы емес. Мен мүлдем қанағаттанбаймын. ХҚКО персоналы толық ақпарат бермейді. Менде әлі құжат жоқ» (Қарағанды облысы); «Қызметкерлер егжей-тегжейлі ақпарат бермейді. Әркім өз бетінше сөйлейді. Олар өздері түсінбейді. Құжатты әлі алған жоқпын» (Шығыс Қазақстан облысы); «Ол менің сұрағыма толық жауап бермеді» (Алматы); «Қызметкерлер толық ақпарат бере алмайды, мен 4 рет бардым» (Жамбыл облысы).

Көрсетілетін қызметті беруші ғимаратының орналасуына **қол жетімділік пен ыңғайлылық**, жұмыс уақытының ыңғайлылығы, тұрақ орындары, ғимаратқа кресло-арбамен кіру, сондай-ақ ыңғайлы күту алаңдарының болуы 5-тен орта есеппен 4,79 баллға бағаланды және қанағаттанушылық деңгейі 79,5% құрады. Қызмет көрсетудің қолжетімділігі мен ыңғайлылығын арттыру бойынша ұсыныстар: «Қажетті күту алаңдары да өте тар және тұрақта орын аз» (Қызылорда облысы); «Қажетті орындықтар жоқ. Сіз дереу кеңсеге кіресіз» (Алматы облысы); «ХҚКО-да орындықтар жеткіліксіз. Қажетті ақпаратты бере алмады. Соның нәтижесінде ұзақ кезек қалыптасты. Демалысқа арналған креслолар өте аз» (Атырау облысы); «тұрақ орындары аз» (Павлодар облысы); «тұрақ орындары аз» (Астана қаласы).

Ақпарат және коммуникация, оның ішінде қызмет туралы ақпаратқа түрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі (порталда) интернет-ресурс, call-орталық), қажетті қызметкерлер мен кабинеттерді іздеу, айқын белгілер, қызметті алу кезеңдері бойынша қадамдық нұсқаулықтар, ақпарат екі тілде ұсынылғандығы, бланкілер мен бланкілерді толтырудың қолжетімділігі мен айқындылығы 4,76 балл деңгейінде бағаланды және қанағаттанушылық деңгейі 77,9% құрады. «Қызметкерлер қазақ тілінде қызмет көрсетпеді.

Олар қазақ тілін түсінбейді. Тіл жағынан қиындықтар бар» (Маңғыстау облысы); «Қандай құжат қажет екені толық түсіндірілмеген. Маған қандай құжат керек екенін білмей, 2 күн бойы жүріп өттім. Мен 2 айдан кейін алдым» (Қарағанды облысы); «Құжатымды алған жоқпын» (Алматы облысы); «1414 нөміріне мүлдем хабарласа алмаймыз» (Қарағанды облысы); «1414 жылдам хабар келіп түсті. Алайда біз олардан толық ақпарат ала алмаймыз. Ал менің құжатымды қарастыруға өте көп уақыт кетті» (Алматы облысы); «Ол егжей-тегжейлі ақпарат бермейді. Мен бұл құжатты 2 күн бойы алуға бардым. Мен мемлекеттік қызметкермін, жұмыстан қайта-қайта сұрана алмаймын. Дипломның түпнұсқасын сұрадым. Дегенмен дубликат алдым» (Алматы облысы); «Құжатымның жартысын ғана алдым. Олар әлі жартысын таппаған. Мен 2 ай бойы бір құжат алуға бардым. Менің құжатымды табуға сонша уақыт кетті. Тағы да бару керек, бірақ енді барғым келмейді» (Шымкент); «ХҚКО қызметкерлері ешқандай сыпайылық танытпайды. Олар толық ақпарат бермейді. Қажетсіз құжаттарды әкеле отырып, ол мені таң қалдырды. Қажетсіз куәліктер. Олар анықтама алу үшін қажет емес толық байланыссыз құжаттарды сұрайды. Мен ХҚКО қызметіне мүлдем қанағаттанбаймын. Менің құжаттарымның бірін жасау үшін сонша уақыт қажет болды. ХҚКО қалай жұмыс істеу керектігін білмейді» (Астана қаласы).

Мемлекеттік қызмет көрсету **рәсімі**, оның ішінде құжаттарды жинау және ұсыну процесі, қарау тәртібінің ашықтығы, құжаттарды беру тәртібінің ыңғайлылығы мүмкін болатын 5 балдың орта есеппен 4,80 баллға, қанағаттану деңгейі 79,4% деңгейінде бағаланды. Қызмет көрсету тәртібін жетілдіру бойынша ұсыныстар: «3 жыл жұмыс өтілін таба алмадым» (Түркістан облысы); «Бізге 1990 жылдан бастап құжат керек болды. Бірақ олар бізге 95 жылға арналған құжатты берді» (Шымкент); «Мен оны алған жоқпын, менің құжатым мұрағаттан табылмады» (Ұлытау облысы); «Мен «Жаңаарқа» мұрағатына мәлімдеме жаздым. Олар менің құжатымды жоғалтқанын айта алмады. Зейнетке шыға алмаймын. Осы құжатты табуға көмектесіңіздер!» (Ұлытау облысы); «Біз 1414 нөміріне қоңырау шалдық, бірақ ешқандай көмек ала алмадық. Мен өзімнің құжатымды Ұлытау облысының мұрағатына алу үшін өтініш жаздым, олар құжат жоқ екенін айтты» (Ұлытау облысы); «Автокөліктерді тұраққа қоюға арналған орындар аз. Автомобильді ағаштар арасына қоюға тура келеді» (Алматы); Мен ХҚКО арқылы Алматы қаласының мұрағатына хабарластым. Жұмысқа орналасу туралы жазбамнан айырылдым. Алайда қатысушылар маған толық құжат бермеді. Енді тағы да барып, өтініш жазамын» (Абай облысы); «Мен тек өзімнің құжатымды таба алмай отырмын. Себебі ол кезде университет құжаттарды мұрағатқа ұсынбаған» (Астана); «Мен 90-шы жылдары жеке фирмаларда 2 жарым жылдай жұмыс істедім. Ақтөбе қаласындағы мұрағатта оны таба алмады» (Ақтөбе облысы), «олар таба алмады, менің жеке құжатым болмады. Құжаттар дайын деген хабарды да алған жоқпын» (Шымкент); «Порталда қызмет алу қиын және түсініксіз. Мен жас жігітпін, бірақ егде жастағы адамдар мұны қалай жасайды?» (Қызылорда облысы); «Филиалдар тым көп, бұл түсініксіз.» (Қызылорда облысы); «порталды оңайлату» (Қызылорда облысы); «1414-пен байланысу қиын» (Абай облысы); «порталда көптеген сілтемелер бар» (Абай облысы); «Мен оны 1 айдан кейін алдым. Бірінші рет бас тартты, ал екінші рет қайта жазылдым. Құжатымды көптен күттім» (Шымкент); «ұзақ уақыт күттім» (Шымкент); «Құжатты бір мұрағатта сақтаңыздар, әр қаланы айналып жүрмеңіздер»

(Ақмола облысы); «Мұрағатшылар менің жұмыс құжатымды таба алмады» (Атырау облысы).

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімі** мен қызмет көрсету орнында күту уақыты 4,62 баллға бағаланды және қанағаттану деңгейі 60,6% құрайды. Қызметті алу уақытын оңтайландыру бойынша ұсыныстар: «Шамамен 10 күн өтті» (Астана қ.); «Мен үшін мерзімі тым ұзақ. Себебі біз жұмыста құжаттарды ұсынуға міндеттіміз» (Астана); «Зейнетке шығу үшін 4 құжат қажет, оны мен 3 ай ішінде сот арқылы алдым» (Ұлытау облысы); «1 айдан кейін алынды» (Алматы); «1 апта – ұзақ уақыт. 2 күн – болу керек» (Алматы облысы); «Құжатымды 1 апта ішінде алдым. Мен үшін бұл кезең өте ұзақ. Бұл құжат үлкен сұранысқа ие болды. Егер мерзім ұзақ болмаса, онда бәрі жақсы» (Астана); «Құжат өте баяу қаралды» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Біз толық хабардар емеспіз. Қызметкер оны дұрыс түсіндіріп бермейді. Мен қаңтар айында сұраныс жаздым, ал наурыз айында маған жауап келмегені туралы айтылды. Ол компьютердің істен шыққанын айтты. Сосын тағы да өтініш бердім, бірақ менің құжатым жоқ болды» (Жетісу облысы); «Мен мүлдем разы емеспін! Себебі жауап анық емес, уақыт та өтті. Маған бұл құжат тезірек керек болды» (Түркістан облысы); «өте ұзақ уақыт алады» (Алматы облысы); «мерзімдері ұзақ» (Қарағанды облысы).

Виртуалды көмекшінің жұмысы бойынша қызмет алушылар орта есеппен 5 балл және қанағаттану деңгейі 85,7% берді. Алайда, ескертулер арасында ВА жауаптарының толықтығын арттыру туралы сұраулар келіп түсті: «ВА қойған сұрақтарға неғұрлым толық жауап берсе жақсы болар еді».

Қызмет алу **шығыны** 4,93 баллға бағаланды, ал қанағаттанушылық деңгейі 96,2% құрады. Төлемге қатысты ұсыныстар: «Ақша берген жағдайда ғана 1-қабаттағы делдалдар көмектеседі. Мен шағымданбаймын. Ақмола қаласындағы ХҚКО өте нашар жұмыс істейді. Барлығы ақшаға жасалады. (Ақмола облысы); «Бір құжат алғаным үшін ХҚКО-ға 4000 теңге төледім» (Алматы облысы); «Шымкенттегі ХҚКО қызметкерлерінің кейбір құжаттары бар, олар тегін жұмыс істеуі керек. Олар Каспий банкінің нөмірін қағазға жазып, оны 500 теңгеге жасайды. Бірақ мен бұл қызметті тегін алдым (Шымкент).

Кері байланыс орташа балл 2,50-ге және қанағаттанушылық көрсеткіші 33,4%-ға бағаланды. «Еңбек кітапшамды табу үшін Алматы облысы мұрағатына бардым. Алайда құжаттарды мекемеден табу мүмкін болмады. Нәтижесінде менің зейнетақым қазір төмен» (Алматы облысы); «Мекеме қызметкерлері бізге толық жауап бере алмады. Сондықтан бізді ұйғыр ауданының мұрағат бөліміне жіберді, ал бізге құжаттар жоқ деп айтылды. Мұрағатта 5 жыл еңбек өтілі жоғалды. Құжатымды әлі таппадым. Мен 1414 телефонына хабарластым. Олар мені біреумен байланысқа қойып, қоңырау үзілді, мен тағы да қоңырау шалдым, телефонды ала алмадым» (Алматы облысы); «Қызметкерлер егжей-тегжейлі ақпарат бермеді. 55 жыл қызмет ету мерзімі қысқарды. Мен бұл шағымды еш жерде берген жоқпын. Шағым болған жағдайда ештеңе өзгермейді» (Түркістан облысы); «сотқа талап арыз берді» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Құжат қате болды, мен сотқа бардым. Бірақ сот ешбір жағдайда әрекет ете алмады. Мен Павлодар қаласына өтініш жаздым. Мұрағатта менде ешқандай құжат жоқ деп айтылды. Нәтижесінде менің жұмыс жылдарым зейнетақыға қосылмады. Мен сотқа жүгіндім, бірақ соттан әлі жауап жоқ» (Павлодар облысы).

Мемлекеттік қызмет көрсету **нәтижесі** (алынған құжат), оның ішінде жарамдылығы мен толықтығы 4,70 орташа балл және қанағаттану деңгейі 72,7% деңгейінде бағаланды. Көрсетілген қызмет нәтижесіне қанағаттанбаудың себептері: «Барлық құжаттарымды ала алмадым» (Шымкент); «Құжаттармен қиындықтар туындап отыр. Менде әлі құжат жоқ. Мен 1414 телефонына хабарластым. Бірақ маған қате ақпарат берілді» (Жамбыл облысы); «Көңілім толмайды! Құжаттың мерзімі кейінге қалдырылды. Сондай-ақ, ол құжаттарды жинау барысында ешқандай егжей-тегжейін айтпайды. Күту орындары жеткіліксіз. Құжатымды алу үшін маған шамамен 2 ай уақыт кетті» (Жамбыл облысы); «ХҚКО-да небәрі 2 қызметкер жұмыс істейді. Олар толық жауап бере алмайды» (Атырау облысы); «1 қызметкер мүлдем сыпайы емес. Дөрекілік танытты. Күту орындары аз. Кезек көп болды. Қызметкерлер не істеу керектігін егжей-тегжейлі түсіндіре алмады. Олар бір-бірімен сөйлеседі. Менің ойымша, Атыраудағы мұрағатшылар менің құжатыма қараған жоқ. Егер олар жақсы іздесе, оны тауып алған болар еді» (Атырау облысы).

Сондай-ақ, әдістеме бойынша алынған бағалаулар олардың жауапкершілік салаларына қарай қызмет көрсетушілер арасында бөлінді, нәтижесінде төмендегі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган (4,82 балл және қанағаттану деңгейі 83,3%), «электрондық үкімет» порталына қарағанда (4,74 балл және қанағаттану деңгейі 70,9%) жоғары балл алды.

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

Мен осы жылы «Архивтік анықтамалар, архивтік құжаттардың көшірмелерін немесе архивтік үзінділерді беру» қызметін алған болатынымын. Архивтен құжатты алу үшін ЦОН-ға барып өтініш қалдырдым. Ондағы қызметкерлер өте жақсы жұмыс жасайды. Өтінішті өзім кеш беріп қойыппын. Менде ешқандай қиындық туындамады. Болашақта да ешкімде болмайды деген сенімдемін. Талаптарды орындау бойынша ешқандай мәселе болған жоқ. Ұмытып та қалдым оны, 5-6 ай өтіп кетті. Мен бұл қызметке төлемақы жасамадым. Барлығын тегін алдым. Менен ақша талап еткен жоқ. Менің ойымша құжаттарды жинау қиын емес. Қызметкерлер түсіндіріп берді, қандай құжат керек екендігін. Мекемеде қызметкерлер жеткілікті және жас мамандар көп екен. Қызметкерлерге 5 деген баға бере аламын. Мекеме уақыты ыңғайлы. Мен барған кезде маған қайта-қайта келе бермейсіз ғой деп сол уақытта шығарып, дайындап берді. 15-20 минуттай күттім. Құжатты алу кезінде ешқандай шикіліктер, заңсыз әрекеттерді байқаған жоқпын. Қызмет көрсету процедураларын жақсарту бойынша ұсынысым, шағымым жоқ. Өйткені, барлығы ойымдағыдай шықты. Егер көңілім толмаса немесе заңсыз бір нәрсені байқаған болсам, өзім-ақ шағымданып, айтар едім.

- Мемлекеттік қызметті алу үшін айтарлықтай қосымша шығындардың бар екенін, соның ішінде кейбір жағдайларда сыбайлас жемқорлық көріністерінің бар екенін атап өтеді: «Сыбайлас жемқорлықты жою».

- Көрсетілетін қызметті алушылардың көрсетілетін қызметті берушінің қызметкерлеріне қатысты ескертулерінің ішінде: «Қызмет көрсетуді жақсарту», «Клиентке көбірек көңіл бөлінуі тиіс», «Біліктілігін арттыру», «Қызметкерлер санын ұлғайту». «Біліктілікті арттыру» және т.б.;

- Сонымен қатар, кейбір жағдайларда мемлекеттік қызмет көрсетуде бюрократиялық қызыл лента бар: «Сіздер жұмыстан кетіп, құжатымызбен

бірге жүресіздер. Онда отырғандар жұмыс істемейді. Егер ақша берсек, сендер де солай боласыздар. Ақмола қаласындағы ХҚКО өте нашар жұмыс істейді. Барлығы ақшаға жасалады (Ақмола облигациясы).

Тексерілген қызмет алушылардың бағалау мәндерін бөлу бойынша осы қызмет бойынша өңірлердің рейтингі қалыптастырылды.

Бірінші орын **өңірлер рейтингінде** Павлодар облысы мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша **4.97 балмен** және қанағаттанушылық деңгейі 94,1%-бен жұмыс істеп жатыр. Рейтингте екінші орында орташа балл 4,90 және қанағаттанушылық деңгейі 85,9% болатын Солтүстік Қазақстан облысы тұр. Өңірлер рейтингінде үшінші орынды Ұлытау облысы иеленді – қызмет алушылардың орташа балы мүмкін болатын 5 балдың 4,89-ын құрайды және қанағаттанушылық деңгейі 87,9%-ды құрайды.

Кесте 3.45.3. Қызмет көрсету бойынша өңірлердің рейтингіL3, 2023 жыл

№	Өңір	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
		Электрондық нысанда		Қағаз түрінде		Өңірлер рейтингі	
1.	Павлодар облысы	4,94	88,2%	5,00	100%	4,97	94,1%
2.	СҚО	4,87	78,6%	4,94	93,3%	4,90	85,9%
3.	Ұлытау облысы	4,83	75,7%	4,94	100%	4,89	87,9%
4.	БҚО	4,79	69,9%	5,00	100%	4,89	85,0%
5.	Жетісу облысы	4,92	80,1%	4,75	75,1%	4,83	77,6%
6.	Жамбыл облысы	4,82	73,5%	4,83	78,8%	4,83	76,2%
7.	Абай облысы	4,94	91,2%	4,68	68,1%	4,81	79,7%
8.	Қостанай облысы	4,89	88,0%	4,71	71,0%	4,80	79,5%
9.	Ақмола облысы	4,81	77,3%	4,78	79,0%	4,80	78,2%
10.	Кызылординская область	4,88	80,0%	4,68	68,8%	4,78	74,4%
11.	Астана қаласы	4,67	78,0%	4,88	88,2%	4,77	83,1%
12.	Ақтөбе облысы	4,66	74,4%	4,87	84,9%	4,77	79,6%
13.	Алматы облысы	4,76	73,7%	4,77	74,2%	4,77	74,0%
14.	Шымкент қаласы	4,70	70,3%	4,81	77,6%	4,76	74,0%
15.	Алматы қаласы	4,90	79,6%	4,63	62,7%	4,76	71,2%
16.	Қарағанды облысы	4,85	77,7%	4,67	61,0%	4,76	69,3%
17.	Маңғыстау облысы	4,81	72,3%	4,66	67,6%	4,74	70,0%
18.	ШҚО	4,80	78,9%	4,63	61,8%	4,72	70,3%
19.	Түркістан облысы	4,86	75,5%	4,49	53,7%	4,67	64,6%
20.	Атырау облысы	4,76	85,0%	4,50	56,7%	4,63	70,9%
	БАРЛЫҒЫ:	4,82	78,4%	4,76	76,1%	4,79	77,3%

Рейтингтің аутсайдерлері ағымдағы жылы Шығыс Қазақстан және Түркістан облыстары (тиісінше 4,72 және 4,67 балл) болды, ал өңірлер рейтингінде соңғы орынды Атырау облысы орташа балл – 4,63 баллмен, қанағаттану деңгейі – 70,9%-бен алды.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осылайша, көрсетілетін қызметті алушылардың негізгі наразылығы мемлекеттік қызметтерді автоматтандыру қажеттілігіне және құжаттарды/өтінімдерді портал арқылы онлайн режимде, оның ішінде мемлекеттік қызметтерді алу үшін бейресми және қосымша шығындарды азайту мақсатында ұсыну мүмкіндігіне байланысты болды.

Осыған байланысты:

1. Мемлекеттік қызметтерді автоматтандыру процесін жеделдету, сондай-ақ көрсетілетін қызметті берушілердің кеңселеріне бармай-ақ, онлайн режимде қызмет алу мүмкіндігін қарастыру;
2. Онлайн режимінде қызмет көрсету алгоритмдерін оңайлату мүмкіндігін қарастыру, себебі қызмет алушылар оны алудың қиындығына шағымданады;
3. Порталдың интерфейсі мен функционалын жақсарту бойынша шаралар қабылдау;
4. Көрсетілетін қызметті алушылар техникалық іркілістерге назар аударатындықтан, порталдың техникалық жай-күйіне үнемі бақылау жасау;
5. Қызмет көрсету мерзімін қысқарту мүмкіндігін қарастыру ұсынылады.

3.46 Объектілерді кейіннен кәдеге жарату (ғимараттар мен құрылыстарды бұзу) жөніндегі жұмыстар кешенін жүргізуге рұқсат беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызмет атауы: 02601006 Объектілерді кейіннен кәдеге жарату (ғимараттар мен құрылыстарды бұзу) жөніндегі жұмыстар кешенін жүргізуге рұқсат беру.

Қызмет коды: L4.

Мемлекеттік орган: Облыстардың, Астана, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандардың және облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдары.

Нормативтік құқықтық акт: «Объектілерді кейіннен кәдеге жарату (ғимараттар мен құрылыстарды бұзу) жөніндегі жұмыстар кешенін жүргізуге рұқсат беру қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің 2021 жылғы 29 сәуірдегі № 202 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілері мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 22672 болып тіркелген.

Қызметті көрсету нысаны: Электрондық (толық автоматтандырылған) .

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: «электрондық үкіметтің» веб-порталы» арқылы.

Қызметті көрсету мерзімі: 5 (бес) - 10 (он) жұмыс күні.

Қызметті көрсетудің нәтижесі: рұқсат беру немесе бас тарту туралы дәлелді жауап

Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар.

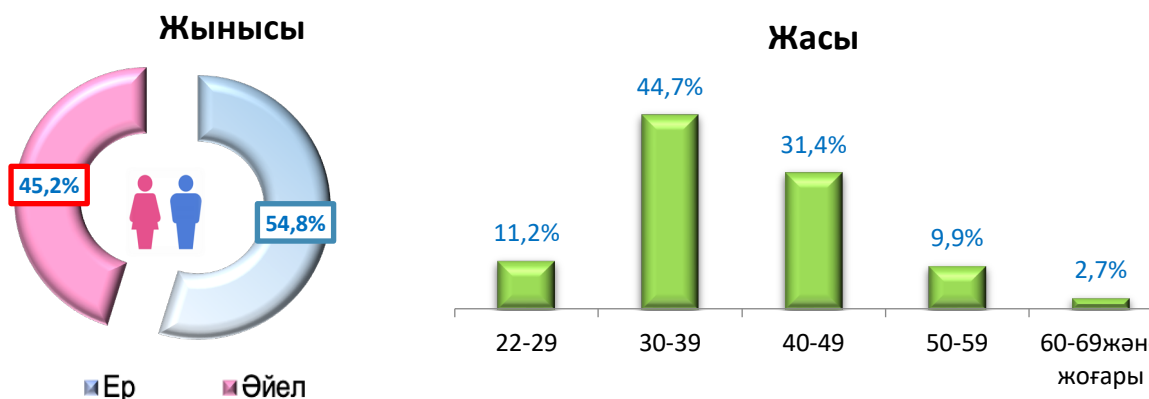
Қызмет құны: тегін.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық және сапалық зерттеулер жүргізілді, нәтижесінде мынадай нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы респондентті 865 қамтыды. Оның ішінде көрсетілетін қызметті алушылардың 54,8%-ын ер адамдар, 45,2%-ын әйелдер құрайды. Көрсетілетін қызметті алушылардың ең маңызды жас тобы 30-39 жас және одан жоғары жастағылар (44,7%) және 40-49 (31,4%) құрайды. Респонденттердің жалпы санынан (92%) жеке тұлғалар және (8%) заңды тұлғалар, 100% Қазақстан Республикасының резиденттері болып табылады. Қызмет алған қызмет алушылардың көпшілігі (99,9%) физикалық қолжетімділік пен байланыс тұрғысынан қосымша қажеттіліктерге ие емес. Электрондық үкімет порталына электрондық нысанда қызмет алған барлық көрсетілетін қызметті алушылар (100%) жүгінді.

Диаграмма 3.46.1. Әлеуметтік-демографиялық блок



Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері төмендегі мәндерді құрады:

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің (мемлекеттік органдар, «электрондық үкімет» порталы) қызметін қоса алғанда, мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі: **66,0% және орташа балл 4,38 балл.**

3.46.1-кесте. Ұпайлардың бөлінуі

Бағалау критерийі	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелу оңайлығын бағалау	4,79	80,1%
	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,75	76,2%
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,79	79,9%
	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырғандығын бағалаңыз	4,75	77,2%
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда) қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,73	77,6%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,68	68,9%
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен	4,74	74,9%

	түсініктілігін бағалау				
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,82		83,2%	
	Порталды пайдалану жөніндегі Нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,65		66,0%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанцияларға, кабинеттерге бару)	4,74	4,77	75,5%	78,0%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,75		76,2%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,76		77,6%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,81		82,8%	
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,76	4,76	81,6%	81,6%
ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	Виртуалды ассистентті пайдалану ыңғайлылығы	4,33	4,30	43,3%	43,3%
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	4,28		43,3%	
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	4,28		43,3%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		4,85		87,7%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	4,84		87,1%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	4,87		88,3%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым	2,00	2,00	0,0%	0,0%
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым	2,00		0,0%	
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,84	4,84	85,2%	85,2%
	ОРТАША БАЛЛ		4,38		66,0%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,80		82,4%
	«Электронды үкімет» порталы		4,32		60,5%

Электрондық үкімет порталында тіркеудің, авторландырудың қолжетімділігі мен ыңғайлылығы, сондай-ақ ЭЦҚ кілтін пайдалану көрсетілетін қызметті алушылар тарапынан жоғары бағаланды – 4,77 балл және қанағаттанушылық деңгейі 78,4%. Қызмет көрсетудің қолжетімділігі мен ыңғайлылығын арттыру бойынша ұсыныстар: «База жұмыс істемеді» (Қостанай облысы); «ХҚКО-да ұзақ кезек болды» (Қостанай облысы); «бірнеше объект атауларына бағана қосу керек» (Ақмола облысы); «Нысандарды салу үшін ХҚКО-ға баруға немесе құжаттарды сәулетке жіберуге тура келеді. Ол жерге бармай, оны онлайн режимінде жасаған дұрыс болар еді» (Шымкент); «база жұмыс істемейді» (Маңғыстау облысы);

Порталда ұсынылған ақпарат 5-тен 4,72 баллға бағаланды, ал қанағаттанушылық деңгейі 74,1% құрады. Қызмет алушылардың тілектері мен ұсыныстары арасында порталда қызметті алу жөніндегі нұсқаулықты жеңілдету қажеттілігі айтылды. Ақпараттық-коммуникациялық қызметті жетілдіру бойынша ұсыныстар: «жердің әр түріне арналған, бөлінген және бөлінбеген ұяшықтар құру» (Қарағанды облысы); «Қарапайым адамға порталды түсіну оңай емес, мемлекеттік портал арқылы жасалмауы үшін жақсарту туралы ұсыныс беремін» (Жетісу облысы).

Мемлекеттік қызмет көрсету **рәсімі** 4,77 балл деңгейінде бағаланды және қанағаттанушылық деңгейі 78,0%. Сонымен қатар, көрсетілетін қызметті алушылар үшін қызметті алуға ең үлкен қиындықтар мыналарда туындады: «Шағын кілтті табу қиын. Үлкен экранда аздап қиын» (Жетісу облысы); «Терек ауданында бас тартады, олар Бәйтерек ауданында беріледі» (Батыс Қазақстан облысы).

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімі** 4,76 балл деңгейінде бағаланды және қанағаттанушылық деңгейі 81,6%-ды құрады, бұл көп жағдайда қызмет мерзімінде көрсетілгенін көрсетеді, алайда кейбір жағдайларда өтінішке жауап беру мерзімі кешіктірілді: Қызметті алу уақытын оңтайландыру бойынша ұсыныстар: «Біз 1 айдан кейін дайын болуы тиіс құжатты әлі қабылдаған жоқпыз. 2 ай өтті» (Батыс Қазақстан облысы); «Кезең өте ұзақ. Мен 10 күннен астам уақыт жүрдім. Мен бұл мәселе бойынша әкімдікке бардым, бұл күрделі жоба» (Жетісу облысы); Интернет әлсіз бе, әлсіз емес пе, әлде портал баяу ма, білмеймін. Бірақ көп уақытты қажет етеді» (Шымкент).

Сонымен қатар, көрсетілетін қызметті алушылар **виртуалды ассистенттің** жұмысы үшін ең төменгі балл бергенін атап өткен жөн (4,30 балл, ал қанағаттанушылық деңгейі 43,3%). Алайда, ескертулердің ішінде ВА жауаптарының толықтығын арттыруға тілек білдірілді: «ВА қойған сұрақтарға неғұрлым толық жауап беретін болса жақсы болар еді».

Сондай-ақ, мемлекеттік қызметтерге жұмсалатын **шығындар** 4,85 және қанағаттанушылық деңгейі 87,7% жоғары болды. Сонымен қатар, көрсетілетін қызметті алушылардың тілектері арасында келесі ұсыныстар жасалды: «Төлем өте қымбат. Мен 20 000 теңге төледім.» (Қарағанды облысы).

«Кері байланыс» критерийі бойынша ең төмен балл берілді – орташа балл – 2,00, ал қанағаттану деңгейі – 0%-ды құрады.

Бұл ретте респонденттердің басым көпшілігі **қызмет алу нәтижесін** 4,84 баллға бағалады және қанағаттану деңгейі 85,2% құрайды, бұл жоғары көрсеткіш. «Ғимараттар осы қорытындысыз жасалуы мүмкін, жақсартулар қажет» (Жетісу облысы); «Қызметкерлер мұны мүлдем жасағысы келмейді, әсіресе әйелдер. 5 ай бойы құжат жасай алмадым» (Түркістан облысы); «Бұл қызмет мүлдем болмауы тиіс. Өз үйімен не істеу керектігін жеке меншік иесі шешпейді бе? Мемлекет бұған неге араласады? Шағын 4 шаршы метрді бұзуға рұқсат талап етіледі» (Қызылорда облысы).

Сондай-ақ, әдістеме бойынша алынған бағалаулар олардың жауапкершілік салаларына қарай қызмет көрсетушілер арасында бөлінді, нәтижесінде төмендегі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган (4,80 балл және қанағаттану деңгейі 82,4%), **электрондық үкімет порталы** (4,32 балл және қанағаттану деңгейі 65,5%) қарағанда жоғары балл алды.

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

Ағымдағы жылы «Объектілерді кәдеге жаратудан кейін (ғимараттар мен құрылыстарды бұзу) жұмыстар кешенін жүргізу туралы шешім беру» қызметін алдым. Қызметті алған кезде маған телефон нөмірі берілді, қоңырау шалдым, нөмірді сақтап қалдым, және ол WhatsApp-та шықты. Мен оларға WhatsApp-та хабарласып жүрдім, оларға құжаттарды жібердім, және олар құжаттарды маған қайта жасады. Мен оны Көшірме орталығына апарып, өтініш арқылы шығарып, барлық қағаз құжаттарды флеш-дискіге

ауыстырдым. Мен барлығын төледім, содан кейін қайта тексеру үшін ХҚКО-ға ұсындым. Бәрі жақсы болды. Әрине, мен өзім ХҚКО-ға бардым, себебі ол менің мүддем үшін болды. Мен әкімдікке қатысты сот ісінде жеңіске жеттім, қазір үй менің атымнан тұр және мен бірте-бірте құжаттарды жинай бастадым. Жеке өзімде ешқандай проблема болған жоқ.

Шын мәнісінде ешқандай проблема жоқ. Біздің еліміздегі жалғыз проблема – қарым-қатынас. Жалпы сұмдық байланыс деп айтар едім. ХҚКО қызметкерлерінің өздері қашып, жүйеге сіңген, себебі мәліметтер базасы қатып қалған немесе басқа да нәрселер бар. Сондай-ақ, олар халыққа тезірек қызмет етіп, өздерін тезірек босатқысы келеді. Бұл көпжылдық қарым-қатынас проблемасы. Қалай болғанда да, мен ешқандай проблема көріп отырған жоқпын. Әрине, әр адамның өз проблемасы бар. Мен келіп, түсіндіріп, сот шешімін бердім деп айтайық. Олар маған бәрін түсіндіріп, алдағы уақытта не істеу керектігін айтып берді. Мен онда бәрін жасадым, бәрі түсінікті. Мен ХҚКО-ға қайта ораламын, себебі мұның бәрі Қарабұлақта, ауданда жасалуда. Мен тағы да ХҚКО-ға келіп, бәрі дұрыс па, соны тексердім. Олар тексеріп жатыр – иә, бәрі дұрыс деді. Енді осы тұстарды көбірек жасау керек: мұнда сандар бар, бір-біріне қоңырау шалып, уағдаластықтар жасау керек. Мен бәрін біртіндеп жасадым және олар маған айтады, иә, бәрі сізде дұрыс. Содан кейін мен өзімнің тегіме газды ауыстырдым, қазір газ шығыны келе жатыр, энергия шығыны да менің атымда. Мен өзімнің үй телефонымды тапсырдым, себебі оны пайдаланбаймын, сосын ол үшін неге қосымша ақша төлеймін. Онда сома аз, бірақ әлі күнге дейін бар. Бәрі маған ыңғайлы болды, бәрі маған жақсы болды. Егер кімде-кім маған дерекілік танытса да, ең алдымен, мен оларға ешқашан «сен» деп айтпаған болар едім. Ол өз жұмысын атқарып жатыр, мен келіп сұраймын. Мен бұған жақсы қараймын.

Менің ойымша, Қазақстандағы жалғыз проблема – байланыс. ХҚКО қызметкерлерінің желіге қатысты проблемалары болды, деректер базасын жүктеуге көп уақыт кетті, бұл бәрінің жүйкесін ауыртады.

Оның ішінде бәрі жақсы өтті. Мен келдім және олар маған барлық тапсырмаларды берді, олар маған не істеу керектігін, қайда бару керектігін айтып берді. Бәрі маған ыңғайлы болды, барлығы маған жақсы қарады, ешкім дерекілік танытпады.

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыру бойынша менің ұсыныстарым:

Байланысты жақсарту, неғұрлым оңтайлы желіні құру.

Қызмет алушылардың бағалау мәндерін бөлу бойынша осы қызмет бойынша **өңірлердің рейтингісі** қалыптастырылды.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша бірінші орынға Жамбыл облысы **4.88 балмен** және қанағаттанушылық деңгейі 87,5%-бен орналасты. Рейтингте 4,87 орташа балл және қанағаттанушылық деңгейі 87,2% болған Абай облысы екінші орында тұр. Атырау облысы өңірлер рейтингінде үшінші орынды иеленді – көрсетілетін қызметті алушылардың орташа баллы мүмкін болатын 5 балдың 4,83-ін құрайды және қанағаттанушылық деңгейі 81,8%-ды құрайды.

3.46.3-кесте. Қызмет көрсету бойынша өңірлердің рейтингі L4, 2023 жыл

№	Өңір	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
		Электрондық нысанда	
1.	Жамбыл облысы	4,88	87,5%
2.	Абай облысы	4,87	87,2%
3.	Атырау облысы	4,83	81,8%
4.	Қостанай облысы	4,78	72,8%
5.	Ақтөбе облысы	4,74	73,9%
6.	Түркістан облысы	4,74	73,6%
7.	Солтүстік Қазақстан облысы	4,73	71,8%
8.	Қызылорда облысы	4,72	80,0%
9.	Шымкент қаласы	4,72	76,3%
10.	Ақмола облысы	4,71	73,7%
11.	Астана қаласы	4,71	69,0%
12.	Ұлытау облысы	4,67	78,4%
13.	Алматы облысы	4,59	87,3%
14.	Қарағанды облысы	4,59	69,5%
15.	Батыс Қазақстан облысы	4,55	72,8%
16.	Шығыс Қазақстан облысы	4,52	55,5%
17.	Алматы қаласы	4,42	66,9%
18.	Жетісу облысы	4,38	69,4%
19.	Маңғыстау облысы	4,34	79,1%
20.	Павлодар облысы		
БАРЛЫҒЫ:		4,66	75,1%

Өңірлер рейтингінің аутсайдерлері биыл Алматы қаласы мен Жетісу облысы (тиісінше 4,42 және 4,38 балл), Маңғыстау облысы өңірлер рейтингінде соңғы орында тұр – орташа балл – 4,34 балл, қанағаттанушылық деңгейі – 79,1%-ға тең.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осылайша, егер электрондық форматтағы қызмет тегін көрсетілсе де, онда ілеспе құжаттар мен анықтамаларды (сараптамалық қорытындылар, нотариалдар, шарттардың көшірмелері және т.б.) алу және орындау белгілі бір шығындарды, кейде елеулі шығындарды талап етеді.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру мақсатында:

1. Қызметкерлермен клиенттердің назарын аудару, сыпайылық, кез келген жағдайда дұрыс мінез-құлық бойынша жұмыс істеу. Мемлекеттік корпорация қызметкерлерінің осы қызметтегі құзыреттілігін арттыру.
2. Қызметтерді алу тәртібін түсіндіру бойынша жұмысты күшейту, көрсетілетін қызметті алушыларға қолжетімді ақпаратты ұсыну.
3. Интернет-платформаларда қызмет көрсету үдерісі туралы ақпараттық хабардарлықты арттыру; объектілерді кейіннен кәдеге жарату (ғимараттар мен ғимараттарды бұзу) бойынша жұмыстар кешенін жүргізу туралы шешім беру ережесі туралы SMS-хабарламалар арқылы көрсетілетін қызметті алушыны міндетті түрде хабардар ету;

4. Көбінесе көрсетілетін қызметті алушылар порталдың жұмысындағы техникалық проблемаларға назар аударады. Осыған байланысты порталдың жай-күйін үнемі бақылап отыру және техникалық іркілістердің себептерін уақтылы жою ұсынылады;
5. Өтініш беру кезеңінде көрсетілетін қызметті берушінің кеңсесінде консультациялардың сапасын арттыру.

3.47 Неке қиюды (ерлі-зайыптылықты) тіркеу, оның ішінде азаматтық хал актілері жазбаларына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу качественный анализ

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызмет атауы: 00401001 Неке қиюды (ерлі-зайыптылықты) тіркеу, оның ішінде азаматтық хал актілері жазбаларына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу

Қызмет коды: L5.

Мемлекеттік орган: Астана, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандардың және облыстық маңызы бар қалалардың ЖАО.

Нормативтік құқықтық акт: ҚР Әділет министрінің 26.04.2023 № 266 бұйрығы

Қызметті көрсету нысаны: электронды (ішінара автоматтандырылған).

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: «электрондық үкіметтің» веб-порталы арқылы

Қызметті көрсету мерзімі: күнтізбелік он бес күннен аспайды..

Қызметті көрсетудің нәтижесі: неке қиюды (ерлі-зайыпты болуды) мемлекеттік тіркеу туралы куәлік.

Қызмет алушылар: жеке тұлғалар.

Қызмет құны: Азаматтық хал актілерін мемлекеттік тіркеу қызметтері үшін ақы төлеу құны Кодекстің 182- бабының 1-тармағына сәйкес алынады.

Мемлекеттік қызметті көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық және сапалық зерттеулер жүргізілді, нәтижесінде мынадай нәтижелер алынды:

Мен ағымдағы жылы «Некені (ерлі-зайыптылықты) тіркеу, оның ішінде азаматтық хал актілеріне өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу» қызметімен айналысқан болатынымын. Қызмет алушыларда некені тіркеуге қатысты ешқандай проблема болып көрген жоқ. Құжаттары барлығы дұрыс болса, ол кісілердің бұрын некеде бар болғаны, жоқ болғаны бәрін тексеріп барып, ары қарай қызмет көрсетеміз. Қызмет алушылар проблемалармен кезігіп көрген жоқ бізде. Келеді, өтініш береді, тағайындалған күні некелеріне отырады, егер заңмен қарастырылған неке мерзімін қысқарту талаптарына сәйкес болса, құжаттарын алып, неке мерзімін қысқартамыз. Қызмет көрсету мерзімі қазір 15 күн. Бірақ жүктілікке байланысты, арасында бала тууына байланысты оларды күнде-күн отырғызамыз. Егер дәлелді құжаттары болса ғана. Некеге отыруға қызмет алушылар электронды түрде өтініш бере алады, ал егер қолынан келмесе, бізге келеді. Кейде EGOV базасы техникалық себептерге байланысты жұмыс жасамай қалса, бізге келеді. Мұндай жағдайда өтінішті қолмен жазады. Нормалар мен талаптарды орындауға байланысты ешқандай қиындық туған жоқ. Некені тіркеу ақылы.

Көлемі 3864 теңге қазір, бірінші шілдеден бастап біз мемлекеттік корпорацияға қосылдық. Ал бұрын жергілікті атқаруда болған кезде 1 АЕК болған, 3450 тг болған. Бұл сомма қызмет алушылар үшін қиындық тудырады деп ойламаймын, ондай көп сомма емес бұл менің ойымша. Біз ешқандай құжат сұрамаймыз, жеке куәлігін алып келеді, ары қарай баж алымын сұраймыз болды. Ал бұрын некеде болса, ажырасқанының бәрін біз қазір өз базамыздан тексеріп аламыз. Егер бар болса жеке куәлігінің өзін көрсетеді, жоқ болса, цифрлық құжаттарын көрсетеді. Мемлекеттік қызмет көрсету саласындағы құрылымдық бөлімшелер мен лауазымды тұлғалар саны қазір енді жеткілікті болды, 1-нен бастап 2 маман жұмыс жасап отыр біздің ауданда. Біз таңертең 9-дан кешкі сағат 6-30-ға дейін жұмыс жасаймыз. Түскі 1-ден 2-30-ға дейін түскі үзіліс. Мен үшін ыңғайлы болар еді, егер 8-ден бастап кешкі сағат 5-ке дейін болса. Кішкене ертерек болса, өйткені бала-шағамыз бар, сабақтан қайтады. Кешке олардың сабағын қарату керек. Ертерек басталса жұмыс уақыты жақсы болар еді. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібіне байланысты мен ешқандай шикілік байқаған жоқпын.

Қызмет көрсету процедураларын жақсарту бойынша ұсыныстарым:

1.Бұрын 30 күн болған мерзімі, қазір 15 күнге қысқарды, сол қысқарғаны дұрыс болды деп ойлаймын.

2.Жұмыс уақытын 8-ден бастаса маған ыңғайлы болар еді.

3. Бізде 2 кісі аз деп ойлаймын негізі, мұрағатшы жоқ, енді тағы бір мұрағатшы болса дұрыс болар еді. Бізде өйткені мұрағат бар ғой, 75 жыл сақталатын акт жазбалары бар, солармен жұмыс істегенге бір мұрағатшы керек. Осы менің ұсынысым. Мен Шығыс Қазақстан облысында жұмыс жасаймын.

Бұл қызмет үшін «жасырын сатып алушы» әдісі жүргізілді, ешқандай ескертулер анықталмады.

Қорытындылар мен ұсыныстар

1. Мемлекеттік қызметтерді автоматтандыру және оңтайландыру процесін жалғастыру, бірінші кезекте автоматты сұрау салу мүмкіндігі үшін деректер базасын интеграциялауды жеделдету.

3.48 Жер учаскелерінің бөлінетіндігі мен бөлінбейтіндігін айқындау

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызмет атауы: 02201012 Жер учаскелерінің бөлінетіндігі мен бөлінбейтіндігін айқындау

Қызмет коды: L6.

Мемлекеттік орган: Ауыл шаруашылығы министрілігі, ЖАО.

Нормативтік құқықтық акт: «Жер қатынастары саласындағы мемлекеттік қызметтерді көрсету жөніндегі қағидаларды бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ауыл шаруашылығы министрінің 2020 жылғы 1 қазандағы № 301 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілері мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 21366 болып тіркелді

Ауыл шаруашылығы министрінің 2023 жылғы 19 маусымдағы № 236 бұйрығы

Қызметті көрсету нысаны: қағаз түрінде

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: қызмет

беруші кеңсесі арқылы

Қызметті көрсету мерзімі: Күнтізбелік 15 (он бес) күн.

Қызметті көрсетудің нәтижесі: жер учаскелерінің бөлінетіндігі мен бөлінбейтіндігін айқындау туралы хат немесе мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы уәжді жауап.

Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар.

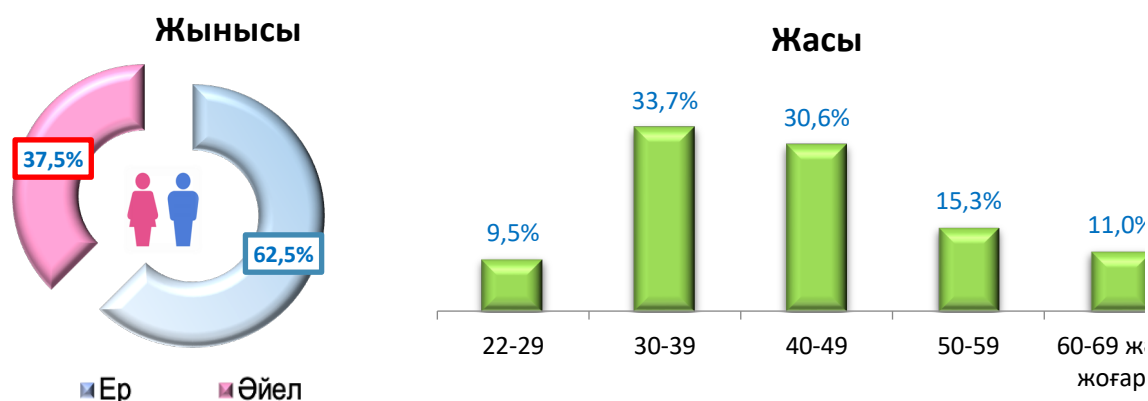
Қызмет құны: тегін.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық және сапалық зерттеулер жүргізілді, нәтижесінде мынадай нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы респондентті 602 қамтыды. Оның ішінде көрсетілетін қызметті алушылардың 62,5%-ын ер адамдар, 37,5%-ын әйелдер құрайды. Көрсетілетін қызметті алушылардың ең маңызды жас тобы 30-39 жас (33,7%) және 40-49 жас (30,6%) құрайды. Өтініш берушілердің жалпы санының басым бөлігін (90,7%) жеке тұлғалар құрайды, көрсетілетін қызметті алушылардың 0,3%-ын жеке кәсіпкерлер, 9,0%-ын заңды тұлғалар, ал 99%-ын Қазақстан Республикасының резиденттері құрайды. Қызмет алған қызмет алушылардың басым бөлігі (99,3%) қызметке физикалық қолжетімділікті қамтамасыз етуді қажет етпеді, 0,7%-ы физикалық қолжетімділік қажеттілігін арттырды. Қызмет алған қызмет алушылардың басым бөлігі (80,2%) уәкілетті мемлекеттік органға жүгінсе, бестен бір бөлігі (19,8%) ХҚКО қызметкеріне жүгінді

Диаграмма 3.48.1. Әлеуметтік-демографиялық блок



Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері төмендегі мәндерді құрады:

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің (мемлекеттік органдар, электрондық үкімет порталы) қызметін қоса алғанда, мемлекеттік қызмет көрсету сапасының қанағаттану деңгейі **57,8%-және орташа балл – 4,48 балл.**

3.48.1-кесте. Ұпайлардың бөлінуі

Бағалау критерийі	Қағаз түрінде көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратты біледі	4,73	78,8%
	Қызметкерлер шапшаң	4,73	
	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді мұқият тыңдады	4,73	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҮҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан	4,75	81,2%
	Жұмыс сағаттары ыңғайлы	4,76	
	Көлік қою үшін жеткілікті орындары бар	4,75	
	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруде және ішінде болу кезінде қандай да бір кедергілер болмады)	4,76	
	Қажетті күту алаңдары болды, ол жерлер ыңғайлы	4,76	
	Қызмет көрсету әділ, әрі тең шарттарда жүзеге асырылды	4,76	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, сайтта, call-орталықта)	4,75	78,8%
	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,74	
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	4,75	
	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,75	
	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	4,75	
	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,75	
	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берді	4,75	
РӘСІМ	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	4,75	80,3%
	Қарастыру рәсімдері оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,75	
	Нәтижені беру рәсімі ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,75	
МЕРЗІМДЕР	Қызметті алу үшін қажетті мерзім қолайлы	4,63	75,7%
	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы	4,63	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		30,8%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды		
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	4,57	
	Мен қызмет алуға қосымша, бейресми шығындар төлеген жоқпын	4,64	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым	3,14	14,3%
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым	3,14	
НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,44	22,4%
	ОРТАША БАЛЛ	4,48	57,8%
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы	4,57	72,7%
	Уәкілетті мемлекеттік орган	4,66	59,7%

Көрсетілетін қызметті берушінің қызметкерлері, олардың құзыреттілігі, қызмет туралы білімі, тиімділігі мен сыпайылығы 4,73 баллға бағаланып, қанағаттанушылық деңгейі 78,8% құрады. Сонымен қатар, қызметкерлердің тиімділігі мен сыпайылығы бағалаудың басқа кіші

критерийлерінен төмен бағаланды. Қызмет көрсету сапасын және қызметкерлердің жұмысын жақсарту бойынша ұсыныстар: «білікті емес, дұрыс ақпарат бере алмады» (Алматы қ.); «Іле ауданының жер қатынастары бөлімі» мамандары аз, адамдар көп келеді, мамандар жетпейді, біз көп уақыт жоғалтамыз, себебі база өзгеріп жатыр» (Алматы облысы); «Кадастр бөлімінің мамандары қызмет түрлерін толық түсіндіре алмады, сондықтан мен бір жылдан астам уақыт бойы құжаттарды үйде түзетуге жұмсадым, кадастр бөлімінде электрондық деректер базасы екі ай бойы жұмыс істемеді, электрондық деректер базасы бойынша жұмысты аяқтау қажет» (Түркістан облысы); «мамандар мен кадрлардың жетіспеушілігі» (Алматы); «Қарасай ауданының жер қатынастары мамандары мемлекеттік актінің жұмысын білмейді, электрондық деректер базасымен жұмыс істей алмайды» (Алматы облысы); «Мамандар нашар жұмыс істейді, құжаттарға бір жыл жұмсадым» (Маңғыстау облысы); «Сарапшылар әлсіз, құжаттар ұзақ уақыт дайындалды» (Түркістан облысы).

Көрсетілетін қызметті беруші ғимаратының орналасуына **қол жетімділік және ыңғайлылық**, жұмыс уақытының ыңғайлылығы, тұрақ орындары, ғимаратқа кресло-арбалардың кіруі, сондай-ақ күтуге ыңғайлы алаңдардың болуы 5-тен орта есеппен 4,76 баллға бағаланды және қанағаттанушылық деңгейі 81,2% құрады. Қызмет алушылардың тілектері арасында қызметті онлайн форматқа (автоматтандыруға) көшіру қажеттігін атап өтті. Қызметтердің қолжетімділігі мен ыңғайлылығын арттыру бойынша ұсыныстар: «Арыс ауданының жер қатынастары бөлімі, Диірмен ауылындағы ХҚКО қызметкерлері жоқ, біз бір күнді бір құжатқа жұмсаймыз, мекеменің электрондық мәліметтер базасы дұрыс жұмыс істемейді, көп уақыт қажет. Арыс ауданының жер қатынастары бөлімі мен Дирмене ауылы арасында бір құжат бойынша көп уақыт өткіземіз, арақашықтығы 100 км» (Түркістан облысы); «Қызметкерлер базаның жұмыс істемейтінін айтты» (Түркістан облысы); «Барлық қызметкерлер баяу жұмыс істейді, электрондық деректер базасы жұмыс істемейді, электрондық деректер базасы қанша уақыт жаңартылады, мен 3-4 рет ұсындым, деректер базасы жиі жұмыс істемейді» (Алматы облысы); «Менің ұсынысым – құжат айналымынан құтылу, құжаттардан құтылу. Түркістан қаласының «кадастрлық бөлімінде» күту орындары дұрыс ұйымдастырылмаған. Президенттің тапсырмасы бойынша біз қызыл лентадан құтылуға тиіспіз, керісінше, ол бүкіл мұрағат бөлімінен (Түркістан облысы) құжаттар жинады; ХҚКО сенбі күні жақсы жұмыс істейді» (Алматы); «электрондық деректер базасын жөндеу, кейде жұмыс істемейді» (Алматы облысы); «Мен оны электронды түрде тапсырдым, ешқандай шағым түскен жоқ, егер сіз тікелей эфирде жұмыс істесеңіз, бұл өте қиын» (Ақмола облысы).

Ақпарат және коммуникация, оның ішінде қызмет туралы ақпаратқа түрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі (порталда) интернет-ресурс, call-орталық), қажетті қызметкерлер мен кабинеттерді іздеу, айқын белгілер, қызметті алу кезеңдері бойынша қадамдық нұсқаулар, ақпарат екі тілде ұсынылғандығы, формулярлар мен бланкілерді толтырудың қолжетімділігі мен айқындылығы 4,75 балл деңгейінде бағаланды және қанағаттану деңгейі 78,8%-ды құрады. Ақпарат пен байланысты жетілдіру бойынша ұсыныстар: «Ардагерлерді кезексіз қабылдау керек, бірақ көп жерлерде олар мұны жасамайды. Мен Ауғанстандағы соғыс ардагерімін, маған жолды өткізіп жіберу керек, бірақ ардагерлер мен мүгедектер кезек күтпей-ақ

қызмет етеді деген жазу жоқ» (Түркістан облысы); Басқарушылардың бірі дәрежі болды» (Атырау облысы); «Сағат 20:00-ге дейін жұмыс уақытын белгілеу ыңғайлы». (Шымкент); «Мен көптен бері жерді бөле алмадым, процедуралар күрделене түсті, барлық құжаттама орыс тілінде (Астана); «сенбі күні жұмыс істеу ыңғайлы болар еді» (Атырау облысы); «Кітапхананың ішінде Қарасай ауданы жер қатынастары бөлімінің ғимараты орналасқан. Барлық қызметтерді электронды түрде алуды ұсынғым келеді» (Алматы облысы); «Барлығы орыс тілінде, мемлекеттік тіл — қазақ тілі» (Шымкент); «Телефонға қолжетімділік, қызметкерлердің сауаттылығын арттыру. Кеңес бергенде жүйкеге тимеу, адамға түсіндіру, осының бәрін адал жасау» (Алматы); «Мәселені шеше алмайды, кеңесшілер бір-біріне қайта бағыттайды, оған 1 сағат уақыт кетеді» (Атырау облысы), «база жұмыс істемейді, 25 күн күтеміз, базаның жұмысын жетілдіру керек» (Атырау облысы); «Мамандар өз жұмыстарын ретсіз, ұзақ уақыт атқарып келеді» (Шымкент қаласы).

Мемлекеттік қызмет көрсету **рәсімі**, оның ішінде құжаттарды жинау және тапсыру процесі, қарау тәртібінің ашықтығы, құжаттарды беру тәртібінің ыңғайлылығы 5 мүмкін болғанның 4,75 балы орта есеппен бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 80,3%-ды құрады. Қызмет көрсету тәртібін жетілдіру бойынша ұсыныстар: «Деректер базасы жұмыс істемейді, қызметкерлер оны қалай түзету керектігін білмейді» (Шымкент); «мәліметтер базасы жұмыс істемейді, дер кезінде қызмет көрсетпейді, 3 рет бас тартты, құжаттарды қайтадан ұсындым» (Алматы облысы); «14 жұмыс күні тым ұзақ» (Астана); «жұмыс толығымен тоқтатылды, бөріне бір сылтау «деректер базасы жұмыс істемейді»» (Ақмола облысы)

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімі** мен қызмет көрсету орны бойынша күту уақыты 4,63 баллға бағаланып, қанағаттанушылық деңгейі 75,7%-ды құрады. Қызметті алу мерзімін оңтайландыру бойынша ұсыныстар: «Мен қызмет көрсетуді 3 ай күттім (Алматы қаласы); «14 жұмыс күні тым ұзақ» (Астана қаласы). «Қызмет көрсету мерзімі ыңғайлы емес, деректер базасына енгізу өте қиын. Еңбекақысы жақсы, ал қызметке келгенде қатып қалады. Халыққа сағат 20.00-ге дейін жұмыс істегенде жайлы болады. Сенбі күні ХҚКО (Шымкент қаласы) қызметкерлерінің кезекшілігі ұйымдастырылсын»; «мерзімге қатысты проблемалар бар, мерзімдерді жеделдету керек» (Түркістан облысы); «Аудан әкімі мен аудан жер қатынастары бөлімінің мамандарынан олар өз жерлерінде отырмайды, дұрыс жауап бермейді. Сайтта ештеңе жұмыс істемейді, 15 күнге кешіктірудің қажеті жоқ, мамандар 15-ші күннің соңғы сағатында, соңғы сәтте жауап береді» (Түркістан облысы) деп айта кетеді.

Қызмет алу **шығыны** 4,61 баллға бағаланды, ал қанағаттанушылық деңгейі 30,8% құрады. Сонымен қатар, бұл ресми төлем сомасы барлығы үшін қолайлы емес екенін, сондай-ақ төлем әдісі өте ыңғайлы емес екенін атап өтті. Төлемге қатысты ұсыныстар: «Халық нашар, қызмет құны тым жоғары, сыбайлас жемқорлық бар» (Атырау облысы); «Жер қатынастары департаментінде жер ресурстарын басқару жобасын жасағаны үшін, бастапқыда 17 мыңнан 20 мың теңгеге дейін айтарлықтай алым төлеу қажет, ал қазір ол шамамен 37 мың теңгеге дейін ұлғайды» (Алматы облысы); «Гипроземға кеткеннен кейін жер учаскесіне көп ақша жұмсадым» (Ақмола облысы); «Төлемнің аз болғанын қалаймын» (Алматы облысы); «elicense.kz дұрыс жұмыс істемейді, бізге бұны жетілдіру қажет. Мен 1414 нөміріне

хабарласа алмадым, олар телефонды көтермейді» (Алматы); «Тіркеу куәлігі үшін менен екі рет ақша алып, қайтармады» (Шығыс Қазақстан облысы); «Айлар бойы шексіз кідірістер, бәрін жеңілдетіп, клиенттің қаржысын азайтуға, өте қымбат қызмет көрсетпеуге тырысу керек, жерді тіркеуге 3-4 ай жұмсалады, қызмет бағасы өте қымбат болатын жылдар да бар» (Шығыс Қазақстан облысы).

Кері байланыс 3,14 орташа балл және қанағаттанушылық көрсеткіші 14,3%-ға бағаланды. Өтініштің нәтижесіне қанағаттанбау, келесі себептерге байланысты: «Қызылорда облысының жер қатынастары басқармасы, Назарбаев даңғылында көп уақыт алды, бағдарламалар дұрыс сақталмады, жұмысты екі-үш күнде аяқтау үшін көп уақыт, 20 күнге дейін уақыт кетті, бұл қолайсыз болды» (Қызылорда облысы).

Мемлекеттік қызметті көрсету **нәтижесі** (бұдан әрі – алынған құжат), оның ішінде толықтығы мен жарамдылығы 4,44 орташа балл және қанағаттанушылықтың 22,4% деңгейінде бағаланды. Қарағанды қаласының «Жер қатынастары бөліміне» байланысты көрсетілген қызмет нәтижесіне қанағаттанбау болды, себебі: «Жер қатынастары бөлімі» ММ қызметкерлері сауатты емес, құжаттар қате жіберіліп, оларды қайта жасау қажет. Медициналық институттардың студенттері жер қатынастары бөлімінде және сәулет департаментінде жұмыс істейді және сонымен бірге кеңес береді. Нәтижесінде олардың қандай қызмет көрсететіні – үлкен мәселе. Жер қатынастары бөлімінің қызметкерлері мультфильмдерді жұмыс уақытында, дәлірек айтсақ, сағат 12.00-ден бастап тамашалайды. Не үшін жауап беретіні мүлдем анық емес. Қызметкерлердің біліктілігін тексеру қажет! Шағымдарға келетін болсақ, мұны жасаудың пайдасы жоқ деп ойлаймын. Себебі нәтиже нөлге тең. Жазып жатсаңыз да, ондай агрессияны өз тарапынан кездестіресіз, басшылық, тіпті олар бір нәрсені қарастырса да, кадрлар өзгермейді. Кадрлық жүйе бұрынғыдай күйінде қалып отыр. Біз жұмысқа ешқандай әсер етпейміз. Айталық, «балық басынан шіріп кетеді»: басқару бөлімін тексеру керек, бәлкім, сол кезде кадр жүйесі өзгертін шығар (Қарағанды облысы); «Қазір мемлекеттік акт жасай алғанымызға 2 жыл болды, мен оны 3 рет бердім, бұл өте қиын және өте ұзақ болды, мен менеджерлерге бірнеше рет шағымдандым. Біз оны айтамыз, және ештеңе өзгермейді (Алматы облысы); Түркістан облысы, Сауран ауданының «Жер қатынастары бөлімі», «Кадастр» бөлімдерінде мамандар жетіспейді, халық күтеді. Білікті, даярланған мамандардың санын көбейту қажет» (Түркістан облысы).

Сондай-ақ, әдістеме бойынша алынған бағалаулар олардың жауапкершілік салаларына қарай қызмет көрсетушілер арасында бөлінді, нәтижесінде төмендегі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган (4,66 балл және қанағаттану деңгейі 59,7%) **«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясына** қарағанда жоғары балл алды (4,57 балл және қанағаттану деңгейі 72,7%).

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

Мен ағымдағы жылы «Жер учаскесінің бөлінетіндігі немесе бөлінбеуі бойынша» қызметінің маманы болып жұмыс жасадым.

Қызмет бойынша ең бірінші, қызмет алушылар әкімнің атына өтініш жазып кетеді, бұл өтініш әкімнің канцеляриясы арқылы «Құрылыс және сәулет» бөліміне барады, ол бөлім өтініш жазған адамға учаске бөліп жатқан кезде, топосъемка салады, соған байланысты қорытынды береді. Ал біздің

бөлім, жер қатынастар бөлімі, «Құрылыс және сәулет» бөлімінің қорытындысы бойынша қандай жауап берді, сол жауап бойынша дәл сондай ответ береміз. Жер учаскесінің бөлінетіндігі, бөлінбейтіндігі бойынша кей кездерде топосъемканың дұрыс түсірілмегендігінен, кейде миллиметрден қате кетіп қалған кезде, қисық түсіп қалған кезде, яғни техника бойынша отказдар келіп жатады. Ешқандай талаптарды орындау қиын емес, себебі бөлімге келген кезде керек құжаттар тізімі беріледі. Сол бойынша құжаттарын жинап әкелсе, өтінішін жазса, қалған жұмыстары жүргізіле береді. Ешқандай қиындық бар деп ойламаймын. Біздің бөлімдегі қызметтер тегін болды, басқа қызметтер жайлы айта алмаймын. Құжаттарды жинау ешқандай қиындықтар туғызбайды, былайша айтқан кезде болуы тиіс құжаттар ғой. Типовой құжаттар, участокқа байланысты. Артық ештеңе сұратпайды. Мемлекеттік қызмет көрсету саласындағы құрылымдық бөлімшелер мен лауазымды тұлғалар саны жеткілікті деп ойлаймын. Мемлекеттік қызмет көрсету немесе нақты процедураларды жүзеге асыру уақыты ыңғайлы деп ойлаймын. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібіне қатысты шикіліктер байқаған жоқпын, қызмет алған кезде белгілі бір бекітілген уақыты бойынша қызмет көрсетіледі, сол уақыттан шықпай жауап беріліп жатыр. Қызмет көрсету процедураларын жақсарту бойынша ұсынысым жоқ.

Мемлекеттік қызметті алудың оң аспектілерінің ішінде көрсетілетін қызметті алушылар мыналарды қамтыды:

- Қызмет көрсету пунктінде күтудің қолайды уақыты.
 - мемлекеттік қызмет көрсету кезінде мемлекеттік және орыс тілдерін пайдалану.
 - мемлекеттік қызмет көрсетілетін ғимараттың ыңғайлы орналасуы, көлік тұрағының және күту аймағының болуы.
- Көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік қызметті алуының жағымсыз жақтары ретінде төмендегілер атап көрсетілді:
- мемлекеттік қызмет көрсету процесінде көрсетілетін қызметті берушінің құрылымдық бөлімшелерінің (қызметкерлерінің) іс-қимылдарына жұмсалатын уақыт бөлінісінде мемлекеттік көрсетілетін қызмет регламентінің сақталмауы.
 - бірқатар жағдайларда мемлекеттік қызмет көрсету кезінде сыбайлас жемқорлық компонентінің болуы – құжаттарды қабылдау тәртібін сақтамау, құжаттарды тапсыру процесін жеделдету және т.б.
 - Бірқатар жағдайларда қызметкерлердің ұсынылған құжаттарды қарауға қатысты біліксіздігі, проблемалық мәселелер бойынша кеңес бере алмауы.
 - Мемлекеттік қызметті алу үшін барлық құжаттар пакетін өңдеуге кететін шығын өте жоғары.
 - кейбір жағдайларда көрсетілетін қызметті алушылардың шағымдары мен ескертулеріне кері байланыстың және қанағаттанарлықсыз жауаптардың жеткіліксіздігі.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру мақсатында:

1. Мемлекеттік қызмет көрсетілетін орындарда мемлекеттік және орыс тілдерінде мемлекеттік қызметтерді және қажетті құжаттарды (стендтер, анықтамалық ақпараттар, буклеттер) іске асырудың кезеңдік тетігі бойынша ақпараттық материалдардың саны мен сапасын арттыру.

2. Әлеуетті қызмет алушыларға ақпараттық-консультациялық қызметтер көрсету үшін консультанттар санын ұлғайту.
3. Мемлекеттік қызметті алудың қазақ және орыс тілдеріндегі мәтіндерін синхрондау.
4. Мүгедектер үшін инфрақұрылым - пандустар құру, оларды мемлекеттік қызмет көрсетілетін орындарда дұрыс орнату (тиісті бұрышта) мәселесін пысықтау.
5. SMS-хабарламалар арқылы мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі мен мерзімдері туралы азаматтарды жеке хабардар ету мәселесін пысықтау.

Қызмет алушылардың бағалау мәндерін бөлу кезінде осы қызмет бойынша өңірлердің рейтингі қалыптастырылды.

Бірінші орынды **өңірлер рейтингінде** мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша Жетісу облысы **5 орташа баллмен** және 100% қанағаттанушылық деңгейін алып отыр. Екінші орында – орташа балл 4,97 және қанағаттанушылық деңгейі 45,0% болатын Солтүстік Қазақстан облысы. Өңірлер рейтингінде үшінші орынды Қостанай облысы иеленді – көрсетілетін қызметті алушылардың орташа балы мүмкін болатын 5 балдың 4,96-сын құрайды және қанағаттану деңгейі – 96,5%-ға тең болды.

3.48.2-кесте. Қызмет көрсету бойынша өңірлердің рейтингі L6, 2023 жыл

№	ӨҢІР	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
		Қағаз түрінде	
1.	Жетісу облысы	5,00	100%
2.	Солтүстік Қазақстан облысы	4,97	95,0%
3.	Қостанай облысы	4,96	96,5%
4.	Шығыс Қазақстан облысы	4,96	93,0%
5.	Павлодар облысы	4,92	93,4%
6.	Абай облысы	4,90	89,9%
7.	Ақмола облысы	4,86	83,1%
8.	Қызылорда облысы	4,82	80,1%
9.	Қарағанды облысы	4,81	82,2%
10.	Астана қаласы	4,71	74,2%
11.	Ұлытау облысы	4,71	68,1%
12.	Маңғыстау облысы	4,68	72,7%
13.	Батыс Қазақстан облысы	4,57	67,9%
14.	Жамбыл облысы	4,56	56,1%
15.	Түркістан облысы	4,54	65,9%
16.	Алматы облысы	4,48	77,6%
17.	Алматы қаласы	4,48	57,0%
18.	Шымкент қаласы	4,38	61,6%
19.	Атырау облысы	4,00	0%
20.	Ақтөбе облысы		
	БАРЛЫҒЫ:	4,70	78,6%

Рейтингтің аутсайдерлері биыл Алматы және Шымкент қалалары (тиісінше 4,48 және 4,38 балл), өңірлер рейтингінде соңғы орынды Атырау облысы иеленді – орташа бағасы – 4,00 балл және қанағаттану деңгейі – 0%.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осылайша, көрсетілетін қызметті алушылардың негізгі наразылығы мемлекеттік қызметтерді автоматтандыру қажеттілігіне және құжаттарды/өтінімдерді портал арқылы онлайн режимде, оның ішінде мемлекеттік қызметтерді алу үшін бейресми және қосымша шығындарды азайту мақсатында ұсыну мүмкіндігіне байланысты.

Осыған байланысты уәкілетті мемлекеттік органға:

1. Мемлекеттік қызмет көрсетілетін орындарда мемлекеттік және орыс тілдерінде мемлекеттік қызметтерді және қажетті құжаттарды (стендтер, анықтамалық ақпараттар, буклеттер) іске асырудың кезеңдік тетігі бойынша ақпараттық материалдардың саны мен сапасын арттыру.
2. Өлеуетті қызмет алушыларға ақпараттық-консультациялық қызметтер көрсету үшін консультанттар санын ұлғайту.
3. Клиенттерге қызмет көрсету сапасының мониторингі бойынша жұмысты күшейту, қызметкерлердің құзыреттілігін арттыру бойынша қызмет көрсету мәселелері бойынша оқыту сабақтарын, семинарлар өткізу.
4. SMS-хабарламалар арқылы мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі мен мерзімдері туралы азаматтарды жеке хабардар ету мәселесін пысықтау.
5. Қызмет көрсету уақытын қысқарту мүмкіндігін қарастыру.

3.49 Агроөнеркәсіптік кешен субъектілеріне кредит беру, сондай-ақ ауыл шаруашылығы жануарларын, техникасы мен технологиялық жабдығын сатып алуға лизинг кезінде сыйақы мөлшерлемелерін субсидиялау

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызмет атауы: 01301002 Агроөнеркәсіптік кешен субъектілеріне кредит беру, сондай-ақ ауыл шаруашылығы жануарларын, техникасы мен технологиялық жабдығын сатып алуға лизинг кезінде сыйақы мөлшерлемелерін субсидиялау

Қызмет коды: L7.

Мемлекеттік орган: АШМ, ЖАО.

Нормативтік құқықтық акт: «Агроөнеркәсіптік кешен субъектілеріне кредит беру, сондай-ақ ауыл шаруашылығы жануарларын, техникасы мен технологиялық жабдығын сатып алуға лизинг кезінде сыйақы мөлшерлемелерін субсидиялау қағидаларын бекіту туралы Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің орынбасары – Қазақстан Республикасы Ауыл шаруашылығы министрінің 2018 жылғы 26 қазандағы № 436 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілері мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 17741 болып тіркелді.

ҚР Ауыл шаруашылығы министрінің м.а. 23.12.2022 № 438 бұйрығы.

Қызметті көрсету нысаны: электронды (ішінара автоматтандырылған) / қағаз түрінде.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: Мемлекеттік корпорация, «электрондық үкіметтің» веб-порталы арқылы.

Қызметті көрсету мерзімі: 15 (он бес) жұмыс күні.

Қызметті көрсетудің нәтижесі: субсидия аудару туралы хабарлама.

Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар.

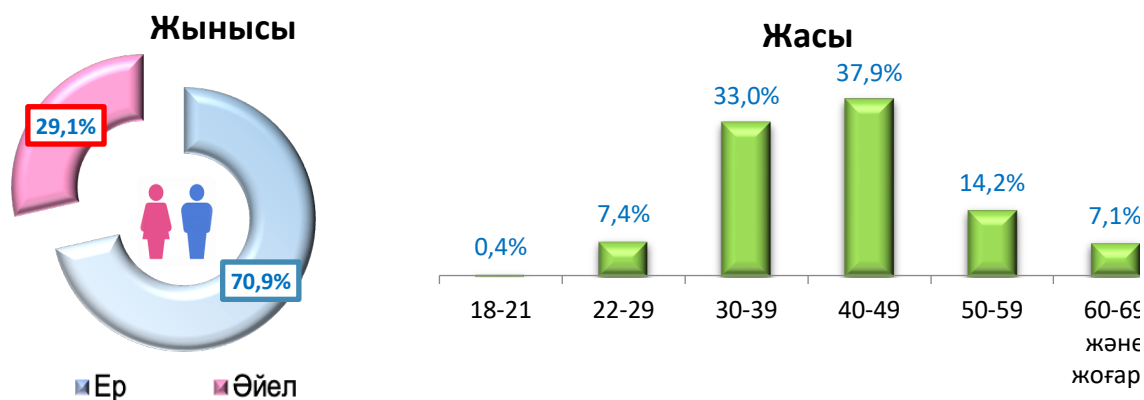
Қызмет құны: тегін.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық және сапалық зерттеулер жүргізілді, нәтижесінде мынадай нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 282 респондентті қамтыды. Оның ішінде көрсетілетін қызметті алушылардың 70,9%-ы ер адамдар, 29,1%-ы әйелдер. Көрсетілетін қызметті алушылардың ең маңызды жас тобы 40-49 жас (37,9%) және 30-39 жас (33,0%) құрайды. Өтініш берушілердің жалпы санының басым бөлігін (68,8%) заңды тұлғалар құрайды, көрсетілетін қызметті алушылардың 16%-ын жеке тұлғалар және 15,2%-ын жеке кәсіпкерлер, және 100%-ын Қазақстан Республикасының резиденттері құрайды. Қызмет алған барлық көрсетілетін қызметті алушылар (100%) көрсетілетін қызметке физикалық қолжетімділікті қамтамасыз етуді қажет етпеді (мүмкіндігі шектеулі адамдар қызмет алуға өтініш бермеді), қызметті алған барлық көрсетілетін қызметті алушылар (100%) электрондық үкімет порталына жүгінді.

Диаграмма 3.49.1. Әлеуметтік-демографиялық блок



Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері төмендегі мәндерді құрады:

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» ҰҚ» АҚ, «электрондық үкімет» порталы) қызметін қоса алғанда, мемлекеттік қызмет көрсету сапасының қанағаттану деңгейі **53,1%- және бағалаудың орташа мәні 4,11 баллды құрайды.**

3.49.1-кесте. Ұпайлардың бөлінуі

Бағалау критерийі	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелу оңайлығын бағалау	4,49	4,46	67,4%	64,6%
	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,47		66,3%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,45		62,8%	
	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырғандығын бағалаңыз	4,41		61,7%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда) қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,41	4,38	61,0%	59,8%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,34		57,1%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,36		58,9%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,37		58,9%	
	Порталды пайдалану жөніндегі Нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,40		63,1%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанцияларға, кабинеттерге бару)	4,40	4,38	62,8%	60,1%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,38		58,9%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,35		58,2%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,41		60,6%	
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,20	4,20	56,0%	56,0%
ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	Виртуалды ассистентті пайдалану ыңғайлылығы	4,67	4,22	66,7%	44,4%
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	4,00		33,3%	
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	4,00		33,3%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		4,74		82,3%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	4,72		80,1%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	4,77		84,4%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым	1,83	2,27	0,0%	7,2%
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым	2,71		14,3%	
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,23	4,23	50,7%	50,7%
	ОРТАША БАЛЛ		4,11		53,1%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,44		64,8%
	«Электронды үкімет» порталы		4,10		51,4%

ҚАЗ РУС ENG Перейти в режим для слабовидящих [Войти или Зарегистрироваться](#)

Государственные услуги
и информация онлайн

Поиск по portalu

1414

Единый контакт-центр
Звонок бесплатный
Звонок платный
для зарубежных звонков
(бесплатно через интернет)

+7 7172 906 984

ПЛАТЕЖИ ОТКРЫТОЕ ПРАВИТЕЛЬСТВО ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ ПРОАКТИВНЫЕ УСЛУГИ РЕЕСТР ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ О ПОРТАЛЕ ПОМОЩЬ

Государственный орган

Министерство сельского хозяйства РК

Получатели услуги

Юридические лица
Физические лица

Способы предоставления услуги

НАО «Государственная корпорация
«Правительство для граждан»

Стоимость услуги

Бесплатно

Срок оказания услуги

С момента сдачи пакета документов в
Государственную корпорацию - 15
рабочих дней

Главная / Бизнесу / Сельское хозяйство / Земледелие

⚙ Неавтоматизированная услуга

Субсидирование ставок вознаграждения при кредитовании субъектов агропромышленного комплекса, а также лизинге на приобретение сельскохозяйственных животных, техники и технологического оборудования

< Перейти на страницу рубрики

ⓘ **Услуга временно недоступна. Для получения услуги просим обратиться в филиал НАО "Государственная корпорация "Правительство для граждан". Приносим извинения за доставленные неудобства.**

Как получить услугу в НАО "Государственная корпорация "Правительство для граждан" (необходимые документы):

Электрондық үкімет порталында қызмет уақытша қол жетімсіз.

Электрондық үкімет порталында тіркеудің, авторландырудың, сондай-ақ ЭЦҚ кілтін пайдаланудың **қолжетімділігі мен ыңғайлылығы** қызмет алушылар тарапынан 4,46 балл және қанағаттанушылық деңгейі 64,6%-ға бағаланды. Ұсыныстар: «Бағдарламаны түзету қажет» (Жамбыл облысы); «Біз 6%-бен алған кезде, бір жыл ала алмаймыз» (Жамбыл облысы); «Субсидия алған жоқпыз, кейбір қағаздарымызды қалдырдық» (Жамбыл облысы); «Мен дизель отыны бойынша қызмет көрсетуді ұйғардым, бірақ қызмет берушілерге хабарласқанда олар қазынада ақша жоқ екенін айтты» (Шығыс Қазақстан облысы); «Министрлік жұмыс істемейді, олар жасағанның бәрін алып тастады» (Шығыс Қазақстан облысы); «Госагро порталында барлығы дұрыс емес» (Ақмола облысы); «Субсидия болмады. Барлығы жүйкемізді ауыртты. Халық үшін бәрін жеңілдету қажет» (Қарағанды облысы); «Бізге учаскені абаттандыру керек. Кейде өтінімді бірнеше рет жібереміз» (Ақмола облысы); «Qoldau.kz порталында мұндай материалдар жоқ. Qoldau.kz жақсы болмады» (Қостанай облысы);

Порталда ұсынылған **ақпарат** 5-тен 4,38 баллға бағаланды, ал қанағаттанушылық деңгейі 59,8%-ды құрады. Қызмет көрсету сапасын бағалаудың осы өлшемі бойынша келесідей ескертулер мен ұсыныстар келіп түсті: «Қажетті ақпаратты табу өте қиын, ыңғайлы емес. Субсидиялар әлі толық көлемде төленбеген. Қызыл лентадан аулақ болу үшін оларды бірден қарастырсын» (Қарағанды облысы); «Қолдау көрсету барысында біз шағым түсірдік, қазір ГосАггрода бәрі түсініксіз. Ауылда ғаламтор жаман. Менде колледж дәрежесі бар, бірақ ГосАггро түсінбеймін, оны бухгалтерлік есепте де түсінбеймін. Біз министрлікке жүгіндік, оны жеңілдету қажет. Qoldau.kz түсінікті болғанымен, қазір түсініксіз. Бір жыл ішінде субсидия алған жоқпыз» (Ақмола облысы); «Мен білімі бойынша компьютер маманымын. Маған компьютер ыңғайлы, бірақ GosArgro платформасы мүлдем ақпараттық емес. Qoldau.kz сайтың ауыстырса жақсы болар еді. ГосАггро бірнеше рет өтініш жіберілді, қайтарым келеді және оны қайталауға тура келеді. Сайтқа байланысуға болатын нөмірлер қосыңыз. Маған нәтиже алуға көмектесу үшін адамды жалдадым. Бағдарламаны 0-ге дейін бағалаймын. Бейне нұсқауды сайтқа қосу керек» (Ақмола облысы);

«Субсидияға қанағаттанбадым, субсидия алмадым» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Мен бұл сайтта түрлі қызметтер алуға өтініш бердім, портал жақсы жұмыс істемейді. Өсімдіктер бойынша қызмет көрсетуді жеңілдету» (Қарағанды облысы); «Портал әлі күнге дейін жұмыс істемейді. Сайтқа қатысты мәселе туындап отыр. Qoldau.kz оралу керек» (Ақмола облысы); «Мен сәуір айынан бастап әзірлеушілерге қоңырау шалуға тырыстым, бірақ олар жауап бермейді. Сайт жұмыс істемейді, ақша әлі алынбаған» (Қостанай облысы); «Қызметкерлердің өздері білмейді, материалдар жоқ. Qoldau.kz әлдеқайда жақсы болады. Консультанттар білмейді. Кейбіреулері солай айтады, ал басқалары айтпайды. Олар нақты ақпарат бермейді. Біз құжаттарды жібереміз және олар бізге қате айтып береді. Бұл қалай мүмкін болады, біз кеңесшілермен барлығын түсініп жасадық. Жеделхаттарға қарап көріңізші, адамдардың барлығы шағымданып жатыр» (Ақмола облысы); «Әзірге субсидия болған жоқ, бізге 40 мың субсидия қайтарылмады. Олар 40 мыңын қайтармады. Қызмет тегін жұмыс істеді. Ақшамды қайтарып, субсидияны алып тастаңыз» (Жамбыл облысы); «Субсидия алдым, порталды 0-ге бағалаймын. Порталда қателер көп. Субсидия алдым, бірақ порталға жақсы баға бере алмаймын (Қызылорда облысы).

Мемлекеттік қызмет көрсету **рәсімі** 4,38 балл, қанағаттанушылық деңгейі 60,1% деңгейінде бағаланды. Ұсыныстар: «Уақытылы субсидиялау» (Жамбыл облысы); «Субсидиялау функциялары әлі толық қол жетімді емес. Субсидияларды уақытылы бөлу» (Ақмола облысы).

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімі** 4,20 балл, қанағаттанушылық деңгейі 56,0% деңгейінде бағаланды. Ұсыныстар: «Әзірге жауап жоқ» (Ақмола облысы); «Қызмет әлі көрсетілмеді, біз өтініш бердік және күтіп отырмыз» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Бәрін жеңілдетіңіздер. Күткен өте ұзақ уақыт» (Ақмола облысы); «Бағдарлама қатады, ол жаман жұмыс істейді. Қызмет көрсету уақытын қысқарту, құжаттарды ұсынуды жеңілдету» (Ақмола облысы); «Қызмет мерзімі өте ұзақ. Деректер базасы қатып қалады, субсидия алу үшін өте ұзақ күтуге тура келеді, қызмет алудан бірнеше рет бас тарту келді. Қызметті алу мерзімін тағайындап, gosagro.kz сайтының жұмысын жолға қойып, деректер базасының қатып қалмайтынына көз жеткізу керек» (Ақмола облысы); «Ол 2 ай бойы қарастырылып келеді. Пестицидтер үшін ұзақ уақыт күтуге болады» (Ақмола облысы); «Олар ұзақ уақыт бойы тексеріп, жарты жылдай қызмет берді» (Ақмола облысы); «Біз субсидия алу үшін 3 ай күттік. Кері байланыс жоқ. Құжаттарды кері жүктеуді жеңілдету қажет» (Ақмола облысы); «Қызмет шикі, ол көп нюанстар мен жақсартуларды қажет етеді» (Ақтөбе облысы); «Біз тамыз айында өтініш бердік, бірақ әлі жауап алған жоқпыз» (Шымкент); «Субсидия болмады, жарты жыл өтті, оларға қызметті уақытында берсін деп айтыңыз» (Жамбыл облысы); «Өткен жылы субсидия алдық, ал биыл белгісіз себептермен қызмет алу мерзімі кешіктірілді» (Жамбыл облысы); «Қызыл лента өте көп, біз көптеп күттік және субсидия әлі 22 пайыз деңгейінде төленбеді, субсидия түрінде уәде етілген көмек қайда? Портал пысықталмаған, көптеген сілтемелер бар және құжаттарды кері жүктеу қиынға соғады. Олар үнемі қайтып келеді, бір қатені тауып айтады, бірден қарастырсын барлығын» (Қарағанды облысы).

Виртуалды көмекшінің жұмысы бойынша қызмет алушылар орташа 4,22 балл және қанағаттану деңгейі 44,4%-ға бағалады. Алайда,

ескертулердің ішінде ВА жауаптарының толықтығын арттыруды жақсарту болды: «ВА қойған сұрақтарға неғұрлым толық жауап беру керек».

Сондай-ақ, мемлекеттік қызметтерге арналған **шығындар** 4,74 балл және қанағаттанушылық деңгейі 82,3% болды. Төлемге қатысты ұсыныстар: «Құжатта қателіктер болды, кері байланыс болмады. Маған 2 700 000 теңге сомасын алуым керек еді. Ал мен 1 700 000 теңге алдым» (Жамбыл облысы); «Олар 15 млн теңге көлемінде субсидия алу үшін 700 мың теңге көлемінде жарна төлетеді, ал неге оны қайтармайды? Сонда ай сайын төлеуге тиіспіз бе? Өз қалтамыздан 100 мың теңге төлейміз, бұл ақша неге қайтарылмайды?» (Жамбыл облысы); Біз айына 15 мың төлеуге тура келді, 2 айына 30 мың төледік. Жарты жыл ішінде 100 мың соммадан астам соманы төлеп келемін және ешқандай субсидия алған жоқпын» (Жамбыл облысы).

«Кері байланыс» критерийі бойынша **ең төмен балл берілді** – орташа балл – 2,27, ал шағым мерзімі мен нәтижелеріне қанағаттану деңгейі – 7,2% болды.

Бұл ретте респонденттердің басым көпшілігі қызметті алу **нәтижесін** 4,23 баллға бағалап, қанағаттанушылық деңгейі 50,7%-ды құрады, бұл төмен көрсеткіш.

Сондай-ақ, әдістеме бойынша алынған бағалаулар олардың жауапкершілік салаларына қарай қызмет көрсетушілер арасында таратылды, нәтижесінде мынадай мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган (4,44 балл және қанағаттану деңгейі 64,8%) **«электрондық үкімет» порталына** қарағанда жоғары (4,10 балл және қанағаттану деңгейі 51,4%) балл алды.

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

Мен осы жылы «Агроөнеркәсіптік кешен субъектілеріне кредит беру, сондай-ақ ауыл шаруашылығы жануарларын, техникасы мен технологиялық жабдығын сатып алуға лизинг кезінде сыйақы мөлшерлемелерін субсидиялау» қызметіне электронды түрде өтініш бердім, алайда субсидия әлі алған жоқпын. Қызметті алу үшін Gosagro.kz электронды порталын пайдаландым. Белгіленген қызмет бойынша құзіретті мамандандырылған мекеме арқылы ақпарат алған болатынымын. Басында қызметті өз бетімше ала алмадым. Қызметті өз бетімше ала алмаған соң, Құлан ауылдық несие серіктестігінен көмек сұрадым. Көмекке жүгінгеннен кейін де қызметті ала алмадым. Қызметті ала алмауымның негізгі себебі жаңартылған программа құрылған және ондағы өзгерістерді біздің Құлан ауылдық несие серіктестігінің білікті маманына өтініш беру үшін екі айдан астам уақыт керек еткен және аяғына дейін қызмет алынбаған. Онлайн қызметтерге тапсырыс беру рәсімі өте қиын болды. Онлайн-алаңды пайдалану үшін адамға қосымша дағдылар қажет болады деп ойлаймын. Платформа кез келген адам үшін қарапайым емес, біз үшін күрделі болды. Болашақта қызметтерді қолжетімді ету үшін бізге барлығы қарапайым болу қажет. Құжаттарды жинау бойынша әбден әурешілік болып қосымша құжаттарды жинауға тура келді. Құжаттарды жинау кезінде арлы-берлі сандалтып, біраз уақыт қажет етті. Менің ұсынысым, құжаттардың құрам саны азайса, бізге аз болғаны дұрыс қой. Көрсетілген мемлекеттік қызмет менің сұранысыма жауап бере алмады, себебі субсидиялау болған жоқ әлі. Менің ойымша, қысқа көрсетілген мерзімде қызметті (субсидияны) уақытылы беру, сонымен бірге егер берілмейтін болған жағдайында хабарлама жіберіп отыру арқылы

жетілдіру қажет. Қызмет көрсету сапасын жетілдіру бойынша тілегім, уақытылы субсидия жүргізілсе екен, біз кредит алғалы 22 пайызбен толығымен төлеп отырғанымызға тоғыз ай болып отыр. Уәде етілген алты пайыз төлем ақысын күтумен жүрміз.

Мемлекеттік қызмет көрсетудің оң сипаттамалары ретінде келесілер атап көрсетілді:

- мемлекеттік қызмет көрсету кезінде мемлекеттік және орыс тілдерін пайдалану.

- ЭЦҚ алу және пайдаланудың оңайлығы.

- сервисті онлайн режимде алу мүмкіндігі.

Өңімелесу барысында көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік қызметті алуының жағымсыз жақтары атап көрсетілді:

- «Электрондық үкімет» мемлекеттік деректер базасының «қатуы».

- минималды жауаптар, ал кейбір жағдайларда көрсетілетін қызметті алушылардың шағымдары мен ескертулеріне кері байланыстың болмауы және қанағаттанарлық жауаптардың жеткіліксіздігі.

- Куәліктер мен басқа да құжаттарды жинауда қиындықтар туындайды.

- Бірқатар жағдайларда қызметкерлердің ұсынылған құжаттарды қарауға қатысты біліксіздігі, проблемалық мәселелер бойынша кеңес бере алмауы.

- Мемлекеттік қызмет көрсету процесінде көрсетілетін қызметті берушінің құрылымдық бөлімшелерінің (қызметкерлерінің) іс-қимылдарына жұмсалатын уақыт бөлінісінде мемлекеттік көрсетілетін қызмет регламентінің сақталмауы.

- Мемлекеттік қызметті алу үшін барлық құжаттар пакетін өңдеуге кететін шығын өте жоғары.

- Бірқатар жағдайларда мемлекеттік қызмет көрсетуде сыбайлас жемқорлық компонентінің болуы.

Тексерілген қызмет алушылардың бағалау мәндерін бөлу бойынша осы қызмет бойынша өңірлердің рейтингі қалыптастырылды.

Өңірлер рейтингі. Бірінші орын мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша Түркістан облысында **4,87 балмен** және қанағаттанушылық деңгейі 89,3%. Екінші орынды Қызылорда және Ұлытау облысы бөлісті орташа баллдары 4,63 (қанағаттанушылық деңгейі 80,5% және 63,2% тиісінше болды). Өңірлер рейтингінде үшінші орынды Шымкент қаласы иеленеді – қызмет алушылардың орташа балы 4,60-ін құрайды және қанағаттанушылық деңгейі – 79,2.

3.49.2-кесте. Қызмет көрсету бойынша өңірлердің рейтингі, 2023 жыл

№	Өңір	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
		Электрондық нысанда	
1.	Түркістан облысы	4,87	89,3%
2.	Қызылорда облысы	4,63	80,5%
3.	Ұлытау облысы	4,63	63,2%
4.	Шымкент қаласы	4,60	79,2%
5.	Жетісу облысы	4,60	60,2%
6.	Атырау облысы	4,59	58,8%
7.	Павлодар облысы	4,52	52,1%
8.	Жамбыл облысы	4,49	65,4%
9.	Қостанай облысы	4,47	58,1%

10.	Астана қаласы	4,47	47,1%
11.	Шығыс Қазақстан облысы	4,44	65,4%
12.	Абай облысы	4,44	47,8%
13.	Маңғыстау облысы	4,41	41,2%
14.	Солтүстік Қазақстан облысы	4,39	65,8%
15.	Ақтөбе облысы	3,94	35,7%
16.	Қарағанды облысы	3,87	56,6%
17.	Ақмола облысы	3,81	55,3%
18.	Алматы облысы		
19.	Батыс Қазақстан облысы		
20.	Түркістан облысы		
	БАРЛЫҒЫ:	4,42	60,1%

Өңірлер рейтингіндегі аутсайдерлер Ақтөбе және Қарағанды облыстары (тиісінше 3,94 және 3,87 балл), өңірлер рейтингінде соңғы орынды Ақмола облысы иеленді – орташа балл – 3,81 балл, қанағаттанушылық деңгейі – 55,3%.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Қызмет көрсету ережесін қайта қарау, рәсімді жеңілдету, талап етілетін құжаттардың тізбесін қысқарту.
2. Қызмет алушылардан сапалы кері байланысты қамтамасыз ету, қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша ұсыныстарды қарау бойынша тиімді жұмыс жүргізу.
3. Қаржыландыруға қарамастан, қызметке үздіксіз қол жеткізуді қамтамасыз ету.
4. Қызметті алу тәртібін, төлемдерді қабылдау әдісін түсіндіру бойынша тұрақты жұмыс жүргізу.
«Электрондық үкімет» порталы
5. Порталда тіркелудің жеңілдетілген және қарапайым тәсілдерін қамтамасыз ету.
6. ЭҮП сапасын арттыру жөніндегі жұмысты жалғастыру. Қызмет көрсетудің қарапайым және түсінікті тәртібін қамтамасыз ету қажет, бұл тәжірибелері жоқ пайдаланушылары үшін қызметтің қолжетімділігін қамтамасыз етуге көмектеседі.
7. Ауылдық жерлерде қызметтердің қолжетімділігі мәселесін пысықтау.

3.50 Бастауыш, негізгі орта, жалпы орта білім беру ұйымдары арасында балаларды ауыстыру үшін құжаттарды қабылдау

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік қызмет атауы: 00403015 Бастауыш, негізгі орта, жалпы орта білім беру ұйымдары арасында балаларды ауыстыру үшін құжаттарды қабылдау.

Қызмет коды: L8.

Мемлекеттік орган: Оқу-ағарту министрлігі

Нормативтік құқықтық акт: «Бастауыш, негізгі орта және жалпы орта білімнің жалпы білім беретін оқу бағдарламаларын іске асыратын білім беру ұйымдарына оқуға қабылдаудың үлгілік қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрінің 2018 жылғы 12 қазандағы № 564 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 17553 болып тіркелген.

Қызметті көрсету нысаны: электронды (ішінара автоматтандырылған) / қағаз түрінде

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі:

Бастауыш, негізгі орта және жалпы орта білім беру ұйымдары, «электрондық үкіметтің» веб-порталы арқылы.

Қызметті көрсету мерзімі: 30 минут

Қызметті көрсетудің нәтижесі: мектептен ауысқаны туралы талон беріледі. Портал арқылы білім алушының бір ұйымнан басқа білім беру ұйымына ауысуы туралы хабарлама келіп түседі.

Қызмет алушылар: жеке тұлғалар.

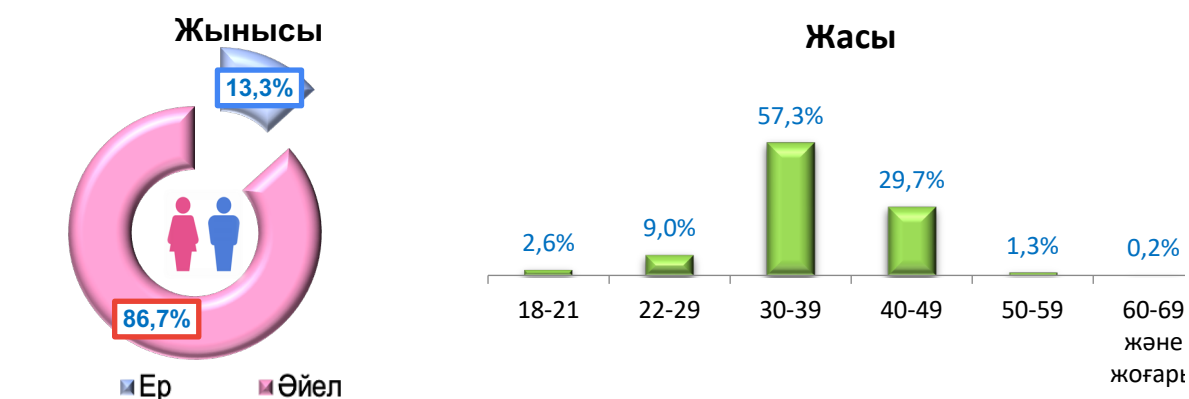
Қызмет құны: тегін.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық және сапалық зерттеулер жүргізілді, нәтижесінде мынадай нәтижелер алынды:

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 1112 респондентті қамтыды. Оның ішінде көрсетілетін қызметті алушылардың 13,3%-ын ер адамдар, 86,7%-ын әйелдер құрайды. Көрсетілетін қызметті алушылардың ең маңызды жас тобы 30-39 (57,3%) және 40-49 (29,7%) құрайды. Өтініш берушілердің жалпы санынан барлығы (100%) жеке тұлғалар, және 99,5%-ы Қазақстан Республикасының резиденттері. Қызмет алған барлық қызмет алушыларға (100%) қызмет көрсетуге физикалық қолжетімділікті қамтамасыз ету қажет болмады. Қызмет алған қызмет алушылардың басым бөлігі (77,2%) уәкілетті мемлекеттік органға, тағы 22,2%-ы ЭҰП-ке (Egov.kz және басқа да электрондық қызметтерге, онлайн-порталдарға), қалған 0,3%-ы ХҚКО-ға (қызметкерге хабарласқан) жүгінген.

Диаграмма 3.50.1. Әлеуметтік-демографиялық блок

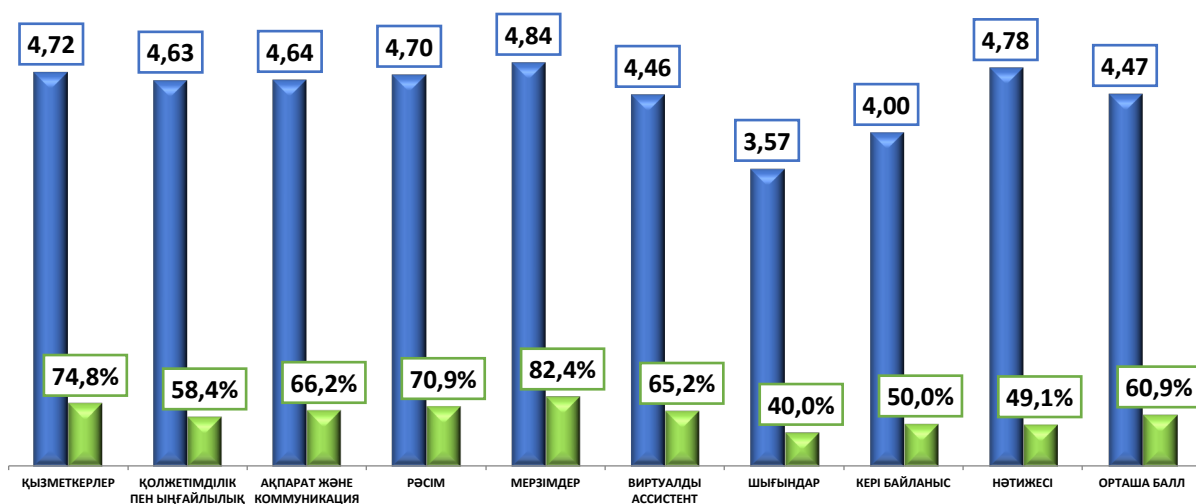


Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушыларға жаппай сауалнама жүргізу нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері мынадай болды:

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» ҰҚ» АҚ, «электрондық үкімет» порталы) қызметін қоса алғанда, мемлекеттік қызмет көрсету сапасының қанағаттану деңгейі **60,9%-және орташа рейтингі 4,47 баллды құрайды.**

Диаграмма 3.50.2. Электрондық және қағаз түрінде мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына қанағаттану деңгейі (орташа балл және % бөлінісінде)



3.50.1-кесте. Ұпайлардың бөлінуі (қағаз түрінде)

Бағалау критерийі	Қағаз түрінде көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл		Қанағаттану деңгейі	
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратты біледі	4,79	4,72	81,2%	74,8%
	Қызметкерлер шапшаң	4,62		63,7%	
	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді мұқият тыңдады	4,76		79,4%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҮЙҒАЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан	4,71	4,66	74,6%	64,1%
	Жұмыс сағаттары ыңғайлы	4,50		51,1%	
	Көлік қою үшін жеткілікті орындары бар	4,64		51,9%	
	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруде және ішінде болу кезінде қандай да бір кедергілер болмады)	4,75		76,0%	
	Қажетті күту алаңдары болды, ол жерлер ыңғайлы	4,55		51,7%	
	Қызмет көрсету әділ, әрі тең шарттарда жүзеге асырылды	4,78		79,1%	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, сайтта, call-орталықта)	4,89	4,76	89,4%	77,2%
	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,53		54,0%	
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	4,73		74,1%	
	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,74		74,6%	
	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	4,84		84,6%	
	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,77		77,6%	
	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берді	4,85		86,0%	
РӘСІМ	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	4,88	4,74	88,6%	74,3%
	Қарастыру рәсімдері оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,48		48,4%	
	Нәтижені беру рәсімі ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,85		85,9%	
МЕРЗІМДЕР	Қызметті алу үшін қажетті мерзім қолайлы	4,85	4,85	76,9%	76,9%
	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы	4,85		76,8%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		2,16		3,6%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	2,16		3,6%	
	Мен қызмет алуға қосымша, бейресми шығындар төлеген жоқпын	2,16		3,6%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым	5,00	5,00	100%	100%
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым	5,00		100%	
НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,82	4,82	26,0%	26,0%
	ОРТАША БАЛЛ		4,47		62,1%
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы		4,76		75,5%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,13		51,8%

3.50.2-кесте. Ұпайлардың бөлінуі (электрондық нысанда)

Бағалау критерийі	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелу оңайлығын бағалау	4,85	4,60	78,9%
	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,38		30,4%
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,53		41,7%
	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырғандығын бағалаңыз	4,63		60,3%
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда) қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,70	4,51	74,5%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,35		39,3%
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,44		48,2%
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,58		61,9%
	Порталды пайдалану жөніндегі Нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,48		52,2%
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанцияларға, кабинеттерге бару)	4,72	4,66	73,7%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,57		59,5%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,53		55,5%
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,81		81,4%
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,83	4,83	87,9%
ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	Виртуалды ассистентті пайдалану ыңғайлылығы	4,43	4,46	63,0%
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	4,52		71,7%
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	4,41		60,9%
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		4,98	
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды			
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	4,97		75,3%
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	4,98		77,3%
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым	3,00	3,00	0,0%
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым	3,00		0,0%
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,73	4,73	72,1%
	ОРТАША БАЛЛ		4,47	59,6%
	Ұкілетті мемлекеттік орган		4,80	75,3%
	«Электронды үкімет» порталы		4,34	49,9%

Көрсетілетін қызметті берушінің қызметкерлері, олардың құзыреттілігі қызмет туралы білімі, тиімділік және сыпайылығы 4,72 баллға

бағаланып, қанағаттанушылық деңгейі 74,8%-ды құрады. Қызмет көрсетуші қызметкерлерінің жұмыс сапасына келер болсақ, қызмет көрсетушілерден мынадай тілектер келіп түсті: «Хатшы өз жұмысын білмейді» (Алматы қ.); «Құжаттар жақсы алынды, рахмет, бірақ қыз анасынан айырылды, мектеп психологтарының жұмыс істеуін қалаймын, көмектесе аласыз ба?» (Ақтөбе облысы); «Мен немеремді басқа мектепке көшіруге тура келді, өйткені ауылда 4 сынып мұғалімі балаларды «топас» және сендер оқи алмайсыңдар деп атқан. Мұғалімдермен әңгімелесу керек» (Жетісу облысы); «Құжаттың түпнұсқасы берілетін мектептен талап етіледі. Құжатты алу үшін көп уақыт қажет және егер оны түпнұсқа нұсқасына емес, фотосуретпен жіберуге болатын болса жақсы болар еді» (Солтүстік Қазақстан облысы).

Көрсетілетін қызметті беруші ғимаратының **қолжетімділігі мен ыңғайлылығы**, жұмыс уақытының ыңғайлылығы, тұрақ орындары, ғимаратқа кресло-арбалардың кіруі, сондай-ақ күтуге ыңғайлы алаңдардың болуы орта есеппен 5-тен 4,63-ке бағаланды және қанағаттанушылық деңгейі 58,4%-ды құрады. Ұсыныстар: «Мектеп кіреберісіне баратын жол сазды және қараңғы, балаларға ыңғайсыз» (Ақмола облысы); «Тұрақ орындары жоқ!» (Шығыс Қазақстан облысы); «Мекеме қысылтаяң, демалатын орын жоқ» (Жамбыл облысы); «Мектептегі білім беру сапасын арттыру керек, ал білім беру қадағалануы тиіс» (Жетісу облысы); «Лицейде тазалық жоқ, олар тамақта тарақандар бар дейді, лицей ашылғанына 30 жыл болды, ғимаратты өзгерту керек» (Ұлытау облысы); «Егер мектеп жалғызбасты аналардың балаларына тегін тамақ берсе жақсы болар еді» (Ақтөбе облысы).

Ақпарат пен коммуникация, оның ішінде қызмет туралы ақпаратқа түрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі (порталдағы интернет-ресурс, call-орталық), қажетті қызметкерлер мен кабинеттерді іздеу, айқын белгілер, қызметті алу кезеңдері бойынша қадамдық нұсқаулықтар, ақпарат екі тілде ұсынылғандығы, бланкілер мен формулярларды толтырудың қолжетімділігі мен нақтылығы 4,64 баллға бағаланды және қанағаттанушылық деңгейі 66,2%-ды құрады. Осы қызмет көрсету сапасын бағалау критерийі бойынша төмендегі түсініктемелер мен ұсыныстар алынды: «Менің ұсынысым – порталда қалай жұмыс істеу керектігін үйрету, себебі сайтты қалай пайдалану керектігін барлығы түсінбейді. (Алматы қ.); «Өзім істемедім, хатшы бәрін істеді» (Жетісу облысы); «Виртуалды көмекшіні алып тастау керек» (Ақмола облысы); «Жауап беру үшін көп уақыт қажет. Неге баламызды жанындағы басқа мектепке жібере алмаймыз, қазір біз мектепте оқимыз, басқа мектепке жүзгінгіміз келеді, бірақ олар бізді қабылдамайды» (Алматы); «Егер портал баланың қайда тіркелгенін көрсетсе жақсы болар еді. Портал анық емес және қажетсіз функциялар көп. Мен өтініш жібердім, олар оны қабылдады деп жауап берді, бірақ мектеп басқа қалада болғанымызға байланысты өтініш жіберді, онымен байланысу үшін көп уақыт қажет болды. Неліктен портал баланың қайда тіркелгенін көрсетпейді? Мен оның тек мектепке барғанда ғана қабылданғанын анықтадым, құжаттармен 2 апта бойы айналысып жүрмін» (Алматы қаласы).

Мемлекеттік қызмет көрсету **рәсімі**, оның ішінде құжаттарды жинау және ұсыну процесі, қарау тәртібінің ашықтығы, құжаттарды беру тәртібінің ыңғайлылығы мүмкін болатын 5 баллдан орта есеппен 4,70 балл деңгейінде бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 70,9%-ға тең болды. Қызмет көрсетудің сапасын бағалаудың осы өлшемі бойынша мынадай ескертулер мен

ұсыныстар келіп түсті: «Порталда сервисті жүктеуде қиындықтар туындады, жүктеуге көп уақыт кетеді және көптеген кезеңдер бар» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Қандай қателіктер бар екенін дереу көрсету керек. Қайта-қайта мектепке баруға уақытымыз жоқ» (Алматы); «Жүктеу өте ұзақ» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Суретті тіркегенде, көлемі берілгеннен артық болады, мұны түзету керек» (Жетісу облысы); «Өтініш жіберілсе, жауап келмеді, олар оны мектепке келгенде ғана қабылдады, портал автоматты түрде жұмыс істеп тұрғандықтан, жауап бірден келіп түсуі қажет» (Алматы); «Қызметті порталдан алу түсініксіз. Порталды қарапайым әрі түсінікті ету керек» (Қостанай облысы); «EGOV порталын тегін пайдалануды үйретуді сұрағым келеді» (Алматы); «Мұнда көптеген бөлімдер бар, әр қайсысы бір-біріне ұқсас, шатастыруға болады, мысалы, баланы бірінші сыныпқа тіркегенде, құжаттарды жинағанда, мектепке түскенде, барлығы ұқсас, соның салдарынан оларды қабылдау бөлмесіне жібереді» (Алматы қаласы).

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімі** мен қызмет көрсету орны бойынша күту уақыты 4,84 баллға бағаланып, қанағаттанушылық деңгейі 82,4%-ды құрады.

Қызмет алу **шығыны** 3,57 баллға бағаланды. Ал қанағаттанушылық деңгейі 40,0%-ды құрады. Көрсетілетін қызметті алушылар құжаттарды жинау және ұсыну процесінде қосымша шығындар (жол жүру, ксерокопия және т.б.) қажет болатынын көрсетті, бұл қызмет алушылардың бұл санаты аз қамтылған отбасылар екенін ескерсек, тіпті шамалы шығыстар да олар үшін елеулі болуы мүмкін, бұл ақыр соңында мемлекеттік көрсетілетін қызметті қамтамасыз ету сапасын бағалауды айтарлықтай төмендетеді.

Шағымдану шарттарын бағалауды және өтініш беру нәтижесін болжайтын **кері байланыс** 4,00 орташа балл және қанағаттанушылық деңгейі 50,0% деңгейінде бағаланды, бұл көрсетілетін қызметті алушылар мен көрсетілетін қызметті беруші арасындағы кері байланысты ұйымдастыру тиімділігінің төмендігін білдіреді. Ұсыныстар: «Порталдың қызметі түсініксіз, біз мамыр айында EGOV-қа өтінім жаздық, бірақ жауап ала алмадық. Біз келгенде «қазір емес» деген сөздермен бізді кері жібереді» (Алматы)

Мемлекеттік қызметті көрсету **нәтижесі** (бұдан әрі – алынған құжат), оның ішінде толықтығы мен жарамдылығы 4,78 орташа баллға және қанағаттанушылықтың 49,1% деңгейінде бағаланды. Қызмет көрсету сапасын бағалаудың осы критерийі бойынша мынадай ескертулер мен ұсыныстар келіп түсті: «Өтініш жіберілген кезде жауап келмеді, олар оны мектепке келгенде ғана қабылдады, портал автоматты түрде жұмыс істеп тұрғандықтан, дереу жауап беру қажет.» (Алматы қ.); «Оны өз бетінше жасай алмайсың. Мен компьютерлік қызметтер көрсететін жерге бардым, олар маған көмектесті» (Павлодар облысы).

Сондай-ақ, әдістеме бойынша алынған бағалаулар олардың жауапкершілік салаларына қарай қызмет көрсетушілер арасында таратылды, нәтижесінде мынадай мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган (4,46 балл және қанағаттану деңгейі 50,8%) **«E-Gov» порталына қарағанда** (4,34 балл және қанағаттану деңгейі 49,9%) жоғары балл алды.

Мен ағымдағы жылы «Бастауыш, негізгі орта, жалпы орта білім беру ұйымдары арасында балаларды ауыстыру үшін құжаттарды қабылдау» қызметі бойынша маман болып жұмыс жасадым. Мемлекеттік қызмет

көрсетуді пайдаланушылар балаларының мектептен мектепке ауыстыруы бойынша, жеке меншік мектепке ауыстыру бойынша келіп жатады. Бізде Жетісай ауданында 10 жеке меншік мектеп бар, сол жеке меншік мектептер ауылды жердегі балаларды өздері тасымалдайды, өздерінің көліктерімен. Көптеген ата-аналар күндіз жұмыста болады, балаларын үйде болмаймыз деп балаларын сол жеке меншік мектептерге бергісі келеді. Сол мектептердің балаларының тасымалдауына ата-аналар қаржы төлейді, біраз ата-аналар сол қаржы төлеуде қиналып, қайтадан орта мектептерге ауыстырып жатады. Сонда, НОБД-дан шығарылмай қалады, базадан тіркелмей қалады. Жеке меншік мектептер жібергісі келмейді. Титул парақ бекітілгенше жылдың басы солай болады. Қазір 264 бұйрықта оқу жылы басталған соң тіркелу тоқтатылған, яғни тек қана каникулда ғана ауыса алады. Енді бұйрықпен тек қана ата-анасы мекен-жайын ауыстырған жағдайда ғана ауыса алады. Мектеп тарапынан хабарлама жетпей жатады, алдын ала хабарлама берілмейді. Ата-аналар кейбір қызметтер жайында білмей жататын кездер болады. Мектептен мектепке ауысу қызметі барлығы тегін, электрондық, цифрлық қызмет көрсету «mekter.sistem» сайтында бар, осы жылы бірінші сыныпқа оқушылар қабылданды, кеш қалып кеткендері қағаз түрінде қабылданды. Қызмет көрсетуді алу үшін қажетті құжаттарды жинау қиын емес. Мемлекеттік қызмет көрсету саласындағы құрылымдық бөлімшелер мен лауазымды тұлғалар саны жеткілікті деп ойлаймын. Мемлекеттік қызмет көрсету немесе нақты процедураларды жүзеге асыру уақыты оңтайлы деп ойлаймын, барлығы кешіктірілмей, уақытылы орындалады. Тәртіпте белгіленген, яғни, 3 жұмыс күнінде, 5 жұмыс күнінде деген сияқты, сол уақыты бойынша орындалады. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібіне қатысты ешқандай шикіліктерді байқамадық. Аса қатты үлкен мәселелер болған жоқ. Тиісті жұмыстарды атқарып жатырмыз. Қызметті жақсарту үшін әрбір қызметкер өз жұмысын дұрыс ережесімен орындаса, жұмысын дұрыс игерсе, қиналатын түгі жоқ. Қызмет көрсету процедураларын жақсарту бойынша ұсыныстарым: Ата-аналар тарапына ақпараттық желілерде, ата-аналар көп көретін телеарналарда мемлекеттік қызмет түрлерін түсіндіріп, жарнамалап, жариялап отырса және ата-аналар хабарда болып отырса дұрыс болар еді.

Көрсетілетін қызметті алушылардың пікірінше, мемлекеттік қызметті алудың проблемалық аспектілері мыналар болып табылады:

- мемлекеттік қызмет көрсету стандартының оны көрсету мерзіміне сәйкес келмеуі – 30 минут.

- көрсетілетін қызметті алушылардың шағымдарына білікті жауаптардың болмауы.

Фокус-топпен әңгімелесу қорытындысы бойынша мемлекеттік қызметтердің сапасын арттыру бойынша мынадай тілектері мен ұсыныстары келіп түсті:

- құжаттардың қағаз пакетін және ксерокөшірмелерді жинауды қажет етпей, құжаттарды электрондық түрде жинауды және ұсынуды ұйымдастыру;

Тексерілген қызмет алушылардың бағалау мәндерін бөлу бойынша осы қызмет бойынша өңірлердің рейтингі қалыптастырылды.

Өңірлер рейтингінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша қызмет көрсетуде бірінші орынды Абай облысы **4,74 балмен** және қанағаттанушылық деңгейі 70,0%-бен алды. Рейтингте екінші орында

Ұлытау өңірі 4,71 орташа баллмен және қанағаттанушылық деңгейі 66,5%-бен орналасты. Өңірлер рейтингінде үшінші орынды Қостанай облысы иеленді – қызмет алушылардың орташа бағасы мүмкін болатын 5 баллдың 4,69-ын құрайды және қанағаттанушылық деңгейі 66,0%-ды құрайды.

3.50.3-кесте. Қызмет көрсету бойынша өңірлердің рейтингіL8, 2023 жыл

№	ӨҢІР	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
		Қағаз түрінде		Электрондық нысанда		Өңірлер рейтингі	
1.	Абай облысы	4,74	70,0%			4,74	70,0%
2.	Ұлытау облысы	4,79	73,7%	4,62	59,3%	4,71	66,5%
3.	Қостанай облысы	4,73	64,2%	4,66	67,9%	4,69	66,0%
4.	Павлодар облысы	4,76	62,1%	4,60	65,1%	4,68	63,6%
5.	Алматы облысы	4,53	67,2%	4,80	81,3%	4,67	74,2%
6.	Шымкент қаласы	4,68	62,9%	4,66	64,4%	4,67	63,6%
7.	Түркістан облысы	4,67	64,0%	4,59	100%	4,63	82,0%
8.	Батыс Қазақстан облысы	4,53	62,9%	4,73	72,9%	4,63	67,9%
9.	Жетісу облысы	4,60	73,0%			4,60	73,0%
10.	Солтүстік Қазақстан облысы	4,42	67,4%	4,76	70,9%	4,59	69,1%
11.	Ақмола облысы	4,84	75,8%	4,33	60,2%	4,59	68,0%
12.	Ақтөбе облысы	4,55	74,1%			4,55	74,1%
13.	Қарағанды облысы	4,44	69,9%	4,67	60,7%	4,55	65,3%
14.	Алматы қаласы	4,62	64,5%	4,47	60,0%	4,55	62,2%
15.	Қызылорда облысы	4,52	79,7%			4,52	79,7%
16.	Атырау облысы	4,56	64,9%	4,48	63,3%	4,52	64,1%
17.	Шығыс Қазақстан облысы	4,51	69,0%			4,51	69,0%
18.	Маңғыстау облысы	4,67	65,8%	4,34	63,6%	4,51	64,7%
19.	Жамбыл облысы	4,55	71,8%	4,42	63,7%	4,49	67,8%
20.	Астана қаласы	4,42	66,8%			4,42	66,8%
	БАРЛЫҒЫ:	4,61	68,5%	4,58	68,1%	4,59	68,9%

Рейтингтің аутсайдерлері ағымдағы жылы Маңғыстау және Жамбыл облыстары (тиісінше 4,51 және 4,49 балл), өңірлер рейтингінде Астана қаласы соңғы орынды иеленеді орташа мәні – 4,42 балл және қанағаттанушылық деңгейі 66,8%.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осылайша, көрсетілетін қызметті алушылардың негізгі тілектері мемлекеттік қызметтерді автоматтандыру және онлайн режимде құжаттар топтамасын ұсыну және нәтижені қадағалау мүмкіндігі болып табылады.

Осыған байланысты уәкілетті мемлекеттік органға мемлекеттік қызметті автоматтандыру процесін жеделдету, атап айтқанда электрондық үкімет порталы арқылы құжаттар топтамасын ұсыну ұсынылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру мақсатында:

1. E GOV.KZ «Электрондық үкімет» порталының техникалық сипаттамаларын сапалы жақсарту. Білім беру ұйымдары арасында балаларды жіберу үшін құжаттарды қабылдау тәртібін оңайлату.
2. Барлық халық үшін, қазақ және орыс тілдерінде өтінімдерді беру шарттары неғұрлым қол жетімді, оңайлатылған және түсінікті болуы керек.
3. Электронды өтініш беруді әркім түсінбейді, электронды түрде өтініш беру процедурасына оқытуға көбірек көңіл бөлінуі тиіс. Осы мақсатта көрсетілімдер жасап, сайтта бейне нұсқаулар жасау және жариялау.
4. Оқуға құжаттарды ұсыну үшін тіркеу қағидаларын қысқарту.
5. Құжаттарды қабылдау жөніндегі мамандардың жалпы білім беретін оқу бағдарламаларын іске асыратын білім беру ұйымдарына оқуға қабылдаудың үлгілік қағидаларымен жеке таныстыруы.

Жалпы респонденттердің көпшілігі нәтижеге қанағаттанады, қызмет көрсету сапасы, қызмет көрсетушілердің сыпайлылығы және құзыреттілігіне респонденттердің көңілі толады.

IV. ҚОРЫТЫНДЫЛАР МЕН ҰСЫНЫСТАР

Қоғамдық мониторинг нәтижелерін қорытындылай келе, мемлекеттік қызметтердің айтарлықтай бөлігінің қызмет алушыларға қызмет көрсету сапасын арттыруға әлеуеті бар екенін атап өткен дұрыс. Мемлекеттік органдардың және Мемлекеттік корпорацияның халыққа қызмет көрсетуге байланысты қызметін оңтайландыру жөніндегі жұмысты жалғастыру қажет, бұл осы қызметтердің сапасын арттыруға көмектеседі және қызмет алушылардың қанағаттану деңгейін арттыруға көмектеседі.

Көбейіп келе жатқан мемлекеттік қызметтерді көрсету процестері автоматтандырылған режимге көшіріліп жатқандықтан, «электрондық үкімет» порталының сапалы және дұрыс жұмыс істеуін қамтамасыз ету басым бағыттардың біріне айналып отыр. Пайдалану кезіндегі ақаулар мен өртүрлі кемшіліктер туралы жеке шағымдар бұл бағытта әлі де көп жұмыс істеу керек екенін көрсетеді.

Бұл жерде мемлекеттік органдар мен Мемлекеттік корпорация арасындағы сапалы қарым-қатынастың да маңызды екенін айта кеткен жөн. Көрсетілетін қызметті беруші көрсетілетін қызметтің сапасына жауапкершіліктен бас тартпауы керек және Мемлекеттік корпорациямен өзара белсенді байланыста болу, сол арқылы Мемлекеттік корпорация қызметкерлерінің жұмысында қателіктерге жол бермеуге және сапалы бастапқы кеңестерді қамтамасыз етуге тиіс.

2023 жылы мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау барысында қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша келесі негізгі қорытындылар мен ұсыныстарды жасауға болады:

Көрсетілетін қызметті алушылардың арасында жүргізілген жаппай сауалнама нәтижелері бойынша **көбісі электрондық нысанда** (50,7%), ал **қағаз түрінде** көрсетілетін қызметті алу үшін қызмет алушылардың аз бөлігі (49,3%) жүгінген. Бұл ретте **электрондық нысанда көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің** сапасына қанағаттану деңгейі (4,77 орташа балл және қанағаттану деңгейі 80,4%) көрсетілетін қызметті берушінің кеңсесінде **қағаз түрінде алынған** қызметтерге (4,76 орташа балл және қанағаттану деңгейі 77,3%) **қарағанда жоғары**.

Мемлекеттік қызметтерді **қағаз түрінде алудағы ең үлкен қиындықтар**: көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің жұмысына қанағаттанбауы, қызметкерлердің көрсетілетін қызмет туралы хабардар болмауы және көрсетілетін қызметті алушылармен қарым-қатынас кезіндегі дерекілік, сондай-ақ құжаттарды алу және құжаттарды тапсыру процесін шектен тыс бюрократияландырумен байланысты болды.

Интернет-ресурстар арқылы **электрондық нысанда мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді алудағы ең үлкен қиындықтар** - порталдарда техникалық ақауларға, көрсетілетін қызметті алушылардың компьютерлік сауаттылығының жеткіліксіздігіне, порталға құжаттарды жүктеу рәсімінің күрделілігіне, сондай-ақ интернетке қосылу жылдамдығының тұрақсыздығына немесе төмен деңгейде болуына байланысты туындайды. Сондай-ақ көрсетілетін қызметті алушылар «электрондық үкімет» порталының жұмысындағы ақауларды, сондай-ақ жеке кабинетіндегі деректердің уақытылы жаңартылмайтынын (мәліметтердің ескірген немесе жаңартылмағанын) атап өтті.

Сондай-ақ, мониторинг **нәтижелері бойынша алқалы форматта** (комиссия, жұмыс тобы және т.б.) шешімдер қабылдау кезінде көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелеріне **аз дәрежеде сенім артатыны анықталды**. Мұндай мемлекеттік қызметтерге: «Болашақ» халықаралық стипендиясын тағайындау конкурсына қатысу үшін құжаттарды қабылдау» қызметі жатады.

Жергілікті атқарушы органдардан мемлекеттік қызметтерді алу кезінде көрсетілетін қызметті алушылар көбінесе анықтамалар мен басқа да құқықтық құжаттарды жинаудың қиындығын атап өтті.

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясының жұмысына қатысты көрсетілетін қызметті алушылар көбінесе ХҚО қызметкерлерінің жүктемесін, кезекте тұру уақытының ұлғаюын, сондай-ақ компьютердің нашар жұмыс істеуін және ақпараттық деректер базасының/жүйелерінің қатып қалуын атап өтті.

Осыған байланысты кеңседе көрсетілетін қызметті берушілерге мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша келесі шаралар ұсынылады.

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы:

1. Сандық зерттеу әдістерінің арқасында көрсетілетін қызметті берушіге мемлекеттік қызмет көрсететін қызметкерлердің құзыреттілігі және сенім білдіруі сияқты көрсеткіштердің маңыздылығын растайтын белгілі бір қорытындылар жасауға болады. Қызмет көрсетушіге сенім ең алдымен алынған ақпараттың анықтығы мен сенімділігіне байланысты артады. Қызметтерді алу тәртібі туралы ақпарат қолжетімді және ашық болуы керек;

2. Нақты мемлекеттік қызметті алу үшін веб-порталды пайдалану бойынша оқыту бейнероликтерін жасау;

3. Халыққа қызмет көрсету орталықтары көшірме аппараттарымен, сканерлермен, заңды тұлғалар үшін мемлекеттік баж төлеуге арналған терминалдармен және түскі үзіліссіз жұмыс істейтін кассалармен қамтамасыз етілуі тиіс;

4. Мемлекеттік корпорация сондай-ақ қызмет көрсету кезінде халықтың мемлекеттік қызметтен хабардар болу деңгейін арттыру үшін көрсетілетін қызметті алушыны көрсетілетін қызмет нәтижесінің дайындығы туралы хабардар ету, өтініштің қаралуын қадағалауды (сұранысты, құжатты қарау кезеңдерін қадағалау) енгізу бойынша шараларды қамтамасыз етуі қажет;

5. Мемлекеттік корпорацияның халыққа қызмет көрсету бөлімшелерінің физикалық қолжетімділігін қамтамасыз ету, олардың орналасқан жері бойынша азаматтардың пікірлерін ескеру, сондай-ақ ғимараттардың жанында жеткілікті автотұрақ орындарымен қамтамасыз ету.

Уәкілетті мемлекеттік органдарға:

1. Уәкілетті органдар «электрондық үкімет» веб-порталы (egov.kz; elicense.kz) арқылы қызмет алу кезінде ақпараттық жүйелер тарапынан техникалық кемшіліктерге назар аудару;

2. Ұзақ өңдеу уақытын қажет ететін қызметтер үшін алушы мен қызмет көрсетуші арасындағы байланысқа назар аудару;

3. Бір өтінімге негізделген композиттік қызметтерді ұсынудың өте жақсы бастамасы халық арасында кеңінен тарамаған. Сондықтан бұл бағытта жұмысты белсендірек жүргізу;

4. Мемлекеттік қызмет көрсетудің тұтынушыға бағытталған процесі тұрақты және нақты кері байланыспен жүруі керек. Шағымдарды және ұсыныстарды берудің нақты және қарапайым механизмін қамтамасыз ету қажет. «Жазылымнан бас тарту» нысанындағы шағымға жауап бермейтіндей, шағымдарды елемей керек емес, қызметті алушының барлық наразылық фактілеріне жауап беру объективті, жедел және түсінікті болуы керек;

5. Қызметкерлердің құзыреттілігі ең алдымен қызметкерлердің тиімділігіне, сыпайылығына және олардың кәсіби этикасына байланысты. Мемлекеттік органдар жұмысындағы осы екі бағыт – қызметкерлердің құзыреттілігін арттыру және халықты мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі туралы хабардар ету – халықтың мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттанушылық деңгейін арттырудың негізгі шарты болып табылады. Осы бағыттар бойынша жүйелі жұмыс жүргізе отырып, бұл көрсеткіштің біртіндеп өсуін қамтамасыз етуге болады. Бір жағынан, бұл белгілі шындық, бірақ соған қарамастан, мемлекеттік органдар мемлекеттік орган қызметінің ашықтығына, ақпараттың ашықтығы мен қолжетімділігіне, қызмет алушылармен өзара әрекеттесетін қызметкерлерді оқыту әдістерін жетілдіруге және олардың біліктілігін арттыруға бағытталған іс-шаралардың маңыздылығын әлі де жиі ескермейді немесе түсінбейді;

6. Көрсетілетін қызметті берушінің ресми интернет-ресурсының басты бетінде орналастырылған қызмет туралы неғұрлым сапалы ақпараттық материалды, оның ішінде қызмет көрсетудің нақты процесін қамтамасыз ету;

7. Қызмет көрсетудегі үзілістердің алдын алу үшін шалғайдағы өңірлердегі және ауылдық елді мекендердегі мемлекеттік қызметтерді көрсететін бөлімдерді сапалы техникалық және материалдық жабдықтармен, интернет-байланыспен уақытылы қамтамасыз ету.

ЦДИАӨМ және «Электрондық үкімет»/ «электрондық лицензиялау» порталы:

1. Электрондық нысанда көрсетілетін мемлекеттік қызметтерді көрсету «Бір терезе» қағидатына толық сәйкес келуі және әкімшілік кедергілерді болдырмауы тиіс. Өтініштің өзі электронды түрде беріледі, бірақ іс жүзінде көрсетілетін қызметті алушы мемлекеттік органға жеке өзі келуге, қажетті құжаттарды тапсыруға, қызмет нәтижесін алуға және т.б. келуі керек;

2. «Электрондық лицензиялау» порталының интерфейсін жетілдіру және функционалдығын жеңілдету, өйткені көрсетілетін қызметті алушылар қызметтерді алуда осы қиындықтарға назар аударады;

3. Қазақ тілді пайдаланушылар/қызмет алушылар қызметтер туралы ақпаратты қазақ тілінде неғұрлым дұрыс және түсінікті аудару қажеттілігін атап өтті;

4. Көрсетілетін қызметті алушыларға ыңғайлы және оңай болу үшін мемлекеттік көрсетілетін қызметтерге оңайлау атау беру мүмкіндігін қарастыру;

5. Қарт адамдар үшін ақпараттың қолжетімділігін қамтамасыз ету мақсатында веб-порталдағы нұсқауларды жеңілдету;

6. Қызмет көрсетушілердің бірыңғай интеграцияланған деректер базасын құру. Егер көрсетілетін қызметті алушының өміріндегі өзгерістер туралы әрбір факті электрондық тіркеуге ие болса және әрбір көрсетілетін қызметті берушіге қолжетімді болса, бұл анықтамаларды, қорытындыларды,

рұқсаттарды, лицензияларды және басқа да құжаттарды жинауға және ұсынуға байланысты көптеген процестерді айтарлықтай жеңілдетіп және жеделдетер еді.

Виртуалды көмекші:

1. Виртуалды көмекшінің жұмысын, сұраққа жауап беру жылдамдығы мен толықтығы тұрғысынан жақсарту, сондай-ақ виртуалды көмекшіге жүгінген кезде көрсетілетін қызметті алушы орналасқан бетінде көрсетілетін қызмет санатына сәйкес ақпарат сұратылуын қамтамасыз ету.

Қоғамдық мониторинг әдістемесі:

1. Мониторингке кіретін мемлекеттік көрсетілетін қызметтер санының жыл сайын ұлғаюына байланысты, сондай-ақ көрсетілетін қызметті алушылардан бастапқы ақпаратты жинау бойынша көшпелі жұмыстарды ұйымдастыру тәртібінің күрделенуіне байланысты қоғамдық мониторинг құралдарын оңтайландыру, мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді жинақтау үдерісі, бастапқы ақпаратты, сондай-ақ қызмет көрсету сапасын бағалау нәтижелерін (орташа балл мен қанағаттану деңгейін қоса алғанда) есептеуді автоматтандыру ұсынылады.