



ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ  
МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТ ІСТЕРІ  
АГЕНТТІГІ



БҰҰ даму  
бағдарламасы

# МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТТЕР КӨРСЕТУ САПАСЫН БАҒАЛАУДЫҢ ҚОҒАМДЫҚ МОНИТОРИНГІНІҢ НӘТИЖЕЛЕРІ



Нұр-Сұлтан, 2020

МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТТЕР КӨРСЕТУ САПАСЫН БАҒАЛАУДЫҢ ҚОҒАМДЫҚ  
МОНИТОРИНГІНІҢ НӘТИЖЕЛЕРІ

2020 жыл

## Содержание

КІРІСПЕ.....	6
АББРЕВИАТУРАЛАР ЖӘНЕ ҚЫСҚАРТУЛАР .....	7
МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТТЕРДІҢ САПАСЫН БАҒАЛАУДЫҢ ҚОҒАМДЫҚ МОНИТОРИНГІНІҢ ӘДІСНАМАСЫ .....	8
I. ҚОҒАМДЫҚ МОНИТОРИНГ НӘТИЖЕЛЕРІ .....	19
1.1 Зерттеу нәтижелері бойынша негізгі көрсеткіштер.....	19
1.2 Өлеуметтік-демографиялық блок .....	19
1.3 Мемлекеттік қызметтер рейтингі .....	25
1.4 Орталық мемлекеттік органдардың мемлекеттік қызметтер көрсету сапасы бойынша рейтингі.....	31
1.5 Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау бойынша жергілікті атқарушы органдардың рейтингі, өңірлердің және басқа да қызмет берушілер рейтингі.....	34
2 МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ САПАСЫНА ҚАНАҒАТТАНУ .....	45
2.1 Мемлекеттік қызметшілерді, бос мемлекеттік әкімшілік лауазымға орналасуға үміткерлерді және құқық қорғау қызметіне алғаш рет кіретін азаматтарды тестілеу..	45
2.2 Қазақстан Республикасы Президентінің жанындағы Мемлекеттік басқару академиясына жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру бағдарламалары бойынша, біліктілікті арттыру бағдарламалары бойынша құжаттар қабылдау және оқуға қабылдау.....	50
2.3 Уәкілетті ұйымдарға берілетін қолма-қол шетел валютасымен айырбастау операцияларына лицензия беру.....	55
2.4 Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкінде есептік тіркеуден өткен төлем ұйымдарының тізіліміне енгізу .....	60
2.5 Банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдарға банк операцияларына лицензия беру.....	62
2.6 Акцияларды орналастыру қорытындылары туралы есепті бекіту .....	64
2.7 Шифрлау (криптографиялық) құралдарын қамтитын тауарлардың сипаттамасы туралы нотификацияларды тіркеу .....	71
2.8. Үшінші елдермен сауда-саттықта тарифтік емес реттеу шаралары қолданылатын шифрлау (криптографиялық) құралдарын әкелуге, әкетуге және олардың транзитіне қорытынды (рұқсат беру құжатын) беру .....	75
2.9 Қазақстан Республикасы Жоғарғы Сотының жанындағы сот төрелігі академиясына оқуға құжаттарды қабылдау .....	79
2.10 Сот органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою .....	85
2.11 Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасы Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі Комитетінің және оның аумақтық басқармаларының мұрағаттары шеңберінде мұрағаттық анықтамаларды және/немесе мұрағаттық құжат көшірмелерін беру.....	91
2.12 Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитетінің есептері бойынша тұлғаның әкімшілік құқық бұзушылық жасағаны туралы мәлімет беру.....	96
2.13 Импорттан өзгеше жағдайларда азаматтық мақсаттағы, оның ішінде басқа тауарлардың құрамына кіріктірілген не кіретін радиоэлектрондық құралдар мен	

жоғары жиілікті құрылғыларды Қазақстан Республикасының аумағына әкелуге қорытындылар беру және (немесе) олардың импортына лицензия беру .....	100
2.14 Қазақстан Республикасының Ұлттық куәландырушы орталығының тіркеу куәліктерін беру және кері қайтарып алу.....	104
2.15 Шетелде баланың тууын мемлекеттік тіркеу .....	109
2.16 Қазақстан Республикасынан тыс жерде тұрақты және уақытша тұратын Қазақстан Республикасы азаматтарын есепке қою .....	112
2.17 Қазақстан Республикасынан тыс жерлерге тұрақты тұру үшін шығатын азаматтарға анықтамалар беру .....	115
2.18 Запастағы офицерлерге, сержанттарға, сарбаздарға әскери билеттер немесе олардың телнұсқаларын (әскери билеттердің орнына уақытша куәліктер) беру.....	120
2.19 Мерзімді баспасөз басылымдарын, ақпараттық агенттіктерді және желілік басылымдарды есепке қою немесе қайта есепке алу.....	125
2.20 Дінтану сараптамасын жүргізу .....	131
2.21 Тиісті аумақтағы эпизоотиялық жағдайды бағалауды ескере отырып, орны ауыстырылатын (тасымалданатын) объектілердің экспортына, импортына және транзитіне рұқсат беру.....	136
2.22 Карантинге жатқызылған өнімді Қазақстан Республикасының аумағында тасуға карантиндік сертификат беру.....	141
2.23 Қазақстан Республикасының халқын тұрғылықты жері бойынша тіркеу.....	146
2.24 Жүргізуші куәліктерін беру.....	152
2.25 Авторлық құқықпен қорғалатын объектілерге құқықтардың мемлекеттік тізіліміне мәліметтерді және олардың өзгерістерін енгізу .....	158
2.26 Заңды тұлғаларды мемлекеттік тіркеу, олардың филиалдары мен өкілдіктерін есептік тіркеу .....	163
2.27 Жоғары білім беру бағдарламалары бойынша оқыту үшін жоғары оқу орындарына құжаттар қабылдау және оқуға қабылдау.....	168
2.28. «Болашақ» халықаралық стипендиясы стипендиатының міндеттемелерін орындау кезінде жылжымайтын мүлік кепілін тоқтату туралы хабарлама беру.....	173
2.29 Балалар тамағы өнімдерін, тағамға тағамдық және биологиялық белсенді қоспаларды, генетикалық түрлендірілген объектілерді, бояғыштарды, дезинфекциялау, дезинсекциялау және дератизациялау құралдарын, сумен және тамақ өнімдерімен жанасатын материалдар мен бұйымдарды, химиялық заттарды, адам денсаулығына зиянды әсер ететін өнімдер мен заттардың жекелеген түрлерін мемлекеттік тіркеу немесе қайта тіркеу.....	178
2.30 Дәрілік заттар мен медициналық бұйымдардың қауіпсіздігі, сапасы мен тиімділігі туралы қорытынды беру .....	180
2.31 «Алтын» алқа», «Күміс алқа» алқаларымен наградталған немесе бұрын «Батыр ана» атағын алған, I және II дәрежелі «Ана даңқы» ордендерімен наградталған көп балалы аналарға мемлекеттік жәрдемақыны тағайындау.....	185
2.32 Баланың туылуына және бала күтіміне байланысты жәрдемақы тағайындау ..	189
2.33 Бақылау-касса машиналарын (БКМ) есепке қою және есептен шығару.....	195
2.34 Салықтарды, бюджетке төленетін төлемдерді, өсімпұл мен айыппұлдарды есепке жатқызуды және қайтаруды жүргізу .....	200



2.35 Экипаж мүшесінің куәлігін беру.....	204
2.36 Энергия аудиторларына кандидаттарды аттестаттау.....	207
2.37 Архивтік анықтамалар, архивтік құжаттардың көшірмелерін немесе архивтік үзінділерді беру.....	211
2.38 «Қазақстан Республикасының еңбек сіңірген спорт шебері», «Қазақстан Республикасының халықаралық дәрежедегі спорт шебері», «Қазақстан Республикасының спорт шебері», «Қазақстан Республикасының еңбек сіңірген жаттықтырушысы» спорттық атақтарын және біліктілігі жоғары деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы, біліктілігі жоғары деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы, біліктілігі орта деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы, біліктілігі орта деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы, біліктілігі жоғары деңгейдегі жоғары санатты әдіскер, біліктілігі орта деңгейдегі жоғары санатты әдіскер, біліктілігі жоғары деңгейдегі жоғары санатты нұсқаушы-спортшы, жоғары санатты ұлттық спорт төрешісі, ұлттық спорт төрешісі біліктілік санаттарын беру.....	216
2.39 Жекелеген тауар түрлерінің импортына және (немесе) экспортына лицензия беру.....	222
2.40 Сәйкестікті растау, тауардың шығарылған елін, Еуразиялық экономикалық одақ тауарының немесе шетел тауарының мәртебесін айқындау жөніндегі сарапшы-аудиторды аттестаттау.....	226
2.41 Кәсіпкерлік субъектілерінің санаттары туралы ақпарат беру.....	230
2.42 Табиғи монополиялар субъектілерін мемлекеттік тіркелімге енгізу және одан шығару.....	233
2.43 Экологиялық ақпарат беру.....	237
2.44 I санаттағы объектілер үшін қоршаған ортаға эмиссияларға рұқсат беру.....	241
2.45 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.....	245
2.46 Атом энергиясын пайдалану саласында қызметтер көрсету жөніндегі қызметті жүзеге асыруға лицензия беру.....	249
2.47 Жылжымайтын мүліктің меншік иесі (құқық иеленушісі) туралы мәліметте қамтитын техникалық паспортқа қосымша беру.....	253
2.48 Мемлекеттік жер кадастрының автоматтандырылған ақпараттық жүйесінің графикалық дерегімен жобаланып отырған жер учаскесін келісу.....	258
2.49 Жер учаскесін жеке меншікке ақысын бірден төлеп не бөліп төлеу арқылы сату.....	263
2.50 Құрылыс және реконструкция (қайта жоспарлау, қайта жабдықтау) жобаларын әзірлеу кезінде бастапқы материалдарды ұсыну.....	268
2.51 Техникалық, кәсіптік және орта білімнен кейінгі білімі бар кадрларды даярлауға арналған мемлекеттік білім беру тапсырысын орналастыру бойынша конкурсқа құжаттарды қабылдау.....	275
2.52 Елді мекен шегінде объект салу үшін жер учаскесін беру.....	281
2.53 Басым дақылдар, оның ішінде көпжылдық екпелер өндірісін дамытуды субсидиялау.....	288

2.54 Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымға бекіту.....	291
2.55 Азаматтық хал актілерін тіркеу туралы қайталама куәліктер немесе анықтамалар беру.....	297
2.56 Құрылыс-монтаждау жұмыстарына лицензия беру.....	303
2.57 Әскерге шақыруды кейінге қалдыру .....	308
2.58 Қорғаншыларға немесе қамқоршыларға жетім баланы (жетім балаларды) және ата-анасының қамқорлығынсыз қалған баланы (балаларды) күтіп-бағуға жәрдемақы тағайындау .....	311
2.59 Мүгедектерді сурдо-тифлотехникалық және міндетті гигиеналық құралдармен қамтамасыз ету .....	317
2.60 Мүгедектерді санаторий-курорттық емдеумен қамтамасыз ету .....	322
2.61 Азаматтардың жекелеген санаттарына дәрілік заттарды, мамандандырылған емдік өнімдерді, медициналық мақсаттағы бұйымдарды беру.....	327
2.62 Жедел медициналық көмек шақырту.....	332
2.63 II, III және IV санаттардағы объектілер үшін мемлекеттік экологиялық сараптама қорытындысын беру.....	336
2.64 Кең таралған пайдалы қазбаларды барлауға, өндіруге және бірлескен барлау мен өндіруге жер қойнауын пайдалану құқығының кепіл шартын тіркеу.....	341
2.65 Азаматтық хал актілерінің жазбаларын қалпына келтіру .....	343
2.66 Азаматтарды әскери қызметке шақырудан босату.....	349
2.67 Жетім балаға (жетім балаларға) және ата - анасының қамқорлығынсыз қалған балаға (балаларға) қамқоршылық немесе қорғаншылық белгілеу.....	351
2.68 Жұмыс іздеп жүрген адамдарға және жұмыссыздарға жәрдемдесу .....	357
2.69 Жергілікті өкілді органдардың шешімі бойынша мұқтаж азаматтардың жекелеген санаттарына әлеуметтік көмек тағайындау .....	364
2.70 Жүріп-тұруы қиын бірінші топтағы мүгедектерге жеке көмекшінің және есту кемістігі бар мүгедектерге ымдау тілі маманының қызметтерін ұсыну үшін мүгедектерге құжаттарды ресімдеу .....	370
ҚОРЫТЫНДЫЛАР МЕН ҰСЫНЫМДАР .....	375
А ҚОСЫМШАСЫ .....	379
Б ҚОСЫМШАСЫ .....	380

## КІРІСПЕ

Мемлекеттік қызметтер көрсету саласын одан әрі жетілдіру мемлекет пен азаматтардың өзара іс-қимылының тиімділігін арттырудың негізі болып табылады.

2013 жылдан бастап «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» Қазақстан Республикасының Заңы қабылданған сәттен бастап мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді ұсыну сапасы артып, оларды электрондық форматқа көшіру жүзеге асырылуда.

Мемлекеттік қызмет істері агенттігі мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қоғамдық мониторинг жүргізуді ұйымдастырады. Мұндай зерттеулерді тұрақты жүргізу көрсетілетін мемлекеттік қызметтер сапасының өзгеру серпінін қадағалауға және мемлекеттік органдардың жұмысын жақсарту жөнінде ұсынымдар енгізуге мүмкіндік береді.

Осы зерттеудің мақсаты көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына, қолжетімділігіне және рәсімдеріне қанағаттану деңгейін айқындау, сондай-ақ мемлекеттік қызметтер көрсету кезіндегі проблемалық мәселелерді анықтау болып табылады.

Жобаны іске асыру барысында көрсетілетін қызметті алушылар үшін салалық бағыттар бойынша мемлекеттік органдар көрсететін мемлекеттік қызметтің сапасы, қолжетімділігі (ашықтығы, жағдайлардың жайлылығы) және тәртібі туралы ақпарат алынды және жинақталды. Бұл ретте мониторинг қорытындылары бойынша алынған бағалау негізінде мемлекеттік органдар мен өңірлерді мемлекеттік қызметтер көрсету сапасы бойынша саралау жүргізілді. Мемлекеттік қызмет көрсететін қызмет берушілердің құзыреттілігі анықталды, сондай-ақ мемлекеттік қызмет көрсету кезінде проблемалық мәселелер, оның ішінде әкімшілік кедергілер анықталды.

Сонымен қатар, көрсетілетін көрсетушілерге деген сенім және мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді алу кезіндегі әлеуметтік шиеленіс деңгейі зерделенді. Сондай-ақ, халықтың нақты мемлекеттік қызметтерді, оның ішінде өңірлер бөлінісінде, мемлекеттік органдардың пайыздық арақатынасы бойынша ақпараттану деңгейі айқындалды.

Жоба аясында мемлекеттік қызметтердің қоғамдық мониторингінің халықаралық тәжірибесін зерттеу бойынша жұмыс жүргізілді және Қазақстанда қызметтерді бағалауды ұлттық тәсілдері біріздендірілді.

Жұмыстың нәтижесі бірыңғай әдіснаманы әзірлеу болды, оны пайдалану белгілі бір уақыт кезеңінде мемлекеттік қызметтер көрсету тиімділігінің өзгеру серпініне талдау жүргізуге мүмкіндік береді. Сондай-ақ, халық пен бизнеске жүргізілген сауалнаманың қорытындысы бойынша мемлекеттік қызметтер көрсету рәсімдерін жақсарту, оның ішінде оларды оңайлату, оңтайландыру, сондай-ақ оларды ұсыну мен жіктеудің бизнес-процестерін автоматтандыру бойынша ұсыныстар әзірленді.

Зерттеудің нәтижелерін ережелерге, стандарттарға және регламенттерге өзгерістер енгізу арқылы іске асыру мемлекеттік қызметтерді көрсету үдерісінің «шамадан тыс реттелуін» айтарлықтай төмендетеді.

## АББРЕВИАТУРАЛАР ЖӘНЕ ҚЫСҚАРТУЛАР

ҚР	Қазақстан Республикасы
ЖС	Жоғарғы Сот
БП	Бас прокуратура
ҰҚК	Ұлттық қауіпсіздік комитеті
МҚІА	Мемлекеттік қызмет істері агенттігі
ҚМ	Қорғаныс министрлігі
СІМ	Сыртқы істер министрлігі
ҚРМ	Қаржы министрлігі
МСМ	Мәдениет және спорт министрлігі
ЭМ	Энергетика министрлігі
БҒМ	Білім және ғылым министрлігі
ӘМ	Әділет министрлігі
ІІМ	Ішкі істер министрлігі
ҰЭМ	Ұлттық экономика министрлігі
АШМ	Ауыл шаруашылығы министрлігі
ҰБ	Ұлттық банк
ИИДМ	Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрлігі
АҚДМ	Ақпарат және қоғамдық даму министрлігі
ЕХӘҚМ	Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі
ДСМ	Денсаулық сақтау министрлігі
ЦДИФӨМ	Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігі
СИМ	Сауда және интеграция министрлігі
ЭГТРМ	Экология, геология және табиғи ресурстар министрлігі
ЖАО	Жергілікті атқарушы органдар
ОМО	Орталық мемлекеттік органдар
ЖОО	Жоғары оқу орны
ЭҰП немесе Egov.kz	«Электрондық үкімет» порталы
Elicense.kz	Қазақстан Республикасындағы электрондық лицензиялау
ХҚКО	Халыққа қызмет көрсету орталығы
Мемлекеттік корпорация	«Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» коммерциялық емес акционерлік қоғамы
ЭЦҚ	Электрондық цифрлық қолтаңба
ҚНРДА	Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі

## МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТТЕРДІҢ САПАСЫН БАҒАЛАУДЫҢ ҚОҒАМДЫҚ МОНИТОРИНГІНІҢ ӘДІСНАМАСЫ

Қоғамдық мониторингтің **мақсаты** көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына, қол жетімділігіне және тәртібіне қанағаттанушылық деңгейін айқындау, сондай-ақ мемлекеттік қызметтерді көрсету кезінде проблемалық мәселелерді анықтау болып табылады.

### Қоғамдық мониторингтің негізгі міндеттері:

- 1) Қазақстан Республикасында көрсетілетін қызметті алушылар үшін салалық бағыттар бойынша мемлекеттік органдар ұсынатын мемлекеттік қызметтің сапасы, қолжетімділігі және тәртібі туралы ақпарат алу;
- 2) қоғамдық мониторинг жүргізу қорытындылары бойынша алынған баллдар негізінде мемлекеттік органдар мен өңірлерді мемлекеттік қызметтер көрсету сапасы бойынша саралау;
- 3) мемлекеттік қызмет көрсету кезінде, оның ішінде әкімшілік кедергілерді анықтау бойынша проблемалық мәселелерді анықтау;
- 4) мемлекеттік қызметтерді алу кезінде қызмет көрсетушілерге сенім деңгейін анықтау;
- 5) мемлекеттік қызметтерді алу кезіндегі әлеуметтік шиеленістің деңгейін зерделеу;
- 6) нақты мемлекеттік қызметтерді алу бойынша халықтың ақпараттану деңгейін анықтау;
- 7) өңірлер, мемлекеттік органдар бөлінісінде пайыздық арақатынаста қанағаттану деңгейін айқындау;
- 8) мемлекеттік қызметтер көрсету рәсімдерін жақсарту үшін, оның ішінде оларды оңайлату, оңтайландыру, сондай-ақ оларды ұсыну мен жіктеудің бизнес-процестерін автоматтандыру бойынша ұсыныстар әзірлеу.

### Қоғамдық мониторинг объектісі – ҚР 17 өңірінің халқы, 18 жастан жоғары:

- 1) жеке тұлғалар;
- 2) заңды тұлғалар, сондай-ақ жеке кәсіпкерлер.

**Қоғамдық мониторинг мәні** – барлық мемлекеттік органдар мен «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы көрсететін 70 мемлекеттік қызметтің сапасы мен қолжетімділігіне қатысты көрсетілетін қызметті алушылардың пікірлері, мүдделері, ұсыныстары мен қалауы.

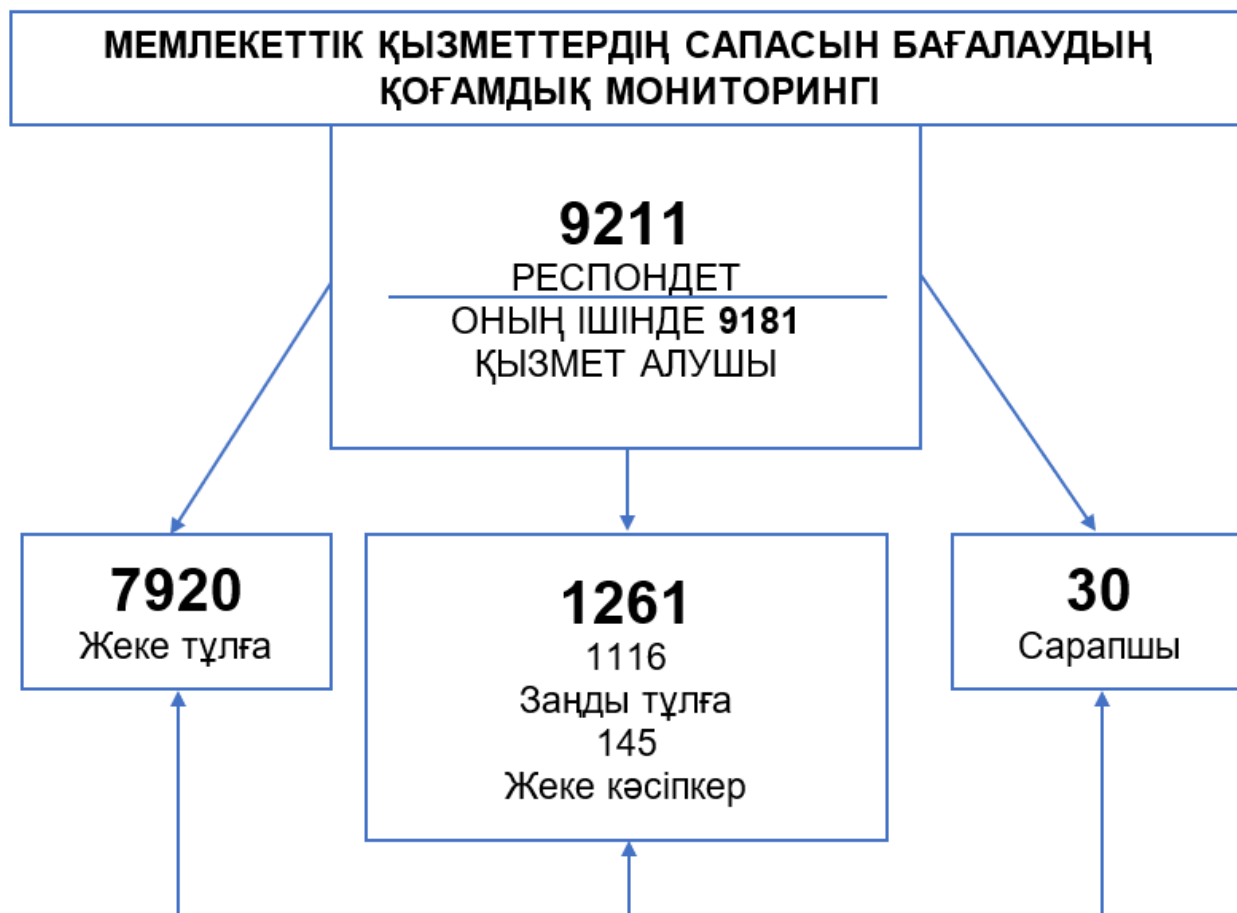
### Қоғамдық мониторинг стратегиясы

Қоғамдық мониторингті ұйымдастыру және жүргізу мынадай негізгі қағидаттарды сақтауға негізделеді:

- 1) Ашықтық - бастапқы деректерді жинау және өңдеу тәсілдері туралы ақпарат қажет болған жағдайда қолжетімді болуы тиіс;
- 2) Заңдылық – орындаушының нормативтік-құқықтық мәртебесі, басқа да қажетті құқықтық беретін құжаттардың (келісімшарт, келісім және т. б.) болуы.
- 3) Объективтілік - мониторинг нәтижелері қызмет көрсетушілердің қызметі туралы ақпараттың бұрмалануына әкелмеуі тиіс;
- 4) Жан-жақтылық - мемлекеттік қызметтер көрсету сапасы бойынша ақпарат жинаудың әртүрлі сандық және сапалық әдістерін пайдалану;

- 5) Шынайылық - мониторинг нәтижелері дәлдікке тексеру мүмкіндігіне жол бермеуі тиіс;
- 6) Бейтараптық - қоғамдық мониторингті ұйымдастыру және жүргізу жөніндегі қызметтерді көрсетуші тәуелсіз үкіметтік емес ұйым және/немесе объективті деректерді ұсынуға және қоғамдық мониторингті жүргізудің негізгі қағидаттарын сақтауға мүдделі жеке тұлға болып табылады.

**Респонденттер саны** – техникалық тапсырмаға сәйкес іріктеме жиынтығы 9000 респонденттен кем болмауы тиіс, іс жүзінде 9211 респонденттен жауап алынды, олардың 9181-і көрсетілетін қызметті алушылар болып табылады, оның ішінде:



1-диаграмма. Мемлекеттік қызметтердің сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингінің нақты іріктемесі, 2020 ж.

**Географиялық қамту** - зерттеу Қазақстанның облыстық қалаларын (облыс орталықтарын, әрбір облыстағы екінші дәрежелі маңызы бар қалаларды, ауылдық елді мекендерді қоса алғанда), сондай-ақ Нұр-сұлтан, Алматы және Шымкент республикалық маңызы бар қалаларды қамтыды.

### Зерттеу үлгісі

Аумақтық қағидат бойынша іріктемені есептеу мынадай формула бойынша жүргізілді:  $X=(N*P):100$ , мұндағы N – іріктелген жиынтық, P – халықтың пайызбен көрсетілген үлесі (статистикалық деректер бойынша). Бұл принцип іріктемедегі жалпы жиынтықтың пропорционалды көрінісін қамтиды. Іріктеменің ұқсас құрылымы іріктеме жиынтығын оңтайландыруға мүмкіндік береді, әрбір өңір мен тұтастай ел үшін іріктеменің көрнекілігін қамтамасыз етеді.

1-кесте. Респонденттердің саны бойынша зерттеудің нақты іріктемесі

Мемлекеттік органның атауы	Мемлекеттік қызметтің атауы	N
МҚИА	Мемлекеттік қызметшілерді, бос мемлекеттік әкімшілік лауазымға орналасуға үміткерлерді және құқық қорғау қызметіне алғаш рет кіретін азаматтарды тестілеу	245
	Қазақстан Республикасы Президентінің жанындағы Мемлекеттік басқару академиясына жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру бағдарламалары бойынша, біліктілікті арттыру бағдарламалары бойынша құжаттар қабылдау және оқуға қабылдау	159
ҰБ	Уәкілетті ұйымдарға берілетін қолма-қол шетел валютасымен айырбастау операцияларына арналған лицензия беру	33
	Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкінде есептік тіркеуден өткен төлем ұйымдарының тізіліміне енгізу	*
ҚНРДА	Банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдарға банк операцияларына лицензия беру	*
	Акцияларды орналастыру қорытындылары туралы есепті бекіту	16
ҰҚК	Шифрлау (криптографиялық) құралдарын қамтитын тауарлардың сипаттамасы туралы нотификацияларды тіркеу	12
	Үшінші елдермен сауда-саттықта тарифтік емес реттеу шаралары қолданылатын шифрлау (криптографиялық) құралдарын әкелуге, әкетуге және олардың транзитіне қорытынды (руқсат беру құжатын) беру	32
ЖС	Қазақстан Республикасы Жоғарғы Сотының жанындағы сот төрелігі академиясына оқуға құжаттарды қабылдау	109
	Сот органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою	120
БП	Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасы Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі Комитетінің және оның аумақтық басқармаларының мұрағаттары шеңберінде мұрағаттық анықтамаларды және/немесе мұрағаттық құжат көшірмелерін беру	125
	Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитетінің есептері бойынша тұлғаның әкімшілік құқық бұзушылық жасағаны туралы мәлімет беру	19
ЦДИФӨМ	Импорттан өзгеше жағдайларда азаматтық мақсаттағы, оның ішінде басқа тауарлардың құрамына кіріктірілген не кіретін радиоэлектрондық құралдар мен жоғары жиілікті құрылғыларды Қазақстан Республикасының аумағына әкелуге қорытындылар беру және (немесе) олардың импортына лицензия беру	19
	Қазақстан Республикасының Ұлттық куәландырушы орталығының тіркеу куәліктерін беру және кері қайтарып алу	11
СІМ	Шетелде баланың тууын мемлекеттік тіркеу	28
	Қазақстан Республикасынан тыс жерде тұрақты және уақытша тұратын Қазақстан Республикасы азаматтарын есепке қою	80
ҚМ	Қазақстан Республикасынан тыс жерлерге тұрақты тұру үшін шығатын азаматтарға анықтамалар беру	70
	Запастағы офицерлерге, сержанттарға, сарбаздарға әскери билеттер (әскери билеттердің орнына уақытша куәліктер) немесе олардың телнұсқаларын беру	262
АҚДМ	Мерзімді баспасөз басылымдарын, ақпараттық агенттіктерді және желілік басылымдарды есепке қою немесе қайта есепке алу	69
	Дінтану сараптамасын жүргізу	12
АШМ	Тиісті аумақтағы эпизоотиялық жағдайды бағалауды ескере отырып, орны ауыстырылатын (тасымалданатын) объектілердің экспортына, импортына және транзитіне рұқсат беру	84
	Карантинге жатқызылған өнімді Қазақстан Республикасының аумағында тасуға карантиндік сертификат беру	131
ІІМ	Қазақстан Республикасының халқын тұрғылықты жері бойынша тіркеу	438
	Жүргізуші куәліктерін беру	462
ӘМ	Авторлық құқықпен қорғалатын объектілерге құқықтардың мемлекеттік тізіліміне мәліметтерді және олардың өзгерістерін енгізу	124
	Заңды тұлғаларды мемлекеттік тіркеу, олардың филиалдары мен өкілдіктерін есептік тіркеу	147
БҒМ	Жоғары білім беру бағдарламалары бойынша оқыту үшін жоғары оқу орындарына құжаттар қабылдау және оқуға қабылдау	102
	«Болашақ» халықаралық стипендиясы стипендиатының міндеттемелерін орындау кезінде жылжымайтын мүлік кепілін тоқтату туралы хабарлама беру	79
ДСМ	Балалар тамағы өнімдерін, тағамға тағамдық және биологиялық белсенді қоспаларды, генетикалық түрлендірілген объектілерді, бояғыштарды, дезинфекциялау, дезинсекциялау және дератизациялау құралдарын, сумен және тамақ өнімдерімен жанасатын материалдар мен бұйымдарды, химиялық заттарды, адам денсаулығына зиянды әсер ететін өнімдер мен заттардың жекелеген түрлерін мемлекеттік тіркеу немесе қайта тіркеу	*
	Дерілік заттар мен медициналық бұйымдардың қауіпсіздігі, сапасы мен тиімділігі туралы қорытынды беру	74
ЕХӘҚМ	«Алтын» алқа», «Күміс алқа» алқаларымен наградталған немесе бұрын «Батыр ана» атағын алған, I және II дәрежелі «Ана даңқы» ордендерімен наградталған көп балалы аналарға мемлекеттік жәрдемақыны тағайындау	250
	Баланың туылуына және бала күтіміне байланысты жәрдемақы тағайындау	198
ҚМ	Бақылау-касса машиналарын (БКМ) есепке қою және есептен шығару	149
	Салықтарды, бюджетке төленетін төлемдерді, өсімпұл мен айыппұлдарды есепке жатқызуды және қайтаруды жүргізу	149
ИИДМ	Экипаж мүшесінің куәлігін беру	5

Мемлекеттік органның атауы	Мемлекеттік қызметтің атауы	N
	Энергия аудиторларына кандидаттарды аттестаттау	77
МСМ	Архивтік анықтамалар, архивтік құжаттардың көшірмелерін немесе архивтік үзінділерді беру	282
	«Қазақстан Республикасының еңбек сіңірген спорт шебері», «Қазақстан Республикасының халықаралық дәрежедегі спорт шебері», «Қазақстан Республикасының еңбек сіңірген жаттықтырушысы» спорттық атақтарын және біліктілігі жоғары деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы, біліктілігі жоғары деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы, біліктілігі орта деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы, біліктілігі орта деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы, біліктілігі жоғары деңгейдегі жоғары санатты әдіскер, біліктілігі орта деңгейдегі жоғары санатты әдіскер, біліктілігі жоғары деңгейдегі жоғары санатты нұсқаушы-спортшы, жоғары санатты ұлттық спорт төрешісі, ұлттық спорт төрешісі біліктілік санаттарын беру	120
СИМ	Жекелеген тауар түрлерінің импортына және (немесе) экспортына лицензия беру	16
	Сәйкестікті растау, тауардың шығарылған елін, Еуразиялық экономикалық одақ тауарының немесе шетел тауарының мәртебесін айқындау жөніндегі сарапшы-аудиторды аттестаттау	66
ҰЭМ	Кәсіпкерлік субъектілерінің санаттары туралы ақпарат беру	8
	Табиғи монополиялар субъектілерін Мемлекеттік тіркелімге енгізу және одан шығару	27
ЭГТРМ	Экологиялық ақпарат беру	*
	I санаттағы объектілер үшін қоршаған ортаға эмиссияларға рұқсат	26
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	80
	Атом энергиясын пайдалану саласында қызметтер көрсету жөніндегі қызметті жүзеге асыруға лицензия беру	46
Мемлекеттік корпорация	Жылжымайтын мүліктің меншік иесі (құқық иеленушісі) туралы мәліметте қамтитын техникалық паспортқа қосымша беру	200
	Мемлекеттік жер кадастрының автоматтандырылған ақпараттық жүйесінің графикалық дерегімен жобаланып отырған жер учаскесін келісу	225
ЖАО	Жер учаскесін жеке меншікке ақысын бірден төлеп не бөліп төлеу арқылы сату	104
	Құрылыс және реконструкция (қайта жоспарлау, қайта жабдықтау) жобаларын әзірлеу кезінде бастапқы материалдарды ұсыну	295
	Техникалық, кәсіптік және орта білімнен кейінгі білімі бар кадрларды даярлауға арналған мемлекеттік білім беру тапсырысын орналастыру бойынша конкурсқа құжаттарды қабылдау	99
	Елді мекен шегінде объект салу үшін жер учаскесін беру	193
	Басым дақылдар, оның ішінде көпжылдық егіндер өндірісін дамытуды субсидиялау	*
	Алғашқы медициналық-санитариялық көмек көрсететін медициналық ұйымдарға тіркелу	309
	Азаматтық хал актілерін тіркеу туралы қайталама куәліктер немесе анықтамалар беру	334
	Құрылыс-монтаждау жұмыстарына лицензия беру	97
	Әскерге шақыруды кейінге қалдыру	*
	Қорғаншыларға немесе қамқоршыларға жетім баланы (жетім балаларды) және ата-анасының қамқорлығынсыз қалған баланы (балаларды) күтіп-бағуға жәрдемақы тағайындау	244
	Мүгедектерді сурдо-тифлотехникалық және міндетті гигиеналық құралдармен қамтамасыз ету	363
	Мүгедектерді санаторий-курорттық емдеумен қамтамасыз ету	275
	Азаматтардың жекелеген санаттарына дәрілік заттарды, мамандандырылған емдік өнімдерді, медициналық мақсаттағы бұйымдарды беру	121
	Жедел медициналық көмек шақырту	213
	II, III және IV санаттардағы объектілер үшін мемлекеттік экологиялық сараптама қорытындысын беру	78
	Кең таралған пайдалы қазбаларды барлауға, өндіруге жер қойнауын пайдалану құқығының кепіл шартын тіркеу	*
	Азаматтық хал актілерінің жазбаларын қалпына келтіру	164
	Азаматтарды әскери қызметке шақырудан босату	*
	Жетім балаға (жетім балаларға) және ата - анасының қамқорлығынсыз қалған балаға (балаларға) қамқоршылық немесе қорғаншылық белгілеу	135
	Жұмыс іздеп жүрген адамдарға және жұмыссыздарға жәрдемдесу	408
	Жергілікті өкілді органдардың шешімі бойынша мұқтаж азаматтардың жекелеген санаттарына әлеуметтік көмек тағайындау	387
	Жүріп-тұруы қиын бірінші топтағы мүгедектерге жеке көмекшінің және есту кемістігі бар мүгедектерге ымдау тілі маманының қызметтерін ұсыну үшін мүгедектерге құжаттарды ресімдеу	376
	<b>ИТОГО</b>	<b>9181</b>

\*8 мемлекеттік қызмет бойынша қызмет алушылардың аздығына және/немесе байланыс деректерінің болмауына байланысты қызмет алушылардан жаппай сауалнама жүргізілген жоқ, осы мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау үшін әдістемелік ұсынымдарда жазылған сапалы зерттеу әдістері қолданылды.



## Зерттеу әдістері

Зерттеудің қойылған мақсаттарын шешу және міндеттерін іске асыру үшін кабинеттік зерттеулер, ақпарат жинаудың сандық және сапалық әдістері қолданылды.

1. **Кабинеттік зерттеулер** (desk research) – кабинеттік зерттеулер шеңберінде орталық мемлекеттік органдарға әрбір мемлекеттік қызмет түрі бойынша қажетті ақпаратты – қызметтің өзекті стандартының деректерін, 2020 жылғы 1 қаңтардан бастап шілдеге дейін қоса алғанда қызметті алған адамдардың жалпы санын және көрсетілетін қызметті алушылардың байланыс деректерін және т. б. ұсыну туралы өтінішпен ресми сұраныстар жасалды. Сонымен қатар, кабинеттік зерттеулер мемлекеттік қызмет туралы алғашқы ақпарат алу сияқты міндеттерді жүзеге асырды.

2. **Сандық әдіс** – қызметті алушыларға төмендегілерді пайдалана отырып жаппай сауалнама жүргізу:

- 1) онлайн сауалнама;
- 2) телефон арқылы сұрау;
- 3) «қарлы кесек» әдісімен сауалнама жүргізу (қажеттілігіне қарай).

3. **Сапалы зерттеу** әдісінде қолданылды:

- 1) зерттеу бағыттары, БАҚ, қоғамдық ұйымдар, ғылыми мекемелер, құқық қорғау және сот органдарының мамандарымен «сараптамалық сауалнама» әдісі. Сарапшылар саны – 30-дан кем емес.
- 2) «Құпия сатып алушы» әдісі (ағылш. "Mystery Shopping") клиенттерге қызмет көрсету сапасын тексерудің, біздің жағдайда қызмет алушыларға қызмет көрсетудің, демек, мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыру тәсілдерін анықтаудың барлық қазіргі заманғы әдістерінің ішінде айтарлықтай нәтижелі болып табылады. Зерттеу аясында проблемалық мемлекеттік қызметтер бойынша «Құпия сатып алушы» әдісімен кемінде 20 сұхбат жүргізілді.
- 3) мақсатты аудитория өкілдерінің, осы саладағы мамандар мен сарапшылардың пікірлерін алу мақсатында жүргізілген «терең сұхбат» әдісі. Қоғамдық мониторингте терең сұхбат әдісі қызметті алушылардан мемлекеттік қызметті алу процесінде туындайтын проблемаларды, шиеленістер мен кедергілерді анықтау мақсатында қолданылды. Нәтижелерде міндетті түрде респонденттің сапа, қолжетімділік критерийлері және мемлекеттік қызмет көрсету тәртібінің рәсімдері бойынша ұстанымы көрсетіледі, сондай-ақ осы көрсеткіштер мен жалпы қызметтерді жетілдіру бойынша нақты ұсыныстары берілді.
- 4) проблемалық мемлекеттік қызметтер бойынша (фокус-топтардың құрамына мемлекеттік органның өкілдерін және «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясының қызметкерлерін қоса отырып) кемінде бір фокус-топтық пікірсайыс өткізілді (кемінде 8-10 адам). Фокус-топтық сұхбаттың жоспарланған ең аз саны – 5-тен кем емес.

## 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.

## Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау критерийлері

1. Қолжетімділік
2. Ақпарат
3. Қызметкерлер
4. Рәсім
5. Мерзімдер
6. Шығындар
7. Кері байланыс
8. Нәтиже

<b>ҚОЛЖЕТІМДІЛІК</b>	Қызметті алу кезінде ғимаратқа, қызмет көрсетушінің сервистеріне, ыңғайлылыққа және жайлылыққа, қолжетімділікке (оның ішінде физикалық, техникалық) қанағаттанған көрсетілетін қызметті алушылардың үлесі
<b>АҚПАРАТ</b>	Қызметті ұсыну тәртібі туралы ақпараттың сапасына, қолжетімділігіне және түсініктілігіне қанағаттанған көрсетілетін қызметті алушылардың үлесі
<b>ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР</b>	Көрсетілетін қызметті беруші персоналының не көрсетілетін қызметті алу кезінде электрондық виртуалды консультация сервисінің жұмысына қанағаттанған көрсетілетін қызметті алушылардың үлесі
<b>РӘСІМ</b>	Мемлекеттік қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған көрсетілетін қызметті алушылардың үлесі
<b>МЕРЗІМДЕР</b>	Қызмет нәтижелерінің күту мерзіміне және уақытына қанағаттанған қызмет алушылардың үлесі
<b>ШЫҒЫНДАР</b>	Регламенттелген және регламенттелмеген шығындар деңгейіне қанағаттанған көрсетілетін қызметті алушылардың үлесі
<b>КЕРІ БАЙЛАНЫС</b>	Шағымданудың қолданыстағы тәртібіне және нәтижелеріне қанағаттанған көрсетілетін қызметті алушылардың үлесі
<b>НӘТИЖЕ</b>	Қызмет көрсету нәтижесіне қанағаттанған қызмет алушылардың үлесі (құжат, сервис және т. б.)

2-диаграмма. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау критерийлері

## Есептеу әдісі

Аталған қоғамдық мониторинг «Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі әдіснамасы» (2019 жыл) және «Цифрлық мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының қоғамдық мониторингі» (2020 жыл) әдістемелік ұсынымдары негізінде жүргізілді. Аталған әдістемелік ұсынымдар мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану мен бағалау деңгейін анықтайтын қызмет алушылардың жауаптары арасындағы корреляцияны белгілей отырып, себеп-салдар байланыстарын талдауды зерттеу кезінде сандық және сапалық құрамдастарды ескереді.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау кезінде бағалаудың 5 балдық шкаласы пайдаланылады, қандай да бір қызметті бағалау нәтижелері бойынша орташа балл шығарылады, ол бойынша барлық рейтингтер есептеледі. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын «5» балға («өте жақсы») бағалағандардың жиынтық үлесі бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың қанағаттану деңгейі шығарылады.

### 5 балдық бағалау шкаласын интерпретациялау:

**«5» балл** – «өте жақсы», қызмет уақытында еш шағымсыз, шығынсыз<sup>1</sup> және кедергісіз<sup>2</sup> көрсетілді;

**«4» балл** – «жақсы», қызмет аз шағымдармен және/немесе шығындармен көрсетілді және/немесе кедергілер болды;

**«3» балл** – «қанағат», қызмет бірқатар шағымдармен, шығындармен және кедергілермен көрсетілді;

**«2» балл** – «қанағаттанарлықсыз», қызмет көптеген бұзушылықтармен көрсетілді, сыбайлас жемқорлық немесе басқа да кедергілер болды;

**«1» балл** – «жұмыс жоқ» - еңсерілмейтін кедергілерге, шығындарға байланысты қызмет көрсетілмеді.

### Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың 5 балдық жүйесі бойынша есептеу:

$$Q = \frac{((n_1 \cdot x_1) + (n_2 \cdot x_2) + (n_3 \cdot x_3) + (n_4 \cdot x_4) + (n_5 \cdot x_5))}{N_{1...5}}$$

мұндағы:

- **Q** - Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі
- **x<sub>1</sub>** - «1» бағасы
- **x<sub>2</sub>** - «2» бағасы
- **x<sub>3</sub>** - «3» бағасы
- **x<sub>4</sub>** - «4» бағасы
- **x<sub>5</sub>** - «5» бағасы
- **n** - тиісті баға қойған респонденттердің саны
- **N<sub>1...5</sub>** - өлшем бойынша (1-ден 5 баллға дейін) өз бағаларын қойған сұралған респонденттердің жалпы саны.

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау 8 негізгі критерий бойынша жүргізілді (2-диаграмманы қараңыз), олар кіші критерийлерге бөлінеді. Сондай-ақ бағаларды бөлу кезінде көрсетілетін қызметті алу нысаны (қағаз және электрондық)

<sup>1</sup> «Шығындар» дегеніміз - қаржылық, эмоционалдық және денсаулыққа байланысты шығындарды білдіреді.

<sup>2</sup> «Кедергі» дегеніміз - әкімшілік, бюрократиялық, сыбайлас жемқорлық, ақпараттық, техникалық, аумақтық және басқа кедергілер.

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 үкімет» 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-кеңсе) немесе қызмет электрондық ресурстарда онлайн «үйден шықпай» өз бетінше алғанын дәл анықтауға арналған бірқатар сұрақтар қойылды.

Кейіннен сауалнамалық нұсқаулықта қызмет алушыларға мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың негізгі 8 критерийі негізінде сұрақтар қойылды (2-диаграмманы қараңыз). Әр бағалау критерийінде ішкі қызмет критерийлері бар, олар әрі қарай негізгі қызмет көрсетушілердің жауапкершілік салаларына тағайындалды.

**«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ арқылы мемлекеттік қызметті алу кезінде қызмет көрсетушілер арасындағы жауапкершілік салалары келесідей бөлінді:**

1. ХҚКО-ға келесідей кіші критерийлер жатқызылды -

- 1.1 Қызметкерлер сауатты және ақпаратқа ие, жедел, сыпайы және қызмет алушының қажеттіліктеріне мұқият қарайды;
- 1.2 ХҚКО/көрсетілетін қызметті 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 көрсетушінің ғимаратындағы ақпарат және байланыс, оның ішінде ғимаратта қажетті және түсінікті белгілердің болуы, қажетті кеңселер мен қызметкерлерді оңай іздеу, қадамдық нұсқаулар беру/қызмет алу туралы ақпарат, қызметті алушының қатынас тіліндегі қызмет туралы ақпарат (таңдау бойынша қазақ, орыс);
- 1.4 Қызметті алу үшін қажетті құжаттардың тізбесі туралы толық ақпарат беру;
- 1.5 Қызмет алу орнында кезекті ұйымдастыру және кезекте күтудің қолайлы уақыты;
- 1.6 Қызмет үшін ақы төлеудің түсінікті және ыңғайлы тәсілі (егер қызмет ақылы болса).

2. Мемлекеттік органға мынадай кіші критерийлер жатқызылды: –

- 2.1 Құжаттарды жинау және тапсыру рәсімі, сондай-ақ құжаттарды толтыруға арналған нысандар мен бланкілер қызметті алушылар үшін қарапайым және түсінікті;
- 2.2 Қызметті алу мерзімі қызмет алушылар үшін қолайлы;
- 2.3 Қызмет үшін ресми төлем қолайлы (егер қызмет ақылы болса), қызметті алуға қосымша шығындар минималды 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 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;

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

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

1. «Электрондық үкімет» веб-порталына мынадай кіші критерийлер жатқызылды: -

1.1 Порталда тіркеудің қол жетімділігі мен ыңғайлылығы, ЭЦҚ-кілтін алу және пайдалану қарапайымдылығы, сондай-ақ порталдың (онлайн-алаңдар) сыртқы түрі, дизайны, құрылымдық ұйымдастырылуы;

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 Порталға құжаттарды жүктеу мүмкіндігі, қарапайымдылығы;

1.4 Виртуалды ассистенттің жұмысы, оның ішінде пайдалану ыңғайлылығы, сұранымға жауаптың толықтығы мен жылдамдығы;

1.5 Қызмет үшін ақы төлеудің түсінікті және ыңғайлы тәсілі (егер қызмет ақылы болса).

2. Мемлекеттік органға мынадай кіші критерийлер жатқызылды: –

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 көрсетілді;

2.3 Қызмет үшін ресми төлем қолайлы (егер қызмет ақылы болса), қызметті алуға қосымша шығындар минималды 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 қызметті алушыны қанағаттандырды (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат, лицензия және т. б. қателер болған жоқ және т. б.).

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);

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

Төменде қызмет көрсетушілердің жауапкершілік аймағына сәйкес бағаларды (орташа балдарды) бөлу мысалдары келтірілген (2 және 3-кестелерді қараңыз).

**2-кесте. Көрсетілетін қызметті көрсетушінің кеңсесінде, қызметті көрсетушінің қызметкерінен, оның ішінде «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясында» алынған мемлекеттік қызметтер үшін баллдарды бөлістіру**

<i>Қызмет ХҚКО-да менеджерден, оның ішінде өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына / қызмет беруші қызметкерінен алынды</i>					
Мемлекеттік қызметтің атауы		Орташа балл		Қанағаттану деңгейі %	
<b>ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР:</b>					
Қызметкерлер сауатты, ақпаратқа ие	4,59	4,65		73,1%	76,7%
Қызметкерлер жедел қызмет көрсетеді	4,61			73,1%	
Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді мұқият қарайды	4,75			83,9%	
<b>ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҮЙІМДІЛІК:</b>					
Қызмет берушінің ғимараты ыңғайлы орналасқан	4,65	4,76		78,5%	85,4%
Үйіміз жұмыс уақыты	4,90			91,4%	
Жеткілікті тұрақ орындары бар	4,55			77,4%	
Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа физикалық кіруге және онда болуға ешқандай кедергілер болған жоқ)	4,90			92,5%	
Қажетті күту аймақтары болды, олар ыңғайлы болды	4,77			87,1%	
<b>АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ:</b>					
Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	4,88	4,85		89,2%	88,4%
Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,89			92,5%	
Ақпаратқа (мысалы, интернетке, телефонға және т. б.) қол жеткізу мүмкіндігі ұсынылды	4,75			77,4%	
Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,80			86,0%	
Менің қазақ және орыс тілдерін таңдау мүмкіндігім болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	4,94			96,8%	
<b>РӘСІМ:</b>					
Құжаттарды жинау және тапсыру рәсімі қарапайым және түсінікті	4,68	4,76		79,6%	82,8%
Нысандар мен бланкілер, басқа құжаттар түсінуге оңай болды	4,77			83,9%	
Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берілді	4,83			84,9%	
<b>МЕРЗІМДЕР:</b>					
Қызметті алу үшін қажетті мерзім қолайлы	4,65	4,68		79,6%	81,7%
Қызмет көрсету орнында күту, кезек күту уақыты қолайлы	4,70			83,9%	
<b>ШЫҒЫНДАР:</b>					
Төлем сомасы қолайлы*		4,83			80,6%
Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды *					
Қызметті алу үшін менде қосымша шығындар болған жоқ (ксерокөшірме, фотосурет, бланкілер, комиссиялар және т.б.)	4,69			72,0%	
Мен қызметтерді алу үшін бейресми шығындарға (байланыс, пара) ұшыраған жоқпын	4,96			89,2%	
<b>КЕРІ БАЙЛАНЫС:</b>					
Қысқа мерзімде өзімнің шағымымға жауап алдым	3,00	3,50		0,0%	0,0%
Шағым беру бойынша қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	4,00			0,0%	
<b>НӘТИЖЕ:</b>					
Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,68	4,68		80,6%	80,6%

\* егер қызмет тегін көрсетілсе, баға қойылмайды, есепке алынбайды

**Мемлекеттік корпорация**

**4,62**

**74,6%**

**Мемлекеттік орган**

**4,47**

**62,5%**

	Мемлекеттік корпорация, қызмет көрсетушінің кеңсесі
	Мемлекеттік орган
	Жауапкершіліктің жалпы аймағы (балл барлығына есептеледі)

**3-кесте. Электрондық онлайн порталдар, сервистер, сайттар, оның ішінде «электрондық үкімет» порталы арқылы дербес алынған мемлекеттік қызметтер үшін баллдарды бөлістіру**

<i>Қызмет өз бетінше, онлайн, порталдан, сайттан алынды</i>					
Мемлекеттік қызметтің атауы		орташа балл	Қанағаттану деңгейі %		
<b>ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ:</b>					
Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелу оңай	4,09	4,52	4,53	18,2%	61,4%
ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,64			81,8%	
ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,73			81,8%	
Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңдардың) сыртқы түрі (дизайны) және құрылымдық ұйымдастырылуы	4,64			63,6%	
<b>АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ:</b>					
Порталда (онлайн-алаңда) қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығы	4,09	4,49	4,53	36,4%	61,8%
Қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша порталдағы (онлайн-алаңдағы) ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігі	4,55			63,6%	
Порталда қызметті алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігі	4,27			36,4%	
Порталда ақпарат қазақ /орыс тілінде бар	4,82			90,9%	
Порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,73			81,8%	
<b>РӘСІМ:</b>					
Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанциялар, кабинеттер бойынша жүру)	4,64	4,67	4,53	81,8%	72,7%
Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн алуға болады)	4,55			63,6%	
Электрондық қызметті алу үшін қажетті / талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу еш қиындықсыз өтті	4,70			72,7%	
Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,80			72,7%	
<b>МЕРЗІМДЕР:</b>					
Алынған құжат/электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,60	4,60	4,53	72,7%	72,7%
<b>ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ:</b>					
ВА пайдалану ыңғайлылығы	3,25	3,67	4,53	0,0%	16,7%
Жіберілген сауалға жауаптың толықтығы	4,00			50,0%	
Жіберілген сұрауға жауап беру жылдамдығы	3,75			0,0%	
<b>ШЫҒЫНДАР:</b>					
Төлем сомасы қолайлы *		4,86	4,53		90,9%
Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды *					
Қызметті алу үшін менде қосымша шығындар болған жоқ (ксерокөшірме, фотосурет, бланкілер, комиссиялар және т.б.)	4,73			81,8%	
Мен қызметтерді алу үшін бейресми шығындарға (байланыс, пара) ұшыраған жоқпын	5,00			100,0%	
<b>КЕРІ БАЙЛАНЫС:</b>					
Қысқа мерзімде өзімнің шағымыма жауап алдым **		4,90	4,53		81,8%
Шағым беру бойынша қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды **					
<b>НӘТИЖЕ:</b>					
Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,90	4,90	4,53	81,8%	81,8%

\* егер қызмет тегін көрсетілсе, баға қойылмайды, есепке алынбайды

\*\* егер шағымдар болмаған жағдайда, баға қойылмайды, есепке алынбайды

**Портал (электронды ресурс)**

**4,34**

**52,9%**

**Мемлекеттік орган**

**4,75**

**78,4%**

	Портал (электронды ресурс)
	Мемлекеттік орган
	Жауапкершіліктің жалпы аймағы (балл барлығына есептеледі)



# I. ҚОҒАМДЫҚ МОНИТОРИНГ НӘТИЖЕЛЕРІ

## 1.1 Зерттеу нәтижелері бойынша негізгі көрсеткіштер

### 1.2 Әлеуметтік-демографиялық блок

2020 жылғы 17 қазан мен 18 желтоқсан аралығындағы кезеңде ОМО және ЖАО-ға қатысты бекітілген 70 мемлекеттік қызмет түрі бойынша жаппай сауалнама жүргізу қорытындылары бойынша 9 181 қызмет алушы сұралды. Сауалнамамен республикалық маңызы бар 2 қаланы және астананы қоса алғанда, Қазақстан Республикасының барлық 17 өңірі қамтылды (4-кестені қараңыз).

#### 4-кесте. Өңірлер бөлінісінде нақты іріктемелі жиынтық

Аймақ	Саны	%
Ақмола облысы	461	5,0%
Ақтөбе облысы	437	4,8%
Алматы облысы	430	4,7%
Атырау облысы	408	4,4%
Шығыс Қазақстан облысы	498	5,4%
Жамбыл облысы	387	4,2%
Батыс Қазақстан облысы	402	4,4%
Қарағанды облысы	549	6,0%
Қостанай облысы	463	5,0%
Қызылорда облысы	418	4,6%
Маңғыстау облысы	422	4,6%
Павлодар облысы	506	5,5%
Солтүстік Қазақстан облысы	402	4,4%
Түркістан облысы	431	4,7%
Нұр-Сұлтан қ.	1191	13,0%
Алматы қ.	957	10,4%
Шымкент қ.	711	7,7%
Басқа елдер	108	1,2%
Барлығы	9181	100,0%

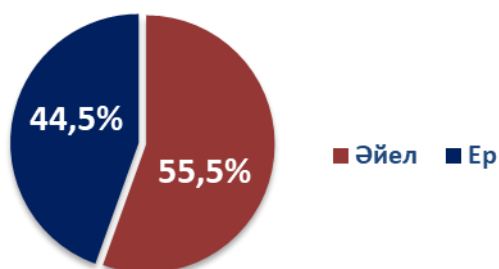
Сауалнамаға республиканың 267 елді мекенінде тұратын қызмет алушылар, сондай-ақ басқа елдердің тұрғындары қатысты. Сұралған қызмет алушылардың көпшілігі қала тұрғындары болып табылады, іріктемедегі ауыл тұрғындарының үлесі 23,3%-ды құрады (3-диаграмманы қараңыз).



3-диаграмма. Елді мекен түрі

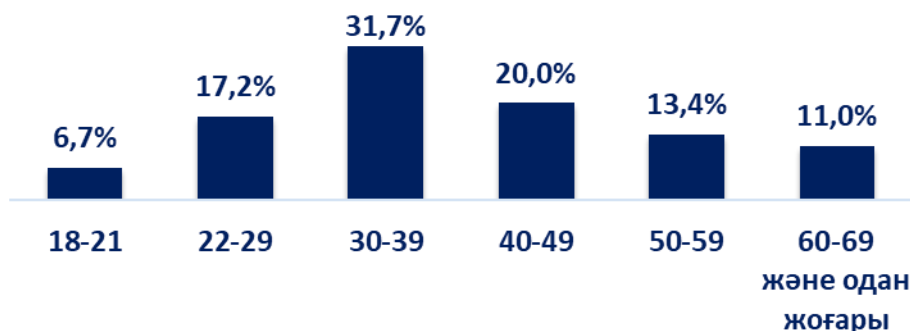


Гендерлік аспектіде сұралғандар арасында әйелдер басым (респонденттердің жалпы санының 55,5%-ы, респондент-ерлердің үлесі 44,5%-ды құрады (4-диаграмманы қараңыз).



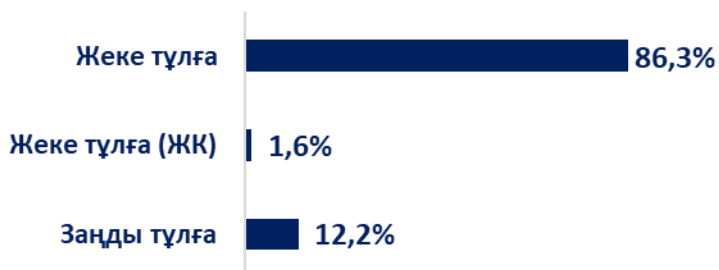
4-диаграмма. Респонденттердің гендерлік бөлінуі

Сауалнамаға 18 жастан бастап барлық жас топтарының өкілдері қатысты. Сұралғандардың көпшілігі 30-39 жас (31,7%), 40-49 жас (20%), 22-29 жас (17,2%) жас топтарына кіреді (5-диаграмманы қараңыз).



5-диаграмма. Респонденттердің жас құрылымы

Сауалнамаға қатысқан қызметті алушылардың басым көпшілігі жеке тұлғалар болып табылады (іріктеменің 86,3%). Сондай-ақ, қызмет алушылар болып табылатын заңды тұлғалардың өкілдерінен (респонденттердің жалпы санының 12,2%) және жеке кәсіпкерлерден (іріктеменің 1,6%) сауалнама алынды. Сұралғандардың 98,9%-ы ҚР резиденттері болып табылады (6-диаграмманы қараңыз).



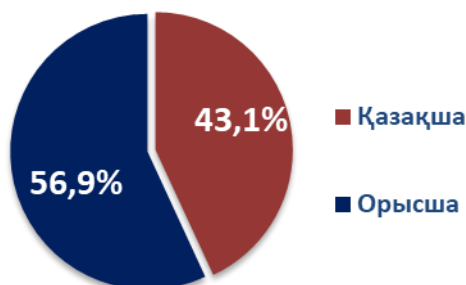
6-диаграмма. Респонденттер мәртебесі

### Электрондық мемлекеттік қызметтер көрсету процесінің инфрақұрылымдық қамтамасыз етілуіне қолжетімділік және бағалау

Әрбір 10-шы қызмет алушы физикалық қолжетімділікті және коммуникациялардың тиімділігін қамтамасыз етуге ерекше қиындықтарды атап өтті:

сұралғандардың 10%-ында көрсетілетін қызметті берушінің ғимаратына физикалық қолжетімділікті қамтамасыз етуде проблемалары бар (инвадийлік бар), сұралған қызметті алушылардың 1%-ында арнайы коммуникациялармен қамтамасыз етуге қажеттілік бар (шет тілінен аудармашы, Брайль тілі, сурдоаудармашы).

Мемлекеттік қызмет алушылар жиі пайдаланған басым тіл орыс тілі - 56,9%, қазақ тілінде қызмет алушылар 43,1% құрады (7-диаграмманы қараңыз).



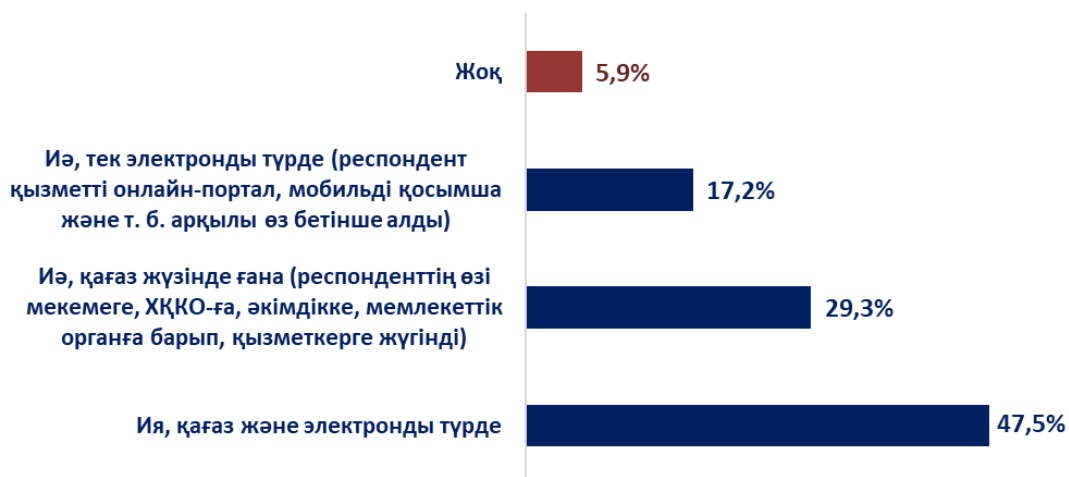
7-диаграмма. Қызметті алу кезінде сөйлеген/қолданылған тіл

Еліміздің солтүстік, шығыс және орталық өңірлерінде мемлекеттік қызметтерді алуда орыс тілі басым тіл болып табылатындығын айта кету керек. Оңтүстік және батыс үшін (БҚО-ны қоспағанда) мемлекеттік тіл басым тілге айналды. Нұр-Сұлтан және Алматы қалаларында көпшілігі мемлекеттік қызметтерді орыс тілінде алуға өтініш білдіреді.

5-кесте. Қызметті алу кезінде сөйлеген/қолданылған тіл (өңірлер бөлінісінде)

Аймақ	Қызмет алу кезінде Сіз сөйлеген / Сіз пайдаланған тіл:	
	Қазақша	Орысша
Ақмола облысы	17,8%	82,2%
Ақтөбе облысы	59,8%	40,2%
Алматы облысы	53,0%	47,0%
Атырау облысы	78,0%	22,0%
Шығыс Қазақстан облысы	32,9%	67,1%
Жамбыл облысы	62,3%	37,7%
Батыс Қазақстан облысы	45,2%	54,8%
Қарағанды облысы	32,9%	67,1%
Қостанай облысы	14,7%	85,3%
Қызылорда облысы	80,2%	19,8%
Маңғыстау облысы	73,1%	26,9%
Павлодар облысы	14,9%	85,1%
Солтүстік Қазақстан облысы	8,5%	91,5%
Түркістан облысы	85,6%	14,4%
Нұр-Сұлтан қ.	27,3%	72,7%
Алматы қ.	29,0%	71,0%
Шымкент қ.	69,3%	30,7%
Басқа елдер	10,2%	89,8%

Сауалнамаға қатысқан мемлекеттік қызмет алушылардың 5,9%-ы қажетті қызметті тұрғылықты жері бойынша алу мүмкіндігі болмағанын атап өтті. Сауалнамаға қатысқан қызметті пайдаланушылардың жартысына жуығы қажетті қызметті тұрғылықты жері бойынша қағаз және электрондық форматта алу мүмкіндігіне ие болды (8-диаграмманы қараңыз).



**8-диаграмма. Сіздің тұрғылықты жеріңізден мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігіңіз болды ма?**

Жынысы мен жасы бойынша іріктеуге 14 облыста, республикалық маңызы бар 2 қалада және астанада тұратын 18 жастан асқан барлық жас санаттарындағы ерлер де, әйелдер де қатысты.

2020 жылы Қазақстанда, әлемнің басқа елдеріндегі сияқты, коронавирустық инфекцияның таралуына қарсы тұруға бағытталған бұрын-соңды болмаған шаралар енгізілді<sup>3</sup>. 2020 жылдың наурызынан бастап карантин енгізіліп, төтенше жағдай жарияланды<sup>4</sup>, бұл көптеген мемлекеттік және жеке ұйымдардың қызметкерлерін қашықтықтан жұмыс істеуге дереу ауыстыруды қарастырды. Осыған байланысты мемлекеттік қызметтерді алу тек онлайн-форматта ғана мүмкін болды. Мемлекеттік қызметтерді алу мынадай ең минималды шарттар орындалған кезде ғана мүмкін болды:

- 1) техникалық жабдықталу (үйде компьютер, ноутбук, электронды ресурстарға кіруге арналған басқа гаджеттің болуы);
- 2) интернет байланысы (үздіксіз, жоғары жылдамдықты интернет);
- 3) қажетті әрекеттерді, нұсқауларды орындауға арналған компьютерлік, пайдаланушылық дағдылар;
- 4) автоматтандырылған мемлекеттік қызмет (мемлекеттік қызметті онлайн режимде алудың толық циклі).

Мемлекеттік қызметтерді онлайн-форматта өз бетінше алу кезінде олардың қолжетімділік деңгейін анықтау үшін үйде интернет-байланыстың болуы және оның сапасы туралы сұрақтар қойылды. Респонденттердің 66,5%-ы үйде интернет байланысы бар деп жауап берді, ал қалған 33,5%-ы үйден интернетке қол жеткізе алмады. Сондай-ақ, интернет-байланыстың бар екенін атап өткен адамдар негізінен

<sup>3</sup> Дүниежүзілік денсаулық сақтау ұйымы, дереккөзге сілтеме: <https://clck.ru/TPHT9>

<sup>4</sup> ҚР Президентінің ҚР-да төтенше жағдай енгізу туралы Жарлығы, дереккөзге сілтеме: [https://online.zakon.kz/document/?doc\\_id=32648341](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=32648341)

интернет – байланысының сапасы орташа – 45,5%, орташадан жоғары – 16,7% және жоғары-27,4% екенін атап өтті, әрбір оныншы қызмет алушы интернет - байланыстың сапасын «орташадан төмен» және «төмен» деп атап өтті - 10,4%.



9-диаграмма. Интернет-байланысының болуы

10-диаграмма.

Интернет байланысының сапасы

Сондай-ақ, сауалнамаға қатысушылардан интернетке және порталдарға кіруге арналған қажетті құрылғылар, гаджеттер бар-жоқтығы сұралды. Сұралғандардың 45,6%-ы ұялы телефон бар екенін хабарлады, алайда, құрылғы мемлекеттік қызметтерді алу үшін порталдардың барлық функцияларына толыққанды қол жеткізуге мүмкіндік бермейтінін атап өтті, өйткені ұялы телефонға NCALayer сертификатын және т. б. орнату мүмкін емес. Гаджет бірінші кезекте «қызметті қалай алуға болатындығы» туралы ақпаратқа қол жеткізуді, сондай-ақ mGov mobile, Telegram каналдары - eHelpKZ, EgovKzBot2.0 және басқа да қызметтер сияқты әртүрлі мобильді қосымшаларды ұсынатын қызметтерді алуға мүмкіндік береді.



11-диаграмма. Интернетке кіру үшін (және қызметті онлайн алу үшін) қандай құрылғыны пайдаланасыз?

Сұралғандардың ¼-і интернетке шығу және мемлекеттік қызметтерді онлайн режимінде алу үшін ноутбук немесе компьютер бар деп жауап берді; тағы 2%-ы аталған гаджеттердің барлығы бар екенін атап өтті. Тек 0,6%-ы үйден интернетке шығуға арналған құрылғылары жоқ екенін, тағы 0,4%-ы гаджеттерді білмейтінін немесе пайдаланбайтынын атап өтті (барлығы 1%). Осылайша, сұралған қызмет алушылардың жартысынан астамында (53,4%) мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді

алуға толыққанды техникалық қолжетімділік, ал 45,6%-да ішінара қолжетімділік бар. Автоматтандырылған мемлекеттік қызметтерді онлайн алудың техникалық және рәсімдік мүмкіндіктеріне қарамастан, респонденттердің тек 34,7%-ы мемлекеттік қызметтерді порталда немесе онлайн-алаңда электрондық форматта өз бетінше алғанын атап өтті. Көпшілігі қызмет берушінің кеңсесіндегі қызметкерге жүгінді (65,3%). Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша қызмет алушылар мұндай жағдайдың туындауының негізгі себептерін көрсетті:

- Барлық мемлекеттік қызметтер толықтай автоматтандырылмаған, сәйкесінше қызметтің толық циклін "үйден шықпай" онлайн алу мүмкін емес (мысалы, Мемлекеттік қызметтерді алу үшін порталға жүктеу үшін қажетті құжаттарды жинау кезінде);
- Қызмет алушылардың барлығында қызметті онлайн алу үшін интернет-байланыс бола бермейді, сондай-ақ барлығында қызметтерді онлайн алуға арналған гаджеттер бола бермейді;
- Қызмет алушылардың барлығы онлайн қызметтерді алу үшін жеткілікті пайдаланушылық компьютерлік дағдыларға ие бола бермейді;
- Мемлекеттік қызметтерді онлайн өз бетінше алуға арналған электрондық ресурстар (порталдар, сайттар) функционалының, нұсқаулықтарының, интерфейсінің күрделілігі;
- Жеделдік және «Кері байланыстың» консультациялық мүмкіндіктерінің төмендігі: чат-боттар, колл-орталықтар және т. б. электрондық ресурстың жұмысы бойынша техникалық консультациялар алу және «үйден шықпай-ақ» қызметті алу үшін».

### 1.3 Мемлекеттік қызметтер рейтингі

2020 жылы мемлекеттік қызметтердің сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингінің нәтижелері бойынша орташа балл 5,00 мүмкін баллдан 4,58 - ге тең, қанағаттану деңгейі 75,1%-ды құрайды.

Төмендегі кестеде қызмет алушыларға сауалнама түрінде қоғамдық мониторинг барысында алынған 2014 жылдан 2020 жылға дейінгі мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау динамикасы көрсетілген. Өткен жылдағы динамиканы талдау (2019-2020 жж.) орташа баллдың 0,15-ке шамалы төмендеуін көрсетті, яғни қанағаттану деңгейі іс жүзінде өзгеріссіз қалды (6-кестені қараңыз). Бұл жағдайда орташа бағаның төмендеуін 2020 жылы қалыптасқан қолайсыз санитарлық-эпидемиологиялық жағдай, COVID-19 коронавирустық инфекциясының өршуі және одан кейінгі карантиндік шаралармен түсіндіруге болады, олар, ең алдымен, әлеуметтік қашықтықтан және қашықтан жұмыс режиміне көшуді қамтыды. Бұл жағдай қызмет алушылардың бір жолғы ағыны салдарынан, мысалы, «42500 теңге» әлеуметтік жәрдемақыны, азық-түлік себетін және басқа да мемлекеттік көмекке өтінімдер беру кезеңінде мемлекеттік қызметтер көрсетудің электрондық порталдарына жүктеменің айтарлықтай өсуіне алып келді<sup>5</sup>. Әлеуметтік мемлекеттік көмекке өтінімдер берудің алғашқы толқыны кезеңінде, «электрондық үкіметтің» веб-порталы egov.kz жүктемеге төтеп бере алмады және белгілі бір кезеңге жұмысын тоқтатты. Мемлекеттік қызметтерді алуға қол жетімділіктің осы және басқа жағдайлары қоғамдық мониторинг жүргізудің өткен жылымен салыстырғанда мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалауды төмендетті.

6-кесте. Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау динамикасы, 2014-2020

Қоғамдық мониторинг жүргізілген жыл	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Іріктеме	Мемлекеттік қызметтер саны
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
2014*	8,7	87%	8923	33

\* 2014-2015 жылдары мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың 10 балдық шкаласы қолданылған

<sup>5</sup> Төтенше жағдай кезінде әлеуметтік төлем 42500 теңге және азық-түлік жиынтығы. Дереккөз: [https://online.zakon.kz/Document/?doc\\_id=37609220](https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=37609220)

## Қызмет көрсетуші

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді алу ерекшелігі мен мүмкіндіктерін ескере отырып, мемлекеттік көрсетілетін қызметке жүгіну орнына байланысты әрбір көрсетілетін қызметті беруші үшін жекелеген бағалар мен қанағаттану деңгейі шығарылды (7-кестені қараңыз):

7-кесте. Қызмет көрсетушілердің рейтингі, 2020 жыл

Қызмет көрсетуші	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ (өзіне-өзі қызмет көрсету аймағы)	4,70	81,1%
«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ (менеджерге жүгінді)	4,68	80,6%
<b>Барлығы: «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ</b>	<b>4,69</b>	<b>80,9%</b>
«Электрондық лицензиялау» порталы «Электрондық үкімет» порталы Басқа электрондық ресурстар	4,39	63,9%
Облыстардың, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың, аудандық маңызы бар қалалардың ЖАО	4,70	78,5%
ОМО	4,58	76,9%
<b>Барлығы: мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша қызмет көрсетушілердің жалпы бағасы</b>	<b>4,58</b>	<b>75,1%</b>

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалауда бірінші орынды «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ-тың өзіне-өзі қызмет ету аймағы алады - 4,70 балл және қанағаттанушылық деңгейі 81,1%, сондай-ақ аймақтардағы жергілікті атқарушы органдар - 4,70 балл және қанағаттанудың 78,5% деңгейі.

**Барлық қызмет көрсетушілердің жауапкершілік аймағын қамтитын мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың жалпы рейтингі (Мемлекеттік орган, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ және «электрондық үкімет» веб-порталы) мынадай нәтижелерді көрсетті:**

**Алғашқы үш орынды ҚР Сыртқы істер министрлігінің «Қазақстан Республикасынан тыс жерлерде тұрақты және уақытша тұратын Қазақстан Республикасының азаматтарын есепке қою» мемлекеттік қызметі (4,86 балл, қанағаттану деңгейі 88%), бұдан әрі жергілікті атқарушы органдар ұсынатын «Азаматтардың жекелеген санаттарына дәрілік заттарды, бейімделген емдік өнімдерді, медициналық мақсаттағы бұйымдарды беру» мемлекеттік қызметі (4,81 балл, қанағаттану деңгейі 85%) алады және үшінші орынды ҚР Ұлттық экономика министрлігінің «Кәсіпкерлік субъектісінің санаты туралы ақпарат беру» мемлекеттік қызметі иеленді, оны қызмет алушылар 5,00 мүмкін баллдың 4,79-на бағалады, мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі 85,6%-ды құрады (8-кестені қараңыз).**

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау рейтингінде **аутсайдерлар арасында** ҚР сауда және интеграция министрлігі көрсететін – «Сәйкестікті растау, тауардың шығарылған елін, Еуразиялық экономикалық одағы тауарының немесе шетел тауарының мәртебесін айқындау жөніндегі сарапшы-аудиторды аттестаттау»

(4,07 балл, қанағаттану деңгейі 60,4%), ҚР Индустрия және инфрақұрылым министрлігінің «Экипаж мүшесінің куәлігін беру» қызметі (4,06 балл, қанағаттану деңгейі 57%) және рейтингтің соңғы орнында ҚР цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігі ұсынатын қызмет – қызметтердің сапасын бағалаудың мүмкін 5,00 балынан орташа 3,91 балл және қызмет алушылардың қанағаттану деңгейінің 52,2%-ын құрайтын «Азаматтық мақсаттағы радиоэлектрондық құралдар мен жоғары жиілікті құрылғыларды, оның ішінде импорттан өзгеше жағдайларда ішіне орнатылған не құрамына кіретін басқа да тауарларды Қазақстан Республикасының аумағына әкелуге қорытындылар беру және (немесе) олардың импортына лицензия беру» мемлекеттік қызметі орналасты (8-кестені қараңыз).

**8-кесте. Қызметті алушылардың бағалауы бойынша мемлекеттік қызметтің жалпы рейтингі, 2020 ж**

Рейтинг	Уәкілетті мемлекеттік органның атауы	Мемлекеттік қызметтің атауы	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1	СІМ	Қазақстан Республикасынан тыс жерлерде тұрақты және уақытша тұратын Қазақстан Республикасының азаматтарын есепке қою	4,86	88,0%
2	ЖАО	Азаматтардың жекелеген санаттарына дәрілік заттарды, бейімделген емдік өнімдерді, медициналық мақсаттағы бұйымдарды беру	4,81	85,0%
3	ҰЭМ	Кәсіпкерлік субъектісінің санаты туралы ақпарат беру	4,79	85,6%
4	ЖАО	Техникалық, кәсіптік және орта білімнен кейінгі білімі бар кадрларды даярлауға арналған мемлекеттік білім беру тапсырысын орналастыру бойынша конкурсқа құжаттарды қабылдау	4,79	84,9%
5	ЖАО	Мүгедектерді санаторий-курорттық емдеумен қамтамасыз ету	4,79	82,6%
6	ЕХӘҚМ	Баланың туылуына және бала күтіміне байланысты жәрдемақы тағайындау	4,78	85,9%
7	ҚРМ	Салықтарды, бюджетке төленетін төлемдерді, өсімпұлдарды, айыппұлдарды есепке жатқызуды және қайтаруды жүргізу	4,77	82,4%
8	ЖАО	Жүріп-тұруы қиын бірінші топтағы мүгедектерге жеке көмекшінің және есту кемістігі бар мүгедектерге ымдау тілі маманының қызметтерін ұсыну үшін мүгедектерге құжаттарды ресімдеу	4,77	81,1%
9	СІМ	Шетелде баланың тууын мемлекеттік тіркеу	4,76	87,2%
10	ҚМ	Қазақстан Республикасынан тыс жерлерге тұрақты тұру үшін шығатын азаматтарға анықтама беру	4,76	87,2%
11	ҚРМ	Бақылау-касса машиналарын (БКМ) тіркеу және есептен шығару	4,76	83,1%
12	ЖАО	Мүгедектерді сурдо-тифлотехникалық және міндетті гигиеналық құралдармен қамтамасыз ету	4,72	81,8%
13	ҚНРДА	Акцияларды орналастыру қорытындылары туралы есепті бекіту	4,7	82,4%
14	БП	Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасы Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитетінің есептері бойынша тұлғаның әкімшілік құқық бұзушылық жасағаны туралы мәліметтер беру	4,7	80,4%



Рейтинг	Уәкілетті мемлекеттік органның атауы	Мемлекеттік қызметтің атауы	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
15	ЦДИФӨМ	Қазақстан Республикасының Ұлттық куәландыру орталығының тіркеу куәлігін беру және кері қайтарып алу	4,7	73,5%
16	ИИДМ	Энергия аудиторларына кандидаттарды аттестаттау	4,7	78,2%
17	ЖАО	II, III және IV санаттардағы объектілер үшін мемлекеттік экологиялық сараптама қорытындысын беру	4,7	75,1%
18	ЖАО	Жетім балаға (жетім балаларға) және ата - анасының қамқорлығынсыз қалған балаға (балаларға) қамқоршылық немесе қорғаншылық белгілеу	4,7	79,2%
19	ЖАО	Жұмыс іздеп жүрген адамдарға және жұмыссыздарға жәрдемдесу	4,7	81,0%
20	ДСМ	Дәрілік заттар мен медициналық бұйымдардың қауіпсіздігі, сапасы мен тиімділігі туралы қорытынды беру	4,69	77,6%
21	ЖАО	Азаматтық хал актілерін тіркеу туралы қайталама куәліктер немесе анықтамалар беру	4,69	77,2%
22	ЖАО	Жедел медициналық жәрдемді шақыру	4,69	82,5%
23	МҚИА	Қазақстан Республикасы Президентінің жанындағы Мемлекеттік басқару академиясына жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру бағдарламалары, біліктілікті арттыру бағдарламалары бойынша құжаттар қабылдау және оқуға қабылдау	4,68	80,5%
24	ЖАО	Азаматтық хал актілерінің жазбаларын қалпына келтіру	4,68	76,3%
25	ҚМ	Запастағы офицерлерге, сержанттарға, сарбаздарға әскери билеттер немесе олардың телнұсқаларын (әскери билеттердің орнына уақытша куәліктер) беру	4,67	80,1%
26	МҚИА	Мемлекеттік қызметшілерді, бос мемлекеттік әкімшілік лауазымға орналасуға үміткерлерді және құқық қорғау қызметіне алғаш рет кіретін азаматтарды тестілеу	4,65	75,3%
27	ӘМ	Заңды тұлғаларды мемлекеттік тіркеу, олардың филиалдары мен өкілдіктерін есептік тіркеу	4,63	75,1%
28	ӘМ	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	4,63	72,3%
29	ЖАО	Қорғаншыларға немесе қамқоршыларға жетім баланы (жетім балаларды) және ата-анасының қамқорлығынсыз қалған баланы (балаларды) күтіп-бағуға жәрдемақы тағайындау	4,63	76,2%
30	ЖАО	Жергілікті өкілетті органдардың шешімдері бойынша мұқтаж азаматтардың жекелеген санаттарына әлеуметтік көмек тағайындау	4,63	74,8%
31	ҰБ	Уәкілетті ұйымдарға берілетін қолма-қол шетел валютасымен айырбастау операцияларына арналған лицензия беру	4,62	78,6%

Рейтинг	Уәкілетті мемлекеттік органның атауы	Мемлекеттік қызметтің атауы	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
32	ЖАО	Құрылыс-монтаждау жұмыстарына лицензия беру	4,62	73,5%
33	ЖС	Қазақстан Республикасы Жоғарғы Соты жанындағы Сот төрелігі академиясына оқуға құжаттар қабылдау	4,61	79,6%
34	ЖАО	Құрылыс және реконструкция (қайта жоспарлау, қайта жабдықтау) жобаларын әзірлеу кезінде бастапқы материалдарды ұсыну	4,6	77,6%
35	МСМ	«Қазақстан Республикасының еңбек сіңірген спорт шебері», «Қазақстан Республикасының халықаралық дәрежедегі спорт шебері», «Қазақстан Республикасының спорт шебері», «Қазақстан Республикасының еңбек сіңірген жаттықтырушысы» спорттық атақтарын және біліктілігі жоғары деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы, біліктілігі жоғары деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы, біліктілігі орта деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы, біліктілігі орта деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы, біліктілігі жоғары деңгейдегі жоғары санатты әдіскер, біліктілігі орта деңгейдегі жоғары санатты әдіскер, біліктілігі жоғары деңгейдегі жоғары санатты нұсқаушы-спортшы, жоғары санатты ұлттық спорт төрешісі, ұлттық спорт төрешісі біліктілік санаттарын беру	4,59	73,7%
36	Мемлекеттік корпорация	Жылжымайтын мүлік иесі (құқық иеленушісі) туралы мәліметті қамтитын техникалық паспортқа қосымшаны беру	4,59	74,2%
37	ЖАО	Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымға бекіту	4,58	77,0%
38	ИИМ	Қазақстан Республикасы халқын тұрғылықты жері бойынша тіркеу	4,57	73,2%
39	МСМ	Архивтік анықтамаларды, архивтік құжаттардың көшірмелерін немесе архивтік үзінділерді беру	4,57	72,7%
40	ҰҚК	Үшінші елдермен сауда-саттықта тарифтік емес реттеу шаралары қолданылатын шифрлау (криптографиялық) құралдарын әкелуге, әкетуге және олардың транзитіне қорытынды (рұқсат беру құжатын) беру	4,56	67,7%
41	АШМ	Тиісті аумақтағы эпизоотиялық жағдайды бағалауды ескере отырып, орны ауыстырылатын (тасымалданатын) объектілердің экспортына, импортына және транзитіне рұқсат беру	4,56	74,9%
42	ЕХӘҚМ	«Алтын алқа», «Күміс алқа» алқаларымен наградталған немесе бұрын «Батыр Ана» атағын алған, I және II дәрежелі «Ана даңқы» ордендерімен наградталған көп балалы аналарға мемлекеттік жәрдемақы тағайындау	4,56	76,0%
43	ЖАО	Жер учаскесін жеке меншікке ақысын бірден төлеп не бөліп төлеу арқылы сату	4,56	68,7%
44	АҚДМ	Мерзімді баспасөз басылымдарын, ақпараттық агенттіктерді және желілік басылымдарды есепке қою немесе қайта есепке алу	4,55	72,8%

Рейтинг	Уәкілетті мемлекеттік органның атауы	Мемлекеттік қызметтің атауы	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
45	Мемлекеттік корпорация	Мемлекеттік жер кадастрының автоматтандырылған ақпараттық жүйесінің графикалық дерегімен жобаланып отырған жер учаскесін келісу	4,54	68,9%
46	ИИМ	Жүргізуші куәліктерін беру	4,53	73,2%
47	АШМ	Карантинге жатқызылған өнімді Қазақстан Республикасының аумағында тасуға карантиндік сертификат беру	4,52	73,8%
48	ЖС	Сот органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою	4,48	70,9%
49	ЭГТРМ	I санаттағы объектілер үшін қоршаған ортаға эмиссияларға рұқсат	4,46	67,0%
50	БП	Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасы Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі Комитетінің және оның аумақтық басқармаларының мұрағаттары шеңберінде мұрағаттық анықтамаларды және/немесе мұрағаттық құжат көшірмелерін беру	4,45	65,5%
51	ЖАО	Елді мекен шегінде объект салу үшін жер учаскесін беру	4,45	67,4%
52	БҒМ	Жоғары білім беру бағдарламалары бойынша оқыту үшін жоғары оқу орындарына құжаттар қабылдау және оқуға қабылдау	4,44	74,2%
53	ҰЭМ	Табиғи монополиялар субъектілерін Мемлекеттік тіркелімге енгізу және одан шығару	4,39	71,1%
54	БҒМ	«Болашақ» халықаралық стипендиясы стипендиатының міндеттемелерін орындау кезінде жылжымайтын мүлік кепілін тоқтату туралы хабарлама беру	4,37	67,9%
55	АҚДМ	Дінтану сараптамасын жүргізу	4,32	63,8%
56	ЭМ	Атом энергиясын пайдалану саласындағы қызметтерді көрсету жөніндегі қызметті жүзеге асыруға лицензия беру	4,32	65,5%
57	ӘМ	Авторлық құқықпен қорғалатын объектілерге құқықтардың мемлекеттік тізіліміне мәліметтерді және олардың өзгерістерін енгізу	4,3	68,8%
58	СИМ	Тауарлардың жекелеген түрлерінің импортына және (немесе) экспортына лицензия беру	4,24	67,0%
59	ҰҚК	Шифрлау (криптографиялық) құралдарын қамтитын тауарлардың (өнімдердің) сипаттамалары туралы нотификацияларды тіркеу	4,16	66,4%
60	СИМ	Сәйкестікті растау, тауардың шығарылған елін, Еуразиялық экономикалық одағы тауарының немесе шетел тауарының мәртебесін айқындау жөніндегі сарапшы-аудиторды аттестаттау	4,07	60,4%
61	ИИДМ	Экипаж мүшесінің куәлігін беру	4,06	57,0%
62	ЦДИФӨМ	Азаматтық мақсаттағы радиоэлектрондық құралдар мен жоғары жиілікті құрылғыларды, оның ішінде импорттан өзгеше жағдайларда ішіне орнатылған не құрамына кіретін басқа да тауарларды Қазақстан Республикасының аумағына әкелуге қорытындылар беру және (немесе) олардың импортына лицензия беру	3,91	52,2%
		<b>БАРЛЫҒЫ</b>	<b>4,58</b>	<b>75,1%</b>

#### 1.4 Орталық мемлекеттік органдардың мемлекеттік қызметтер көрсету сапасы бойынша рейтингі

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау нәтижелері бойынша 2020 жылы орталық мемлекеттік органдардың рейтингісіне қызмет көрсетушілер қатарынан 24 ОМО қатысады (9-кестені қараңыз). Рейтинг қызмет алушылардың бағалауларын қызмет көрсетушілердің жауапкершілік аймақтары бойынша бөлістіруді негізге ала отырып, жасалды («электрондық үкімет» порталының және «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ жауапкершілік аймақтарын есепке алмағандағы критерийлерді бағалау).

Бірінші орында ҚР Ұлттық экономика министрлігі, оның қызметтері ең жоғары баллмен бағаланды – 4,87 балл және мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қанағаттану деңгейі 88,1%. Екінші және үшінші орында ҚР Қорғаныс министрлігі мен ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігі.

Рейтингтің аутсайдерлері қатарында ҚР цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігі, ҚР Ақпарат және қоғамдық даму министрлігі және ҚР Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрлігі көрсететін қызметтер (4,49 балл және қанағаттану деңгейі-70,6%) (9-кестені қараңыз).

9-кесте. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасы бойынша ОМО рейтингі

РЕЙТИНГ	Орталық мемлекеттік орган	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1	ҚР Ұлттық экономика министрлігі	4,87	88,1%
2	ҚР Қорғаныс министрлігі	4,86	88,7%
3	Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі	4,86	85,0%
4	ҚР Сыртқы істер министрлігі (шет елдердегі мекемелер)	4,81	87,6%
5	ҚР Қаржы министрлігі	4,81	85,4%
6	ҚР Ұлттық Банкі	4,81	83,6%
7	Қазақстан республикасы еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі	4,80	86,7%
8	ҚР Денсаулық сақтау министрлігі	4,80	83,8%
9	Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі	4,77	87,3%
10	ҚР Бас прокуратурасы	4,77	83,0%
11	ҚР Мәдениет және спорт министрлігі	4,76	80,8%
12	ҚР сауда және интеграция министрлігі	4,75	78,8%
13	ҚР Ұлттық қауіпсіздік комитеті	4,72	80,5%
14	ҚР Білім және ғылым министрлігі	4,71	81,8%
15	ҚР Ішкі істер министрлігі	4,71	80,2%
16	ҚР Жоғарғы Соты	4,70	84,5%
17	ҚР экология, геология және табиғи ресурстар министрлігі	4,69	82,4%
18	ҚР Ауыл шаруашылығы министрлігі	4,69	80,6%
19	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ	4,68	78,8%
20	ҚР Энергетика министрлігі	4,67	77,9%
21	ҚР Әділет министрлігі	4,59	79,4%
22	ҚР цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігі	4,59	72,1%
23	ҚР Ақпарат және қоғамдық даму министрлігі	4,53	72,6%
24	ҚР Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрлігі	4,49	70,6%

Орталық мемлекеттік органдардың 2019-2020 жылдардағы мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау серпіні мен қанағаттану деңгейін талдай отырып, ҚР Жоғарғы Соты мен ҚР Қаржы министрлігі мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балын едәуір дәрежеде арттырды (10-кестені қараңыз).

2017 жылдан бастап 2020 жылға дейін мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қоғамдық мониторинг жүргізу кезеңінде анағұрлым жоғары орташа баллды Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызмет істері агенттігі (4,85), Сыртқы істер министрлігі (4,84), ҚР Мәдениет және спорт министрлігі (4,84) және Ұлттық банк (4,83) иеленді.

**10-кесте. ОМО рейтингі, 2017-2020 жж. динамикасы**

№ р/р	Орталық мемлекеттік орган	2017 жыл		2018 жыл		2019 жыл		2020 жыл		2019-2020 динамикасы		4 жылдағы орташа мәні	
		Орташа балл	%	Орташа балл	%	Орташа балл	%	Орташа балл	%	Орташа балл	%	Орташа балл	%
1	ҚР Ұлттық экономика министрлігі	4,62	65,2%	4,54	62,0%	4,91	81,5%	4,87	88,1%	-0,04	6,6%	4,73	74,2%
2	ҚР Қорғаныс министрлігі	4,58	67,9%	4,67	72,3%	4,93	78,7%	4,86	88,7%	-0,07	10,0%	4,76	76,9%
3	Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі	4,76	79,6%	4,83	86,6%	4,94	80,6%	4,86	85,0%	-0,08	4,4%	4,85	83,0%
4	ҚР Сыртқы істер министрлігі (шет елдердегі мекемелер)	4,93	94,2%	4,78	82,8%	4,83	84,2%	4,81	87,6%	-0,02	3,4%	4,84	87,2%
5	ҚР Қаржы министрлігі	4,75	79,2%	4,66	72,1%	4,78	75,6%	4,81	85,4%	0,03	9,8%	4,75	78,1%
6	ҚР Ұлттық Банкі	4,71	74,6%	4,87	87,9%	4,93	84,4%	4,81	83,6%	-0,12	-0,8%	4,83	82,6%
7	Қазақстан республикасы еңбек және халықты әлеуметтік қорғау	4,48	59,7%	4,68	73,2%	4,83	83,0%	4,80	86,7%	-0,03	3,7%	4,70	75,7%
8	ҚР Денсаулық сақтау министрлігі	4,50	61,0%	4,75	79,7%	4,79	78,5%	4,80	83,8%	0,01	5,3%	4,71	75,8%
9	Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі							4,77	87,3%				
10	ҚР Бас прокуратурасы	4,56	62,4%	4,37	59,5%	4,91	75,4%	4,77	83,0%	-0,14	7,6%	4,65	70,1%
11	ҚР Мәдениет және спорт министрлігі	5,00	100,0%	4,69	75,0%	4,91	79,8%	4,76	80,8%	-0,16	0,9%	4,84	83,9%
12	ҚР сауда және интеграция министрлігі					4,83	81,3%	4,75	78,8%	-0,08	-2,5%	4,79	80,1%
13	ҚР Ұлттық қауіпсіздік комитеті	3,90	30,0%	4,44	64,8%	4,99	87,0%	4,72	80,5%	-0,28	-6,5%	4,51	65,6%
14	ҚР Білім және ғылым министрлігі	4,59	68,8%	4,55	62,8%	4,76	74,3%	4,71	81,8%	-0,05	7,5%	4,65	71,9%
15	ҚР Ішкі істер министрлігі	4,58	66,2%	4,65	74,7%	4,83	75,7%	4,71	80,2%	-0,12	4,5%	4,69	74,2%
16	ҚР Жоғарғы Соты	4,54	65,0%	4,57	73,6%	4,63	65,7%	4,70	84,5%	0,07	18,8%	4,61	72,2%
17	ҚР экология, геология және табиғи ресурстар министрлігі					4,80	76,6%	4,69	82,4%	-0,11	5,8%		
18	ҚР Ауыл шаруашылығы министрлігі	4,51	55,8%	4,72	77,4%	4,75	58,5%	4,69	80,6%	-0,06	22,1%	4,67	68,1%
19	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ							4,68	78,8%				
20	ҚР Энергетика министрлігі	4,52	63,0%	4,78	83,3%	4,94	73,2%	4,67	77,9%	-0,27	4,7%	4,73	74,4%
21	ҚР Әділет министрлігі	4,24	45,5%	4,69	73,5%	4,69	73,5%	4,59	79,4%	-0,10	5,9%	4,55	68,0%
22	ҚР цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігі	5,00	100,0%	4,56	68,0%	4,94	73,5%	4,59	72,1%	-0,35	-1,5%	4,77	78,4%
23	ҚР Ақпарат және қоғамдық даму министрлігі	4,32	51,6%	4,66	78,0%	4,69	69,1%	4,53	72,6%	-0,16	3,5%	4,55	67,8%
24	ҚР Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрлігі	4,53	63,9%	4,57	66,1%	4,95	86,6%	4,49	70,6%	-0,46	-	4,64	71,8%

## **1.5 Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау бойынша жергілікті атқарушы органдардың рейтингі, өңірлердің және басқа да қызмет берушілер рейтингі**

2020 жылы жергілікті атқарушы органдардың рейтингісі астана мен республикалық маңызы бар қалаларды қоса есептегенде еліміздің 17 облысы бойынша ұсынылған (11-кестені қараңыз). Осы рейтинг ЖАО-ның жауапкершілік аймағына жататын бағалау параметрлері бойынша ЖАО ұсынатын 22 мемлекеттік қызметті бағалау бойынша жасалды («электрондық үкімет» порталының және «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ-тың мемлекеттік қызметтерді көрсету жөніндегі қызметін есепке алмағанда).

Бірінші орынды Ақмола облысының ЖАО алады (ықтимал 5,00 баллдан 4,73, қанағаттану деңгейі - 80,3%), одан әрі Павлодар және Шығыс Қазақстан облыстарының ЖАО алады (11-кестені қараңыз).

Өңірлер рейтингінің аутсайдерлері Шымкент, Алматы қалаларының ЖАО және соңғы орында астананың ЖАО болып табылады (ықтимал 5,00 баллдан 4,59 балл, қанағаттану деңгейі -75,9%).

2019-2020 жылдардағы динамика көрсеткендей, орташа баллды айтарлықтай деңгейде Алматы облысының ЖАО (+0,20 балл және қанағаттану деңгейіне + 7,3%), Шымкент қаласының ЖАО (+0.12 балл және қанағаттану деңгейіне +4,1%) және Түркістан облысының жергілікті атқарушы органдары (+ 0,02 балл және қанағаттану деңгейіне + 0,9%) жоғарылата алды.

2016 жылдан бастап 2020 жылға дейін мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалауға қоғамдық мониторинг жүргізудің бес жылдық кезеңінде Ақмола облысының ЖАО (4,81 балл және қанағаттану деңгейі 83,9%), Солтүстік Қазақстан облысының ЖАО (4,80 балл және қанағаттану деңгейі 83,7%) және Шығыс Қазақстан облысының ЖАО (4,76 балл және қанағаттану деңгейі 78,4%) мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балын үлкен дәрежеде жоғарылатты.

11-кесте. Өңірлер бөлінісіндегі ЖАО рейтингі, 2016-2020 жж. динамикасы

РЕЙТИНГ	Өңір	2016 жыл		2017 жыл		2018 жыл		2019 жыл		2020 жыл		2019-2020 жж. динамикасы		5 жылдағы орташа мәні	
		Орташа балл	%	Орташа балл	%	Орташа балл	%	Орташа балл	%	Орташа балл	%	Орташа балл	%	Орташа балл	%
1	Ақмола облысы	4,78	87,4%	4,83	83,7%	4,79	80,7%	4,92	87,6%	<b>4,73</b>	<b>80,3%</b>	<b>-0,19</b>	<b>-7,3%</b>	4,81	83,9%
2	Павлодар облысы	4,67	78,5%	4,74	78,5%	4,68	73,0%	4,72	74,5%	<b>4,71</b>	<b>78,4%</b>	<b>-0,01</b>	<b>3,9%</b>	4,70	76,6%
3	Шығыс-Қазақстан облысы	4,73	79,9%	4,65	69,4%	4,90	92,0%	4,83	73,5%	<b>4,68</b>	<b>77,2%</b>	<b>-0,15</b>	<b>3,7%</b>	4,76	78,4%
4	Жамбыл облысы	4,60	74,9%	4,41	51,9%	4,48	53,3%	4,67	74,8%	<b>4,68</b>	<b>78,6%</b>	<b>0,01</b>	<b>3,8%</b>	4,57	66,7%
5	Атырау облысы	4,48	77,4%	4,44	57,2%	4,41	47,3%	4,67	73,2%	<b>4,64</b>	<b>80,6%</b>	<b>-0,03</b>	<b>7,4%</b>	4,53	67,1%
6	Солтүстік-Қазақстан облысы	4,77	85,6%	4,98	97,8%	4,8	86,3%	4,80	72,5%	<b>4,64</b>	<b>76,4%</b>	<b>-0,16</b>	<b>3,9%</b>	4,80	83,7%
7	Қызылорда облысы	4,76	77,7%	4,77	80,4%	4,7	75,1%	4,82	79,5%	<b>4,64</b>	<b>76,0%</b>	<b>-0,18</b>	<b>-3,5%</b>	4,74	77,7%
8	Алматы облысы	4,33	53,1%	4,25	36,6%	4,48	56,5%	4,43	69,3%	<b>4,63</b>	<b>76,6%</b>	<b>0,20</b>	<b>7,3%</b>	4,42	58,4%
9	Түркістан облысы	4,58	63,6%	4,40	54,5%	4,58	62,5%	4,60	76,1%	<b>4,62</b>	<b>77,0%</b>	<b>0,02</b>	<b>0,9%</b>	4,56	66,7%
10	Батыс-Қазақстан облысы	4,56	63,4%	4,71	77,6%	4,49	55,0%	4,78	77,4%	<b>4,62</b>	<b>77,7%</b>	<b>-0,16</b>	<b>0,3%</b>	4,63	70,2%
11	Ақтөбе облысы	4,67	78,2%	4,83	84,8%	4,78	81,3%	4,61	74,4%	<b>4,60</b>	<b>75,4%</b>	<b>-0,01</b>	<b>1,0%</b>	4,70	78,8%
12	Қостанай облысы	4,56	76,5%	4,76	79,1%	4,88	90,0%	4,87	77,4%	<b>4,60</b>	<b>76,4%</b>	<b>-0,27</b>	<b>-1,0%</b>	4,73	79,9%
13	Маңғыстау облысы	4,89	89,3%	3,88	23,0%	4,23	38,3%	4,70	74,0%	<b>4,60</b>	<b>74,5%</b>	<b>-0,10</b>	<b>0,5%</b>	4,46	59,8%
14	Қарағанды облысы	4,68	79,6%	4,48	58,5%	4,75	80,3%	4,85	79,0%	<b>4,58</b>	<b>74,3%</b>	<b>-0,27</b>	<b>-4,7%</b>	4,67	74,3%
15	Шымкент қ.					4,64	70,8%	4,44	69,3%	<b>4,56</b>	<b>73,4%</b>	<b>0,12</b>	<b>4,1%</b>	4,55	71,2%
16	Алматы қ.	4,29	39,7%	4,47	64,7%	4,64	74,0%	4,80	76,5%	<b>4,56</b>	<b>73,3%</b>	<b>-0,24</b>	<b>-3,2%</b>	4,55	65,6%
17	Нұр-Сұлтан қ.	4,51	62,0%	4,61	72,8%	4,58	66,7%	4,64	71,2%	<b>4,56</b>	<b>72,7%</b>	<b>-0,08</b>	<b>1,5%</b>	4,58	69,1%



## Өңірлер рейтингі

2020 жылғы өңірлердің рейтингісін Астана мен Республикалық маңызы бар қалаларды қоса алғанда, елдің 17 өңірі ұсынады. ЖАО және орталық мемлекеттік органдардың қызметтерін, сондай-ақ барлық қызметті көрсетушілердің қызметін (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы) қамтитын өңірлердің рейтингіне сәйкес бірінші орынды Түркістан облысының ЖАО (5,00 ықтимал баллдың 4,82-сі, қанағаттану деңгейі-86,3%), одан кейін Ақмола және Жамбыл облыстарының ЖАО-лары (12-кестені қараңыз) алады.

Өңірлер рейтингісінің аутсайдерлері - Шымкент қаласының, Ақтөбе облысының ЖАО және астананың ЖАО соңғы орында (ықтимал 5,00 баллдан 4,59 балл, қанағаттану деңгейі-75,9%).

12-кесте. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасы бойынша өңірлер рейтингі, 2020 ж

РЕЙТИНГ	ӨҢІР	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1	Түркістан облысы	4,82	86,3%
2	Ақмола облысы	4,79	84,4%
3	Жамбыл облысы	4,79	84,1%
4	Атырау облысы	4,78	83,9%
5	Павлодар облысы	4,76	83,0%
6	Маңғыстау облысы	4,74	82,4%
7	Қостанай облысы	4,74	81,2%
8	Қарағанды облысы	4,70	79,2%
9	Шығыс-Қазақстан облысы	4,69	79,0%
10	Алматы қ.	4,68	80,3%
11	Батыс-Қазақстан облысы	4,68	81,0%
12	Солтүстік-Қазақстан облысы	4,67	81,9%
13	Қызылорда облысы	4,67	77,6%
14	Алматы облысы	4,67	79,8%
15	Шымкент қ.	4,64	70,9%
16	Ақтөбе облысы	4,62	74,7%
17	Нұр-Сұлтан қ.	4,59	75,9%

### «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ-да көрсетілген мемлекеттік қызметтерді бағалау

Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың көпшілігі (53,2%) «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ-на (бұдан әрі - мемлекеттік корпорация) мемлекеттік қызмет алуға жүгінді. Бұл ретте сұралғандардың 51,7% менеджерлерге және 1,5%-ы өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына жүгінді. Орташа баллды және мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының қанағаттану деңгейін есептегеннен кейін жиынтық орташа балл ықтимал 5,00 баллдан 4,69 балға және қанағаттану деңгейі 80,9% – ға тең болды. Аталған көрсеткіш мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалауға жүргізілген қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша барлық қызмет көрсетушілер арасында ең жоғары болып табылады.

**13-кесте. «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ мемлекеттік қызметтер көрсетуінің орташа балы және сапасына қанағаттану деңгейі**

Мемлекеттік қызметті көрсету орны	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
Барлығы: «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ (өзіне-өзі қызмет көрсету аймағы)	4,70	81,1%
Барлығы: «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ (менеджерге жүгінді)	4,68	80,6%
<b>Барлығы: «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ</b>	<b>4,69</b>	<b>80,9%</b>

Өзіне-өзі қызмет көрсету аймағында «Қазақстан Республикасы Президентінің жанындағы Мемлекеттік басқару академиясына жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру бағдарламалары, біліктілікті арттыру бағдарламалары бойынша құжаттар қабылдау және оқуға қабылдау» қызметі ең жоғары орташа балл (4,95) мен қанағаттану деңгейін (92%) көрсетті. Менеджерге жүгінген кезде ең жоғары орташа балл (4,92) және қанағаттану деңгейін (92,9%) «Техникалық, кәсіптік және орта білімнен кейінгі білімі бар кадрларды даярлауға арналған мемлекеттік білім беру тапсырысын орналастыру бойынша конкурсқа құжаттарды қабылдау» қызметі көрсетті. Мемлекеттік қызметтер аясында толығырақ ақпарат төменде көрсетілген.

**14-кесте. Мемлекеттік қызметтер бөлінісінде «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ-мен мемлекеттік қызметтер көрсетудің орташа балы мен сапасына қанағаттану деңгейі**

Рейтинг	Мемлекеттік қызметтің атауы	Қызмет көрсетуші	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1	Қазақстан Республикасы Президентінің жанындағы Мемлекеттік басқару академиясына жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру бағдарламалары, біліктілікті арттыру бағдарламалары бойынша құжаттар қабылдау және оқуға қабылдау	<b>«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ (өзіне-өзі қызмет көрсету аймағы)</b>	4,95	92,0%
2	Дерілік заттар мен медициналық бұйымдардың қауіпсіздігі, сапасы мен тиімділігі туралы қорытынды беру		4,9	90,3%
3	II, III және IV санаттардағы объектілер үшін мемлекеттік экологиялық сараптама қорытындысын беру		4,86	88,20%
4	Тиісті аумақтағы эпизоотиялық жағдайды бағалауды ескере отырып, орны ауыстырылатын (тасымалданатын) объектілердің экспортына, импортына және транзитіне рұқсат беру		4,81	89,0%
5	Құрылыс және реконструкция (қайта жоспарлау, қайта жабдықтау) жобаларын әзірлеу кезінде бастапқы материалдарды ұсыну		4,79	87,1%
6	Бақылау-касса машиналарын (БКМ) тіркеу және есептен шығару		4,76	84,5%
7	Азаматтардың жекелеген санаттарына дерілік заттарды, бейімделген емдік өнімдерді, медициналық мақсаттағы бұйымдарды беру		4,75	83,10%
8	Карантинге жатқызылған өнімді Қазақстан Республикасының аумағында тасуға карантиндік сертификат беру		4,73	77,3%
9	Жылжымайтын мүлік иесі (құқық иеленушісі) туралы мәліметті қамтитын техникалық паспортқа қосымшаны беру		4,73	81,3%
10	Алғашқы медициналық-санитариялық көмек көрсететін медициналық ұйымдарға тіркелу		4,72	84,2%
11	Жергілікті өкілетті органдардың шешімдері бойынша мұқтаж азаматтардың жекелеген санаттарына әлеуметтік көмек тағайындау		4,72	85,20%
12	Жер учаскесін жеке меншікке ақысын бірден төлеп не бөліп төлеу арқылы сату		4,62	74,6%
13	Мерзімді баспасөз басылымдарын, ақпараттық агенттіктерді және желілік басылымдарды есепке қою немесе қайта есепке алу		4,62	76,9%
14	Қазақстан Республикасы Жоғарғы Соты жанындағы Сот төрелігі академиясына оқуға құжаттар қабылдау		4,61	80,0%
15	Елді мекен шегінде объект салу үшін жер учаскесін беру		4,53	74,5%
16	Экипаж мүшесінің куәлігін беру		4,07	50,0%
<b>ЖИЫНЫ: «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ (өзіне-өзі қызмет көрсету аймағы)</b>			<b>4,70</b>	<b>81,1%</b>
1	Техникалық, кәсіптік және орта білімнен кейінгі білімі бар кадрларды даярлауға арналған мемлекеттік білім беру		4,92	92,9%

Рейтинг	Мемлекеттік қызметтің атауы	Қызмет көрсетуші	Орташа балл	Қанағат ану деңгейі
	тапсырысын орналастыру бойынша конкурсқа құжаттарды қабылдау	<b>«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ (менеджерге жүгінді)</b>		
2	Мүгедектерді сурдо-тифлотехникалық және міндетті гигиеналық құралдармен қамтамасыз ету		4,81	87,5%
3	Жұмыс іздеп жүрген адамдарға және жұмыссыздарға жәрдемдесу		4,81	87,80%
4	Мүгедектерді санаторий-курорттық емдеумен қамтамасыз ету		4,79	85,7%
5	Баланың туылуына және бала күтіміне байланысты жәрдемақы тағайындау		4,79	88,3%
6	Қазақстан Республикасының Ұлттық куәландыру орталығының тіркеу куәлігін беру және кері қайтарып алу		4,77	77,8%
7	Жүріп-тұруы қиын бірінші топтағы мүгедектерге жеке көмекшінің және есту кемістігі бар мүгедектерге ымдау тілі маманының қызметтерін ұсыну үшін мүгедектерге құжаттарды ресімдеу		4,76	81,5%
8	Сот органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою		4,76	85,1%
9	Жетім балаға (жетім балаларға) және ата - анасының қамқорлығынсыз қалған балаға (балаларға) қамқоршылық немесе қорғаншылық белгілеу		4,75	81,7%
10	Жоғары білім беру бағдарламалары бойынша оқыту үшін жоғары оқу орындарына құжаттар қабылдау және оқуға қабылдау		4,73	87,2%
11	Азаматтық хал актілерін тіркеу туралы қайталама куәліктер немесе анықтамалар беру		4,71	79,4%
12	Қорғаншыларға немесе қамқоршыларға жетім баланы (жетім балаларды) және ата-анасының қамқорлығынсыз қалған баланы (балаларды) күтіп-бағуға жәрдемақы тағайындау		4,71	81,0%
13	Мемлекеттік қызметшілерді, бос мемлекеттік әкімшілік лауазымға орналасуға үміткерлерді және құқық қорғау қызметіне алғаш рет кіретін азаматтарды тестілеу		4,7	74,6%
14	Жүргізуші куәліктерін беру		4,7	79,7%
15	Салықтарды, бюджетке төленетін төлемдерді, өсімпұлдарды, айыппұлдарды есепке жатқызуды және қайтаруды жүргізу		4,7	73,8%
16	«Алтын алқа», «Күміс алқа» алқаларымен наградталған немесе бұрын «Батыр Ана» атағын алған, I және II дәрежелі «Ана даңқы» ордендерімен наградталған көп балалы аналарға мемлекеттік жәрдемақы тағайындау		4,67	82,1%
17	Архивтік анықтамаларды, архивтік құжаттардың көшірмелерін немесе архивтік үзінділерді беру		4,67	79,3%
18	Запастағы офицерлерге, сержанттарға, сарбаздарға әскери билеттер немесе олардың телнұсқаларын (әскери билеттердің орнына уақытша куәліктер) беру		4,66	83,1%
19	Қазақстан Республикасы халқын тұрғылықты жері бойынша тіркеу		4,65	79,3%
20	Мемлекеттік жер кадастрының автоматтандырылған ақпараттық жүйесінің графикалық дерегімен жобаланып отырған жер учаскесін келіс		4,63	74,2%
21	Азаматтық хал актілерінің жазбаларын қалпына келтіру		4,6	78,1%
22	Заңды тұлғаларды мемлекеттік тіркеу, олардың филиалдары мен өкілдіктерін есептік тіркеу		4,6	76,1%
23	Қазақстан Республикасынан тыс жерлерге тұрақты тұру үшін шығатын азаматтарға анықтама беру		4,51	73,9%
24	«Қазақстан Республикасының еңбек сіңірген спорт шебері», «Қазақстан Республикасының халықаралық дәрежедегі спорт шебері», «Қазақстан Республикасының спорт шебері», «Қазақстан Республикасының еңбек сіңірген жаттықтырушысы» спорттық атақтарын және біліктілігі жоғары деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы, біліктілігі жоғары деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы, біліктілігі орта деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы, біліктілігі орта деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы, біліктілігі жоғары деңгейдегі жоғары санатты әдіскер, біліктілігі орта деңгейдегі жоғары санатты әдіскер, біліктілігі жоғары деңгейдегі жоғары санатты нұсқаушы-спортшы, жоғары санатты ұлттық спорт төрешісі, ұлттық спорт төрешісі біліктілік санаттарын беру		4,42	77,6%
25	«Болашақ» халықаралық стипендиясы стипендиатының міндеттемелерін орындау кезінде жылжымайтын мүлік кепілін тоқтату туралы хабарлама беру		4,25	66,9%
<b>ЖИЫНЫ: «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ (менеджерге жүгінді)</b>			<b>4,68</b>	<b>80,6%</b>
<b>БАРЛЫҒЫ: «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ</b>			<b>4,69</b>	<b>80,9%</b>

## «Электрондық үкімет» веб-порталы egov.kz арқылы көрсетілген мемлекеттік қызметтерді бағалау

Әрбір үшінші қызмет алушы мемлекеттік қызметті көрсететін электрондық ресурстар, атап айтқанда «электрондық үкімет» порталында онлайн режимінде қызметті өз бетінше алды. «Электрондық үкімет» веб-порталы арқылы электрондық түрде мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалауға жүргізілген қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша жиынтық орташа балл ықтимал 5,00 баллдан 4,39 – ға және қанағаттану деңгейі 63,9%-ға тең (көрсетілген 56 мемлекеттік қызмет бойынша бағалау). Бұл ретте ең жоғары орташа балды (5,00) «Қазақстан Республикасынан тыс жерлерге тұрақты тұру үшін шығатын азаматтарға анықтама беру» қызметі жинады, ең төмен орташа балды «Экипаж мүшесінің куәлігін беру» қызметі алды (3,19).

**15-кесте. Мемлекеттік қызметтер бөлінісінде «электрондық үкімет» веб-порталы бойынша мемлекеттік қызметтер көрсетудің орташа балы және сапасына қанағаттану деңгейі**

рейтинг	Мемлекеттік қызметтің атауы	Қызмет көрсетуші	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1	Қазақстан Республикасынан тыс жерлерге тұрақты тұру үшін шығатын азаматтарға анықтама беру	«Электрондық үкімет» порталы	5,0	100,0%
2	Азаматтардың жекелеген санаттарына дәрілік заттарды, бейімделген емдік өнімдерді, медициналық мақсаттағы бұйымдарды беру	«Электрондық үкімет» порталы	4,85	83,2%
3	Кәсіпкерлік субъектісінің санаты туралы ақпарат беру	«Электрондық лицензиялау» порталы «Электрондық үкімет» порталы	4,74	80,3%
4	Мүгедектерді санаторий-курорттық емдеумен қамтамасыз ету	«Электрондық үкімет» порталы	4,73	73,8%
5	Азаматтық хал актілерінің жазбаларын қалпына келтіру	«Электрондық үкімет» порталы	4,7	71,9%
6	Салықтарды, бюджетке төленетін төлемдерді, өсімпұлдарды, айыппұлдарды есепке жатқызуды және қайтаруды жүргізу	«Электрондық үкімет» порталы	4,7	73,8%
7	Баланың туылуына және бала күтіміне байланысты жәрдемақы тағайындау	«Электрондық үкімет» порталы	4,67	78,5%
8	Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасы Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитетінің есептері бойынша тұлғаның әкімшілік құқық бұзушылық жасағаны туралы мәліметтер беру	Egov мобильдік қосымшасы «Электрондық үкімет» порталы	4,66	75,7%
9	«Қазақстан Республикасының еңбек сіңірген спорт шебері», «Қазақстан Республикасының халықаралық дәрежедегі спорт шебері», «Қазақстан Республикасының спорт шебері», «Қазақстан Республикасының еңбек сіңірген жаттықтырушысы» спорттық атақтарын және біліктілігі жоғары деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы, біліктілігі жоғары деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы, біліктілігі орта деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы, біліктілігі орта деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы, біліктілігі жоғары деңгейдегі жоғары санатты әдіскер, біліктілігі орта деңгейдегі жоғары санатты әдіскер, біліктілігі жоғары деңгейдегі жоғары санатты нұсқаушы-спортшы, жоғары санатты ұлттық спорт төрешісі, ұлттық спорт төрешісі біліктілік санаттарын беру	«Электрондық үкімет» порталы	4,65	64,3%
10	Уәкілетті ұйымдарға берілетін қолма-қол шетел валютасымен айырбастау операцияларына арналған лицензия беру	«Электрондық лицензиялау» порталы «Электрондық үкімет» порталы	4,61	75,2%
11	Бақылау-касса машиналарын (БКМ) тіркеу және есептен шығару	«Электрондық үкімет» порталы «Қазақтелеком» АҚ «Транстелеком» АҚ «Кар-Тел» ЖШС «KazTransCom» АҚ	4,61	70,4%
12	Мемлекеттік қызметшілерді, бос мемлекеттік әкімшілік лауазымға орналасуға үміткерлерді	«Электрондық үкімет» порталы	4,6	71,0%

рейтинг	Мемлекеттік қызметтің атауы	Қызмет көрсетуші	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
	және құқық қорғау қызметіне алғаш рет кіретін азаматтарды тестілеу			
13	Азаматтық хал актілерін тіркеу туралы қайталама куәліктер немесе анықтамалар беру	«Электрондық үкімет» порталы	4,57	70,9%
14	Жетім балаға (жетім балаларға) және ата - анасының қамқорлығынсыз қалған балаға (балаларға) қамқоршылық немесе қорғаншылық белгілеу	«Электрондық үкімет» порталы	4,57	75,0%
15	Жұмыс іздеп жүрген адамдарға және жұмыссыздарға жәрдемдесу	«Электрондық үкімет» порталы	4,56	71,8%
16	Энергия аудиторларына кандидаттарды аттестаттау	Электрондық лицензиялау» порталы «Электрондық үкімет» порталы	4,54	64,1%
17	Жергілікті өкілетті органдардың шешімдері бойынша мұқтаж азаматтардың жекелеген санаттарына әлеуметтік көмек тағайындау	«Электрондық үкімет» порталы	4,52	64,2%
18	Қазақстан Республикасының Ұлттық куәландыру орталығының тіркеу куәлігін беру және кері қайтарып алу	«Электрондық үкімет» порталы	4,52	66,7%
19	Занды тұлғаларды мемлекеттік тіркеу, олардың филиалдары мен өкілдіктерін есептік тіркеу	«Электрондық үкімет» порталы	4,52	66,6%
20	Акцияларды орналастыру қорытындылары туралы есепті бекіту	Электрондық лицензиялау» порталы «Электрондық үкімет» порталы	4,5	65,7%
21	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	«Электрондық лицензиялау» порталы «Электрондық үкімет» порталы	4,5	63,1%
22	Қазақстан Республикасы Жоғарғы Соты жанындағы Сот төрелігі академиясына оқуға құжаттар қабылдау	«Электрондық үкімет» порталы	4,49	70,8%
23	Құрылыс-монтаждау жұмыстарына лицензия беру	«Электрондық лицензиялау» порталы «Электрондық үкімет» порталы	4,48	65,6%
24	Запастағы офицерлерге, сержанттарға, сарбаздарға әскери билеттер немесе олардың телнұсқаларын (әскери билеттердің орнына уақытша куәліктер) беру	«Электрондық үкімет» порталы	4,48	66,0%
25	Техникалық, кәсіптік және орта білімнен кейінгі білімі бар кадрларды даярлауға арналған мемлекеттік білім беру тапсырысын орналастыру бойынша конкурсқа құжаттарды қабылдау	«Электрондық үкімет» порталы	4,46	67,9%
26	Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасы Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі Комитетінің және оның аумақтық басқармаларының мұрағаттары шеңберінде мұрағаттық анықтамаларды және/немесе мұрағаттық құжат көшірмелерін беру	«Электрондық үкімет» порталы	4,45	58,7%
27	Мемлекеттік жер кадастрының автоматтандырылған ақпараттық жүйесінің графикалық дерегімен жобаланып отырған жер учаскесін келісу	«Электрондық үкімет» порталы	4,45	62,8%
28	Дәрілік заттар мен медициналық бұйымдардың қауіпсіздігі, сапасы мен тиімділігі туралы қорытынды беру	«Электрондық лицензиялау» порталы «Электрондық үкімет» порталы Дәрілік заттарды, медициналық мақсаттағы бұйымдар мен медициналық техниканы сараптау ұлттық орталығы	4,42	64,2%
29	I санаттағы объектілер үшін қоршаған ортаға эмиссияларға рұқсат	«Электрондық лицензиялау» порталы «Электрондық үкімет» порталы	4,42	60,6%



рейтинг	Мемлекеттік қызметтің атауы	Қызмет көрсетуші	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
30	Қорғаншыларға немесе қамқоршыларға жетім баланы (жетім балаларды) және ата-анасының қамқорлығынсыз қалған баланы (балаларды) күтіп-бағуға жәрдемақы тағайындау	«Электрондық үкімет» порталы	4,41	64,2%
31	Мерзімді баспасөз басылымдарын, ақпараттық агенттіктерді және желілік басылымдарды есепке қою немесе қайта есепке алу	«Электрондық лицензиялау» порталы «Электрондық үкімет» порталы	4,41	66,8%
32	Қазақстан Республикасы халқын тұрғылықты жері бойынша тіркеу	«Электрондық үкімет» порталы	4,4	60,6%
33	Үшінші елдермен сауда-саттықта тарифтік емес реттеу шаралары қолданылатын шифрлау (криптографиялық) құралдарын әкелуге, әкетуге және олардың транзитіне қорытынды (руқсат беру құжатын) беру	«Электрондық лицензиялау» порталы «Электрондық үкімет» порталы	4,39	54,3%
34	Елді мекен шегінде объект салу үшін жер учаскесін беру	«Электрондық үкімет» порталы	4,38	58,4%
35	II, III және IV санаттардағы объектілер үшін мемлекеттік экологиялық сараптама қорытындысын беру	«Электрондық лицензиялау» порталы «Электрондық үкімет» порталы	4,38	57,6%
36	Авторлық құқықпен қорғалатын объектілерге құқықтардың мемлекеттік тізіліміне мәліметтерді және олардың өзгерістерін енгізу	«Электрондық үкімет» порталы, сараптама ұйымының сайты www.kazpatent.kz	4,38	60,3%
37	Архивтік анықтамаларды, архивтік құжаттардың көшірмелерін немесе архивтік үзінділерді беру	«Электрондық үкімет» порталы	4,38	57,5%
38	Қазақстан Республикасы Президентінің жанындағы Мемлекеттік басқару академиясына жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру бағдарламалары, біліктілікті арттыру бағдарламалары бойынша құжаттар қабылдау және оқуға қабылдау	«Электрондық үкімет» порталы \ Қызмет көрсетуші сайты	4,36	67,4%
39	Дінтану сараптамасын жүргізу	«Электрондық лицензиялау» порталы «Электрондық үкімет» порталы	4,36	53,6%
40	Жер учаскесін жеке меншікке ақысын бірден төлеп не бөліп төлеу арқылы сату	«Электрондық үкімет» порталы	4,34	52,9%
41	Жылжымайтын мүлік иесі (құқық иеленушісі) туралы мәліметті қамтитын техникалық паспортқа қосымшаны беру	«Электрондық үкімет» порталы	4,34	61,2%
42	Карантинге жатқызылған өнімді Қазақстан Республикасының аумағында тасуға карантиндік сертификат беру	«Электрондық лицензиялау» порталы «Электрондық үкімет» порталы	4,32	62,6%
43	Құрылыс және реконструкция (қайта жоспарлау, қайта жабдықтау) жобаларын әзірлеу кезінде бастапқы материалдарды ұсыну	«Электрондық лицензиялау» порталы «Электрондық үкімет» порталы	4,28	62,4%
44	Алғашқы медициналық-санитариялық көмек көрсететін медициналық ұйымдарға тіркелу	«Электрондық үкімет» порталы	4,28	60,5%
45	Жүргізуші куәліктерін беру	«Электрондық үкімет» порталы	4,26	58,6%
46	Табиғи монополиялар субъектілерін Мемлекеттік тіркелімге енгізу және одан шығару	«Электрондық лицензиялау» порталы «Электрондық үкімет» порталы	4,25	64,1%
47	Атом энергиясын пайдалану саласындағы қызметтерді көрсету жөніндегі қызметті жүзеге асыруға лицензия беру	«Электрондық лицензиялау» порталы «Электрондық үкімет» порталы	4,24	58,3%
48	Тиісті аумақтағы эпизоотиялық жағдайды бағалауды ескере отырып, орны ауыстырылатын (тасымалданатын) объектілердің экспортына, импортына және транзитіне рұқсат беру	«Электрондық лицензиялау» порталы «Электрондық үкімет» порталы	4,18	53,7%
49	Тауарлардың жекелеген түрлерінің импортына және (немесе) экспортына лицензия беру	«Электрондық лицензиялау» порталы «Электрондық үкімет» порталы	4,13	59,4%
50	Сот органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою	«Электрондық үкімет» порталы	4,07	46,4%

рейтинг	Мемлекеттік қызметтің атауы	Қызмет көрсетуші	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
51	«Болашақ» халықаралық стипендиясы стипендиатының міндеттемелерін орындау кезінде жылжымайтын мүлік кепілін тоқтату туралы хабарлама беру	«Электрондық үкімет» порталы	4,03	48,2%
52	Жоғары білім беру бағдарламалары бойынша оқыту үшін жоғары оқу орындарына құжаттар қабылдау және оқуға қабылдау	«Электрондық үкімет» порталы	4,02	60,1%
53	Сәйкестікті растау, тауардың шығарылған елін, Еуразиялық экономикалық одағы тауарының немесе шетел тауарының мәртебесін айқындау жөніндегі сарапшы-аудиторды аттестаттау	«Электрондық лицензиялау» порталы «Электрондық үкімет» порталы	3,88	50,4%
54	Шифрлау (криптографиялық) құралдарын қамтитын тауарлардың (өнімдердің) сипаттамалары туралы нотификацияларды тіркеу	«Электрондық лицензиялау» порталы «Электрондық үкімет» порталы	3,71	56,3%
55	Азаматтық мақсаттағы радиоэлектрондық құралдар мен жоғары жиілікті құрылғыларды, оның ішінде импорттан өзгеше жағдайларда ішіне орнатылған не құрамына кіретін басқа да тауарларды Қазақстан Республикасының аумағына әкелуге қорытындылар беру және (немесе) олардың импортына лицензия беру	Электрондық лицензиялау elicense.kz	3,68	42,5%
56	Экипаж мүшесінің куәлігін беру	«Электрондық лицензиялау» порталы «Электрондық үкімет» порталы	3,19	39,7%
<b>ЖИЫНЫ: мемлекеттік қызметтерді алу үшін электрондық ресурстарды бағалау</b>			<b>4,39</b>	<b>63,9%</b>

«Электрондық үкімет» Веб-порталы egov.kz қосымшалардың қазақ және орыс тілдеріндегі веб және мобильді нұсқалары және Telegram-бот түрінде іске асырылған.

The screenshot shows the egov.kz website interface. At the top, there is a search bar and a phone number 1414. Below the search bar, there are navigation tabs: ТӨЛЕМДЕР, АШЫҚ ҮКІМЕТ, ЖЕКЕ КАБИНЕТ, ҚЫЗМЕТТЕРДІ АГРОБАЦИАЛАУ, ПОРТАЛ ТУРАЛЫ, КӨМЕК. Below the navigation tabs, there are two main sections: COVID-19 картасы and COVID-19 туралы жиі қойылатын сұрақтар. Below these sections, there is a grid of services categorized by 'АЗАМАТТАРҒА / БИЗНЕСКЕ'. The services include: ОТАБАСЫ, ДЕНСАУЛЫҚ САҚТАУ, БІЛІМ, ЖҰМЫСҚА ОРНАЛАСТЫРУ ЖӘНЕ ЖҰМЫСПЕН ҚАМТЫЛУ, ӘЛЕУМЕТТІК ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУ, АЗАМАТТЫҚ МИГРАЦИЯ ЖӘНЕ ИММИГРАЦИЯ, ЖЫЛЖЫМАЙТЫН МҮЛІК, КЕДЕН ЖӘНЕ САЛЫҚТАР, ҚҰҚЫҚТЫҚ КӨМЕК, КӨЛІК ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯЛАР, ТУРИЗМ ЖӘНЕ СПОРТ, ӘСКЕРИ ЕСЕП ЖӘНЕ ҚАУІПСІЗДІК. Below the grid, there are two sections: СЕРВИСТЕР and ТАНЫМАЛ ҚЫЗМЕТТЕР. The Сервистер section includes: Шетеледе оқитын студенттерді тіркеу, Мектепке талсырмас мәртебесін тексеру сервисі, ХҚКО-ҒА ЭЛЕКТРОНДЫ КЕЗЕКТІ БРОНДАУ. The Танымал қызметтер section includes: Сотталғанды болуы не болмауы туралы анықтама беру, Занды тұлғаның жылжымайтын мүлісін болмауы (болуы) туралы анықтама беру, Бірінші жамақтаушы зейнетке қоры, Занды тұлғаны әрекетсіз заңды тұлға деп тану немесе оның қатысушыларының әрекетсіз заңды тұлғаларға қатыстылығы туралы анықтама беру, Занды тұлғаның барлық тіркеу әрекеттері туралы анықтама алу, Бала тууды тіркеу, оның ішінде азаматтық қал әкімдерінің жазбаларына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу, Бала бір жасқа толғанға дейін оның күтіміне байланысты табысынан айырылу жағдайы бойынша әлеуметтік төлем тағайындау.

## Веб-портал

Негізгі бет - көптеген ақпаратты қамтиды (жоғарғы мәзір жолағы, негізгі мәзір, блоктар, тізімдер): мәзір, COVID-19 картасы, жиі қойылатын сұрақтар, қызметтер санаты, танымал қызметтер, портал жаңалықтары. Бұл факт порталды жүктеуді және қажетті қызметтерді іздеуді қиындатады. Іздеу функциясының болуы қажетті қызметтерді табу міндетін жеңілдетеді.

Сайтта сайт бойынша нұсқаулықтар және сайт картасы бар, кейбір қызметтердің карточкасында қызметтерді алу бойынша толық бейне нұсқаулықтар көрсетілген, алайда порталда көрсетілетін қызметтердің көп болуына байланысты лайықты нұсқаулықты немесе қызметті іздеу рәсімі күрделене түседі.

Порталда іздеу функциясы бапталған, бірақ қызметтерді табысты табу үшін пайдаланушы мемлекеттік қызметтің нақты атауын білуі қажет.

Порталда қызметтерді көрсету СМС код және ЭЦҚ арқылы жүргізіледі. ЭЦҚ кілттерді пайдаланғанда пайдаланушының компьютерінде NCLayer орнатылуы тиіс, оны орнату ДК-ны білудің белгілі бір дағдыларын талап етеді. Бұл факт NCLAYER қосымшасын компьютерге орнату мәселелері туындаған операциялық жүйелердің әртүрлі конфигурациялары мен параметрлерінің болуымен қиындайды.

Сондай-ақ, порталда СМС және email хабарламалар арқылы пайдаланушыларды хабардар ету әдістері іске асырылған.

СЕРВИСТЕР	ТАНЫМАЛ ҚЫЗМЕТТЕР
<ul style="list-style-type: none"> <li>Шетелде оқитын студенттерді тіркеу</li> <li>МЕКТЕПKE ТАПСЫРЫС МӘРТЕБЕСІН ТЕКСЕРУ СЕРВИСІ</li> <li>ХҚКО-ҒА ЭЛЕКТРОНДЫ КЕЗЕКТІ БРОНДАУ</li> <li>ЭЦҚ-НЫ ҚАШЫҚТАН АЛУ</li> <li>Жылжымалы мүлік кепілінің бар болуын іздеу</li> <li>"Электронды үкімет" порталы немесе "Азаматтарға арналған үкімет" МК КЕАҚ арқылы алынған қызметтерді тексеру</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Сотталғандығы болуы не болмауы туралы анықтама беру</li> <li>Заңды тұлғаның жылжымайтын мүліктің болмауы (болуы) туралы анықтама беру</li> <li>Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры салымшысының (алшысының) зейнетақы жинақтарының (инвестициялық кірістерін ескере отырып) жай-күйі туралы ақпарат беру</li> <li>Тіркелген заңды тұлға, филиал немесе өкілдік туралы анықтама беру</li> <li>Заңды тұлғаның филиалдары мен өкілдіктерінің болуы туралы анықтама беру</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Заңды тұлғаның басқа заңды тұлғаларға қатысуы туралы анықтама беру</li> <li>Заңды тұлғаның әрекетсіз заңды тұлға деп тану немесе оның қатысушыларының әрекетсіз заңды тұлғаларға қатыстылығы туралы анықтама беру</li> <li>Заңды тұлғаның барлық тіркеу әрекеттері туралы анықтама беру</li> <li>Белгіленген күнге тіркелген заңды тұлға туралы анықтама беру</li> <li>Құрылтай құжаттарына енгізілген соңғы өзгерістер туралы анықтама беру</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Жеке тұлғаның жылжымайтын мүліктің болмауы (болуы) туралы анықтама беру</li> <li>Бала тууды тіркеу, оның ішінде азаматтық хал актілерінің жазбаларына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу</li> <li>Бала бір жасқа толғанға дейін оның күтіміне байланысты табысынан айырылу жағдайы бойынша әлеуметтік төлем тағайындау</li> <li>Мектепке дейінгі ұйымдарға жіберу үшін мектеп жасына дейінгі балаларды (6 жасқа дейін) кезекке қою</li> </ul>

## Қызметтерді алу



мемлекеттік қызметтер және онлайн ақпарат

Сұрауды анықтаңыз. Мысалы: Мекенжай анықтама



1414

Шетелден

Бірыңғай байланыс орталығы  
ҚОҢЫРАУ ШАЛУ ТЕГІН  
+7 7172 701 998  
ҚОҢЫРАУ ШАЛУ АҚЫЛЫ  
(оператордың тарифі бойынша)

ҚЫЗМЕТТЕР	ТӨЛЕМДЕР	АШЫҚ ҮКІМЕТ	ЖЕКЕ КАБИНЕТ	ПОРТАЛ ТУРАЛЫ	КӨМЕК
-----------	----------	-------------	--------------	---------------	-------

### ЭЛЕКТРОНДЫҚ ЦИФРЛЫҚ ҚОЛТАҢБАНЫ ҚАШЫҚТАН АЛУ

**ҚАДАМ 1**  
(Пайдаланушыны тексеру)

\* Қызметті кінге алуға болатындығын таңдаңыз

Заңды тұлға  Жеке тұлға

\* ЖСН енгізіңіз

Веб-камера орнатылған

**Қызмет көрсету туралы ақпарат**

Digital ID - пайдаланушыны қашықтан сәйкестендіруге арналған жеке сандық куәлік.

Сізге ЭЦҚ қашықтан алу үшін келесі шарттар орындалуы қажет:

- Қазақстан Республикасының азаматы болуыңыз қажет
- Мобильдік азаматтар деректер қорында тіркелуіңіз қажет
- Жеке компьютеріңізде веб-камера орнатылуы тиіс
- ЭЦҚ алу және пайдалану үшін NCLayer бағдарламасын орнату қажет
- Қол астында жеке куәлік немесе екі жағының жақсы сападағы фотожәшірмесі болуы керек

Порталда қызметтер пайдаланушының ЭЦҚ кілті (RSA-қолы) арқылы сәйкестендірумен жүргізіледі. Осы ЭЦҚ кілті ХҚКО операторында беріледі (ХҚКО консультантына жазылу портал арқылы жүргізіледі) және қашықтықтан (тұрақты интернет-байланыстың болуы, кіріс СМС алу үшін ұялы телефон және ДК-де алдыңғы камера қажет).

### Жеке кабинет

Жеке кабинет екі блок түрінде жүзеге асырылады (сол жақ блок – мәзір элементтері, оң жақ - толық бет), деректер мәтіндік және графикалық түрде ұсынылған.

Портал жұмысы бойынша пайдаланушылардың кейбір ескертулері:

- \* Пайдаланушы профилінде қате деректерді сақтау жағдайлары бар;
- \* СМС хабарлар бойынша хабарламалар әрдайым жұмыс істемейді;
- \* Порталға кіру үшін ХҚКО бару немесе міндетті түрде камерасы бар ДК болуы талап етіледі.



### **Ұсынымдар**

- порталда пайдаланушыларды сәйкестендіру әдістерін қайта қарау, СМС (абоненттің тіркелген нөмірі бойынша) әдісімен пайдаланушыларды сәйкестендіруді енгізу, биометриялық сәйкестендіру ұсынылады;

- қазіргі уақытта ЭЦҚ-ны қашықтан алудан бастап қызметті алуға дейін толық циклден өту үшін ДК баптау дағдылары және портал құрылымын білу талап етіледі, веб-портал дизайнын «фрэндли интерфэйс» пайдасына қайта қарау ұсынылады.

## 2 МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ САПАСЫНА ҚАНАҒАТТАНУ

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

#### *Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат:*

**Атауы:** 3001002 «Мемлекеттік қызметшілерді, бос мемлекеттік әкімшілік лауазымға орналасуға үміткерлерді және құқық қорғау қызметіне алғаш рет кіретін азаматтарды тестілеу». Қызмет коды: С1.  
**Жауапты мемлекеттік орган:** Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі және оның аумақтық органдары.

**Мемлекеттік қызмет стандарты:** 19.05.2020 ж. №81 <http://zan.gov.kz/client#!/doc/143143/rus/121>

**Қызметті көрсету нысаны:** электрондық (ішінара автоматтандырылған) және/немесе қағаз түрінде. Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру:

1) «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы;

2) «Электрондық үкімет» веб-порталы: [www.egov.kz](http://www.egov.kz) және ұялы байланыстың абоненттік құрылғысы арқылы жүзеге асырылады.

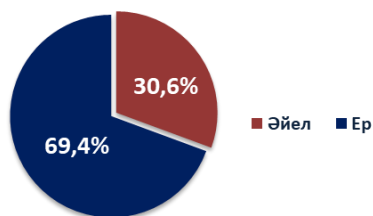
**Қызмет алушылар:** жеке тұлғалар.

**Құны:** тегін.

#### Қоғамдық мониторинг нәтижелері

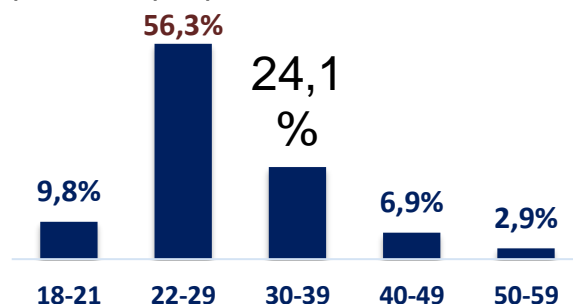
##### *Қызметті алушының әлеуметтік-демографиялық портреті*

Жаппай сауалнамаға 245 қызмет алушы қатысты (100%), оның 69,4%-ы ер адамдар және 30,6%-ы әйелдер. Қызметке негізінен 22 жастан 29 жасқа дейінгі жастағы топ өкілдері жүгінген (56,3%), 30-39 жастағылар (24,1%) және 18-21 жастағылар (9,8%) сиректеу пайдаланған, 40-49 жас аралығындағы адамдар (6,9%) және зейнетке дейінгі жастағылар (50-59 жас - 2,9%) сирек қолданған. Осылайша, қызметке негізінен 22-29 жас аралығындағы ер адамдар жүгінген.



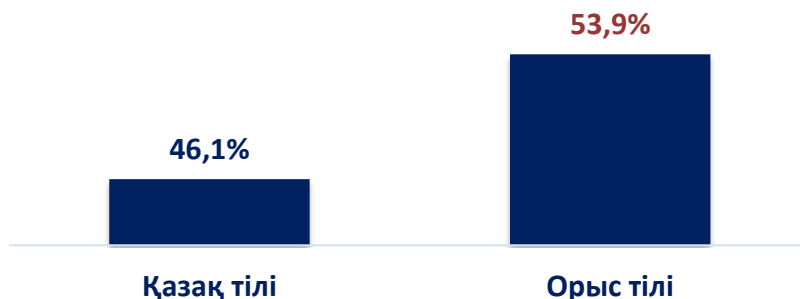
12-диаграмма.

Респонденттің жынысы



13-диаграмма.

Респонденттің жасы



14-диаграмма.

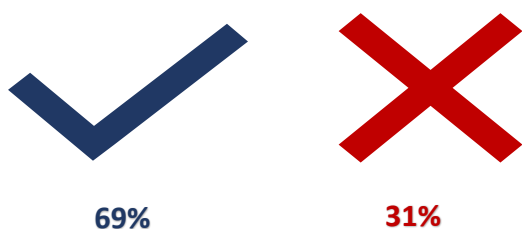
Қызметті алу кезіндегі өтініш тілі

Респонденттерді жіктеу кезінде заңды, азаматтық (тіркеу мәртебесі), сондай-ақ қызметке (оның ішінде қызмет берушінің ғимаратына) қол жетімділікке қосымша қажеттіліктер ескерілгенін атап өткен жөн. Сауалнама көрсеткендей, бұл қызметке тек Қазақстан Республикасының резиденттері болып табылатын жеке тұлғалар жүгінеді (100% бойынша), қызмет алушылардың 98,8%-ы қосымша қол жетімділік шарттары

қажет екенін көрсетпеген. Мемлекеттік қызмет алушылардың жартысынан көбі (53,9%) өтініш берген кезде орыс тілін қолданған.

**Мемлекеттік қызметтерді онлайн форматта алудың қолжетімділігі**

Респонденттердің көпшілігі (69%) үйде интернет байланысы бар екенін атап өтті, 40,8% жағдайда олар интернеттің жылдамдығын орташа, ал 36,1% - жоғары деп бағалайды. Интернетке қосылу үшін 48,5% -ы ноутбукты немесе компьютерді, 49,7% - ы ұялы телефонды пайдаланады. Осылайша, респонденттердің көпшілігі үшін сол немесе басқа мемлекеттік қызметті алу үшін интернетке дербес қол жеткізуге мүмкіндік бар. Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың тек 5,3%-ы елді мекенде мемлекеттік қызмет алу мүмкіндігінің жоқтығын атап өтті. Осыған қарамастан, 35,5% ХҚКО қызметкерлерінің көмегін пайдалана отырып, өзіне-өзі қызмет ету аймағында ХҚКО-да қызмет алды, бұл тұтастай алғанда қызметті өз бетінше онлайн алудың белгілі бір қиындықтарын көрсетіп отыр.



15-диаграмма. Үйде интернет байланысының болуы



16-диаграмма. Интернет байланысының сапасы



17-диаграмма. Интернетке шығу (және электрондық қызметті алу) үшін қандай құрылғыны қолданасыз?



18-диаграмма. Сіздің тұрғылықты жеріңізде мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігіңіз болды ма?

Көрсетілетін қызметті алушының қызметті онлайн ала алмауының себептері арасында мыналар дербес аталды:

- \* Сайт тоқтап қалды, сайтпен техникалық мәселелер (27,3%);
- \* Өзім ала алмадым (27,3%);
- \* Қиын болды, түсіндірмеді (18,2%);
- \* Қате 505, қате пайда болды (9,1%);
- \* Жауап беруге қиналамын (9,1%).

**Қызметті алушылардан жаппай сұрау нәтижесіндегі мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың негізгі көрсеткіштері:**

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі: **75,3%**

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау (орташа балл): **4,65 балл**

Мемлекеттік қызметтер рейтингіндегі орны: **26**

**16-кесте. Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау критерийлері**

БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ	Қызмет ХҚКО-да менеджерден, оның ішінде өзіне-өзі қызмет көрсету аймағынан алынды		Қызмет өз бетінше, онлайн, порталда алынды		Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы	Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі
	Орташа балл	%	Орташа балл	%		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР / ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	4,77	82,0%	4,65	73,4%	<b>4,65</b>	<b>75,3%</b>
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҮЙГҰЙЛЫҚ	4,77	84,1%	4,63	72,5%		
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	4,83	85,7%	4,76	75,9%		
РӘСІМ	4,88	89,3%	4,87	89,9%		
МЕРЗІМДЕР	4,80	87,9%	4,39	65,9%		
ШЫҒЫНДАР	4,94	85,6%	4,93	87,7%		
КЕРІ БАЙЛАНЫС	4,00	0,0%	3,50	50,0%		
НӘТИЖЕ	4,90	89,7%	4,81	84,8%		
Алу нысаны бойынша орташа мәні	<b>4,73</b>	<b>75,5%</b>	<b>4,57</b>	<b>75,0%</b>		

ХҚКО-ға (менеджерге немесе өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына) хабарласқан кезде қанағаттану деңгейі «электронды үкіметтің» веб-порталы арқылы жеке өтініш бергенге қарағанда (75%, орташа балл - 4, 57) жоғары (75,5%, орташа балл - 4,73).

Қанағаттану деңгейі 2019 жылмен салыстырғанда төмен (87,2%, орташа балл – 4,96), 2018 жылы (89,4%, орташа балл – 4,88) бірақ 2017 жылмен салыстырғанда жоғары (75%, орташа балл – 4,69). Соңғы жылы қанағаттану деңгейінің төмендеуі карантиндік шараларға байланысты көрсетілетін қызметті алушылардың негізгі бөлігінің (62,4%) жеткілікті пайдаланушылық дағдылары болмаса да, портал арқылы жүгінуі, көрсетілетін қызметті алушыларда осы қызметті алу кезінде техникалық және өзге де қиындықтар туындауына байланысты болуы мүмкін. Сондай-ақ, көрсетілетін қызметті алушының порталында қиындықтар туындаған кезде ББО-1414-ке хабарласты, оған қоңырау шалу және кері байланыс алу қиын болды.

**ХҚКО менеджеріне, өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына жүгінген кездегі бағалау**

ХҚКО менеджеріне, өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына жүгінген кезде көрсетілетін қызметті алушылар қызметті алу кезінде қосымша шығыстардың қажеті жоқ екенін (4,94), сондай-ақ үйгұйлы жұмыс уақыты (4,97), қызметті алу мерзімдерін (4,91) жоғары бағалады, қызмет бойынша және қызметкермен қарым-қатынас жасау кезінде ұсынылған ақпарат тілін таңдау (4,91), сондай-ақ алынған нәтиже (4,90) ұсынылды. Кезек күту уақыты (4,69) және кері байланыс (4,00) сияқты критерийлер бойынша баллдар аздап төмендеген.

**Қызметті онлайн, өз бетінше алу кезіндегі бағалау**

Бұл қызметті портал арқылы алудың айрықша ерекшелігі тестілеуге тіркелу үшін онлайн өтінім беру кезінде ЭЦҚ пайдалану қажеттілігінің болмауы болып табылады, бұл көрсетілетін қызметті алушылар үшін қолжетімділік пен қолайлылықты арттырады. Дегенмен, қызметті онлайн алу кезінде балдардың төмендеуі мынадай параметрлер бойынша байқалады: «Ақпарат және коммуникация» критерийі бойынша баллдар төмендеді (4,63): порталда ақпаратты іздеудің жеңілдігі және жылдамдығы (4,49), қызметті алуға арналған талаптар бойынша порталдағы ақпараттың түсініктілігі (4,57),

порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулықтар толық түсінікті және қарапайым (4,62). Сонымен бірге, қызмет алушылар виртуалды ассистентті пайдалану ыңғайлылығы (4.21), жауаптың толықтығы (4.43) және виртуалды көмекшінің сұранысына жауап беру жылдамдығы (4.52) бойынша баллдарды төмендеткен (**11-кестені қараңыз**).

#### *Кері байланыс, шағымдану*

Қызмет алу процесінде туындаған проблемалар, қиындықтар кезінде шағыммен жүгіну туралы сұраққа респонденттердің 0,8% – ы оң жауап берді, бұл ретте респонденттердің 0,4%-ы ауызша шағыммен, ал респонденттердің 0,4%-ы жазбаша/электрондық нысанда (Бірыңғай байланыс орталығына-1414 және виртуалды ассистент) жүгінді. Сонымен қатар, 2020 жылғы 19 мамырдағы жаңартылған мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартында ұсынылған қызметке шағымдану мүмкіндігі көзделмеген, ал 2016 жылғы 21 желтоқсандағы бұрын қолданыстағы мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартында көрсетілетін қызметтерге портал арқылы да, көрсетілетін қызметті берушінің құжат айналымы бөлімшесі арқылы да шағым жасауға болатын. Сондай-ақ бұрын қолданыстағы стандартта шағымдану тәртібі туралы, сондай-ақ осы мемлекеттік қызметті көрсету мәселелері бойынша консультациялар алу үшін Бірыңғай байланыс орталығының 1414 және 8 800 080 77 77 нөмірі көрсетілген.

Дегенмен, қызметті алушылардың виртуалды ассистентіне шағыммен жүгінген кезде өтінішке жауаптың жылдамдығын қанағаттандырды (5,00), алайда шағым беру бойынша қабылданған шаралар қызметті алушыларды толық қанағаттандырмады (2,00), тұтастай алғанда, бұл көрсетілетін қызметті алушылардың шағымдарына жауап ВА функционалына енгізілмеуіне байланысты. 1414-ББО-ға шағыммен жүгінген кезде көрсетілетін қызметті алушылар жоғары бағалады -шағымдану мерзімдері мен шаралары 4,00-ке тең.

#### *Колл-орталық*

Респонденттердің 29,8%-ы қызмет алу үшін портал жұмысына қосымша түсініктеме алу үшін колл-орталыққа жүгінгендерін айтты. 1414-Бірыңғай байланыс орталығының жұмысы бойынша, әсіресе қоңырау шалу жылдамдығына (3,55) және оператор консультациясының құзыреттілігіне (4,11) қанағаттанудың төмен деңгейі байқалады (17-кестені қараңыз).

**17-кесте. 1414 және 1411 Бірыңғай байланыс орталығының жұмыс сапасын бағалау**

Колл-орталық	Колл-орталықтың жұмысын бағалау параметрлері	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
<b>1414</b>	Қоңырау шалу жылдамдығы	<b>3,55</b>	<b>31,40%</b>	<b>4,00</b>	<b>46,2%</b>
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	<b>4,11</b>	<b>48,60%</b>		
	Сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	<b>4,34</b>	<b>58,60%</b>		

Көрсетілетін қызметті алушының түсініктемелері арасында мемлекеттік қызметті алу процесінде 10,5% жағдайда мынадай қиындықтар туындағанын атап өтті:

- Сайттағы проблемалар: тоқтап қалады, кіру мүмкін емес, техникалық ақаулар (3,7%);
- Колл-орталық қоңырауларға жауап бермейді (1,6%);
- 1414 байланыс орталығында білікті қызметкерлер жоқ, олар ештеңе білмейді (0,4%);
- Түсініксіз портал, порталды жақсарту қажет (0,4%);

- E-gov жүйесі күрделі, оны жаңарту қажет (0,4%);
- Интернетпен байланыс проблемалары (0,4%);
- Мамандардың (операторлардың) жұмыс сапасын арттыру: сауаттылық, сыпайылық, құзыреттілік, жеделділік (0,4%);
- Порталға кіру бұғатталған (0,4%).

**18-кесте. Қызмет көрсетушілер бөлінісінде мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау**

Қызмет көрсетуші	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігі	4,87	85,5%
«Электрондық үкімет» порталы	4,60	71,0%
«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ	4,70	75,0%

Мемлекеттік қызметті алу орны бойынша, қызмет берушілер бойынша баллдарды бөлген кезде ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігі бірінші орында (4,87 балл және 85,5%), мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша Мемлекеттік корпорация екінші орында (4,70 балл және 75%), соңғы орында «электрондық үкімет» порталы (4,60 балл және 71%).

Осылайша, қызметтің өзі толық автоматтандырылғанына және ЭЦҚ-кілтті пайдаланбай онлайн қызметті алуға жеңілдетілген қолжетімділігі мен қолайлылығына қарамастан, пайдаланушы және техникалық шектеулерге байланысты көрсетілетін қызметті алушыларда қызмет бойынша порталда ақпарат іздеуде (түйінді сөздер бойынша іздеу) және порталдың техникалық жұмысы мәселелерін шешуде қиындықтар туындаған, ББО-1414 және виртуалды ассистентке проблемалық мәселелермен жүгінген кезде көп жағдайда осы сервистердің кері байланысты қамтамасыз етуіне қанағаттанбаудың жоғары дәрежесі байқалады.

**Мемлекеттік қызметтің сапасын жақсарту бойынша ұсынымдар:**

**1414 Бірыңғай байланыс орталығы**

- 1414 нөмірі бойынша қоңырау шалу мүмкіндігі мен жылдамдығын (желіде күту уақыты) жақсарту;
- 1414 Бірыңғай байланыс орталығы операторларының біліктілігін және құзыреттілігін арттыру бойынша тұрақты жұмыс жүргізу.

**«Электрондық үкіметтің» веб-порталы**

- Виртуалды ассистенттің жұмысын жақсарту, дәлірек айтсақ, виртуалды ассистентпен байланысқан кезде қызметті алушыдан қызмет алушы орналасқан парағында көрсетілетін қызмет санаты туралы ақпарат сұрау;
- Қызмет алушы шағыммен виртуалды ассистент арқылы жүгінген кезде қызмет алушыларды стандартқа сәйкес көрсетілетін қызметті берушіге ресми шағым берудің дұрыс рәсімі туралы хабардар ету мүмкіндігін қамтамасыз ету;
- Веб-порталдың іздеу және навигациялық сервистерінің, атап айтқанда түйінді сөздер бойынша іздеудің ыңғайлылығын жақсарту.

**Уәкілетті мемлекеттік орган**

- «Электрондық үкімет» порталы арқылы берілген шағымдар мен өтініштерді қоса алғанда, көрсетілетін қызметті алушылардың шағымдарына кері байланыс беруді қадағалау;
- «Электрондық үкімет» порталы («виртуалды ассистент» функциясы) арқылы көрсетілетін қызметті алу кезінде шағымдану рәсімі бойынша ақпаратты (іс-қимыл алгоритмін) ұсыну;

## 2.2 Қазақстан Республикасы Президентінің жанындағы Мемлекеттік басқару академиясына жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру бағдарламалары бойынша, біліктілікті арттыру бағдарламалары бойынша құжаттар қабылдау және оқуға қабылдау

### Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат:

**Мемлекеттік қызмет атауы:** 3001003 «Қазақстан Республикасы Президентінің жанындағы Мемлекеттік басқару академиясына жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру бағдарламалары бойынша, біліктілікті арттыру бағдарламалары бойынша құжаттар қабылдау және оқуға қабылдау». Қызмет коды: С2.

**Жауапты мемлекеттік орган:** Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі

**Мемлекеттік қызмет стандарты:** 21.12.2016 ж. №96 <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V1800017838#z9>

**Қызметті көрсету нысаны:** электрондық (ішінара автоматтандырылған) және/немесе қағаз түрінде. Мемлекеттік көрсетілетін қызметті «Қазақстан Республикасы Президентінің жанындағы Мемлекеттік басқару академиясы» республикалық мемлекеттік қазыналық кәсіпорны (бұдан әрі –қызмет беруші) көрсетеді.

Өтініштерді қабылдау және мемлекеттік қызметтің нәтижелерін беру:

- 1) Электрондық үкімет» веб-порталы;
- 2) қызмет беруші арқылы жүзеге асырылады

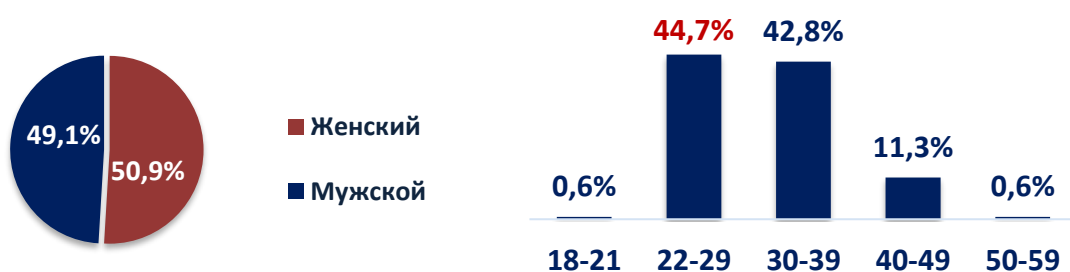
**Қызмет алушылар:** жеке тұлғалар.

**Құны:** тегін.

### Қоғамдық мониторинг нәтижелері

#### Қызметті алушының әлеуметтік-демографиялық портреті

Жаппай сауалнамаға 159 қызмет алушы қатысты (100%), оның ішінде 50,9% - әйел жыныс және 49,1% ер жыныс өкілдері. Қызметке негізінен 22 жастан 29 жасқа дейінгі (44,7%) және 30-39 жас (42,8%) топтарының өкілдері жүгінген, 40-49 жас аралығындағы адамдар (11,3%) сиректеу, зейнетке дейінгі жастағы адамдар (50-59 жас – 0,6%) және 18-21 жастағылар (0,6%) сирек жүгінген. Осылайша, қызметке 22-39 жас аралығындағы ерлер де, әйелдер де жүгінетіндігін байқап отырмыз.

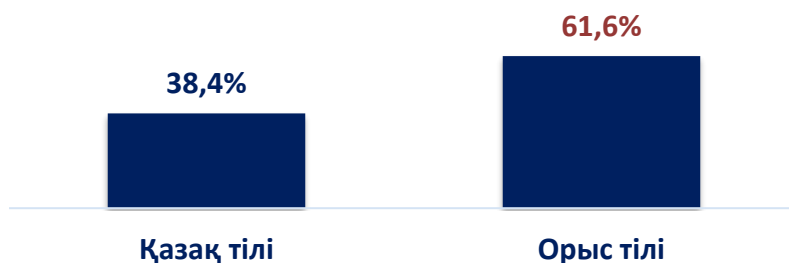


19-диаграмма.

Респонденттің жынысы

20-диаграмма.

Респонденттің жасы



21-диаграмма.

Қызметті алу кезіндегі өтініш тілі

Респонденттерді жіктеу кезінде заңды, азаматтық (тіркеу мәртебесі), сондай-ақ қызметке (оның ішінде қызмет берушінің ғимаратына) қол жетімділікке қосымша қажеттіліктер ескерілгенін атап өткен жөн. Сауалнама көрсеткендей, бұл қызметке тек жеке тұлғалар жүгінеді, олардың 99,4% -ында олар Қазақстан Республикасының резиденттері болып табылады, қызмет алушылардың 99,4% -ы физикалық қол



жетімділіктің қосымша шарттары қажет екенін көрсетпеген. Мемлекеттік қызмет алушылардың жартысынан көбі (61,6%) өтініш берген кезде орыс тілін қолданған.

**Мемлекеттік қызметтерді онлайн форматта алудың қолжетімділігі**

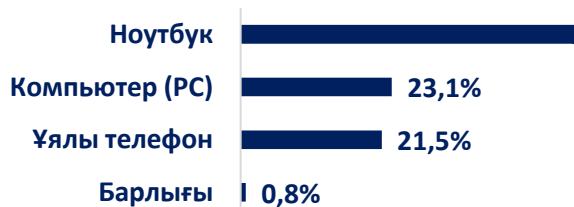
Сұралғандардың көпшілігі (81,8%) үйде интернет байланысы бар екенін, 36,9% жағдайда интернет жылдамдығын орташа, ал 34,6%-жоғары деп бағалайтынын, сондай-ақ 77,7%-да жұмыс істеуге және интернетке шығуға арналған ноутбук не компьютер бар екенін атап өтті, осылайша сұралғандардың көпшілігі үшін қандай да бір мемлекеттік қызметті алу үшін интернетке өз бетінше шығу мүмкіндігі бар. Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың 3,1% - ы ғана тұрғылықты елді мекенде мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігі болмағанын атап өтті (22-25-диаграммаларды қараңыз).

Сұралғандардың 93,7% қызметті өз бетінше онлайн алды. Респонденттердің 73%-ы қызмет берушінің сайтына жүгінгенін көрсетті (ара.kz), 20,8%-ы электрондық үкіметтің веб-порталына жүгінген және тек 6,3%-ы «Қазақстан Республикасы Президентінің жанындағы Мемлекеттік басқару академиясы» РМҚК-ға жүгінген.



22-диаграмма. Үйде интернет байланысының болуы

23-диаграмма. Интернет байланысының сапасы



24-диаграмма. Интернетке шығу үшін (және электрондық қызметті алу үшін) қандай жеріңізде мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігіңіз болды ма?

25-диаграмма. Сіздің тұрғылықты болды ма?

**Қызметті алушылардан жаппай сұрау нәтижесіндегі мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың негізгі көрсеткіштері:**

Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі: **80,5%**

Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау (орташа балл): **4,68 балл**

Мемлекеттік қызметтер рейтингіндегі орны: **23**



19-кесте. Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау критерийлері

БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ	Қызмет ХҚКО-да өзіне-өзі қызмет көрсету аймағында/ қызмет беруші қызметкерінен алынды		Қызмет өз бетінше, онлайн, порталда алынды		Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы	Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі
	орташа балл	%	орташа балл	%		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР /ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	5,00	100,0%	4,13	59,8%	<b>4,68</b>	<b>80,5%</b>
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	4,95	90,0%	4,68	72,5%		
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	4,96	94,0%	4,75	81,1%		
РӘСІМ	4,90	93,3%	4,73	80,4%		
МЕРЗІМДЕР	4,59	70,0%	4,87	89,3%		
ШЫҒЫНДАР	5,00	80,0%	4,91	79,2%		
КЕРІ БАЙЛАНЫС			2,75	25,0%		
НӘТИЖЕ	5,00	100,0%	4,73	83,9%		
Алу нысаны бойынша орташа мәні	<b>4,91</b>	<b>89,6%</b>	<b>4,44</b>	<b>71,4%</b>		

«Қазақстан Республикасы Президентінің жанындағы Мемлекеттік басқару академиясы» РМҚК-ға жүгінген кезде қанағаттану деңгейі (89,5%, орташа балл-4,91) «электрондық үкімет» веб-порталы немесе көрсетілетін қызметті берушінің сайты арқылы өз бетінше онлайн бергенге (71,4%, орташа балл – 4,44) қарағанда жоғары.

2019 жылмен салыстырғанда қанағаттану деңгейінің өскенін атап өту қажет (73,9%, орташа балл – 4,93).

*«Қазақстан Республикасы Президентінің жанындағы Мемлекеттік басқару академиясы» РМҚК-ға жүгіну кезіндегі бағалау*

2019 жылмен салыстырғанда «Қызметкерлер» критерийі бойынша қызмет көрсетушінің қызметкерлеріне жүгінген кезде барлық параметрлер бойынша бағалаудың 5 баллға дейін жоғарылауы байқалады. «Қолжетімділік және ыңғайлылық» критерийі бойынша төмендетілген баллдар тұрақ орындарының жеткіліктілігі бойынша (4,86), сондай-ақ ғимаратқа қолжетімділік жеңілдігі бойынша (4,90), «Ақпарат және коммуникация» критерийі бойынша баллдардың төмендеуі құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау, консультациялар алу кезінде қазақ және орыс тілдерін таңдау параметрі бойынша (4,80) байқалады. Бұдан басқа, респонденттер құжаттарды тапсыру рәсімін бағалады (4,90), сұралғандардың пікірі бойынша құжаттарды жинау және тапсыру рәсімі (4,80), сондай-ақ қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізбесі туралы толық ақпарат беру рәсімі (4,90) одан әрі жетілдіруді талап етеді. Респонденттер ең аз баллдарды «Мерзімдер» критерийі (4,59) бойынша берді: қызметті алу үшін қажетті мерзімнің қолайлылығы параметрі (4,40) және қызмет көрсету орнында күту уақытының қолайлылығы параметрі (4,78).

*Қызметті онлайн, өз бетінше алу кезіндегі бағалау*

Онлайн алынған қызмет сапасын бағалау нәтижелері мынадай жұмыс параметрлерін жетілдіру қажеттілігін көрсетеді: порталда тіркелу қарапайымдылығы (4,60) және ЭЦҚ алу (4,55), порталда ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығы (4,61). Бұдан басқа, респонденттер электрондық қызметті (4,66) алу үшін қажетті құжаттарды жинау процесін одан әрі автоматтандыру, порталға қажетті/талап етілетін құжаттарды жүктеу (4,68), сондай-ақ порталдағы ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігі бойынша одан әрі жұмыс істеу қажеттілігін (4,68) атап өтті. Сонымен қатар қызмет алушылар виртуалды ассистенттің (4,09) ыңғайлы болу параметрі, жауаптың

толықтығы (4,18) және виртуалды ассистенттің сауалға жауап беру жылдамдығы (4,12) бойынша балдарды төмендетеді.

Қызмет алушылардан алынған сауалнама нәтижелері бойынша сұралғандардың 0,6%-ы қызмет алу үшін жеке байланыстар мен таныстарды пайдаланғандарын, сондай-ақ осы қызметті алу үшін бейресми сыйақы (пара) беруге тура келгенін атап өтті.

#### *Кері байланыс, шағымдану*

Қызмет алу процесінде туындаған проблемалар, қиындықтар кезінде шағымдануы туралы сұраққа респонденттердің 1,3%-ы оң жауап берді, бұл ретте өтініштер жазбаша/электрондық нысанда ұсынылды.

Шағымды қанағаттандыру деңгейі 25% немесе 2,75 баллды құрады, ал «шағым бойынша қабылданған шаралар мені толық қанағаттандырды» параметрі бойынша орташа балл 2,5, «Мен шағымыма қысқа мерзімде жауап алдым» параметрі бойынша - 3 балл, сонымен қатар, жүгінгендердің 50% -ы шағымға жауап пен қабылданған шараларға толық қанағаттанды, 50% қанағаттанбады.

#### *Колл-орталық*

Әрбір төртінші қызмет алушы байланыс орталығына хабарласты, оның 85% -ы 1414 нөміріне қоңырау шалды. 1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмысында қызмет алушылардың қанағаттанушылық деңгейі төмен (3,97 балл), әсіресе теру жылдамдығымен (3,33) және операторлардың құзыреттілігі бойынша консультациямен (4.07) (20-кестен қараңыз).

#### **20-кесте. 1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмыс сапасын бағалау**

Колл-орталық	Колл-орталықтың жұмысын бағалау параметрлері	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	%
<b>1414</b>	Қоңырау шалу жылдамдығы	3,33	17,60%	<b>3,97</b>	<b>42,1%</b>
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	4,07	44,10%		
	Сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	4,50	64,70%		
<b>Академияның колл-орталығы</b>	Қоңырау шалу жылдамдығы	5,00	100,00%	<b>5,00</b>	<b>100,0%</b>
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	5,00	100,00%		
	Сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	5,00	100,00%		

Түсініктемелер арасында қызмет алушылар мемлекеттік қызметтің сапасын арттыру мақсатында мыналарды атап өтті:

- Тоқтап тұрып қалмас үшін сайттың жұмысын жақсарту, сайтты өңдеу (7,5%);
- Мемлекеттік қызметтер ашық болды және барлық қызметтер электронды, онлайн форматта болуы керек (5,7%);
- ЭЦҚ-ны онлайн алу (2,5%);
- Колл-орталықтардың жұмысын жақсарту (1,9%);
- Колл-орталық қызметкерлерінің біліктілігін арттыру (1,9%);
- Пайдаланудың қарапайымдылығы (1,9%);

- Дербес деректердің қауіпсіздігін арттыру (1,3%);
- Ауылдарда интернет сапасын жақсарту (1,3%).

**21-кесте. Қызмет көрсетушілер бөлінісінде мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау**

Қызмет көрсетуші	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
«Қазақстан Республикасы Президентінің жанындағы Мемлекеттік басқару академиясы» РМҚК	4,85	84,6%
«Электрондық үкімет» порталы \Қызмет берушінің сайты	4,36	67,4%
«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы (өзіне-өзі қызмет көрсету аймағы)	4,95	92,0%

Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттанудың ең жоғары деңгейі Мемлекеттік корпорацияда байқалады (4,95 балл және 92%), ең төменгісі онлайн қызметті өз бетінше алған кезде байқалады (4,36 балл және 67,4%).

**Мемлекеттік қызметтің сапасын жақсарту бойынша ұсынымдар:  
1414 Бірыңғай байланыс орталығы**

- 1) 1414 нөмірі бойынша қоңырау шалу мүмкіндігі мен жылдамдығын (желіде күту уақыты) жақсарту;
- 2) 1414 Бірыңғай байланыс орталығы операторларының біліктілігін және құзыреттілігін арттыру бойынша тұрақты жұмыс жүргізу.

**«Электрондық үкіметтің» веб-порталы**

- 1) Виртуалды ассистенттің жұмысын жақсарту, дәлірек айтсақ, виртуалды ассистентпен байланысқан кезде қызметті алушыдан қызмет алушы орналасқан парағында көрсетілетін қызмет санаты туралы ақпарат сұрау;
- 2) Нақты мемлекеттік қызметті алу үшін сайтты пайдалану бойынша бейнероликтер жүктеу.

**Уәкілетті мемлекеттік орган**

- 1) «Электрондық үкімет» порталының жұмысын жетілдіруді белсенді түрде ынталандыру, «кері байланыстың» консультациялық мүмкіндіктерін арттыру («виртуалды ассистент» чат-боты);
- 2) Академияның қолда бар әлеуметтік желілері мен мессенджерлері арқылы мемлекеттік қызметті алу бойынша консультациялық мүмкіндіктерді (ақпараттық және техникалық консультация) ілгерілету;
- 3) 1414 Бірыңғай байланыс орталығына онлайн қызметті алу рәсімі бойынша жаңартылған және жан-жақты ақпаратты ұсыну.

## 2.3 Уәкілетті ұйымдарға берілетін қолма-қол шетел валютасымен айырбастау операцияларына лицензия беру

### Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат:

Мемлекеттік қызметтің атауы: 1704001 «Уәкілетті ұйымдарға берілетін қолма-қол шетел валютасымен айырбастау операцияларына лицензия беру». Қызмет коды: СЗ.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі

Мемлекеттік қызмет стандарты: 18.05.2020 ж. № 69 <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V1900018545>

Қызметті көрсету нысаны: электрондық.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру:

«Электрондық үкімет» веб-порталы: [www.egov.kz](http://www.egov.kz), [www.elicense.kz](http://www.elicense.kz) (әрі қарай портал) арқылы жүзеге асырылады.

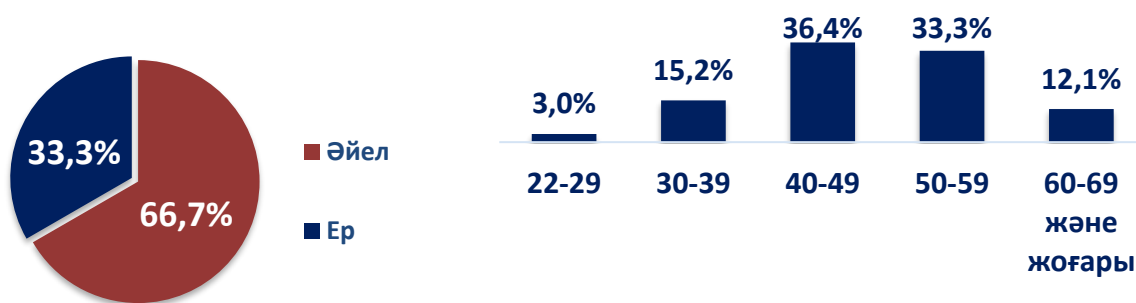
Қызмет алушылар: заңды тұлғалар.

Құны: Қызмет ақылы негізде көрсетіледі

### Қоғамдық мониторинг нәтижелері

#### Қызметті алушының әлеуметтік-демографиялық портреті

Жаппай сауалнамаға заңды тұлғалардан 33 қызмет алушы қатысты (100%), оның 66,7%-ы әйелдер, 33,3%-ы ер адамдар. Бұл қызметке негізінен 40 жастан 49 жасқа дейінгі жас топтары қатысты (36,4%), 22-29 жас аралығындағы адамдар (3%) сирек жүгінген.



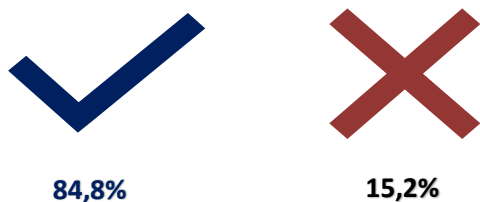
26-диаграмма. Респонденттің жынысы

27-диаграмма. Респонденттің жасы

Респонденттерді жіктеу кезінде заңды, азаматтық (тіркеу мәртебесі), сондай-ақ қызметке (оның ішінде қызмет берушінің ғимаратына) қол жетімділікке қосымша қажеттіліктер ескерілгенін атап өткен жөн. Сауалнама көрсеткендей, қызметке тек Қазақстан Республикасының резиденттері болып табылатын заңды тұлғалар жүгінеді (100%). Мемлекеттік қызмет алушылардың басым бөлігі (93,9%) өтініш беру кезінде орыс тілін қолданған.

#### Мемлекеттік қызметтерді онлайн форматта алудың қолжетімділігі

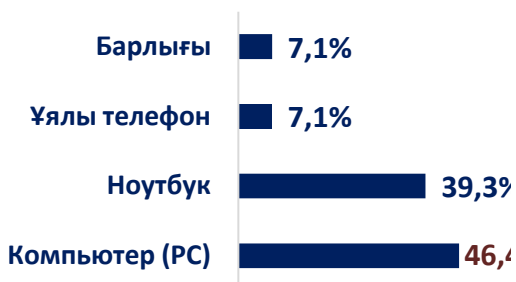
Сұралғандардың көпшілігі (84,8%) үйде интернет байланысы бар екенін және 42,9% жағдайда интернет жылдамдығын орташа деп бағалайтынын, сондай-ақ 85,7%-да жұмыс істеуге және интернетке шығуға арналған ноутбук немесе компьютер бар екенін, осылайша сұралғандардың көпшілігі үшін қандай да бір мемлекеттік қызметті алу үшін интернетке өз бетінше шығу мүмкіндігі бар екенін атап өтті.



28-диаграмма. Үйде интернет байланысы бар



29-диаграмма. Интернет байланысының сапасы



30-диаграмма. Интернетке шығу (және электрондық қызметті алу) үшін қандай құрылғыны қолданасыз?

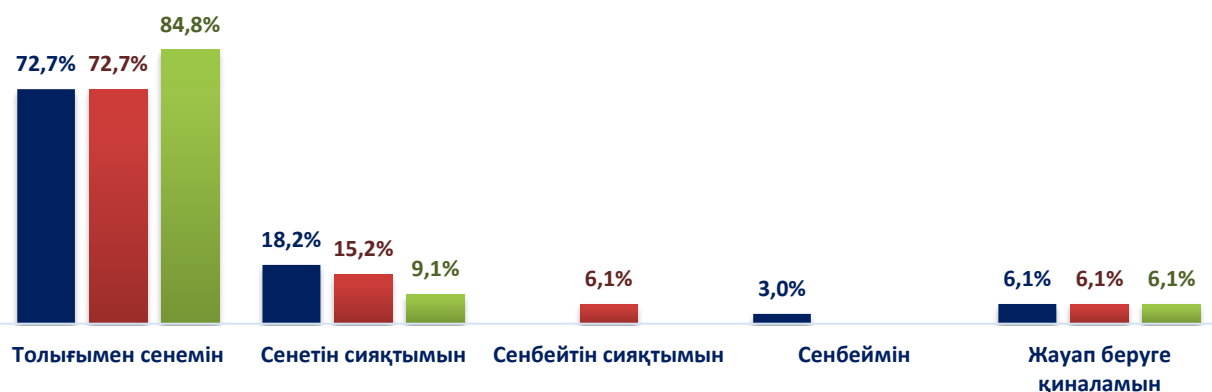


31-диаграмма. Қызметті алу кезінде қайда жүгінгеніңізді көрсетіңіз

Қызметті алушының қызметті онлайн ала алмауының себептері арасында мыналар дербес аталды:

- 3) қате 505 (25%);
- 4) портал жұмыс істемеді (25%);
- 5) сауалнама, өтініш толтыру түсініксіз (25%).

Толық автоматтандырылған қызметті ҚР Ұлттық Банкі заңды тұлғалар үшін электрондық үкіметтің веб-порталы e-gov.kz және elicense.kz арқылы көрсетеді. Бұл ретте көрсетілетін қызметті алушылар, бизнес-қоғамдастық өкілдері ЭЦҚ пайдалану қауіпсіздігіне (72,7%), порталда жеке деректерді сақтау мәселесінде веб-портал қауіпсіздігіне (72,7%) және әсіресе мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді электрондық түрде алуға (84,8%) жоғары сенім деңгейін білдіретінін атап өткен жөн.



- Сіз ЭЦҚ пайдалану қауіпсіздігіне сенесіз бе?
- E-gov порталының қауіпсіздігіне (порталда жеке деректерді сақтау) сенесіз бе?
- Мемлекеттік қызметті электронды түрде алуға сенесіз бе?

32-диаграмма. Порталда қызмет алуға деген сенімді бағалау (онлайн)

**Қызметті алушылардан жаппай сұрау нәтижесіндегі мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың негізгі көрсеткіштері:**

Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі: **78,6%**

Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау (орташа балл): **4,62 балла**

Мемлекеттік қызметтер рейтингіндегі орны **31**

**22-кесте. Қызметке қанағаттану деңгейін бағалау**

БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ	Қызмет өз бетінше, онлайн, порталда алынды		Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы	Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі
	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі		
ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	5,00	100,0%	<b>4,62</b>	<b>78,6%</b>
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	4,68	73,5%		
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	4,64	70,9%		
РӘСІМІ	4,80	85,6%		
МЕРЗІМІ	4,76	90,9%		
ШЫҒЫНДАР	4,88	74,2%		
КЕРІ БАЙЛАНЫС	3,50	50,0%		
НӘТИЖЕСІ	4,73	83,9%		
Алу нысаны бойынша орташа мәні	<b>4,62</b>	<b>78,6%</b>		

Электрондық үкіметтің [egov.kz/elicense.kz](http://egov.kz/elicense.kz) веб-порталына жүгінген кезде қанағаттану деңгейі 78,6% құрайды, орташа балл мүмкін 5,00-ден 4,62 құрайды.

**Қызметті онлайн, өз бетінше алу кезіндегі бағалау**

Қызметті онлайн алу кезінде төмендетілген баллдар келесі параметрлер бойынша байқалады: «Қолжетімділік және ыңғайлылық» критерийі бойынша баллдардың төмендеуі электрондық қызметті алу (4,41) және ЭЦҚ алу (4,58) кезінде порталда тіркелудің күрделілігін көрсетеді. «Ақпарат және коммуникация» критерийі бойынша порталдағы қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі параметрі бойынша баллдар төмендетілді (4,44), сондай-ақ барлық көрсетілетін қызметті алушылар үшін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша порталдағы ақпарат толық өзекті және түсінікті бола бермейді (4,50). Сонымен қатар, көрсетілетін қызметті алушылар «Кері байланыс» (3,50) критерийі бойынша, атап айтқанда, қабылданған шағымдану шараларына қанағаттану параметрі бойынша (2,00) баллдарды төмендетеді.

**Колл-орталық**

Сондай-ақ, 1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмысына сәйкес, ББО-1414 техникалық жұмысына қызмет алушылардың қанағаттанушылық деңгейі төмен (4,27 балл және қанағаттану деңгейі 66,7%), әсіресе қоңырау шалу жылдамдығы (3,60), ал оператордың кеңес беру құзыреті (4, 20 балл және қанағаттану деңгейі 60%) және сыпайылық, оператордың мәселені шешуге көмектесуге дайын болуы (5,00 және қанағаттану деңгейі 100%) орташа және жоғары деңгейде (23-кестені қараңыз).

**23-кесте. 1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмыс сапасын бағалау**

Колл-орталық	Колл-орталықтың жұмысын бағалау параметрлері	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1414	Қоңырау шалу жылдамдығы	3,60	40,00%	4,27	66,7%
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	4,20	60,00%		
	Сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	5,00	100,00%		

Қызмет алушының түсініктемелері арасында мемлекеттік қызметті алу процесінде 32,4% жағдайда мынадай қиындықтар туындағанын атап өтті:

- электрондық қызметті қайдан алуға болатыны туралы ақпаратты іздеудің күрделілігі (2,9%);
- интернет-байланыстың қажетті жылдамдығының болмауы (5,9%);
- интернетте/порталда/қосымшада жұмыс істеу үшін қажетті дағдылардың болмауы (5,9%);
- порталдың/сервистің нашар жұмысы (ашылмады, жүктелмеді, жұмыс істемеді) (2,9%);
- қажетті құжаттарды жүктеудің күрделілігі (2,9%);
- берілген құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер болды (2,9%);
- лицензиядан айыру мәселесі (2,9%);
- байланыс орталығы қоңырауларға жауап бермейді (3%);
- нәтижені ұзақ күту, қосымша шығындар болды (3%);
- жеке айырбастау орындары айырбас бағамының айырмашылығын сезінеді, бақылаушылар кірісті жасырғанымыз үшін бізді кінәләйді.

Қызмет алушылардың көпшілігі осы қызметті алу үшін бірнеше рет жүгінген заңды тұлғалар болып табылатындығына байланысты порталда қызметті алуға қатысты қандай да бір рәсімдік проблемалар жоқ деп санайды. Дегенмен, сұралған қызмет алушылар көрсетілетін қызметті алғаш алған кезде порталда көрсетілетін қызметті алу рәсімін түсіну үшін ұзақ уақыт талдауға тура келгенін, колл-орталыққа қоңырау шалу, кері байланыс алу, көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінен консультация алу процесін қиындатқанын атап өтті. Мемлекеттік қызметтің сапасын арттыру бойынша жиі келетін тілектер мен ұсыныстардың бірі қызмет көрсету (лицензия алу) мерзімін қысқарту болып табылады.

**24-кесте. Қызмет көрсетушілер бөлінісінде мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау**

Қызмет көрсетуші	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
ҚР Ұлттық Банкі	4,81	83,6%
«Электрондық лицензиялау» порталы «Электрондық үкімет» порталы	4,61	75,2%

Қызметті көрсетушінің жауапкершілік аймақтары бойынша орташа балдарды және қанағаттану деңгейін бөлу кезінде, Ұлттық банк мемлекеттік қызметтің



сапасының 4,81 орташа балын және 83,6% қанағаттану деңгейін, портал 4,61 орташа балды және 75,2% қанағаттану деңгейін иеленеді.

**Мемлекеттік қызметтің сапасын жақсарту бойынша ұсынымдар:**

**1414 Бірыңғай байланыс орталығы**

- 1414 нөмірі бойынша қоңырау шалу мүмкіндігі мен жылдамдығын (желіде күту уақыты) жақсарту;
- Лицензия алу рәсімінің шешімі бойынша 1414 Бірыңғай байланыс орталығының операторларымен консультациялық жұмыстар жүргізу.

**Уәкілетті мемлекеттік орган**

- Мемлекеттік қызметті (лицензияны) алу мерзімдерін қысқарту мүмкіндіктерін қарастыру.



## 2.4 Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкінде есептік тіркеуден өткен төлем ұйымдарының тізіліміне енгізу

*Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат:*

**Мемлекеттік қызметтің атауы:** 1704014 «Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкінде есептік тіркеуден өткен төлем ұйымдарының тізіліміне енгізу».

**Қызмет коды:** С4.

**Жауапты мемлекеттік орган:** Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі.

**Мемлекеттік қызмет стандарты:** 19.03.2020 ж № 35, <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000020202>

**Қызметті көрсету нысаны:** электрондық (ішінара автоматтандырылған) және қағаз түрінде.

**Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру:**

- 1) «Электрондық үкімет» веб-порталы: [www.egov.kz](http://www.egov.kz), [www.elicense.kz](http://www.elicense.kz) (әрі қарай портал)
- 2) Қызмет көрсетушінің кеңсесі арқылы жүзеге асырылады.

**Қызмет алушылар:** Заңды тұлғалар.

**Құны:** тегін.

### Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мемлекеттік қызметтің сапасын анықтау үшін «құпия сатып алушы» әдісімен зерттеу жүргізілді. Осы әдіс шеңберінде әлеуетті пайдаланушы («құпия сатып алушы») мемлекеттік қызметті алу кезеңдерін тестіледі. Мемлекеттік қызметті алу кезеңдері мыналарды қамтыды:

1. Берілген қызмет бойынша Интернеттен ақпарат іздеу
2. Ұлттық Банктің сайтынан ақпарат іздеу
3. [egov.kz](http://egov.kz) сайтындағы нұсқаулықпен танысу
4. [egov.kz](http://egov.kz) сайтындағы нұсқаулықпен қазақ тілінде танысу
5. Қызметке тапсырыс беру, сайттағы осы қызмет үшін құжаттар тізімімен танысу. Әрі қарай қызмет алуға [elicense.kz](http://elicense.kz) сайтына көшу
6. Қажетті құжаттар тізімімен танысу. Заңды тұлғаларға ғана өтініш беру процесі
7. ЭЦҚ көмегімен [elicense.kz](http://elicense.kz) сайтында авторизация жасау
8. Ұйымның құжаттарымен қоса порталда өтініш беру
9. ЭЦҚ көмегімен қол қою
10. Нәтижені күту және алу

### Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкінде тіркелген төлем ұйымдарының тізіліміне енгізу

The screenshot shows a web interface with a blue sidebar on the left and a main content area on the right. The sidebar contains the following items:

- Қызметті алушылар (with a left arrow icon)
- Заңды тұлға
- Мемлекеттік орган: [Қазақстан Республикасының Ұлттық банкі](#)
- Қызмет құны: Тегін беріледі
- Қызмет көрсету мерзімі: 10 жұмыс күні

The main content area has a red warning message: "Қызмет онлайн көрсетілуі үшін авторизациялаудан өту қажет". To the right of this message is a blue button with a right-pointing arrow that says "Қызметке онлайн тапсырыс беру". Below the warning message, the text "Өтінішті жолдау үшін келесі құжаттар талап етіледі" is displayed. Underneath, there are two sections:

- Заңды тұлғалар үшін
- Заңды тұлғалар үшін**

The list of requirements includes:

1. Төлем ұйымы үлгі жарғы бойынша қызметті жүзеге асыратын жағдайларды қоспағанда, жарғы (міндетті түрде)
2. Төлем ұйымының көрсетілетін төлем қызметтері бойынша ақша аударуды жүзеге асыратын тиісті банкпен немесе банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйыммен өзара іс-қимыл тәртібін айқындайтын құжат (міндетті түрде)

At the bottom right of the screenshot, there is a watermark: "Активация Windows. Чтобы активировать Windc".

### **Нәтижелер:**

Іздеу жүйелерінде ақпаратты іздеу процесінде порталда қиындықтар туындаған жоқ, екі тілдегі нұсқаулықтар анық және түсінікті болды, порталда қызметті (қадамдарды) алу процесі интуитивті түсінікті.

Қызмет алушылардың тілектері мен ұсыныстарының ішінде өтінімнің мәртебесін, мысалы, SMS түрінде, пошта арқылы немесе «eGov mobile» жеке кабинетіне кіру арқылы жылдам қол жеткізу мүмкіндігін алу болды.

### **Қызметті алу үдерісіндегі қиындықтар:**

1. Құжаттарды порталға жүктеу кезінде құжаттардың көлемі бойынша шектеулер бар, бұл ретте құжаттарды қажетті мөлшерге дейін кішірейту жөніндегі ақпаратты іздеу қиынға соғады;
2. Туындаған сұрақтар кезінде «құпия сатып алушы» 1414 колл-орталығына (1414 Бірыңғай байланыс орталығы) жүгінді - қоңырау шалу қиын болды, сондай-ақ қоңырау шалғаннан кейін колл-орталықтың операторы мемлекеттік қызметті алу рәсімі бойынша қажетті түсіндірмелер бере алмады;

### **Мемлекеттік қызметтің сапасын жақсарту бойынша ұсынымдар:**

#### **1414 Бірыңғай байланыс орталығы**

1. 1414 ББО-ға қоңырау шалу мүмкіндігі мен жылдамдығын арттыру
2. Қызметті алу рәсімі, құжаттарды порталға жүктеу тәсілдері мен мүмкіндіктері бойынша консультациялық мүмкіндіктердің сапасын арттыру

#### **e-license.kz порталы**

1. Файлдарды/құжаттарды қажетті мөлшерге дейін кішірейту туралы қысқаша нұсқаулықты, ұсынысты орналастыру;
2. Өтінімнің мәртебесін неғұрлым жедел қарауды кеңейту мүмкіндігін қарастыру, мысалы хабарлама арқылы, поштаға немесе «eGov mobile» жеке кабинетінде.

## 2.5 Банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдарға банк операцияларына лицензия беру

### Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат:

**Мемлекеттік қызметтің атауы:** 1701004 «Банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдарға банк операцияларына лицензия беру».

Қызмет коды :С5.

**Жауапты мемлекеттік орган:** Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі.

**Мемлекеттік қызмет стандарты:** 30 наурыз 2020 жыл № 34.  
<http://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000020225>

**Қызметті көрсету нысаны:** электрондық (ішінара автоматтандырылған) және қағаз түрінде.

**Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру:**

- 1) «Электрондық үкімет» веб-порталы: [www.egov.kz](http://www.egov.kz), [www.elicense.kz](http://www.elicense.kz) (әрі қарай портал)
- 2) **Қызмет көрсетушінің кеңсесі** арқылы жүзеге асырылады.

**Мемлекеттік қызметті орындау мерзімі:** қызмет көрсетушіге құжаттар топтамасын тапсырған күннен бастап, сондай-ақ порталға жүгінген күннен бастап:

банк операцияларын жүргізуге лицензия (бұдан әрі – лицензия) беру кезінде - 30 (отыз) жұмыс күні ішінде;

лицензияны қайта ресімдеу кезінде - 3 (үш) жұмыс күні ішінде;

қызметті алушы бөлініп шығу немесе бөліну нысанында қайта ұйымдастырылған жағдайда лицензияны қайта ресімдеу кезінде - 30 (отыз) жұмыс күнінен кешіктірмей;

лицензияның телнұсқасын беру кезінде-2 (екі) жұмыс күні ішінде.

**Мемлекеттік қызметті орындау нәтижесі:** Лицензия беру, лицензияны қайта ресімдеу, лицензияның қосымшасымен қоса лицензияның телнұсқасын беру туралы хабарлама не мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

**Қызмет алушылар:** Заңды тұлғалар.


**Құны:** қызмет ақылы негізде көрсетіледі.

- 1) лицензия бергені үшін лицензиялық алым 400 (төрт жүз) айлық есептік көрсеткішті құрайды;
- 2) лицензияны қайта ресімдеу үшін лицензиялық алым осы тармақтың 1) тармақшасында белгіленген ставканың 10 (он) пайызын құрайды;
- 3) лицензияның телнұсқасын беру үшін лицензиялық алым осы тармақтың 1) тармақшасында белгіленген мөлшерлеменің 10 (он) пайызын құрайды.

Лицензиялық алымды төлеу екінші деңгейдегі банктер немесе банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдар арқылы қолма-қол немесе қолма-қол емес нысанда, «электрондық үкіметтің» төлем шлюзі арқылы қолма-қол емес нысанда жүзеге асырылады.

### Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мемлекеттік қызметтің сапасын анықтау үшін қызмет алушылармен терең сұхбат жүргізілді. Талдау нәтижелері бойынша Мемлекеттік қызметтің сапасын арттыру бойынша мынадай тілектер мен ұсыныстар алынды:



Қазақстан Республикасындағы электрондық лицензиялау

Бірыңғай байланыс орталығы

1414 Қазақстан үшін (Қонырау шалу тегін)

+7(7172)-701-998 Шетелден (ғаламтор арқылы тегін)

КЕРІ БАЙЛАНЫС

ҚЫЗМЕТТЕРДІ ІЗДЕУ КӨМЕК ПОРТАЛ ТУРАЛЫ РҚ ІЗДЕУ ЖЕКЕ КАБИНЕТ

НЕПІЗГІ → ҚАРЖЫ → ҚЫЗМЕТТІҢ КІШІ ТҮРЛЕРІ

Банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдарға банк операцияларына лицензия беру

**Қажетті қызметтің кіші түрлерін таңдау қажет**

**Қызметтің кіші түрлері**

- Бағалы қағаздар рыногында қызметті жүзеге асыруға
- Банк операциялары
- Басқа операциялар

Өрі қарай >>

1. Қызметті алушылар қосымша консультациясыз толтырылатын қажетті бөлімді анықтау қиын екенін атап өтті.

Қызметті алушының дәйексөзі:

*"...Иә, қызметті біз онлайн алдық. Биыл екі рет хабарластық. Агенттік қызметкерлері арқылы, яғни біздің кураторлар арқылы бұл қызметті онлайн-алаң арқылы алуға болатынын білдік. Біз хабарласып, қалай таңдау керектігін сұрадық, онлайн режимінде алыңыз деп жауап берді және сілтемені берді, өйткені мен өз бетімше таба алмадым. Бізге қай сайттан, қайдан іздеу керек екенін айтты, бірақ мен таба алмадым. Ал, өтініш берудің өзі, егер қызметкерлер көмектеспесе, мен мұның бәрі қайда екенін таба алмас едім. Түсініксіз. Яғни, ол бір жерде тұр, біреунің ішіне салынған. Бірінші рет таба алмайсыз. Онда бөлімшелерде іздеу керек. Маған сілтемесі берілді, тек сонда ғана мен қажетті бөліміме кірдім..."*

2. Интерфейсті жақсарту - интерфейс пен порталдың «байланысын» арттыру.

Қызметті алушының дәйексөзі:

*"...Порталдың өзінде барлық интерфейсін оңайлату керек, сонда ғана, колл-орталықтан сұрамай-ақ қайда баруыңды, не істеуің керек екенін түсініп, жасауға болады..."*

**Мемлекеттік қызметтің сапасын жақсарту бойынша ұсынымдар:**

«Электрондық үкіметтің» веб-порталы / [www.elicense.kz](http://www.elicense.kz)

1. Қызметті алушылар порталдағы нақты қызметті іздестірудегі қиындықтарды атап өтті, нәтижесінде олар консультация алу үшін көрсетілетін қызметті берушіге тікелей жүгінуге мәжбүр болды. Осыған байланысты порталдың функционалдығы мен интерфейсін «байланысын» және «ыңғайлылығын» қамтамасыз ету арқылы порталдың пайдаланушылық мүмкіндіктерін арттыру, атап айтқанда іздеу функцияларын жақсарту ұсынылады.

## 2.6 Акцияларды орналастыру қорытындылары туралы есепті бекіту

### *Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат:*

**Мемлекеттік қызметтің атауы:** 1704006 «Акцияларды орналастыру қорытындылары туралы есепті бекіту».

Қызмет коды: С6.

**Жауапты мемлекеттік орган:** Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі.

**Мемлекеттік қызмет стандарты:** 30.03.2020 ж. № 42. <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000020223>

**Қызметті көрсету нысаны:** Электрондық (толық автоматтандырылған).

**Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру:** «Электрондық үкімет» веб-порталы: [www.egov.kz](http://www.egov.kz), [www.elicense.kz](http://www.elicense.kz) (әрі қарай портал) арқылы жүзеге асырылады.

**Мемлекеттік қызметті орындау мерзімі:** 8 (сегіз) жұмыс күні ішінде.

**Мемлекеттік қызметті орындау нәтижесі:** Қызметті алушының атына акцияларды орналастыру қорытындылары туралы есепті бекіту туралы хат не мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартының 9-тармағында көзделген жағдайларда және негіздер бойынша мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Мемлекеттік қызметті орындау нәтижесін ұсыну нысаны: электрондық..

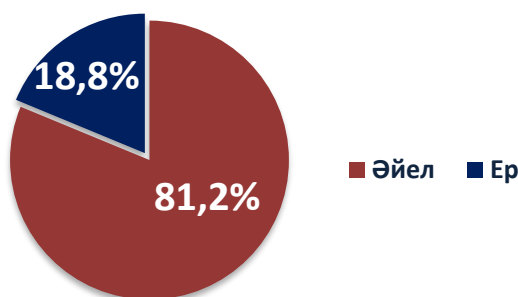
**Қызмет алушылар:** Заңды тұлғалар.

Құны: тегін.

### **Қоғамдық мониторинг нәтижелері**

#### *Қызметті алушының әлеуметтік-демографиялық портреті*

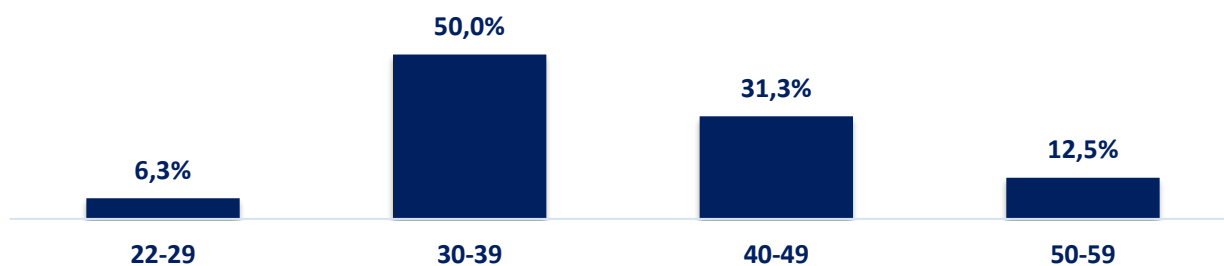
«Акцияларды орналастыру қорытындылары туралы есепті бекіту» мемлекеттік қызметін алушылармен жүргізілген жаппай сауалнамаға 16 қызмет алушы қатысты (100%). Респонденттердің 81,2%-ы әйелдер, 18,8%-ы ерлер. Гендерлік белгісі бойынша сұралғандар үлесінің әйел жынысына қарай басым болуын іс жүргізу және құжат айналымы бойынша функцияларды орындайтын әйелдердің (кеңсе менеджері, іс жүргізуші) жоғары үлесімен түсіндіруге болады.



**33-диаграмма. Акцияларды орналастыру қорытындылары туралы есепті бекіту» мемлекеттік қызметінің қоғамдық мониторингінің гендерлік белгісі бойынша респонденттері**

Қызметке негізінен 30-дан 39 жас (50%) және 40-тан 49 жас аралығындағы (31,3%) жас тобы жүгінді. Іс жүзінде 22-29 жастағы адамдар (6,3%) қызметті пайдаланбаған. 50-59 жас аралығындағы сұралғандар да қызметті сирек пайдаланды (12,5%) (34-диаграмманы қараңыз). Қызметті пайдаланушылардың бұлай бөлістірілуі белгілі бір тәжірибенің қажеттілігіне байланысты болуы мүмкін, 22-29 жас аралығындағы адамдарға аталған тәжірибе әрдайым тән емес. Үлкен жастағы респонденттердің төмен үлесі ҚР ҰЭМ Статистика комитетінің 2019 жылғы деректеріне сәйкес келеді<sup>6</sup>.

<sup>6</sup> 2019 жылы 55-64 жас аралығындағы жұмыспен қамтылған халық жұмыспен қамтылғандардың жалпы санының (8 780 мың) 10,6% - ын (930,6 мың) құраған.



34-диаграмма. «Акцияларды орналастыру қорытындылары туралы есепті бекіту» мемлекеттік қызметінің қоғамдық мониторингінің жасы бойынша респонденттері

Сұралғандардың 93,75%-ы орыс тілінде, 6,25%-ы мемлекеттік тілде қызмет алды.

*Мемлекеттік қызметтерді онлайн форматта алудың қолжетімділігі*

Респонденттердің көпшілігі (93,8%) үйде интернет байланысы бар екенін және 60% жағдайда интернет жылдамдығын жоғары және орташа деңгейден жоғары деп бағалайды. Респонденттердің 40%-ында интернет байланысы орташа немесе төмен.



35-диаграмма. «Акцияларды орналастыру қорытындылары туралы есепті бекіту» мемлекеттік қызметін пайдаланушылардың интернет-байланысының сапасы

Респонденттердің 94%-ы қызметті алу үшін компьютерді, ноутбукты немесе телефонды қолданды және қызметті өз бетінше онлайн алды. Осылайша, респонденттердің көпшілігінде сол немесе басқа мемлекеттік қызметті алу үшін Интернетке дербес қол жеткізу мүмкіндігі бар.

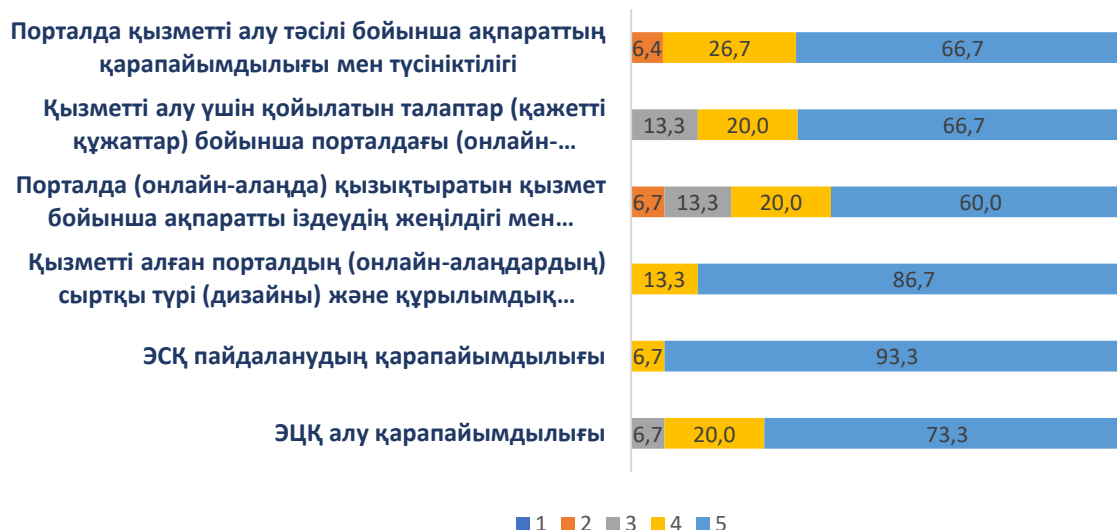


36-диаграмма. Сауалнамаға қатысқандардың интернетке шығу (және электрондық қызметті алу) үшін құрылғылармен қамтамасыз етілуі

Қызметті алушылардың 6,3%-ы мемлекеттік қызметті алу үшін Ұлттық банкке жүгінген, 93,8%-ы қызметті e-gov.kz (электрондық үкіметтің веб-порталы) порталынан өз бетінше алған.

Электрондық үкіметтің веб-порталына жүгінгендердің барлығы ЭЦҚ арқылы кіруді пайдаланды. ЭЦҚ алудың қарапайымдылығын бағалай отырып, «Акцияларды орналастыру қорытындылары туралы есепті бекіту» мемлекеттік қызметін алушылардың 73,3%-ы цифрлық қолтаңбаны алудың түсініктілігі мен қарапайымдылығын атап өтті. 20% ЭЦҚ алу қарапайымдылығын «4» (5 балдық шкала

бойынша) 6,7%-«3» деп бағалады. Сұралғандардың 93,3%-ы ЭЦҚ пайдалану қарапайымдылығын «5» деп бағалады. Сұралғандардың 86,7%-ы қызметті алған порталдың (онлайн-алаңдардың) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырылуын «5»-ке бағалады. Порталда қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеу жеңілдігі мен жылдамдығы пайдаланушылардың 60%-ын толығымен қанағаттандырды. Мемлекеттік қызметті алушылардың 66,7%-ы порталдағы ақпаратты өзекті және түсінікті (5 баллға) деп есептейді. Респонденттердің 66,7%-ы порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін «5»-ке бағалады.



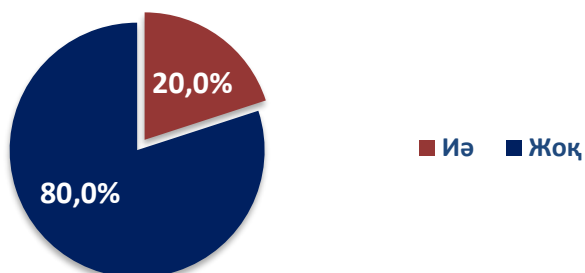
37-диаграмма. «Акцияларды орналастыру қорытындылары туралы есепті бекіту» мемлекеттік қызметін пайдаланушылардың ЭЦҚ алу мен пайдалануды, порталдың сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырылуын, портал ақпаратын іздеу жеңілдігі мен жылдамдығын бағалауы (мұнда 5 – барлығы қарапайым және түсінікті, ал 1 – өте қиын және түсініксіз)

Сұралғандардың көпшілігі ЭЦҚ пайдалану қауіпсіздігіне, E-gov порталының қауіпсіздігіне, мемлекеттік қызметтерді электрондық түрде алу қауіпсіздігіне сенеді.



38-диаграмма. Сұралғандардың мемлекеттік қызметтерді алу қауіпсіздігіне сенім дәрежесі

Қызметті онлайн алған респонденттердің 20%-ы ақпарат алу үшін виртуалды ассистентке (порталдағы чат-ботқа) жүгінген. 80%-ы ассистенттің көмегіне жүгінбей, қызметті өз бетінше алды.



39-диаграмма. Электрондық қызметті пайдалану кезінде Сіз ақпарат алу үшін Виртуалды ассистентке (порталдағы чат-бот) жүгіндіңіз бе?

**Қызметті алушылардан жаппай сұрау нәтижесіндегі мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың негізгі көрсеткіштері:**

Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі: **82,4%**

Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау (орташа балл): **4,70 балл**

Мемлекеттік қызметтер рейтингіндегі орны: **13**

Акцияларды орналастыру қорытындылары туралы есепті бекітуге құжаттарды өткізу үшін ХҚКО-ға, өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына жүгінген кезде қанағаттану деңгейі (90%, орташа балл-4,81) «электрондық үкімет» веб–порталы арқылы онлайн дербес берген (74,9%, орташа балл – 4,59) кездегіге қарағанда жоғары.

25-кесте. Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау критерийлері

КРИТЕРИЙЛЕР	ХҚКО, өзіне-өзі қызмет көрсету аймағы		Қызмет өз бетінше, онлайн, www.egov.kz, www.elicense.kz порталында алынды		Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
	орташа балл	қанағаттану деңгейі	орташа балл	қанағаттану деңгейі		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР / ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	5,00	100,0%	4,00	33,3%	<b>4,70</b>	<b>82,4%</b>
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҮЙІМДІЛІК	5,00	100,0%	4,78	80,0%		
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	3,67	40,0%	4,56	69,3%		
РӘСІМ	5,00	100,0%	4,65	80,0%		
МЕРЗІМДЕР	5,00	100,0%	4,60	86,7%		
ШЫҒЫНДАР	5,00	100,0%	4,83	90,0%		
НӘТИЖЕ	5,00	89,7%	4,73	84,8%		
Алу нысаны бойынша орташа мәні	<b>4,81</b>	<b>90,0%</b>	<b>4,59</b>	<b>74,9%</b>		



### *ХҚКО-ға, өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына жүгінген кездегі бағалау*

ХҚКО-ға, өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына жүгінген кезде «акцияларды орналастыру қорытындылары туралы есепті бекіту» мемлекеттік қызметі бойынша қанағаттану деңгейі 90%-ды құрады, орташа балл-4,59.

«Қызметкерлер», «қолжетімділік және ыңғайлылық», «рәсімі», «шығындар», «мерзімі» және «нәтиже» критерийлері бойынша оң бағалар (5-тен 5 балл) байқалады.

Сұралғандар «Ақпарат және коммуникация» сияқты көрсеткішті төмен бағалады (5-тен 3,67).

Осылайша, «Ақпарат және коммуникация» көрсеткішінде (5-тің 3,67-сі) сауалнамаға қатысқандар «Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды» және «Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды» деген критерийлерге ешқандай баға берген жоқ. «Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулық (ақпарат, кеңес) алдым» критерийі 5 баллдан 1 балға бағаланды.

Қызмет алу үшін қажетті мерзім респонденттерді толығымен қанағаттандырды (5 баллдан 5 балл).

*Қызметті онлайн, өз бетінше [www.egov.kz](http://www.egov.kz), [www.elicense.kz](http://www.elicense.kz) порталдарынан алу кезіндегі бағалау*

Қызметті онлайн алу кезінде қанағаттану деңгейі 74,9%-ды құрады, бұл ХҚКО менеджеріне, өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына, көрсетілетін қызметті берушінің қызметкеріне жүгіну арқылы қызметті алу кезіндегіден 13,1 пайыздық тармаққа төмен. Орташа балл-4,59, бұл офлайн кездегіден 0,22 балға төмен.

Қызметті онлайн алу кезінде критерийлердің бірде-бірі 4 балдан төмен баға алған жоқ. Ең төменгі көрсеткіш «Виртуалды ассистент» критерийінде (5-тен 4 балл). Сұралғандар «Виртуалды ассистентті пайдалану ыңғайлылығы», «Жіберілген өтінімге жауаптың толықтығы» және «Жіберілген өтінімге жауаптың жылдамдығы» өлшемдерімен толық қанағаттандырылмаған (барлығы 5 баллдан 4 балл).

Қызмет алушылар арасында жүргізілген сауалнама нәтижелері бойынша респонденттердің 100% -ы қызмет алу үшін жеке байланыстар мен таныстарды пайдаланудың қажеті жоқ екенін атап өтті.

### *Кері байланыс, шағымдану*

«Акцияларды орналастыру қорытындылары туралы есепті бекіту» мемлекеттік қызметі бойынша сұралғандар кері байланыс туралы сұрақтарға жауап берген жоқ.

### *Колл-орталық*

Сондай-ақ, 1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмысы бойынша қызметті алушылардың қанағаттану деңгейінің (3,83 балл), әсіресе қоңырау шалу жылдамдығының (3,17) төмендігі байқалады,

### **26-кесте. «1414» колл-орталығының жұмыс сапасын бағалау**

Колл-орталық	Колл-орталықтың жұмысын бағалау параметрлері	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1414	Қоңырау шалу жылдамдығы	3,17	16,7%	3,83	50,0%
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	3,83	50,0%		
	Сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	4,50	83,3%		

Байланыс орталығының жұмысы жағынан респонденттер «оператордың сыпайылығы мен сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуге дайындығын» жоғары

бағалады, 83,3%-ы оны жақсы деңгейде, 16,7%-ы нашар деңгейде деп санайды. Сонымен қатар, респонденттердің 50,0%-ы байланыс орталықтарының қызметкерлерін білікті деп санайды, респонденттердің тек 16,7%-ы қоңырау шалу жылдамдығын қолайлы деп санайды.



**40-диаграмма. «Акцияларды орналастыру қорытындылары туралы есепті бекіту» мемлекеттік қызметі бойынша сұралғандардың колл-орталық жұмысын бағалауы**

Түсініктемелер арасында қызмет алушылар мемлекеттік қызметтерді алу барысында 31,3% жағдайда келесі қиындықтар туындағанын атап өтті:

- Ақпаратты ұзақ күту керек, күту уақыты ұзақ, құжаттарды ұзақ күту керек (6,3%);
- Жүктеу мәселелері (12,5%);
- Сайтпен проблемалар: тоқтап қалады, кіру мүмкін емес, техникалық ақаулар (6,3%);
- Сайтта ақпарат жеткіліксіз (6,3%).

**27-кесте. Қызмет көрсетушілер бөлінісінде мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау**

Қызмет көрсетуші	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі	4,77	87,3%
«Электрондық лицензиялау» порталы «Электронды үкімет» порталы	4,50	65,7%

Қызмет берушінің жауапкершілік аймақтары бойынша балдарды бөлу кезінде Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі неғұрлым жоғары орташа балл – 4,77 және қанағаттану деңгейін – 87,3% алады.

**Мемлекеттік қызметтің сапасын жақсарту бойынша ұсынымдар:  
1414 Бірыңғай байланыс орталығы**

- Сұралғандардың жартысы 1414 нөмірі бойынша қоңырау шалу кезінде қиындықтарды атап өткендіктен, штат санын кеңейту арқылы қоңырау шалу мүмкіндігі мен жылдамдығын (желіде күту уақыты) жақсарту бойынша шаралар қабылдау ұсынылады;
- Сондай-ақ, сұралғандардың жартысы ғана бірыңғай байланыс орталығының қызметкерлерін мемлекеттік қызмет көрсету мәселелерінде құзыретті деп санайды. Функционалдық және техникалық мәселелерді шешу, атап айтқанда, құжаттарды жүктеу тәсілдері, бекітілетін құжаттардың мөлшерін азайту

бойынша операторлармен қосымша консультациялық жұмыстар жүргізу талап етілуі мүмкін;

- Операторлардың ақпараттандырылуын арттыру үшін оларға мемлекеттік қызмет стандарты бойынша скрипттерді ұсыну ұсынылады.

#### **«Электрондық үкіметтің» e-gov.kz / [www.elicense.kz](http://www.elicense.kz) веб-порталы**

- Аталған мемлекеттік қызметтер толығымен автоматтандырылғандықтан, көрсетілетін қызметті алушылар үшін олардың шағымдарын ескере отырып, порталды техникалық, консультациялық сүйемелдеуді (техникалық қолдау) қамтамасыз ету ұсынылады. Көрсетілетін қызметті алушылар портал жұмысындағы техникалық іркілістерге («қатып қалу») жиі шағымданады;
- Қызмет алушылар порталдағы жұмыстың күрделілігіне назар аударатындығына байланысты қызмет интерфейсінің түпнұсқалығын, қызметті алу және құжаттаманы толтыру жөніндегі нұсқаулықты ұсыну мен тұжырымдаудың қарапайымдылығын арттыру;
- Бұдан басқа, қызметті пайдаланушыларды техникалық қолдаудың тиімділігін арттыру мақсатында өтінімге жауаптың жылдамдығы мен толықтығы параметрлері бойынша «виртуалды ассистент» жұмысын жақсарту ұсынылады.

#### **Уәкілетті мемлекеттік орган**

- Күрделі тұжырымдамаларды барынша болдырмай, ақпаратты жеткізудің қарапайымдылығы мен түсініктілігі бөлігінде қызмет көрсету бойынша онлайн ресурстардың жұмысына бақылауды күшейту;
- Бұл қызмет тек заңды тұлғаларға көрсетілетін болғандықтан, заңды тұлғаларға арналған мемлекеттік қызметтің бірыңғай ресурсын (терезесін) құру кезінде басқа мемлекеттік органдармен шоғырландыру мүмкіндігін қарастыруға болады.

## 2.7 Шифрлау (криптографиялық) құралдарын қамтитын тауарлардың сипаттамасы туралы нотификацияларды тіркеу

### *Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат:*

**Мемлекеттік қызметтің атауы:** 1902003 «Шифрлау (криптографиялық) құралдарын қамтитын тауарлардың сипаттамасы туралы нотификацияларды тіркеу».

Қызмет коды: С7.

**Жауапты мемлекеттік орган:** Қазақстан Республикасы Ұлттық қауіпсіздік комитеті.

**Мемлекеттік қызмет стандарты:** 06.05.2020ж. № 34/қе.

<http://zan.gov.kz/client/#!/doc/142690/rus/1527>

**Қызметті көрсету нысаны:** электрондық (ішінара автоматтандырылған).

**Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру:** «Электрондық үкімет» веб-порталы: [www.egov.kz](http://www.egov.kz), [www.elicense.kz](http://www.elicense.kz) (әрі қарай портал) арқылы жүзеге асырылады.

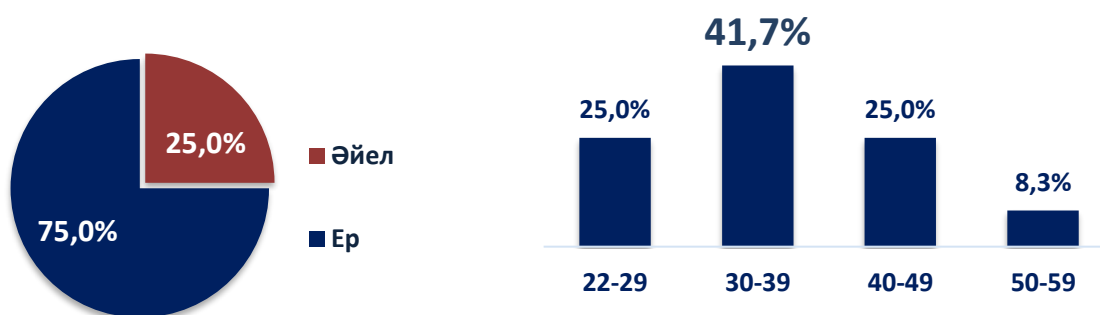
**Қызмет алушылар:** жеке және заңды тұлғалар.

Құны: тегін.

### **Қоғамдық мониторинг нәтижелері**

#### *Қызметті алушының әлеуметтік-демографиялық портреті*

Жаппай сауалнамаға 12 қызмет алушы қатысты (100%), оның 25% -ы әйелдер, 75% -ы ер адамдар. Қызметке негізінен 30 жастан 39 жасқа дейінгі жас тобы жүгінді (41,7%).



41-диаграмма.

Респонденттің жынысы

42-диаграмма.

Респонденттің жасы

Респонденттерді жіктеу кезінде заңды, азаматтық (тіркеу мәртебесі), сондай-ақ қызметке (оның ішінде қызмет берушінің ғимаратына) қол жетімділікке қосымша қажеттіліктер ескерілгенін атап өткен жөн. Сауалнама көрсеткендей, бұл қызметке тек Қазақстан Республикасының резиденттері болып табылатын заңды тұлғалар (100%) жүгінеді, ал бірде-бір қызмет алушы қол жетімділік қосымша шарттары (техникалық, физикалық) қажет екенін көрсетпеді. Барлық мемлекеттік қызмет алушылар қызмет алу барысында орыс тілін қолданған.

#### *Мемлекеттік қызметтерді онлайн форматта алудың қолжетімділігі*

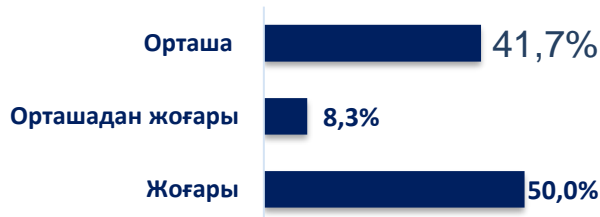
Сауалнамаға қатысқандардың барлығы (100%) интернет-байланысына қолжетімділігі бар екенін және 50% жағдайда интернеттің жылдамдығын жоғары деп бағалайтынын, сондай-ақ 83,3%-да жұмыс істеу және интернетке шығу үшін не ноутбук, не компьютер бар екенін атап өтті, осылайша сұралғандардың көпшілігі үшін қандай да бір мемлекеттік қызметті алу үшін интернетке дербес шығу мүмкіндігі бар.



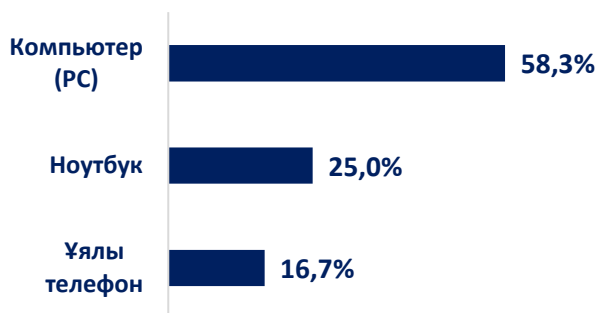
100%



0,0%



43-диаграмма. Үйде интернет байланысының болуы



44-диаграмма. Интернет байланысының сапасы



45-диаграмма. Интернетке шығу (және электрондық қызметті алу) үшін қандай құрылғыны қолданасыз?

46-диаграмма. Сіздің тұрғылықты жеріңізде мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігіңіз болды ма?

Электрондық қызметті алу кезінде туындаған қиындықтар арасында қызмет алушылар мыналарды атап өтті:

- Электрондық қызметті қайдан алуға болатыны туралы ақпаратты іздеудің күрделілігі (7,1%);
- Порталдың/қызметтің нашар жұмысы (ашылмады, жүктелмеді, жұмыс істемеді) (7,1%);
- Қызмет туралы, порталда қызмет алуға қойылатын талаптар туралы ақпаратты табудағы қиындықтар (7,1%).

**Қызметті алушылардан жаппай сұрау нәтижесіндегі мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың негізгі көрсеткіштері:**

Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі: 66,4%

Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау (орташа балл): 4,16 балл

Мемлекеттік қызметтер рейтингіндегі орны: 59

**28-кесте. Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау критерийлері**

БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ	Қызмет өз бетінше, онлайн, порталда алынды		Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы	Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі
	орташа балл	%		
ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	1,67	0	<b>4,16</b>	<b>66,4%</b>
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	4,25	73,7%		
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	4,10	66,8%		
РӘСІМ	4,60	77,7%		
МЕРЗІМДЕР	4,92	83,9%		
ШЫҒЫНДАР	4,91	87,5%		
НӘТИЖЕ	4,67	75,0%		
Алу нысаны бойынша орташа мәні	<b>4,16</b>	<b>66,4%</b>		

\* бағалау критерийлері кестесінде «кері байланыс» критерийі жоқ, өйткені респонденттер бұл тармақты бағаламады.

Мемлекеттік қызметті онлайн өз бетінше алған кезде қанағаттану деңгейі 66,4%-ға тең, орташа балл мүмкін 5,00 баллдан 4,16-ға тең. Бұл көрсеткішті басқа мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қатысты төмендеген деп санауға болады (көрсетілетін қызметті алушылардан жаппай сауалнама нәтижелері бойынша рейтингте 62 қызметтің арасында 59-орында).

*Қызметті онлайн, өз бетінше [www.egov.kz](http://www.egov.kz), [www.elicense.kz](http://www.elicense.kz) порталдарынан алу кезіндегі бағалау*

Қызметті онлайн алу кезінде төмендетілген баллдар келесі критерийлер мен параметрлер бойынша байқалады: «виртуалды ассистент» критерийі бойынша төмен балл – 5,00 балдық шкала бойынша 1,67 балл, атап айтқанда ВА пайдалану ыңғайлылығы (1 балл) және ВА жауабының толықтығы (1 балл) параметрлері бойынша, жауаптың жылдамдығы да көрсетілетін қызметті алушыларды толық қанағаттандырмады (3,00 балл). Бұл кері байланыс құралы маңызды, өйткені қызмет осы мемлекеттік қызметті алу процедурасы кезеңінде құзыретті кеңес беруді болжайды, өйткені қызмет көрсетуші кеңес алу үшін басқа байланыс деректерін көрсетпейді. «Ақпарат және коммуникация» критерийі бойынша порталдағы қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі параметрі (3,50) бойынша баллдар төмендетілді, сондай-ақ барлық көрсетілетін қызметті алушыларға порталда қызмет алу тәсілі (3,92) және порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулықтардың толықтығы мен анықтығы параметрі (3,91) бойынша ақпарат толық көлемде анық емес.

Қызмет алушылардан алынған сауалнама нәтижелері бойынша сұралғандардың 100%-ы қызмет алу үшін олардың жеке байланыстары мен таныстарын пайдаланудың қажеті жоқ екенін және қызмет алу процесінде ешкім шағым жасамағанын атап өтті.

*Колл-орталық*

Сондай-ақ, 1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмысы бойынша қызметті алушыларының қанағаттану деңгейінің төмендеуі байқалады (43,78 балл, қанағаттану деңгейі - 44,4%), әсіресе қоңырау шалу жылдамдығының төмендеуі (2,00 балл) байқалады және мемлекеттік көрсетілетін қызметті алу мәселелері бойынша оператордың консультациясы кезінде құзыреттердің жетіспеушілігін (4,33 балл) атап өтеді.

**29-кесте. 1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмыс сапасын бағалау**

Колл-орталық	Колл-орталықтың жұмысын бағалау параметрлері	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1414	Қоңырау шалу жылдамдығы	2,00	0,0%	3,78	44,4%
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	4,33	33,3%		
	Сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	5,00	100,00%		

Қызметті көрсетушілердің жауапкершілік аймақтары бойынша балдарды бөлу кезінде ұлттық қауіпсіздік комитеті мемлекеттік қызметтің сапасының неғұрлым жоғары орташа балын – 4,70 және 81,1% қанағаттану деңгейін иеленеді. Ал көрсетілетін қызметті алушылар порталда көрсетілген қызметтің сапасына аз дәрежеде қанағаттанады – 3,71 балл және қанағаттану деңгейі - 56,3%.

**30-кесте. Қызмет көрсетушілер бөлінісінде мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау**

Қызмет көрсетуші	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
ҚР Ұлттық қауіпсіздік комитеті	4,70	81,1%
«Электрондық лицензиялау» порталы «Электронды үкімет» порталы	3,71	56,3%

**Мемлекеттік қызметтің сапасын жақсарту бойынша ұсынымдар:****1414 Бірыңғай байланыс орталығы**

- 1) 1414 нөмірі бойынша қоңырау шалу мүмкіндігі мен жылдамдығын (желіде күту уақыты) жақсарту;
- 2) e-gov.kz"/elicense.kz «электрондық үкімет» порталы жұмысының функционалдық және техникалық мәселелерін, проблемаларын шешу бойынша 1414 Бірыңғай байланыс орталығының операторларымен консультациялық жұмыстар жүргізу;
- 3) Мемлекеттік қызметті алу мәселелері бойынша консультация беру мүмкіндігі үшін қызмет берушінің қызметкерлеріне қоңырауды ауыстыру мүмкіндігін қарастыру.

**«Электрондық үкіметтің» веб-порталы e-gov.kz**

- 1) «Виртуалды ассистент» критерийі бойынша қызмет алушылардың қанағаттанушылығының төмендігін ескере отырып, сұранысқа жауаптың жылдамдығы мен толықтығын қамтамасыз ету тұрғысынан оның тиімділігін арттыру бойынша шаралар қабылдау ұсынылады.

**Уәкілетті мемлекеттік орган**

- 1) Осы мемлекеттік қызметтің ерекшелігіне байланысты қызмет алушылар үшін консультациялық мүмкіндіктерді кеңейту, оның ішінде талаптар мен стандарттарды, нұсқаулықтарды жаңарту, мемлекеттік көрсетілетін қызметті алу мәселелері бойынша вебинарлар өткізу (құжаттарды толтыру жөніндегі талаптар, шифрлау (криптографиялық) құралдары бар тауарлар мен өнімдердің негізгі және қосымша сипаттамаларын егжей-тегжейлі ашып жазу) ұсынылады.



## 2.8. Үшінші елдермен сауда-саттықта тарифтік емес реттеу шаралары қолданылатын шифрлау (криптографиялық) құралдарын әкелуге, әкетуге және олардың транзитіне қорытынды (рұқсат беру құжатын) беру

### *Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат:*

**Мемлекеттік қызметтің атауы:** 1901007 «Үшінші елдермен сауда-саттықта тарифтік емес реттеу шаралары қолданылатын шифрлау (криптографиялық) құралдарын әкелуге, әкетуге және олардың транзитіне қорытынды (рұқсат беру құжатын) беру».

Қызмет коды: С8.

**Жауапты мемлекеттік орган:** Қазақстан Республикасы Ұлттық қауіпсіздік комитеті.

**Мемлекеттік қызмет стандарты:** 06.05.2020 ж. № 34/қе. <http://zan.gov.kz/client#!/doc/142690/rus/1061>

**Қызметті көрсету нысаны:** электрондық (ішінара автоматтандырылған).

**Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру:** «Электрондық үкімет» веб-порталы: [www.egov.kz](http://www.egov.kz), [www.elicense.kz](http://www.elicense.kz) (әрі қарай портал) арқылы жүзеге асырылады.

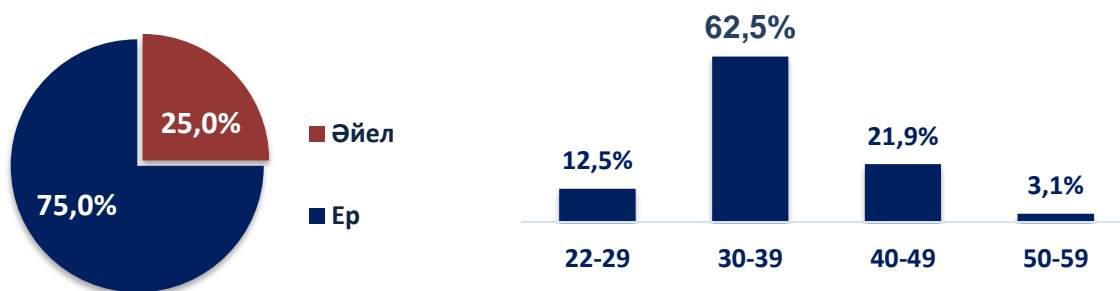
**Қызмет алушылар:** жеке және заңды тұлғалар.

Құны: тегін.

### **Қоғамдық мониторинг нәтижелері**

#### *Қызметті алушының әлеуметтік-демографиялық портреті*

Жаппай сауалнамаға 32 қызмет алушы қатысты (100%), оның 25%-ы әйелдер, 75%-ы ер адамдар. Қызметке негізінен 30 жастан 39 жасқа дейінгі жас тобы жүгінді (62,5%). (47-48-диаграммаларды қараңыз).



47-диаграмма.

Респонденттің жынысы

48-диаграмма.

Респонденттің жасы

Респонденттерді жіктеу кезінде заңды, азаматтық (тіркеу мәртебесі), сондай-ақ қызметке (оның ішінде қызмет берушінің ғимаратына) қол жетімділікке қосымша қажеттіліктер ескерілгенін атап өткен жөн. Сауалнама көрсеткендей, Қазақстан Республикасының резиденттері болып табылатын заңды тұлғалар (90,6%) да, жеке тұлғалар да (6,3%) қызметке жүгінеді, оның ішінде қызмет алушылардың тек 3,1%-ы қосымша шарттар қажет екенін көрсетті (техникалық, физикалық) қолжетімділік. Мемлекеттік қызмет алушылардың 96,9% өтініш берген кезде орыс тілін қолданған.

#### *Мемлекеттік қызметтерді онлайн форматта алудың қолжетімділігі*

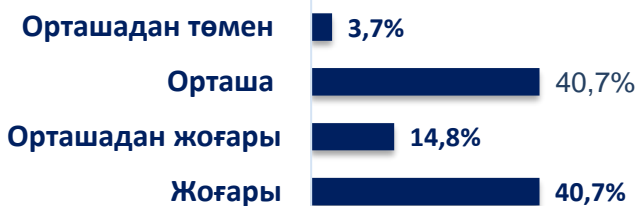
Респонденттердің көпшілігі (84,4%) өздерінің интернетке қосылуға мүмкіндігі бар екенін, тең деңгейде 40,7% респонденттердің тобы интернет сапасын жоғары және орташа деп бағалағанын, ал 96,3%-ында ноутбук немесе жұмыс және қол жетімділікке арналған компьютер бар екенін атап өтті. Демек, респонденттердің көпшілігі үшін сол немесе басқа электрондық мемлекеттік қызметті алу үшін интернетке дербес қол жеткізу мүмкіндігі бар (49-52-диаграммаларды қараңыз).



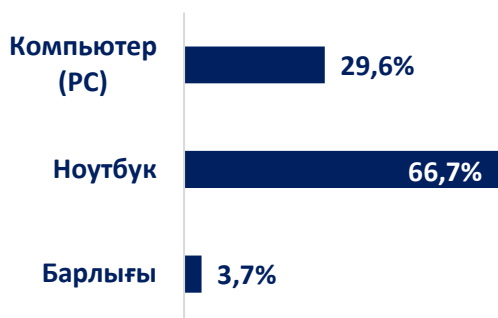
84,4%



15,6%



49-диаграмма. Үйде интернет байланысының болуы



50-диаграмма. Интернет байланысының сапасы



51-диаграмма. Интернетке шығу (және электрондық қызметті алу) үшін қандай құрылғыны қолданасыз?

52-диаграмма. Сіздің тұрғылықты жеріңізде мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігіңіз болды ма?

Көрсетілетін қызметті алушының қызметті онлайн ала алмауының себептері арасында мыналар дербес аталды:

- Порталды пайдалану бойынша нұсқаулық қажет болды (20%);
- Сайт қатып қалған, сайттың техникалық ақаулары (20%);
- Құжаттарды жүктеу ұзақ уақытты алды (20%);
- Дұрыс толтырылмаған, құжаттағы қате (20%);
- Сенімділікке қатысты мәселелер (20%).

**Қызметті алушылардан жаппай сұрау нәтижесіндегі мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың негізгі көрсеткіштері:**

Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі: **67,7%**

Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау (орташа балл): **4,56 балл**

Мемлекеттік қызметтер рейтингіндегі орны: **40**

31-кесте. Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау критерийлері

БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ	Қызмет өз бетінше, онлайн, порталда алынды		Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы	Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі
	Орташа балл	%		
ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	4,13	40,0%	<b>4,56</b>	<b>67,7%</b>
ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	4,63	66,4%		
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	4,28	48,8%		
РӘСІМ	4,61	70,4%		
МЕРЗІМДЕР	4,72	84,4%		
ШЫҒЫНДАР	4,81	89,1%		
НӘТИЖЕ	4,75	75,0%		
Алу нысаны бойынша орташа мәні	<b>4,56</b>	<b>67,7%</b>		

Мемлекеттік қызметті онлайн режимінде алу кезінде қанағаттану деңгейі 67,7% құрайды, орташа балл мүмкін 5,00-ден 4,56 құрайды.

*Қызметті онлайн, өз бетінше [www.egov.kz](http://www.egov.kz), [www.elicense.kz](http://www.elicense.kz) порталдарынан алу кезіндегі бағалау*

Қызметті онлайн алу кезінде балдардың төмендеуі мынадай критерийлер мен параметрлер бойынша байқалады: «виртуалды ассистент» критерийі бойынша төмен балл – 5,00 балдық шкала бойынша 4,13 балл, атап айтқанда, ВА пайдалану ыңғайлылығы (4,00 балл) және ВА жауабының толықтығы (4,20 балл) параметрлері бойынша баллдар төмен, жауап жылдамдығы да көрсетілетін қызметті алушыларды толық қанағаттандырмады (4,20 балл). Бұл кері байланыс құралы маңызды, өйткені қызмет осы мемлекеттік қызметті алу процедурасы кезеңінде құзыретті кеңес беруді болжайды, өйткені қызмет көрсетуші кеңес алу үшін басқа байланыс деректерін көрсетпейді. «Ақпарат және коммуникация» критерийі бойынша порталдағы қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі параметрі (3,90) бойынша баллдар төмендетілді, сондай-ақ барлық көрсетілетін қызметті алушыларға порталда қызмет алу тәсілі (4,16) және порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулықтардың толықтығы мен анықтығы параметрі (4,44) бойынша ақпарат толық көлемде анық емес.

Айта кету керек, бірде-бір респондент осы мемлекеттік қызметті алу кезінде жеке байланыстарды / таныстарды және бейресми төлемдерді пайдаланған жоқ.

#### Колл-орталық

Сауалнамаға қатысқан 32 адамның 19-ы ББО-1414-ке кеңес алу үшін жүгінгендерін атап өтті. Бағалау кезінде ББО-1414-ке қызметті алушылардың қанағаттану деңгейінің төмендігі байқалады (3,65 балл, қанағаттану деңгейі-31,6%), әсіресе қоңырау шалу жылдамдығы (2,88 балл және қанағаттану деңгейі-10,5%) және мемлекеттік көрсетілетін қызметті алу мәселелері бойынша оператордың консультациясы кезінде құзыреттердің жетіспеушілігі байқалады (3,82 балл және қанағаттану деңгейі-36,8%) (32-кестені қараңыз).

**32-кесте. 1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмыс сапасын бағалау**

Колл-орталық	Колл-орталықтың жұмысын бағалау параметрлері	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1414	Қоңырау шалу жылдамдығы	2,88	10,5%	3,65	31,6%
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	3,82	36,8%		
	Сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	4,24	47,4%		

Көрсетілетін қызметті алушының түсініктемелері арасында мемлекеттік қызметті алу процесінде 43,8% жағдайда мынадай қиындықтар туындағанын атап өтті:

- Жүктеу проблемалары, құжаттың бекітілмеуі (6,3%);
- Сайтпен проблемалар: қатып қалады, кіру мүмкін емес, техникалық ақаулар (3,1%);
- 1414 байланыс орталығында біліксіз қызметкерлер ештеңе білмейді (6,3%);
- байланыс орталығы қоңырауларға жауап бермейді, қоңырау шалу өте қиын (6,3%);
- ЭЦҚ алу қиын (3,1%);
- Нұсқаулық түсініксіз болды (3,1%);
- интернет мәселелері (3,1%);
- құжаттармен проблемалар болды (6,3%);
- туындаған сұрақтар бойынша қайда жүгіну керектігін білмеді (3,1%);

- қосымша ақпарат болған жоқ (3,1%).

**33-кесте. Қызмет көрсетушілер бөлінісінде мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау**

Қызмет көрсетуші	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
ҚР Ұлттық қауіпсіздік комитеті	4,73	79,9%
«Электрондық лицензиялау» порталы «Электронды үкімет» порталы	4,39	54,3%

Қызметті алушылардың бағаларын жауапкершілік аймақтарына сәйкес қызмет көрсетушілер арасында бөлу кезінде ҚР Ұлттық қауіпсіздік комитеті мемлекеттік қызмет көрсету сапасының орташа балы – 4,73 және қанағаттану деңгейі – 79,9% алады. Көрсетілетін қызметті алушылар осы қызметті порталда көрсетудің сервистік қамтамасыз етілуін айтарлықтай алшақтықпен бағалайды – 4,39 балл және қанағаттану деңгейінің 54,3%-ы.

**Мемлекеттік қызметтің сапасын жақсарту бойынша ұсынымдар:**

**1414 Бірыңғай байланыс орталығы**

- 1) 1414 нөмірі бойынша қоңырау шалу мүмкіндігі мен жылдамдығын (желіде күту уақыты) жақсарту;
- 2) e-gov.kz/elicense.kz «электрондық үкімет» порталы жұмысының функционалдық және техникалық мәселелерін, проблемаларын шешу бойынша 1414 Бірыңғай байланыс орталығының операторларымен консультациялық жұмыстар жүргізу;
- 3) Мемлекеттік қызметті алу мәселелері бойынша консультация беру мүмкіндігі үшін қызмет берушінің қызметкерлеріне қоңырауды ауыстыру мүмкіндігін қарастыру.

**«Электрондық үкіметтің» веб-порталы e-gov.kz**

- «Виртуалды ассистент» жұмысын пайдалану қолайлылығы, сұранымға жауаптың жылдамдығы мен толықтығы параметрлері бойынша жақсарту;
- Көрсетілетін қызметті алушылар порталдың «қатып қалуына» жиі шағымданады, сондықтан жұмыстағы техникалық іркілістерге диагностика жүргізу, олардың себептерін анықтау (сервер конфигурациясы, беттер көлемі және т.б.) және порталдың үздіксіз жұмысын қамтамасыз ету бойынша шаралар қабылдау ұсынылады.

**Уәкілетті мемлекеттік орган**

Осы қызметті алушылар нұсқаулықты түсінудегі және қызмет туралы ақпаратты іздеудегі қиындықтарға назар аударады. Осы мемлекеттік көрсетілетін қызметтің ерекшелігіне байланысты «электрондық үкімет» веб-порталымен бірлесіп көрсетілетін қызметті алушылар үшін консультациялық мүмкіндіктерді кеңейту, оның ішінде талаптар мен стандарттарды, нұсқаулықтарды жаңарту, Мемлекеттік көрсетілетін қызметті алу мәселелері бойынша вебинарлар өткізу (құжаттарды толтыру жөніндегі талаптар, шифрлау (криптографиялық) құралдары бар тауарлар мен өнімдердің негізгі және қосымша сипаттамаларын егжей-тегжейлі таратып жазу) ұсынылады)

## 2.9 Қазақстан Республикасы Жоғарғы Сотының жанындағы сот төрелігі академиясына оқуға құжаттарды қабылдау

### Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат:

**Мемлекеттік қызметтің атауы:** 1902010 «Қазақстан Республикасы Жоғарғы Сотының жанындағы сот төрелігі академиясына оқуға құжаттарды қабылдау».

Қызмет коды: С9.

**Жауапты мемлекеттік орган:** Қазақстан Республикасының Жоғарғы Соты. Қазақстан Республикасы Жоғарғы Сотының жанындағы Сот төрелігі академиясы.

**Мемлекеттік қызмет стандарты:** 26.03.2020 ж. №12. <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000020197#z9>

**Қызметті көрсету нысаны:** электрондық (ішінара автоматтандырылған) және/немесе қағаз түрінде.

**Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру:**

1) Қазақстан Республикасы Жоғарғы Соты Жанындағы Сот төрелігі академиясы (бұдан әрі –қызмет крсетуші);

2) «Электрондық үкімет» веб-порталы: [www.egov.kz](http://www.egov.kz) арқылы жүзеге асырылады.

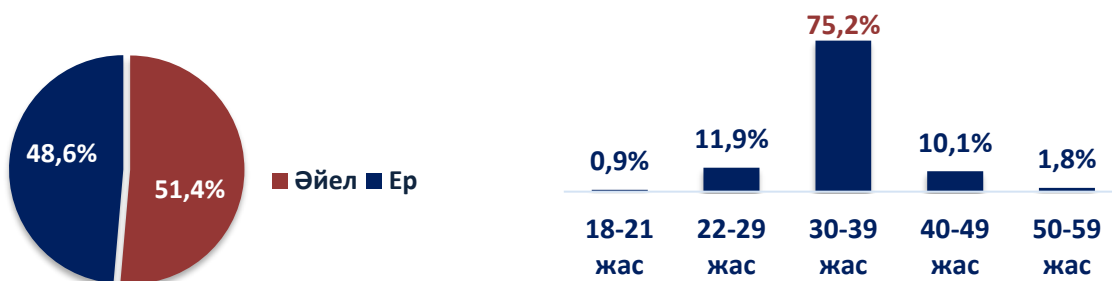
**Қызмет алушылар:** жеке тұлғалар.

Құны: тегін.

### Қоғамдық мониторинг нәтижелері

#### Қызметті алушының әлеуметтік-демографиялық портреті

Жаппай сауалнамаға 109 қызмет алушы (100%) қатысты, оның 51,4%-ы әйелдер, 48,6%-ы ер адамдар. Қызметке негізінен 30 жастан 39 жасқа дейінгі жас тобы (75,2%) жүгінді, 22-29 жас аралығындағы адамдар (11,9%) және 40-49 жастағы адамдар (10,1%) сирек, және зейнетке дейінгі жастағы адамдар өте сирек (50-59 жас – 1,8%) пайдаланды. 18-21 жас аралығындағы жастар іс жүзінде бұл қызметті пайдаланбайды (0,9%), бұл қойылатын талаптарға сәйкес келмеуіне байланысты болуы мүмкін. Осылайша, 30-39 жас аралығындағы ерлер де, әйелдер де қызметке тең дәрежеде жүгінеді.



53-диаграмма.

Респонденттің жынысы

54-диаграмма.

Респонденттің жасы



55-диаграмма.

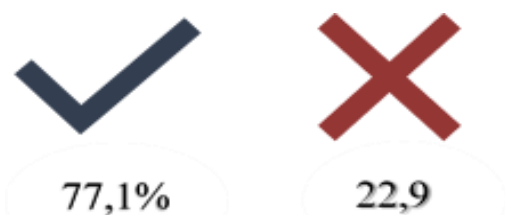
Қызметті алу кезіндегі жүгіну тілі

Респонденттерді жіктеу кезінде заңды, азаматтық (тіркеу мәртебесі), сондай-ақ қызметке (оның ішінде қызмет берушінің ғимаратына) қол жетімділікке қосымша қажеттіліктер ескерілгенін атап өткен жөн. Сауалнама көрсеткендей, қызметке тек Қазақстан Республикасының резиденттері болып табылатын жеке тұлғалар жүгінеді (100%), ал қызмет алушылардың ешқайсысы қол жетімділіктің қосымша шарттары

қажет екенін көрсетпеген. Мемлекеттік қызмет алушылардың жартысынан біршама көп бөлігі өтініш берген кезде орыс тілін қолданған.

### Мемлекеттік қызметтерді онлайн форматта алудың қолжетімділігі

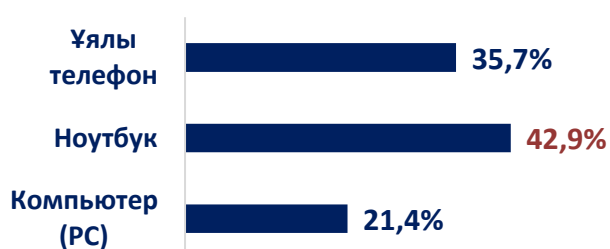
Сауалнамаға қатысқандардың көпшілігі (77,1%) үйде интернет байланысы бар екенін және 56% жағдайда интернет жылдамдығын жоғары және орташадан жоғары деп бағалайтынын, сондай-ақ 64,3%-да жұмыс істеуге және интернетке шығуға арналған ноутбук немесе компьютер бар екенін, осылайша, сұралғандардың көпшілігі үшін қандай да бір мемлекеттік қызметті алу үшін интернетке өз бетінше шығу мүмкіндігі бар екенін атап өтті. Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың 7,3%-ы ғана тұрғылықты елді мекенде мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігі болмағанын атап өтті. Дегенмен, 7,3% ХҚКО қызметкерлерінің көмегін пайдалана отырып, өзіне-өзі қызмет көрсету аймағында ХҚКО-да қызмет алды, бұл тұтастай алғанда қызметті онлайн, өз бетінше алудың қандай да бір қиындықтары бар екендігін көрсетеді.



56-диаграмма. Үйде интернет байланысының болуы



57-диаграмма. Интернет байланысының сапасы



58-диаграмма. Интернетке шығу (және электрондық қызметті алу) үшін қандай құрылғыны қолданасыз?



59-диаграмма. Сіздің тұрғылықты жеріңізде мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігіңіз болды ма?

Қызметті алушының қызметті онлайн ала алмауының себептері арасында мыналар дербес аталды:

- Қиын болды, порталды пайдалану бойынша нұсқаулық қажет болды (46,2%);
- Сканерленген құжаттардың үлкен көлемі (7,7%);
- Портал жұмысының техникалық ақаулары, порталдың қатып қалуы (15,5%);
- ЭЦҚ қалпына келтіре алмадым, бетті тану жұмыс істемеді (15,5%);
- Интернет байланысы болған жоқ (7,7%).

### Қызметті алушылардан жаппай сұрау нәтижесіндегі мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі: **79,6%**

Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау (орташа балл): **4,61 балл**

Мемлекеттік қызметтер рейтингіндегі орны: **33**

**34-кесте. Көрсетілген қызметті бағалау**

БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ	Қызмет ХҚКО-да өзіне-өзі қызмет көрсету аймағында, қызмет көрсетушінің ғимаратында алынды		Қызмет өз бетінше, онлайн, порталда алынды		Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы	Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі
	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР / ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	4,67	90,0%	4,16	66,7%	4,61	79,6%
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	4,85	84,0%	4,57	73,7%		
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	4,70	88,0%	4,57	69,9%		
РӘСІМІ	4,80	90,0%	4,74	79,8%		
МЕРЗІМІ	4,70	80,0%	4,79	84,8%		
ШЫҒЫНДАР	4,25	68,4%	4,27	71,7%		
НӘТИЖЕ	4,80	90,0%	4,62	76,8%		
БАРЛЫҒЫ	4,68	84,3%	4,53	74,8%		

*\*бағалау критерийлері кестесінде «кері байланыс» критерийі жоқ, өйткені респонденттер бұл тармақты бағаламады.*

ҚР Жоғарғы Соты Жанындағы Сот төрелігі академиясына құжаттарды тапсыру үшін ХҚКО менеджеріне, өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына жүгінген кездегі қанағаттану деңгейі (84,3%, орташа балл-4,68) «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы онлайн өз бетінше берген кездегіден (74,8%, орташа балл – 4,53) жоғары.

*ХҚКО-ға өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына, көрсетілетін қызметті берушінің ғимаратына жүгінген кездегі бағалау*

ХҚКО-ға, өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына жүгінген кезде «қызметкерлер» критерийі бойынша жұмыстың жеделдігі, көрсетілетін қызметті алушының ХҚКО қызметкерлерінің қажеттіліктеріне сыпайылық және ықыластылығы (4,60) сияқты параметрлер бойынша бағалардың төмендеуі байқалады, «қолжетімділік және ыңғайлылық» критерийі бойынша тұрақ орындарының жеткіліктілік параметрі бойынша төмендетілген баллдар (4,75) алынды, «Ақпарат және коммуникация» критерийі бойынша қызмет туралы ақпаратқа (4,50) және қызметті алу бойынша түсінікті және нақты нұсқаулықтарға (4,60) ұсынылған қолжетімділік мүмкіндіктері параметрі бойынша баллдардың төмендеуі байқалады, «шығындар» критерийі бойынша көрсетілетін қызметті алушылар мемлекеттік қызметті алуға қосымша шығындардың, оның ішінде сыбайлас жемқорлық құрамдасының (4,10) болуын атап өтті.

*Қызметті онлайн, өз бетінше [www.egov.kz](http://www.egov.kz) порталынан алу кезіндегі бағалау*

Қызметті онлайн алу кезінде баллдардың төмендеуі мынадай параметрлер бойынша байқалады: «қолжетімділік және ыңғайлылық» критерийі бойынша баллдардың төмендеуі электрондық қызметті алу (4,39) және ЭЦҚ алу (4,55) кезінде порталда тіркелудің күрделілігін көрсетеді. «Ақпарат және коммуникация» критерийі бойынша порталдағы қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі параметрі бойынша баллдар төмендетілді (4,32), сондай-ақ барлық көрсетілетін қызметті алушыларға порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпарат толық көлемде анық емес (4,53). Сонымен қатар, көрсетілетін қызметті алушылар виртуалды ассистенттің (4,24) ыңғайлы болу параметрі, жауаптың толықтығы (4,05) және виртуалды ассистенттің сауалға жауап беру жылдамдығы (4,19) бойынша баллдарды төмендетеді. ХҚКО-ға жүгінген жағдайдағыдай, құжаттарды онлайн тапсыру кезінде көрсетілетін қызметті алушы қызметті алуға қосымша шығыстарды (4,27) атап өтті.

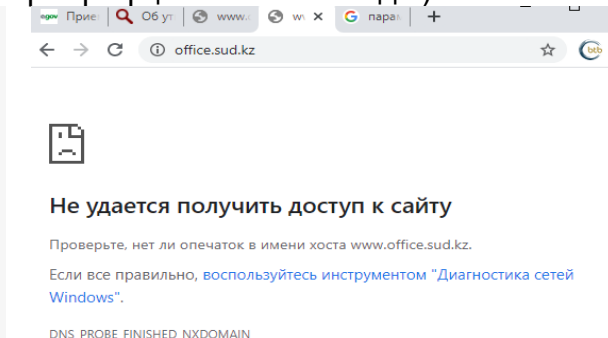
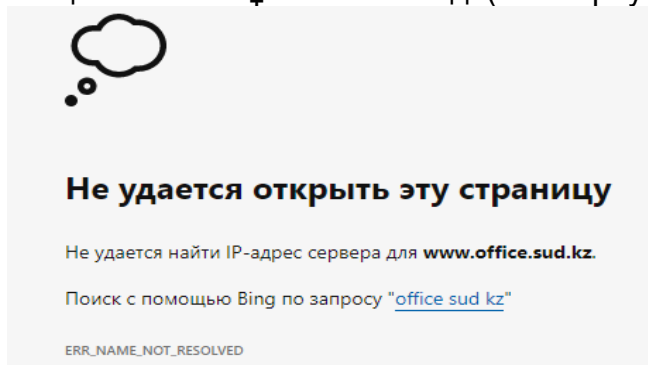
Қызмет алушылардың сауалнама нәтижелері бойынша сұралғандардың 2,8%-ы қызмет алу үшін жеке байланыстар мен таныстарды пайдаланғандарын атап өтті,



сұралғандардың тек 0,9%-ы осы қызметті алу үшін бейресми сыйақы (пара) беруге тура келгенін атап өтті.

### *Кері байланыс, шағымдану*

Осы мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балын шығару кезінде «кері байланыс» (шағыммен жүгіну, шағымдану нәтижелеріне қанағаттану деңгейі) бағалау критерийі жоқ, өйткені респонденттер шағым бермеген және осы тармақты бағаламаған. Алайда бір қызмет алушы 1414 бірыңғай байланыс орталығына ауызша шағым жасағысы келетінін көрсетті, бірақ өз сұранысына жауап алмаған. Мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартында шағым жасалған жағдайда, не 010000, Нұр-сұлтан қаласы, Қонаев көшесі, 39 мекенжайы бойынша, не [www.office.sud.kz](http://www.office.sud.kz) сайтына жүгіну қажет екендігі көрсетілген. Дегенмен, кері байланыс мониторингін жүргізу кезінде сайтқа сілтеме жұмыс істемейді (сайт браузерлер арқылы ашылмайды):



Ал егер көрсетілетін қызметті алушы астанада болмаған жағдайда, онда Стандартта көрсетілген мекенжай бойынша шағыммен жүгіну қиын және қосымша шығындар (пошталық және Уақытша) талап етуі мүмкін. Сондай-ақ Стандартта шағымдану тәртібі туралы, сондай-ақ осы мемлекеттік қызметті алу мәселелері бойынша консультациялар алу үшін Бірыңғай байланыс орталығының 1414 және 8 800 080 77 77 нөмірі көрсетілген, кері байланыс мониторингі кезінде оператор шағымдану рәсімі бойынша түсініктеме бере алмады және тек жұмыс уақытында, жұмыс күндері және тек қалалық телефоннан хабарласуға болатын 1401 (ҚР ҚК колл-орталығы) нөміріне, сондай-ақ ұялы телефоннан +77172710000 нөміріне қайта бағыттады. Стандартта көрсетілген нұсқаулықтардың осындай дәлсіздіктері, белгілі бір уақытта ғана жұмыс істейтін басқа нөмірлерге одан әрі бағыттау мемлекеттік қызметтің сапасын бағалауды төмендетуге және қызмет алушылардың қанағаттану деңгейін төмендетуге ықпал етеді.

### *Колл-орталық*

Қызмет алушылардың 29,4% -ы Бірыңғай байланыс орталығының 1414 нөміріне хабарласты, олардың орташа баллы 3,63 құрады, қанағаттану деңгейі 33,3%. Төмен ұпайлар келесі параметрлер бойынша байқалады: теру жылдамдығы (3.38), оператордың кеңес беру құзыреті (3.75) және оператордың мәселені шешуге көмектесетін сыпайылығы (3.76).

### **35-кесте. 1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмыс сапасын бағалау**

Колл-орталық	Колл-орталықтың жұмысын бағалау параметрлері	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1414	Қоңырау шалу жылдамдығы	3,38	14,30%	<b>3,63</b>	<b>33,3%</b>
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	3,75	39,30%		
	Сіздің мәселенізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	3,76	46,40%		

Түсініктемелер арасында көрсетілетін қызметті алушылар мемлекеттік қызметті алу процесінде 24% жағдайда мынадай қиындықтар туындағанын атап өтті:

- порталмен проблемалар: қатып қалады, порталға кіру мүмкін емес, техникалық іркілістер (5,5%);
- «виртуалды ассистенттің» нашар жұмысы (1,8%);
- тұлға беті танылмайды (ЭЦҚ алған кезде) (0,9%);
- құжаттарды жүктеу мәселелері (0,9%);
- бірыңғай байланыс орталығы қоңырауларға жауап бермейді (2,8%);
- 1414 байланыс орталығында қызметкерлер біліксіз, ақпаратты білмейді (2,8%);
- ХҚКО-дағы тіркеу орнында ақпаратты ұзақ күтуге тура келеді, жауап алу қиын, отыруға орын болмады, кезектер (5,5%).

**36-кесте. Қызмет көрсетушілер бөлінісінде мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау**

Қызмет көрсетуші	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
Қазақстан Республикасы Жоғарғы Сотының жанындағы Сот төрелігі академиясы	4,68	84,5%
«Электрондық үкімет» порталы	4,49	70,8%
«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» (өзіне-өзі қызмет көрсету аймағы)	4,61	80,0%

Көрсетілетін қызметті алушылар қойған бағаларды қызметті берушілердің жауапкершілік аймақтары бойынша бөлген кезде Академия анағұрлым жоғары балл иеленеді – 4,68 және қанағаттану деңгейі 84,5%, ал «электрондық үкімет» порталы мемлекеттік қызметтің сапасының ең төменгі орташа балына – 4,49 ие және қанағаттану деңгейі – 70,8%.

**Мемлекеттік қызметтің сапасын жақсарту бойынша ұсынымдар:**

**1414 Бірыңғай байланыс орталығы**

1) 1414 нөмірі бойынша қоңырау шалу мүмкіндігі мен жылдамдығын (желіде күту уақыты) жақсарту;

2) egov.kz «электрондық үкімет» порталы жұмысының функционалдық және техникалық мәселелерін, проблемаларын шешу бойынша 1414 Бірыңғай байланыс орталығының операторларымен консультациялық жұмыстар жүргізу, атап айтқанда, құжаттарды жүктеу, бекітілетін құжаттардың мөлшерін азайту тәсілдері бойынша;

3) қызметті алушылар жүгінген кезде қоңырауды ҚР Жоғарғы Сотының 1401 және +77172710000 телефондарына ауыстыру мүмкіндігін қарастыру;

4) стандартқа сәйкес шағымдану мәселелері бойынша скрипттер ұсыну.

**«Электрондық үкіметің» веб-порталы egov.kz**

1) Техникалық талаптар бойынша қажетті мөлшерге дейін құжаттарды қысу жөніндегі нұсқаулықты орналастыру;

2) Қызметті алушылар порталдағы жұмыстың күрделілігіне, сондай-ақ техникалық іркілістерге жиі назар аударатындықтан, қызмет алушылар үшін порталды техникалық, консультациялық сүйемелдеуді (техникалық қолдау) жақсарту;

3) Өтінімге жауаптың жылдамдығы мен толықтығы параметрлері бойынша «виртуалды ассистенттің» жұмысын жақсарту.

### **Уәкілетті мемлекеттік орган**

- [www.office.sud.kz](http://www.office.sud.kz) сайтының жұмысын бақылау, әр түрлі гаджеттерден (браузер, қосымша) шығу пен жұмыс мүмкіндігіне тұрақты мониторинг жүргізу;
- Барлық ресми байланыс арналары бойынша (оның ішінде электрондық пошта арқылы) қызмет алушылармен міндетті кері байланысты қамтамасыз ету;
- Мемлекеттік қызметтің стандартында кері байланыс арналарын нақтылау мүмкіндігін қарастыру (тікелей байланыстарды көрсету), немесе 1414 Бірыңғай байланыс орталығының операторларына шағымдану мәселесі және мемлекеттік қызметті алудың басқа да рәсімдері бойынша нақтыланған нұсқаулықтарды беру.

## 2.10 Сот органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою

### *Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат:*

**Мемлекеттік қызметтің атауы:** 3102007 «Сот органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою».

Қызмет коды: С10.

**Жауапты мемлекеттік орган:** Қазақстан Республикасы Жоғарғы Сотының жанындағы Соттардың қызметін қамтамасыз ету департаменті (Қазақстан Республикасы Жоғарғы Сотының аппараты), облыстардағы, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларындағы аумақтық органдар.

**Мемлекеттік қызмет стандарты:** 13.04.2020 ж. №13. <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000020393>

**Қызметті көрсету нысаны:** электрондық (ішінара автоматтандырылған) және қағаз түрінде.

**Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру:**

1) «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» коммерциялық емес акционерлік қоғамы (бұдан әрі-Мемлекеттік корпорация);

2) Қазақстан Республикасы Жоғарғы Сотының жанындағы Соттардың қызметін қамтамасыз ету департаментінің (Қазақстан Республикасы Жоғарғы Соты аппаратының) (бұдан әрі – ҚР ЖС СҚҚД) кеңсесі;

3) «Электрондық үкімет» веб-порталы: [www.egov.kz](http://www.egov.kz) арқылы жүзеге асырылады.

Қазақстан Республикасының дипломатиялық өкілдіктері мен консулдық мекемелерінің өтініштері бойынша өтініштерді қабылдау және Мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру ҚР ЖС СҚҚД кеңсесі арқылы жүзеге асырылады.

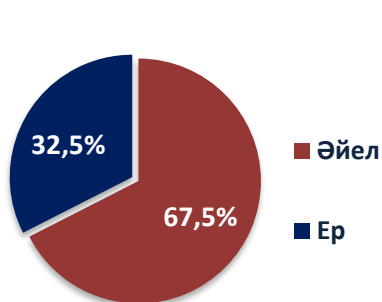
**Қызмет алушылар:** жеке және заңды тұлғалар

**Құны:** Қызмет ақылы негізде көрсетіледі.

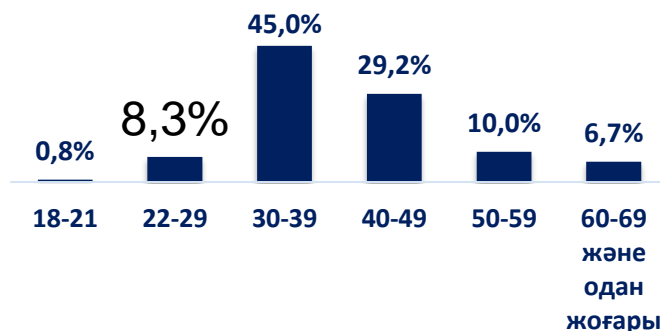
### **Қоғамдық мониторинг нәтижелері**

#### *Қызметті алушының әлеуметтік-демографиялық портреті*

Жаппай сауалнамаға 120 қызмет алушы (100%) қатысты, оның 67,5%-ы әйелдер, 32,5%-ы ер адамдар. Қызметке негізінен 30 жастан 39 жасқа дейінгі жастағы адамдар (45%) және 40-49 жас аралығындағы топтар (29,2%) жүгінеді, 50-59 жастағы адамдар (10%), 22-29 жастағылар (8,3%) және 60-69 және одан жоғары жастағылар (6,7%) сиректеу, 18-21 жастағы адамдар (0,8%) өте сирек қолданған. Осылайша, негізінен 30-дан 49 жасқа дейінгі әйелдер қызметке жүгінеді.



60-диаграмма. Респонденттің жынысы

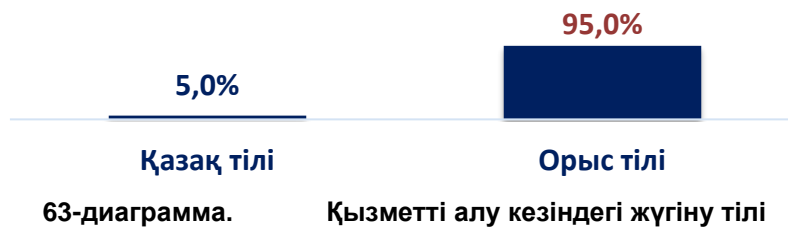


61-диаграмма. Респонденттің жасы



62-диаграмма.

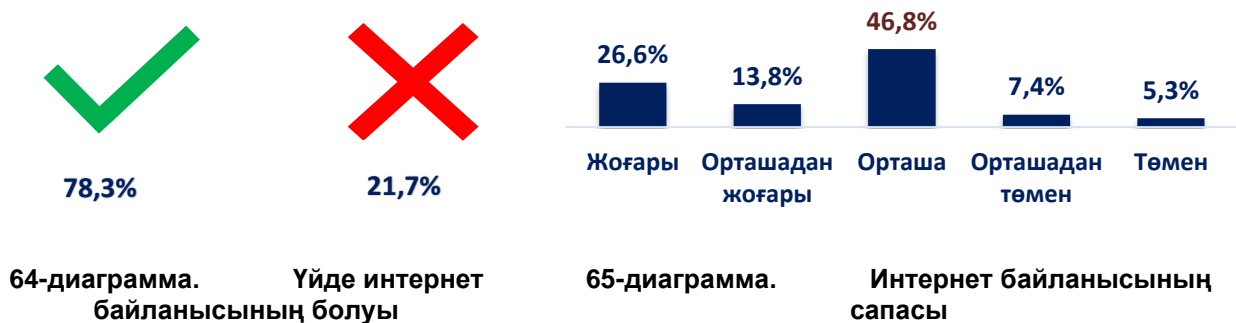
Қызметті алу кезіндегі тіркеу мәртебесі



Респонденттерді жіктеу кезінде заңды, азаматтық (тіркеу мәртебесі), сондай-ақ қызметке қол жетімділікке қосымша қажеттіліктер ескерілгенін атап өткен жөн. Сауалнама көрсеткендей, негізінен жеке тұлғалар (97,5%), сирек заңды тұлғалар (1,7%) және жеке кәсіпкер мәртебесіндегі жеке тұлғалар (0,8%) қызметке жүгінеді; негізінен Қазақстан Республикасының тұрғындары (98,3%), қызмет алушылардың 96,7% қол жетімділіктің қосымша шарттары қажет екенін көрсетпеген. Мемлекеттік қызмет алушылардың 95% өтініш берген кезде орыс тілін қолданған.

**Мемлекеттік қызметтерді онлайн форматта алудың қолжетімділігі**

Респонденттердің көпшілігі (78,3%) үйде интернет байланысы бар екенін атап өтті, 46,8% жағдайда олар интернет жылдамдығын орташа, ал 26,6% жоғары деп бағалайды. Интернетке шығу және электрондық қызметті пайдалану үшін респонденттің 40,4% -ы ұялы телефонды пайдаланған, 54,2%-ында жұмыс істеу және интернетке шығу үшін ноутбук немесе компьютер бар. Осылайша, респонденттердің көпшілігі үшін сол немесе басқа мемлекеттік қызметті алу үшін интернетке дербес қол жеткізуге мүмкіндік бар. Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың тек 5,8% -ы елді мекенде мемлекеттік қызмет алу мүмкіндігінің жоқтығын атап өтті.



66-диаграмма. Интернетке шығу (және электрондық қызметті алу) үшін қандай құрылғыны қолданасыз?



67-диаграмма. Сіздің тұрғылықты жеріңізде мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігіңіз болды ма?

Қызмет алушылардың қызметті онлайн ала алмауының себептері арасында төлем мәселесі дербес аталды (20%), респонденттердің 60% жауап беруге қиналды.

### Қызметті алушылардан жаппай сұрау нәтижесіндегі мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі: 70,9%

Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау (орташа балл): 4,48 балл

Мемлекеттік қызметтер рейтингіндегі орны: 48

37-кесте. Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау критерийлері

БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ	Қызмет ХҚКО-да өзіне-өзі қызмет көрсету аймағында, қызмет көрсетушінің ғимаратында алынды		Қызмет өз бетінше, онлайн, порталда алынды		Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы	Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі
	орташа балл	қанағаттану деңгейі	орташа балл	қанағаттану деңгейі		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР / ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	4,67	82,4%	3,22	11,1%	4,48	70,9%
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	4,69	82,1%	4,21	51,6%		
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	4,84	87,5%	4,38	58,8%		
РӘСІМ	4,80	89,7%	4,46	65,7%		
МЕРЗІМДЕР	4,75	87,0%	4,69	81,3%		
ШЫҒЫНДАР	4,66	87,0%	4,41	70,3%		
КЕРІ БАЙЛАНЫС	4,00	50,0%	0,00	0,0%		
НӘТИЖЕ	4,84	89,4%	4,75	81,3%		
Алу нысаны бойынша орташа мәні	4,66	81,9%	4,30	60,0%		

Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі 2019 жылмен салыстырғанда өскенін (65,7% немесе 4,63 балл), бірақ 2018 жылмен салыстырғанда (73,6% немесе 4,57 балл) төмен болғанын атап өту қажет.

ХҚКО-ға (менеджерге, өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына) не Қазақстан Республикасы Жоғарғы Сотының аппаратына жүгінген кезде қанағаттану (81,9%, средний балл – 4,66) деңгейі «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы онлайн өз бетінше алған кездегіден (60%, орташа балл-4,30) қанағаттану деңгейі жоғары.

### *ХҚКО-ға өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына, көрсетілетін қызметті берушінің ғимаратына жүгінген кездегі бағалау*

ХҚКО менеджерге, өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына жүгінген кезде 2019 жылмен салыстырғанда "қызметкерлер" критерийі бойынша қанағаттану деңгейі өзгеріссіз қалып, 82,4% құрады. Ең төмен баға құзыреттілік және ақпаратқа ие болу критерийі бойынша байқалады - 4,62; жұмыс жеделдігі критерийі бойынша бағалау 4,69 құрады, көрсетілетін қызметті алушының ХҚКО қызметкерлерінің қажеттіліктеріне сыпайылық пен ілтипаттылығы -4,71. «Қолжетімділік және ыңғайлылық» критерийі бойынша қанағаттану деңгейі 82,1%-ды құрады, тұрақ орындарының жеткіліктілігі (4,36), күту аймақтарының болуы, олардың ыңғайлылығы (4,63) параметрлері бойынша ең төмен балл алынды. «Ақпарат және коммуникациялар» критерийі бойынша қанағаттану деңгейі 87,5% -ды, «мерзімдер» және «шығындар» критерийлері бойынша 87%-ды, «рәсімі» бойынша 89,7%-ды құрады.

### *Қызметті онлайн, өз бетінше [www.egov.kz](http://www.egov.kz) порталынан алу кезіндегі бағалау*

Онлайн қызметті алу кезінде төмен баллдар мынадай параметрлер бойынша байқалады: «қолжетімділік және ыңғайлылық» критерийі бойынша (51,6% немесе 4,21 балл). Баллдардың төмендеуі ЭЦҚ алу (3,93), ЭЦҚ пайдалану (4,13) қиындығын, порталдың сыртқы түріне (дизайнына) және құрылымдық ұйымдастырылуына (4,33) қанағаттанбаушылықты көрсетеді. «Ақпарат және коммуникация» критерийі бойынша порталдағы қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі параметрі бойынша баллдар төмендетілді (3,81), сондай-ақ барлық көрсетілетін қызметті алушыларға порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпарат толық көлемде (4,44), сондай-ақ порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулықтағы қарапайымдылық (4,40) анық емес. Сонымен бірге, қызмет алушылар виртуалды ассистенттің пайдалану ыңғайлылығы параметріне (3,22), виртуалды көмекшінің жіберген жауабының толықтығына (3,00), сұранымға виртуалды ассистенттің жауап беру ыңғайлылығы мен жылдамдығына (3,33) ұпайларды төмендеткен.

Қызмет алушылардан алынған сауалнама нәтижелері бойынша сұралғандардың 1,7%-ы қызмет алу үшін жеке байланыстар мен таныстарды пайдаланғандарын атап өтті.

### *Кері байланыс, шағымдану*

Қызмет алу процесінде туындаған проблемалар, қиындықтар кезінде шағыммен жүгіну туралы сұраққа респонденттердің 2,5%-ы оң жауап берді, бұл ретте респонденттердің 1,7%-ы ауызша шағыммен, ал респонденттердің 0,8%-ы жазбаша/электрондық нысанда жүгінді. Шағыммен жүгінген респонденттердің үштен бірі (33,3%) Бірыңғай байланыс орталығына жүгінді, үштен бірі (33,3%) – қызметкерге, бастыққа келді, үштен бірі (33,3%) – ХҚКО-ға немесе қызмет көрсетушінің шағымдар мен ұсыныстар кітабына шағымдарын жазды. Қазақстан Республикасы Жоғарғы Сотының жанындағы Соттардың қызметін қамтамасыз ету департаменті басшысының 2020 жылғы 13 сәуірдегі №13 бұйрығымен бекітілген "Сот органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою" мемлекеттік қызмет көрсетудің қолданыстағы қағидаларында шағым Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органға беріледі және ол тіркелген күннен бастап 5 жұмыс күні ішінде қаралуға жататынын атап өту қажет. Сонымен қатар, 66,7% өз шағымына жауап алған жоқ.

### *Колл-орталық*

Осы қызметті алушылардың 40%-ы сұрақтар туындаған кезде байланыс орталығына жүгінгендерін және 97,9% - ы 1414 нөміріне қоңырау шалғанын атап өтті. 1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмысы бойынша қызметті алушылардың қанағаттану деңгейінің төмендігі (3,89 балл), әсіресе қоңырау шалу жылдамдығы (3,39 балл) және оператор консультациясының құзыреттілігі (3,85 балл) байқалады.



**38-кесте. 1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмыс сапасын бағалау**

Колл-орталық	Колл-орталықтың жұмысын бағалау параметрлері	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1414	Қоңырау шалу жылдамдығы	3,39	25,50%	3,89	49,6%
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	3,85	51,10%		
	Сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	4,43	72,30%		

Көрсетілетін қызметті алушының түсініктемелері арасында мемлекеттік қызметті алу процесінде 18,3% жағдайда мынадай қиындықтар туындағанын атап өтті:

- Ақпаратты ұзақ күту керек, күту уақыты ұзақ, құжаттарды ұзақ күту керек (3,3%);
- Мамандардың жұмыс сапасын арттыру: сауаттылық, сыпайылық, құзыреттілік, жеделдік (3,3%);
- Төлем мәселесі, ыңғайсыз төлем әдісі (1,7%);
- 1414 байланыс орталығында біліксіз қызметкерлер ештеңе білмейді (1,7%);
- Колл-орталық қоңырауларға жауап бермейді (1,7%);
- Интернет мәселелері (0,8%);
- Құжаттар кері жіберілді (0,8%);
- Жолда қиындықтар болды, Нұрсұлтанға баруға тура келеді (0,8%);
- Түпнұсқаның көшірмесінің орнына сенімхат ұсынуға тура келді (0,8%);
- АХАЖ-ға жіберіліп, жарты күн жоғалттым (0,8%);
- Ақпараттың қарама-қайшылығы (0,8%).

**39-кесте. Қызмет көрсетушілер бөлінісінде мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау**

Қызмет көрсетуші	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
ҚР Жоғарғы Соты жанындағы Соттардың қызметін қамтамасыз ету департаменті	4,72	84,5%
«Электрондық үкімет» порталы	4,07	46,4%
«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ	4,76	85,1%

Осы мемлекеттік қызметті көрсетушілер арасында жауапкершілік аймағына сәйкес бағаларды бөлу кезінде Мемлекеттік корпорация мен Департамент жоғары орташа балл (тиісінше 4,76 және 4,72) алады, ал портал жұмысын және порталда қызмет алу мүмкіндігін төмен деңгейде бағалады, орташа балл - 4,07 және қанағаттану деңгейі 46,4%.

**Мемлекеттік қызметтің сапасын жақсарту бойынша ұсынымдар:****1414 Бірыңғай байланыс орталығы**

1) 1414 нөмірі бойынша қоңырау шалу мүмкіндігі мен жылдамдығын жақсарту (желіде күту уақыты);

2) Көрсетілетін қызметті алушылар көбінесе бірыңғай байланыс орталығы операторларының біліксіздігіне шағымданады. Осылайша, операторлар қызметті алу бойынша толыққанды кеңес бере алмайды. Осыған байланысты, қызметкерлердің

біліктілігін үнемі арттырумен қатар, жұмысқа қабылдау кезінде біліктілік талаптарын күшейту мүмкіндігін қарастыру ұсынылады.

#### **«Электрондық үкіметтің» веб-порталы**

1) «Виртуалды ассистент» жұмысына қатысты қызмет алушылар тарапынан көптеген шағымдар бар. Көбінесе көрсетілетін қызметті алушы жауаптың толықтығы мен жылдамдығына, оның жұмысындағы қиындықтарға наразы. Жеке ұсыным ретінде «виртуалды ассистент» қазіргі уақытта қызметті алушы қандай қызмет бетінде тұрғанын автоматты түрде айқындай алуы тиіс;

2) мемлекеттік қызметтерді алу туралы ақпараттың қолжетімділігін (қарапайымдылығын) қамтамасыз ету үшін нақты мемлекеттік қызметті алу үшін бейнероликтер жасау мүмкіндігін қарастырған жөн.

#### **Уәкілетті мемлекеттік орган**

1) шағым бергендер санының 66,7%-ы жауап алмаған, осыған байланысты көрсетілетін қызметті алушылардың шағымдарына кері байланыс беруді қадағалау ұсынылады;

2) қызметті толық автоматтандыру ұсынылады, себебі қызметті көрсету кезінде сыбайлас жемқорлық көріністерінің тәуекелдері бар.

## 2.11 Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасы Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі Комитетінің және оның аумақтық басқармаларының мұрағаттары шеңберінде мұрағаттық анықтамаларды және/немесе мұрағаттық құжат көшірмелерін беру

### Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат:

**Мемлекеттік қызметтің атауы:** 1902001 «Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасы Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі Комитетінің және оның аумақтық басқармаларының мұрағаттары шеңберінде мұрағаттық анықтамаларды және/немесе мұрағаттық құжат көшірмелерін беру».

Қызмет коды: С11.

**Жауапты мемлекеттік орган:** Қазақстан Республикасының Бас прокуратурасы.

Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті және оның аумақтық органдары.

**Мемлекеттік қызмет стандарты:** 18.05.2020ж. №64. <http://zan.gov.kz/client/#!/doc/142989/rus/627>

**Қызметті көрсету нысаны:** электрондық (ішінара автоматтандырылған) және қағаз түрінде.

**Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру:**

1) «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» коммерциялық емес акционерлік қоғамы;

2) «Электрондық үкімет» веб-порталы: [www.egov.kz](http://www.egov.kz) арқылы жүзеге асырылады .

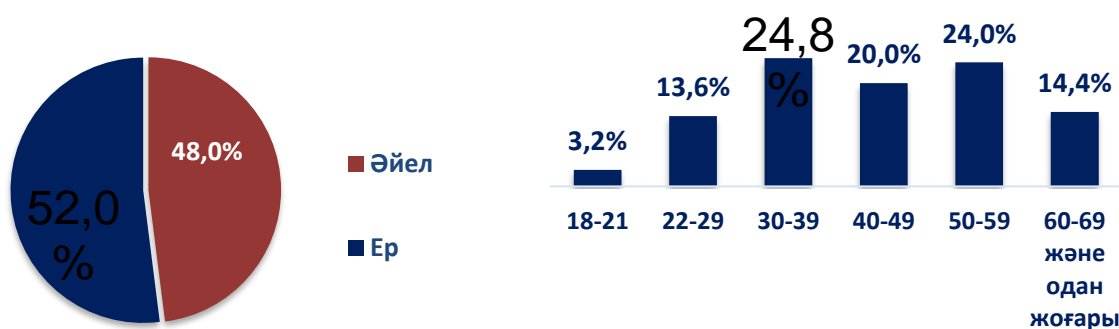
**Қызмет алушылар:** жеке және заңды тұлғалар

**Құны:** тегін.

### Қоғамдық мониторинг нәтижелері

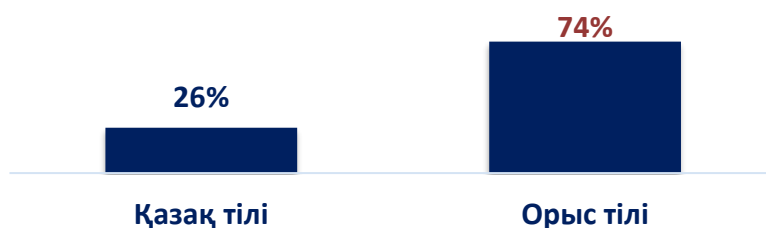
#### Қызметті алушының әлеуметтік-демографиялық портреті

Жаппай сауалнамаға 125 қызмет алушы қатысты (100%), оның 52,0%-ы ер адамдар, 48,0%-ы әйелдер. Қызметке негізінен 30-дан 39 жасқа дейінгі жастағы топ өкілдері (24,8%), 50-59 жас аралығындағы топ (24%), 40-49 жас аралығындағы топтар (20,0%) жүгінген, 60-69 жастағы адамдар (14,4%), 22-29 жастағы адамдар (13,6%) сиректеу, ал 18-21 жастағы адамдар (3,2%) өте сирек пайдаланды.



68-диаграмма. Респонденттердің жынысы

69-диаграмма. Респонденттердің жасы



70-диаграмма. Мемлекеттік қызметті алу кезіндегі өтініш тілі

Қызмет алушылардың 74% мемлекеттік қызметті орыс тілінде алды. Көбінесе «Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитетінің және оның аумақтық органдарының мұрағаттары

шегінде мұрағаттық анықтамаларды және/немесе мұрағаттық құжаттардың көшірмелерін беру» қызметіне 100% жағдайда ҚР азаматтары болып табылатын жеке тұлғалар (99,2%) жүгінеді.

**Мемлекеттік қызметтерді онлайн форматта алудың қолжетімділігі**

Респонденттердің көпшілігі (76,8%) үйде интернет байланысы бар екенін, 49% жағдайда интернет жылдамдығын орташа, ал 31,3% жоғары деп бағалайды. Интернетке шығу және электрондық қызметті пайдалану үшін респонденттің 26,0%-ы ұялы телефонды пайдаланды, 62,5%-да жұмыс істеу және интернетке шығу үшін ноутбук немесе компьютер бар. Осылайша, сұралғандардың көпшілігі үшін қандай да бір мемлекеттік қызметті алу үшін интернетке өз бетінше шығу мүмкіндігі бар.

Сондай-ақ, сұралған қызмет алушылардың 34% - ы мемлекеттік органның қызметкеріне жүгіну арқылы мемлекеттік қызметті алғанын атап өтті.



76,8%

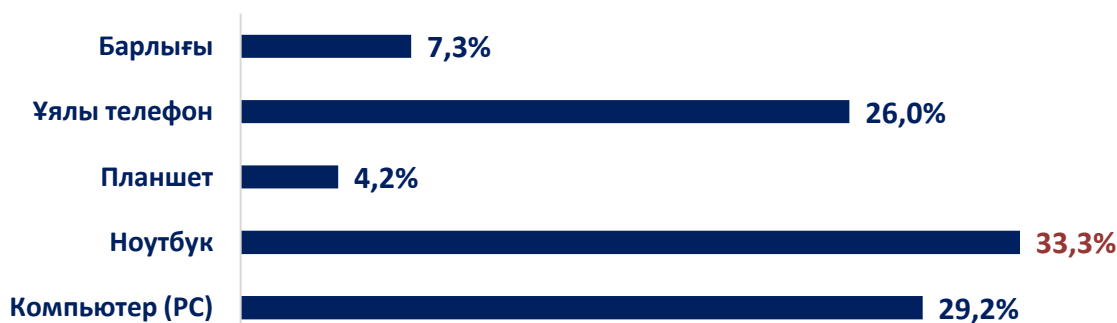


23,2%

71-диаграмма. Үйде интернет байланысының болуы



72-диаграмма. Интернет байланысының сапасы



73-диаграмма. Интернетке шығу (және электрондық қызметті алу) үшін қандай құрылғыны қолданасыз?



74-диаграмма. Қызмет (нәтиже) қандай нысанда алынды?

Қызмет (нәтиже) қандай нысанда алынды?

**Қызметті алушылардан жаппай сұрау нәтижесіндегі мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың негізгі көрсеткіштері:**

Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі: 65,5%

Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау (орташа балл): 4,45 балл

Мемлекеттік қызметтер рейтингіндегі орны: 50

**40-кесте. Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау критерийлері**

БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ	Қызмет ХҚКО-да өзіне-өзі қызмет көрсету аймағында, қызмет көрсетушінің ғимаратында алынды		Қызмет өз бетінше, онлайн, порталда алынды		Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы	Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі
	орташа балл	қанағаттану деңгейі	орташа балл	қанағаттану деңгейі		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР / ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	4,36	70,5%	4,35	64,7%	4,45	65,5%
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	4,57	74,9%	4,54	68,3%		
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	4,61	78,1%	4,55	67,8%		
РӘСІМ	4,62	75,2%	4,67	71,6%		
МЕРЗІМДЕР	4,45	66,3%	4,74	78,1%		
ШЫҒЫНДАР	4,72	82,6%	4,93	93,3%		
КЕРІ БАЙЛАНЫС	3,00	0,0%	4,00	0,0%		
НӘТИЖЕ	4,53	79,1%	4,65	78,0%		
Алу нысаны бойынша орташа мәні	4,36	65,8%	4,55	65,2%		

2018 жылмен салыстырғанда (2019 жылы қоғамдық мониторинг жүргізілмеген) осы мемлекеттік қызмет бойынша қанағаттану деңгейі кейбір көрсеткіштер бойынша жақсарғанын атап өту қажет. Мәселен, 2018 жылы қолжетімділік көрсеткіші 61,1% құрады, ағымдағы жылы ХҚКО арқылы алу кезінде 74,9%-ға және онлайн портал арқылы алу кезінде 68,3%-ға дейін өсті.

Жалпы, 2018 және 2020 жылдар арасындағы қоғамдық мониторинг бойынша салыстыруды қарастыра отырып, осы мемлекеттік қызмет көрсету нысаны бөлігінде жақсарғанын атап өту қажет, 2018 жылы қызмет тек қағаз жүзінде көрсетілді.

***ХҚКО менеджеріне, өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына жүгінген кездегі бағалау***

ХҚКО-ға, өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына жүгінген кезде «қызметкерлер» критерийі бойынша қанағаттану деңгейі 70,5%-ды құрады. Ең төменгі бағалау құзыреттілік және ақпаратты иелену критерийі бойынша байқалады-4,30; жұмыс жеделдігі критерийі бойынша бағалау 4,33, көрсетілетін қызметті алушының ХҚКО қызметкерлерінің қажеттіліктеріне сыпайылық пен ілтипаттылық - 4,44 құрады. «Қолжетімділік және ыңғайлылық» критерийі бойынша қанағаттану деңгейі 74,9% құрады, тұрақ орындарының жеткіліктілігі (4,23), күту аймақтарының болуы (4,58) параметрлері бойынша ең төмен балл алынды. «Ақпарат және коммуникациялар» критерийі бойынша қанағаттану деңгейі 78,1%-ды, «мерзімдер» өлшемшарттары бойынша - 66,3%-ды, «шығындар» критерийі бойынша-82,6%-ды, «рәсімі» бойынша-75,2%-ды құрады.

***Қызметті онлайн, өз бетінше [www.egov.kz](http://www.egov.kz) порталынан алу кезіндегі бағалау***

Онлайн қызметті алу кезінде төмен баллдар мынадай параметрлер бойынша байқалады: «қолжетімділік және ыңғайлылық» критерийі бойынша (68,3% немесе 4,54 балл). Баллдардың төмендеуі порталда тіркелу күрделілігін (4,32), ЭЦҚ алу кезіндегі күрделілікті (4,56), ЭЦҚ пайдалану (4,70), порталдың сыртқы түріне (дизайнына) және құрылымдық ұйымдастырылуына (4,57) қанағаттанбауды көрсетеді. «Ақпарат және коммуникация» критерийі бойынша порталдағы қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі параметрі бойынша балдар төмендетілді (4,13), сондай-ақ барлық көрсетілетін қызметті алушыларға порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпарат толық көлемде анық емес (4,54), порталдағы ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігі (4,50) де сол сияқты. Сонымен қатар, көрсетілетін қызметті алушы виртуалды ассистентті

пайдалану қолайлылығы параметрі (4,18) бойынша баллдарды, виртуалды ассистент жіберген жауаптың толықтығын (4,42) және виртуалды ассистенттің өтінімге жауап беру жылдамдығын (4,44) төмендетті

Қызмет алушылар арасында жүргізілген сауалнама нәтижелері бойынша респонденттердің 3,2%-ы қызметтерді алу үшін жеке байланыстар мен таныстарды пайдаланғанын, ал респонденттердің тағы 0,8%-ы бейресми сыйақы беруге мәжбүр болғанын, себебі «өзім жасай алмадым».

#### *Кері байланыс, шағымдану*

Қызмет алу процесінде туындаған проблемалар, қиындықтар кезінде шағыммен жүгіну туралы сұраққа респонденттердің 3,2%-ы оң жауап берді, бұл ретте респонденттердің 1,6%-ы ауызша шағыммен, ал респонденттердің 1,6%-ы жазбаша/электрондық нысанда жүгінді. Шағымданған респонденттердің жартысы (50%) Бірыңғай байланыс орталығына жүгінді, төрттен бір бөлігі (25%) – қызметкерге, бастыққа келді, тағы төрттен бір бөлігі (25%) – порталдағы «көмек» функциясын пайдаланды. «Кері байланыс» критерийін бағалау кезінде бірде-бір респондент "5" деген баға қойған жоқ, шағымдану нәтижесіне қанағаттанбау себептері: «нәтиже жоқ, шаралар қабылдамады» - 2 респондент, «ұзақ» - 1 адам, «дұрыс қызмет көрсетілмеді» - 1 адам болды.

#### *Колл-орталық*

«Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитетінің және оның аумақтық органдарының мұрағаттары шегінде мұрағаттық анықтамаларды және/немесе мұрағаттық құжаттардың көшірмелерін беру» қызметін алушылардың жартысына жуығы (48%) колл-орталыққа жүгінді. ББО 1414 жұмысының орташа балы біршама төмен болды және қанағаттану деңгейі 45,7%, орташа балл ықтимал 5,00-ден 4,15-ті құрайды. Төмен бағалар мына параметрлерге берілді: қоңырау шалу жылдамдығы (3,62) және операторлар консультациясының құзыреттілігі (4,24) (41-кестені қараңыз).

#### **41-кесте. Бірыңғай байланыс орталығының жұмыс сапасын бағалау**

Колл-орталық	Колл-орталықтың жұмысын бағалау параметрлері	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
<b>1414</b>	Қоңырау жылдамдығы	3,62	24,10%	<b>4,15</b>	<b>45,7%</b>
	Оператор кеңесінің құзыреттілігі	4,24	51,90%		
	Сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	4,58	61,10%		

Қызметті электрондық түрде алу кезінде респонденттер портал/сервис жұмысының нашарлығы (ашылмады, жүктелмеді, жұмыс істемеді) – 10,5%, интернет-қосылыстың қажетті жылдамдығының болмауы – 6,3%, порталда электрондық қызметті алу алгоритмінің түсініксіздігі – 6,3%, сондай-ақ қажетті құжаттарды жүктеу (6,3%), қызмет туралы ақпаратты іздеу, порталда қызметті алу үшін талаптар (5,3%) туралы қиындықтарға тап болды.

Ұсынымдар мен тілектер ретінде қызметті алушылар «колл-орталықтардың жұмысын жақсарту, 24/7 жұмыс істеу», «сайт қатып қалмау үшін сайттың жұмысын жақсарту, сайтты жетілдіру», «қызметкерлердің біліктілігін арттыру», «интернет сапасын жақсарту» деп атады және «өз қызметін тезірек алуды, процесті жеделдетуді» қалаймын.

#### **42-кесте. Қызмет көрсетушілер бөлінісінде мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау**

Қызмет көрсетуші	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
ҚР Бас прокуратурасы	4,75	80,3%
«Электрондық үкімет» порталы	4,45	58,7%

Қызмет көрсетушілердің жауапкершілік аймағы бойынша бағаларды бөлу кезінде ҚР Бас прокуратурасы ең жоғары балл алды - 4,75 орташа балл және қанағаттану деңгейі 80,3%, портал жұмысы біршама төмен бағаланды.

### **Мемлекеттік қызметтің сапасын жақсарту бойынша ұсынымдар:**

#### **1414 Бірыңғай байланыс орталығы**

1) 1414 нөмірі бойынша қоңырау шалу мүмкіндігі мен жылдамдығын (желіде күту уақыты) жақсарту;

2) Жұмысқа қабылдау кезінде біліктілік талаптарын күшейту және қызметкерлерді тұрақты оқытуды жүргізу арқылы бірыңғай байланыс орталығының кадрлық әлеуетін арттыру бойынша шаралар қабылдау.

#### **e-gov.kz «Электрондық үкіметтің» веб-порталы**

1) «Виртуалды ассистент» жұмысын өтінімге жауаптың жылдамдығы мен толықтығы тұрғысынан түбегейлі жақсарту;

2) Қызметті онлайн көрсету алгоритмдерін оңайлату мүмкіндігін қарастыру, себебі көрсетілетін қызметті алушы оны алудың қиындығына шағымданады;

3) Порталдың интерфейсі мен функционалын жақсарту бойынша шаралар қабылдау;

4) Көрсетілетін қызметті алушы техникалық іркілістерге назар аударатындықтан, порталдың техникалық жай-күйіне тұрақты мониторинг жүргізу;

5) Қызметті алушылардан келіп түсетін шағымдарды жедел қарастыру, кері байланыстың берілуін қадағалау.



## 2.12 Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитетінің есептері бойынша тұлғаның әкімшілік құқық бұзушылық жасағаны туралы мәлімет беру

### *Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат:*

**Мемлекеттік қызметтің атауы:** 101012 «Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитетінің есептері бойынша тұлғаның әкімшілік құқық бұзушылық жасағаны туралы мәлімет беру».

Қызмет коды: С12.

**Жауапты мемлекеттік орган:** Қазақстан Республикасының Бас прокуратурасы.

Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті және оның аумақтық органдары.

**Мемлекеттік қызмет стандарты:** 18.05.2020ж. №64. <http://zan.gov.kz/client#!/doc/142989/rus/851>

**Қызметті көрсету нысаны:** электрондық (толық автоматтандырылған).

**Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру:** «Электрондық үкімет» веб-порталы: [www.egov.kz](http://www.egov.kz) арқылы жүзеге асырылады

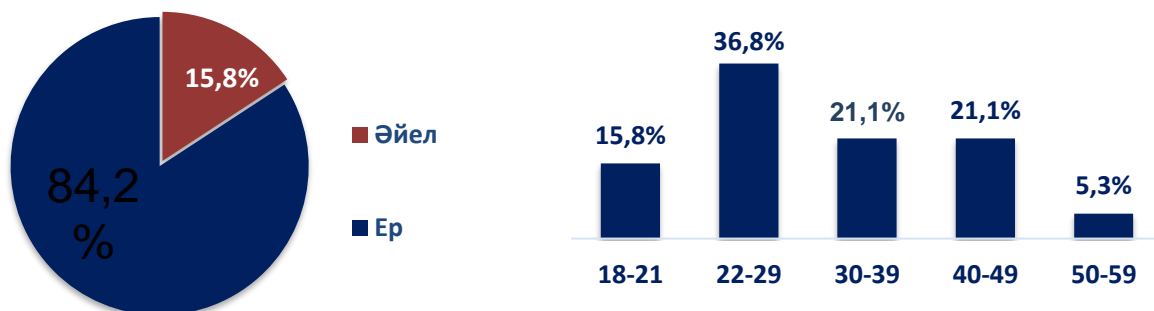
**Қызмет алушылар:** жеке тұлғалар

**Құны:** тегін.

### **Қоғамдық мониторинг нәтижелері**

#### *Қызметті алушының әлеуметтік-демографиялық портреті*

Жаппай сауалнамаға 19 қызмет алушы қатысты (100%), оның 84,2%-ы ерлер, 15,8%-ы әйелдер. Қызметке негізінен 20-дан 29 жасқа дейінгі (36,8%) және 30-дан 39 жасқа дейінгі (21,1%) жастағы топ өкілдері жүгінді, 40 пен 49 жас аралығындағы топ та (21,1%) сондай арақатынаста, 18-21 жас аралығындағы топтардың өкілдері (15,8%) сиректеу және 50-59 жастағы адамдар (5,3%) сирек пайдаланған. Осылайша, бұл қызметке негізінен 20 мен 49 жас аралығындағы ер адамдар жүгінген.



75-диаграмма.

Респонденттің жынысы

76-диаграмма.

Респонденттің жасы

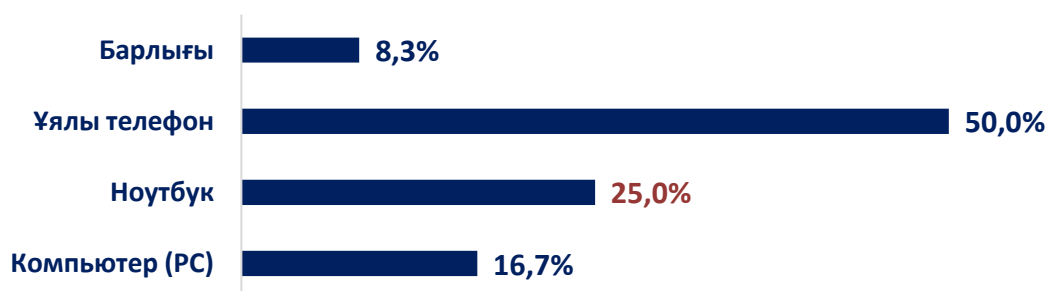


77-диаграмма.

Мемлекеттік қызметті алу кезіндегі өтініш тілі

Жаппай сауалнамаға қатысқан барлық қызмет алушылар мемлекеттік қызметтерді алу форматы тек онлайн форматта болғанын атап өтті (стандартқа сәйкес).

Респонденттердің 63,2%-ы үйде интернет байланысы бар екенін атап өтті, 50,0% жағдайда олар интернеттің жылдамдығын жоғары, ал 33,3%-ында орташа деп бағалайды. Респонденттердің 25%-ында ноутбук, ал 16,7%-ында жұмыс істеуге және интернетке қосылуға арналған компьютер бар екенін көрсетті. Осылайша, респонденттердің көпшілігінде сол немесе басқа мемлекеттік қызметті алу үшін Интернетке дербес қол жеткізу мүмкіндігі бар. Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың тек 5,3%-ы тұрғылықты жерінде мемлекеттік қызмет алу мүмкіндігінің жоқтығын атап өтті.



80-диаграмма. Интернетке шығу (және электрондық қызметті алу) үшін қандай құрылғыны қолданасыз?

### Қызметті алушылардан жаппай сұрау нәтижесіндегі мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі: **80,4%**

Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау (орташа балл): **4,70 балл**

Мемлекеттік қызметтер рейтингіндегі орны: **14**

#### 43-кесте. Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау критерийлері

БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ	орташа балл	қанағаттану деңгейі	Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы	Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР / ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	4,80	86,7%		
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫҚ	4,55	69,7%		
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	4,61	74,7%		
РӘСІМ	4,82	81,6%		
МЕРЗІМДЕР	4,53	68,4%		
ШЫҒЫНДАР	4,87	92,1%		
НӘТИЖЕ	4,74	89,5%		
Алу нысаны бойынша орташа мәні	<b>4,70</b>	<b>80,4%</b>		

Қоғамдық мониторингтің 2018 және 2019 жылдардағы есептеріне сәйкес аталған мемлекеттік қызмет бойынша мониторинг жүргізілген жоқ.

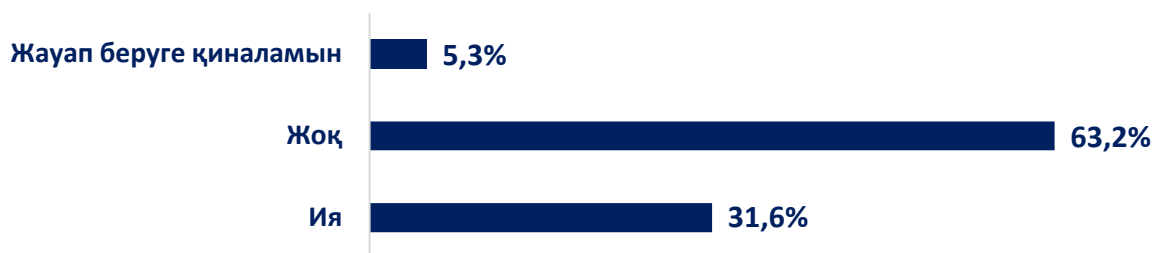
Мемлекеттік қызметті (тек онлайн) алу кезінде ең төмен баллдар «мерзімі» (орташа балл - 4,53), «қолжетімділік пен ыңғайлылық» (орташа балл - 4,55) және «ақпарат және коммуникациялар» (4,61) өлшемшарттары бойынша байқалады.

Қызмет алушыларға жүргізілген сауалнама нәтижелері бойынша сұралғандардың ешқайсысы осы қызметті алу үшін бейресми сыйақы (пара) бермеген.

#### *Кері байланыс, шағымдану*

Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың ешқайсысы қызметті алу процесінде туындаған проблемалар, қиындықтар кезінде шағымданған жоқ.

#### *Колл-орталық*



81-диаграмма. Сіз колл-орталығына жүгіндііз бе?

Сұралғандардың 31,6%-ы колл-орталыққа жүгінгендерін көрсетті, 1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмысы бойынша жұмысты көрсетілетін қызметті алушылардың қанағаттанушылығының жеткілікті жоғары деңгейі байқалады (4,80 балл), сонымен қатар қоңырау шалу жылдамдығына қатысты төмен бағалар байқалады (4,40 балл).

#### 44-кесте. Бірыңғай байланыс орталығының жұмыс сапасын бағалау

Колл-орталық	Колл-орталықтың жұмысын бағалау параметрлері	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1414	Қоңырау шалу жылдамдығы	4,40	60,00%	4,80	86,7%
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	5,00	100,00%		
	Сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	5,00	100,00%		

Түсініктемелерде қызмет алушылардың 78,9%-ы мемлекеттік қызметті алу барысында «барлығы жақсы және барлығы қанағаттандырады, проблемалар туындаған жоқ» деп атап өтті және тек 21,1%-ы мынадай қиындықтарды көрсетті:

- Сайтпен проблемалар: қатып қалады, кіру мүмкін емес, техникалық ақаулар (5,3%);
- Интернет мәселелері (5,3%);
- Мамандардың жұмыс сапасын арттыру: сауаттылық, сыпайылық, құзыреттілік, жеделдік (5,3%);
- Құжатты алған жоқпын. Бірінші рет ала алмадым. Қызмет әлі өңделуде (5,3%).

#### **Сапалы зерттеу нәтижелері**

Сапалы зерттеу барысында «Құпия сатып алушы» әдісі қолданылды.

«Құпия сатып алушы» әдісімен зерттеу нәтижесінде мыналар атап өтілді:

«Порталдағы Нұсқаулық қызметті алудың барлық тәртібін кезең-кезеңімен түсіндіреді. Әрбір келесі қадам жоспарланған және белгіленген. Алгоритм өте қарапайым. Сол жақта қызмет туралы толық ақпарат бар. Құжатқа ЭЦҚ-сыз, СМС пароль арқылы қол қою өте ыңғайлы. Қосымша құжаттар, ақпарат, әрекеттер қажет емес. Қызметті алу кезінде проблемалар туындаған жоқ».

Қызметті алу процесі бойынша келесі түсініктемелер бар:

«Тапсырманы орындау кезінде шешілмейтін проблемалар болған жоқ. Қызметті алу уақыты шамамен 15 минутты алды. Қызметті компьютердің сенімді пайдаланушысы болмаса да, алуға болады, өйткені бәрі жеңілдетілген, тез, қол жетімді, интуитивті. Қызметті алу кезінде портал іркіліссіз жұмыс істеді».

Сондай-ақ, мыналар атап өтілді:

«Жалпы, егер қызықты болса, мен бір ерекшелікті атап өтемін. Егер қызметтің толық атауын порталдағы іздеу жолына енгізбесең: «Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитетінің есептері бойынша тұлғаның әкімшілік құқық бұзушылық жасағаны туралы мәліметтер беру», онда қызметке тікелей сілтеме жасалмайды. Мен «әкімшілік құқық бұзушылық туралы ақпарат, әкімшілік құқық бұзушылық туралы анықтама» деп енгізіп көрдім. Мұндай теру кезінде әр түрлі мақалаларға, порталдағы ақпаратқа сілтемелер пайда болды, бірақ қызметке емес. Сондықтан берілетін қорытынды, егер сіз қызметтің толық және дұрыс атауын білмесеңіз, оны порталда өз бетіңізше табу қиын. Іздеуге көп уақыт кетеді».

#### 45-кесте. Қызмет көрсетушілер бөлінісінде мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау

Қызмет көрсетуші	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
ҚР Бас прокуратурасы	4,79	85,7%
Еgov мобильдік қосымшасы «Электрондық үкімет» порталы	4,66	75,7%

Бағаларды көрсетілетін қызметті берушілердің жауапкершілік аймағына байланысты бөлу кезінде мемлекеттік қызметтің сапасының неғұрлым жоғары орташа балын ҚР Бас прокуратурасы алады – 4,79 және қанағаттану деңгейі 85,7%. Электрондық ресурстарды қызметті алушылар айтарлықтай төмен бағалайды – орташа балл 4,66 және қанағаттану деңгейі уәкілетті мемлекеттік органға қарағанда 10%-ға төмен.

#### Мемлекеттік қызметтің сапасын жақсарту бойынша ұсынымдар:

##### 1414 Бірыңғай байланыс орталығы:

Қызметкерлерді мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша тұрақты оқытуды жүргізу ұсынылады, өйткені толыққанды және сапалы консультация алудың мүмкін еместігіне шағымдар бар.

##### «Электрондық үкіметтің» веб-порталы

Негізінен қызметті алушы портал жұмысындағы техникалық іркілістерге назар аударады, осыған байланысты порталдың техникалық жай-күйінің тұрақты мониторингін қамтамасыз ету жөнінде шаралар қабылдау ұсынылады. Сонымен қатар, сапалы зерттеу нәтижелері өтінім сұрауларын жеңілдету қажеттілігін көрсетеді. Бұл ретте ақылды іздеу нұсқалары (түйінді сөздер бойынша, көрсетілетін қызметті беруші, бағыт бойынша және т.б.) пайдаланылуы мүмкін.

## 2.13 Импорттан өзгеше жағдайларда азаматтық мақсаттағы, оның ішінде басқа тауарлардың құрамына кіріктірілген не кіретін радиоэлектрондық құралдар мен жоғары жиілікті құрылғыларды Қазақстан Республикасының аумағына әкелуге қорытындылар беру және (немесе) олардың импортына лицензия беру

### Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат:

**Мемлекеттік қызметтің атауы:** 1403025 «Импорттан өзгеше жағдайларда азаматтық мақсаттағы, оның ішінде басқа тауарлардың құрамына кіріктірілген не кіретін радиоэлектрондық құралдар мен жоғары жиілікті құрылғыларды Қазақстан Республикасының аумағына әкелуге қорытындылар беру және (немесе) олардың импортына лицензия беру».

Қызмет коды: С13.

**Жауапты мемлекеттік орган:** ҚР ЦДИАӨМ телекоммуникация комитеті.

**Мемлекеттік қызмет стандарты:** 30.04.2020ж. №168. <http://zan.gov.kz/client#!/doc/142509/rus>

**Қызметті көрсету нысаны:** электрондық (толық автоматтандырылған).

**Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру:** «Электрондық үкімет» веб-порталы:

[www.egov.kz](http://www.egov.kz) арқылы жүзеге асырылады

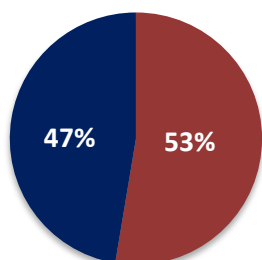
**Қызмет алушылар:** жеке және заңды тұлғалар

**Құны:** қызмет ақылы түрде көрсетіледі.

### Қоғамдық мониторинг нәтижелері

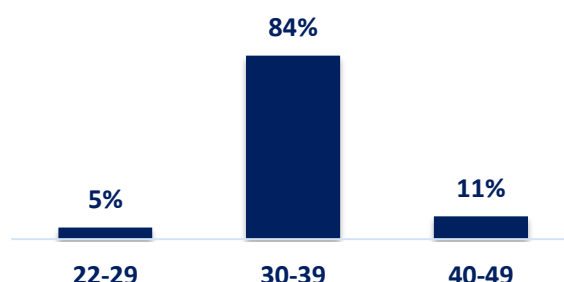
#### Қызметті алушының әлеуметтік-демографиялық портреті

Жаппай сауалнамаға 19 қызмет алушы қатысты (100%), оның 53%-ы әйелдер, 47%-ы ер адамдар. Қызметке негізінен 30 жастан 39 жасқа дейінгі жастағы адамдар (84%) жүгінеді, 40-49 жастағы адамдар (11%) сиректеу, 22-29 жас аралығындағы адамдар (5%) сирек пайдаланады. Осылайша, 30-дан 39 жасқа дейінгі әйелдер де, ерлер де қызметке жүгінеді.



82-диаграмма.

Респонденттің жынысы



83-диаграмма.

Респонденттің жасы



84-диаграмма.

Қызметті алу кезіндегі жүгіну тілі

Сауалнама заңды тұлғалар, Қазақстан Республикасының резиденттері (100%) қызметке жүгінетіндігін көрсетті. Мемлекеттік қызмет алушылардың 95% өтініш берген кезде орыс тілін қолданған.

Респонденттердің 100% -ы қызметті [elicense.kz](http://elicense.kz) порталында онлайн форматта алды.

### Мемлекеттік қызметтерді онлайн форматта алудың қолжетімділігі

Барлық респонденттер үйде интернет байланысы бар екенін атап өтті, 47% жағдайда олар интернет жылдамдығын жоғары, 32%-орташа, 21%-орташа деңгейден жоғары деп бағалайды. Интернетке шығу және электрондық қызметті алу үшін респонденттердің 47,4%-ы ноутбукты, 47,4%-ы компьютерді және тек 5,3%-ы ұялы телефонды пайдаланды. Осылайша, сұралғандардың басым көпшілігі үшін қандай да бір мемлекеттік қызметті алу үшін интернетке өз бетінше шығу мүмкіндігі бар. Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың 10,5%-ы тұрғылықты елді мекенде мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігі болмағанын атап өтті.



100%

85-диаграмма.

байланысының болуы



0%

Үйде интернет



86-диаграмма.

Интернет байланысының сапасы

Ұялы телефон

5,3%

Ноутбук

47,4%

Компьютер (PC)

47,4%

87-диаграмма.

Интернетке шығу (және электрондық қызметті алу) үшін қандай құрылғыны қолданасыз?

### Қызметті алушылардан жаппай сұрау нәтижесіндегі мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі: 52,2%.

Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау (орташа балл): 3,91 балл

Мемлекеттік қызметтер рейтингіндегі орны: 62

#### 46-кесте. Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау критерийлері

БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ	Қызмет өз бетінше, онлайн, порталда алынды		Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы	Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі
	орташа балл	қанағаттану деңгейі		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР / ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	1,67	0,0%	3,91	52,2%
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	4,26	60,5%		
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	3,94	44,2%		
РӘСІМ	4,43	71,1%		
МЕРЗІМДЕР	3,89	52,6%		
ШЫҒЫНДАР	4,63	63,2%		
НӘТИЖЕ	4,53	73,7%		
Алу нысаны бойынша орташа мәні	3,91	52,2%		

Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі 2019 жылмен (73,5% немесе 4,94 балл) және 2018 жылмен (82,9% немесе 4,79 балл) салыстырғанда айтарлықтай төмендегенін, бірақ 2017 жылмен (50,3% немесе 4,3 балл) салыстырғанда жоғары екенін атап өту қажет.

Қызмет тек онлайн режимінде көрсетіледі. Іс жүзінде барлық критерийлер бойынша көрсетілетін қызметті алушылар қызметті ұсыну сапасын өте төмен бағалады: «қолжетімділік және ыңғайлылық» өлшемі бойынша (60,5% немесе 4,26 балл) электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелудің қарапайымдылығы (4,05 балл), ЭЦҚ алудың қарапайымдылығы (4,16), порталдың сыртқы түрі (дизайны) және құрылымдық ұйымдастырылуы (4,32) наразылық тудырды. "Ақпарат және коммуникация" критерийі бойынша Порталда қызмет бойынша ақпаратты іздеудің қарапайымдылығы (3,47), қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) туралы порталда (онлайн-алаңда) ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігі (3,53), порталда қызметті алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігі (3,84) параметрі бойынша балдар төмендетілді. Бұдан басқа, қызметті алушы белгіленген мерзімде электрондық қызметті алу критерийі бойынша балдарды төмендетеді (3,89), шығындар бойынша қанағаттану деңгейі 63,2% немесе 4,63 баллды құрады. Сонымен қатар, пайдаланушылар қызмет алу рәсіміне қанағаттану деңгейін 71,1% немесе 4,43 балл деп бағалады.

#### *Кері байланыс, шағымдану*

Қызмет алу процесінде туындаған проблемалар, қиындықтар кезінде шағым беру туралы сұраққа респонденттердің 5% оң жауап берді, өтініш ауызша түрде, 1414 Бірыңғай байланыс орталығына берілді. Респонденттің деректеріне сәйкес шағымға жауап алынған жоқ.

#### *Колл-орталық*

Пайдаланушылардың 58%-ы колл-орталыққа жүгінгендерін атап өтті. 1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмысы бойынша қызметті алушылардың қанағаттану деңгейінің төмендігі байқалады (16,7% немесе 3,10 балл), әсіресе қоңырау шалу жылдамдығы (2,50).

#### **47-кесте. 1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмыс сапасын бағалау**

Колл-орталық	Колл-орталықтың жұмысын бағалау параметрлері	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1414	Қоңырау шалу жылдамдығы	2,50	10,00%	3,10	16,7%
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	3,00	10,00%		
	Сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	3,80	30,00%		

Түсініктемелерде қызмет алушылардың 68% жұмысты жақсарту бойынша келесі ұсынымдарды білдірді:

- мемлекеттік қызметті алу үдерісін жеделдету (32%);
- байланыс орталығының жұмысын жақсарту (11%);
- іркілмеу үшін сайттың жұмысын жақсарту (11%);
- өтінімді мақұлдауды неғұрлым қысқа мерзімде жүргізу (11%);
- жұмыс сапасын жақсарту (5%).

#### **Сапалы зерттеу нәтижелері**

«Құпия сатып алушы» мемлекеттік қызметін мониторингтеудің сапалы әдісі шеңберінде 1414 Бірыңғай байланыс орталығына бірінші рет қоңырау шалу мүмкін еместігі де атап өтілді (бірнеше нәтижесіз қоңыраулар жасалды).



**48-кесте. Қызмет көрсетушілер бөлінісінде мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау**

Қызмет көрсетуші	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
ҚР цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігі	4,44	69,1%
Электрондық лицензиялау elicense.kz	3,68	42,5%

Көрсетілетін қызметті алушылардың бағаларын көрсетілетін қызметті берушілердің жауапкершілік аймақтары арасында бөлу кезінде айтарлықтай айырмашылық байқалады, Министрлік мемлекеттік қызметтің сапасының 4,44 орташа балын және 69,1% қанағаттану деңгейін алды. Сонымен бірге бұл қызметті электрондық лицензиялау порталынан алу мүмкіндігі әлдеқайда төмен деп бағаланған, орташа балл 3,68 және қанағаттану деңгейі 42,5% құрайды.

**Мемлекеттік қызметтің сапасын жақсарту бойынша ұсынымдар:****1414 Бірыңғай байланыс орталығы**

- 1) 1414 нөмірі бойынша қоңырау шалу мүмкіндігі мен жылдамдығын жақсарту (желіде күту уақыты);
- 2) 1414 Бірыңғай байланыс орталығы операторларының біліктілігін және құзыреттілігін арттыру бойынша тұрақты жұмыс жүргізу;
- 3) Қызметті алушылардың шағымдарына кері байланыс беруді қамтамасыз ету.

**«Электрондық үкіметтің» веб-порталы**

- 1) Мемлекеттік қызметті алу туралы ақпараттың қолжетімділігін (қарапайымдылығын) қамтамасыз ету үшін нақты мемлекеттік қызметті алу үшін сайтты пайдалану бейнероликтерін жүктеу ұсынылады;
- 2) Порталда қызметтерді алу бойынша нұсқаулықтарды баяндау қарапайымдылығын қамтамасыз ету;
- 3) Кедендік кодтарды автоматты түрде енгізу мүмкіндігін қарастыру.

**Уәкілетті мемлекеттік орган**

1. Қызмет алушылар Бірыңғай байланыс орталығына шағымдары бойынша кері байланыстың жоқтығына назар аударады. Осыған байланысты, қызмет алушылардың шағымдары бойынша кері байланыс беру бойынша уәкілетті орган мен байланыс орталығының өзара іс-қимылын күшейту ұсынылады;

2. Респонденттердің шамамен үштен бір бөлігі қызметті алу мерзіміне назар аударады, сондықтан қызмет көрсету мерзімін қысқарту үшін ішкі бизнес-процестерді оңтайландыру мәселесін пысықтау қажет.

## 2.14 Қазақстан Республикасының Ұлттық куәландырушы орталығының тіркеу куәліктерін беру және кері қайтарып алу

### Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат:

**Мемлекеттік қызметтің атауы:** 2302004 «Қазақстан Республикасының Ұлттық куәландырушы орталығының тіркеу куәліктерін беру және кері қайтарып алу».

Қызмет коды: С14.

**Жауапты мемлекеттік орган:** Қазақстан Республикасының цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігі.

«Ұлттық ақпараттық технологиялар» АҚ

**Мемлекеттік қызмет стандарты:** 26.06.2015ж. №727. <http://zan.gov.kz/client#!/doc/143378/rus/36>

**Қызметті көрсету нысаны:** электрондық және (немесе) қағаз түрінде.

**Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру:**

- 1) «Ұлттық ақпараттық технологиялар» акционерлік қоғамы портал арқылы;
- 2) «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» коммерциялық емес акционерлік қоғамы;
- 3) «Электрондық үкімет» веб-порталы арқылы жүзеге асырылады

**Қызмет алушылар:** жеке және заңды тұлғалар.

**Құны:** тегін.

### Қоғамдық мониторинг нәтижелері

#### Қызметті алушының әлеуметтік-демографиялық портреті

«Қазақстан Республикасының Ұлттық куәландырушы орталығының тіркеу куәлігін беру және кері қайтарып алу» мемлекеттік қызметін алушылардан жаппай сауалнамаға Қазақстан Республикасының 6 өңірінен 9 қызмет алушы (100%) қатысты. Барлық қызмет алушылар - жеке тұлғалар, Қазақстан Республикасының азаматтары. Көрсетілетін қызметті алушылардың 55,6%-ы ауылдық жерден, 44,4%-ы қалалық жерден.

Респонденттердің гендерлік қатыстылығы бойынша 88,9% - әйелдер, 11,1% - ерлер. Қызметке 40-тан 49 жасқа дейінгі (33,3%) және 50-ден 59 жасқа дейінгі (33,3%) жас топтарының өкілдері басымырақ жүгінген. Қызмет алу үшін 22-29 жас (22,2%) және 30-39 жас (11,1%) аралығындағы азаматтар аз жүгінген. 18 жастан 21 жасқа дейінгі және 60-69 жас және одан жоғары жастағы адамдар қызмет алу үшін жүгінбеген.

Осылайша, бұл қызметті алу үшін негізінен 30-дан 59 жасқа дейінгі әйелдер жүгінеді.



Қызмет алу кезінде респонденттер 56% жағдайда қазақ тілінде, 44% - орыс тілінде жүгінді.

Сұралғандардың 33,3%-ы үйде интернет-қосылыстың болуы туралы сұраққа оң жауап берді. Үйде интернет байланысы бар респонденттердің 33,3% интернет жылдамдығын жоғары деп бағалайды.

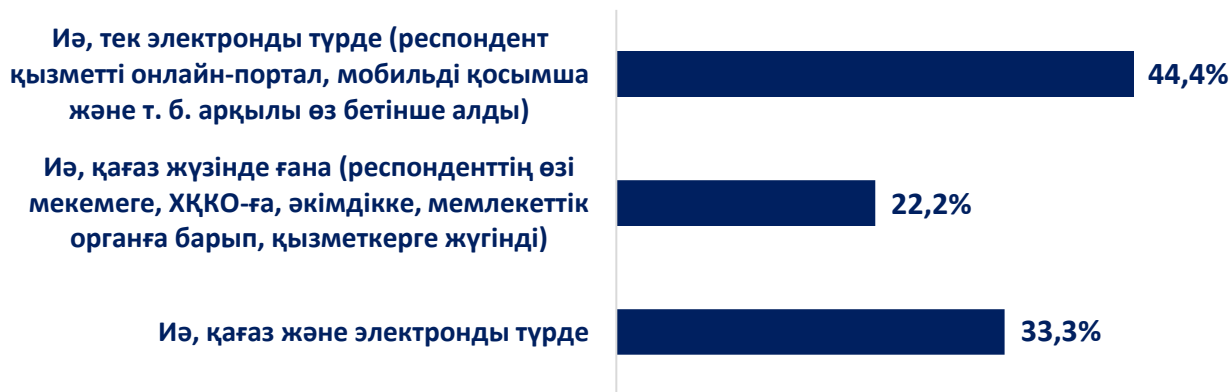
Респонденттердің 33,3% - ы интернетке шығу үшін компьютері бар екенін, 67,7% - ы интернетке шығу үшін ұялы телефонды пайдаланатынын көрсетті. Осылайша, сұралғандардың басым бөлігінде қандай да бір мемлекеттік қызметті алу үшін интернетке өз бетінше шығу мүмкіндігі бар. Сұралғандардың 33,3%-ы порталда, онлайн-алаңда электрондық нысандағы қызметті өз бетінше пайдаланды. Барлық қызмет алушылар мемлекеттік қызметті тұрғылықты елді мекенде алу мүмкіндігіне ие болды.



91-диаграмма. Үйде интернет байланысының болуы



93-диаграмма. Интернетке шығу (және электрондық қызметті алу) үшін қандай құрылғыны қолданасыз?



94-диаграмма. Сіздің тұрғылықты жеріңізде мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігіңіз болды ма?



95-диаграмма. Мемлекеттік қызметті алу нысаны

## Қызметті алушылардан жаппай сұрау нәтижесіндегі мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі: **73,5%**.

Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау (орташа балл): **4,70 балл**

Мемлекеттік қызметтер рейтингіндегі орны: **15**.

### 49-кесте. Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау критерийлері

БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ	Қызмет ХҚКО-да өзіне-өзі қызмет көрсету аймағында, қызмет көрсетушінің ғимаратында алынды		Қызмет өз бетінше, онлайн, порталда алынды		Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы	Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі
	орташа балл	%	орташа балл	%		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР / ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	4,78	83,3%	5,00	100,0%	<b>4,70</b>	<b>73,5%</b>
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	4,81	76,7%	4,42	50,0%		
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	4,79	76,7%	4,27	53,3%		
РӘСІМ	4,58	72,2%	4,67	75,0%		
МЕРЗІМДЕР	4,75	75,0%	4,33	33,3%		
ШЫҒЫНДАР	5,00	100,0%	4,84	83,4%		
НӘТИЖЕ	4,83	83,3%	4,67	66,7%		
Алу нысаны бойынша орташа мәні	<b>4,79</b>	<b>81,0%</b>	<b>4,60</b>	<b>66,0%</b>		

ХҚКО-ға (менеджерге, өзіне-өзі қызмет ету аймағына) хабарласқан кезде қанағаттану деңгейі (81%, средний балл – 4,79) электронды үкіметтің веб-порталы арқылы өз бетіңізше өтініш бергеннен гөрі (66%, орташа балл - 4,79) жоғары.

ХҚКО-да менеджерден қызмет алу кезінде ең төмен баллдар «рәсімі» (4,58) және «мерзімдер» (4,75) өлшемшарттары бойынша байқалады. Жоғарыда аталған критерийлер бойынша респонденттер нысандар мен бланкілерді, сондай-ақ басқа да құжаттарды түсіну қиындығы (4,40) және күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезек (4,50) сияқты параметрлерге қанағаттанбаушылықтарын білдірді. ХҚКО-да менеджерден, оның ішінде өзіне-өзі қызмет көрсету аймағынан қызмет алу кезінде ең жоғары бағалар «шығындар» (5,00) және «нәтиже» (4,83) критерийлері бойынша алынды.

Онлайн қызметті алу кезінде ең төмен баллдар "Ақпарат және коммуникация" (4,27), «мерзімдер» (4,33%) және «қолжетімділік пен ыңғайлылық» (4,42) өлшемшарттары бойынша байқалады. Осылайша, респонденттердің қанағаттанбауына байланысты порталда (онлайн-алаңда) қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығына (3,67), қызмет көрсету мерзімдеріне (4,33) және оның қолжетімділігіне, сондай-ақ порталда тіркелудің ыңғайлылығына (4,00) байланысты ең төмен балл қойылды. Ең қанағаттанарлық критерийлердің ішінен «виртуалды ассистентті» (5,00) атап өту керек.

Сауалнамаға қатысқандардың ешқайсысы қызмет алу үшін жеке байланыстар мен таныстарды пайдаланған жоқ. Сондай-ақ, сұралғандардың бірде-бірі осы қызметті алу үшін бейресми сыйақы (пара) бермеген.

#### *Кері байланыс, шағымдану*

Қызметті алу процесінде туындаған проблемалар, қиындықтар кезінде сұралған қызмет алушылардың бірде-бірі шағымданбаған.

#### *Колл-орталық*

Респонденттердің 22,2%-ы колл-орталыққа жүгінген.



**96-диаграмма. Колл-орталыққа жүгіну**

Колл-орталықтың қызметтерін пайдаланғандардың 50%-ы 1414 нөмірі бойынша жүгінді, 50%-ы қайда жүгінгендері естерінде жоқ немесе жауап беруге қиналады.

1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмыс сапасын бағалау бөлігінде барлық параметрлер бойынша (1,00) бірдей төмен баллдар байқалады.

**50-кесте. 1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмыс сапасын бағалау**

Колл-орталық	Колл-орталықтың жұмысын бағалау параметрлері	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1414	Қоңырау шалу жылдамдығы	1,00	0,00%	1,00	0,0%
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	1,00	0,00%		
	Сіздің мәселеніңізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	1,00	0,00%		

Қызметті алушының түсініктемелерінде мемлекеттік қызметті алу процесінде 11,1% жағдайда мынадай қиындықтар туындағанын атап өтті:

- Қызметті табу түсініксіз және қиын (11,1%).

**51-кесте. Қызмет көрсетушілер бөлінісінде мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау**

Қызмет көрсетуші	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
ҚР цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігі	4,75	75,0%
«Электрондық үкімет» порталы	4,52	66,7%
«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ	4,77	77,8%

Бағаларды бөлу және көрсетілетін қызметті берушілердің жауапкершілік аймақтары бойынша орташа мәндерді шығару кезінде мемлекеттік қызметтің сапасының неғұрлым жоғары көрсеткіштерін мемлекеттік корпорация алады – орташа балл 4,77 және қанағаттану деңгейі 77,8%, осы қызметті көрсету сапасын бағалау бойынша министрлік біршама артта қалады – орташа балл 4,75 және қанағаттану деңгейі 75%. Ал порталда қызмет көрсету мүмкіндіктері мен сервисі – орташа балл 4,52 және қанағаттану деңгейі 66,7%-дан сәл төмен бағаланып отыр, бұл мемлекеттік корпорацияға қарағанда 11%-ға төмен.

**Мемлекеттік қызметтің сапасын жақсарту бойынша ұсынымдар:**

**1414 Бірыңғай байланыс орталығы**

- 1) виртуалды веб-порталдың жұмысын қажетті ақпаратты тіркеудің және іздеудің қарапайымдылығымен жақсарту;

2) портал жұмысының жылдамдығын жеделдету және техникалық іркілістерді жою мүмкіндігін қарастыру;

3) көрсетілетін қызметті алушылардың хабардарлығын арттыру мақсатында нақты мемлекеттік қызметті алу үшін бейнероликтерді қарастыру;

4) порталда мемлекеттік қызметтерді іздеудің жеңілдетілген нұсқаларын қарастыру (мемлекеттік қызметтің толық атауы емес, негізгі сөздер бойынша).

#### **Уәкілетті мемлекеттік орган**

1) «электрондық үкімет» веб-порталымен бірлесіп толтыруға арналған нысандарды оңайлату мүмкіндігін қарастыру.

## 2.15 Шетелде баланың тууын мемлекеттік тіркеу

### Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат:

**Мемлекеттік қызметтің атауы:** 00202004 «Шетелде баланың тууын мемлекеттік тіркеу».

Қызмет коды: С15.

**Жауапты мемлекеттік орган:** СІМ және Қазақстан Республикасының шетелдегі мекемелері.

**Мемлекеттік қызмет стандарты:** 16.05.2018ж. №11-1-4/183

<http://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000020857> .

**Қызметті көрсету нысаны:** қағаз түрінде.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру көрсетілетін қызметті беруші арқылы жүзеге асырылады.

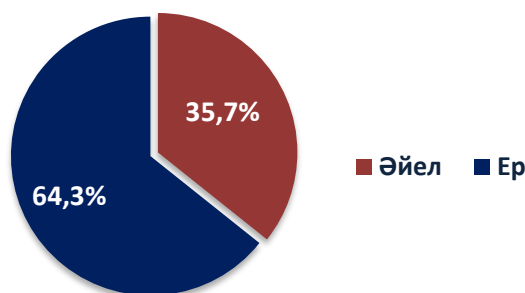
**Қызмет алушылар:** жекетұлғалар.

**Құны:** ақылы / тегін.

### Қоғамдық мониторинг нәтижелері

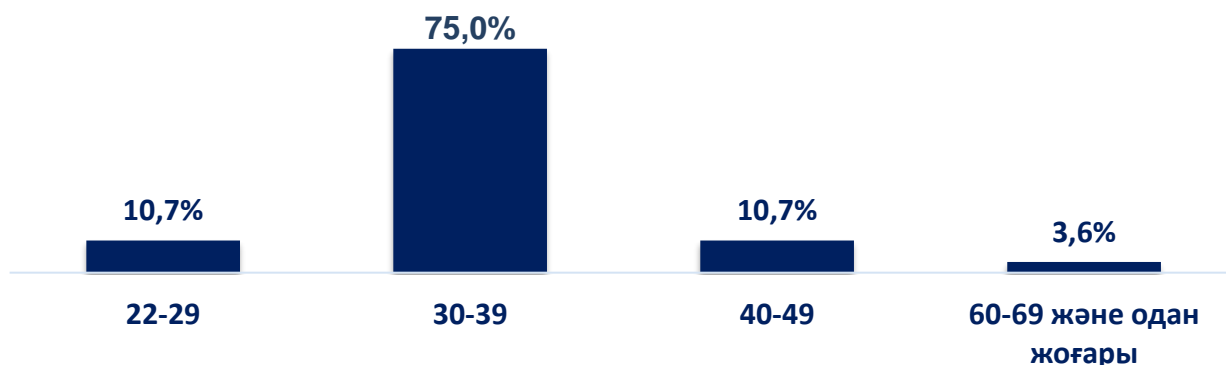
#### Қызметті алушының әлеуметтік-демографиялық портреті

«Шетелде баланың тууын мемлекеттік тіркеу» мемлекеттік қызмет алушыларының арасында жаппай сауалнамаға 28 қызмет алушы қатысты (100%), оның 35,7%-ы әйелдер, 64,3%-ы ер адамдар. Респонденттердің барлығы - Қазақстан Республикасының азаматтары.



97-диаграмма. Гендерлік белгісі бойынша «Шетелде бала тууды мемлекеттік тіркеу» мемлекеттік қызметінің қоғамдық мониторингі респонденттері, %

Қызметке 30 жастан 39 жасқа дейінгі тұлғалар (75%) жүгінген. Мемлекеттік қызметке жүгінген 22-29 жас, 40-49 жас және 60-69 жас және одан жоғары жастағы азаматтар 25%-ды құрады.



98-диаграмма. Жасы бойынша «Шетелде бала тууды мемлекеттік тіркеу» мемлекеттік қызметінің қоғамдық мониторингі респонденттері, %



Сұралғандардың 14,3% - ы қызметті қазақ тілінде, 85,7% - ы орыс тілінде алғанын көрсетті.

**Мемлекеттік қызметтерді алуға қолжетімділік**

Барлық сұралғандар мемлекеттік қызметті тұрғылықты жерінен ала алды.

Барлық сұралғандар мемлекеттік қызметті қағаз түрінде елшілік / консулдық қызметкері арқылы алды.

**Қызметті алушылардан жаппай сұрау нәтижесіндегі мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың негізгі көрсеткіштері:**

Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі: **87,2%**.

Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау (орташа балл): **4,76** балл

Мемлекеттік қызметтер рейтингіндегі орны: **9**

Елшілікке жүгінген кезде «Шетелде баланың тууын мемлекеттік тіркеу» мемлекеттік қызметі бойынша қанағаттану деңгейі 87,2% құрады, орташа балл – 4,76.

**52-кесте. Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау критерийлері**

БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ	Қызмет ҚР шет елдердегі мекемелерінен алынды		Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы	Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі
	орташа балл	қанағаттану деңгейі		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР / ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	4,71	85,7%	<b>4,76</b>	<b>87,2%</b>
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ БИҒАЙЛЫҚ	4,83	83,6%		
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	5,00	89,3%		
РӘСІМ	4,58	79,8%		
МЕРЗІМДЕР	4,77	89,3%		
ШЫҒЫНДАР	4,39	83,9%		
КЕРІ БАЙЛАНЫС	5,00	100,0%		
НӘТИЖЕ	4,79	85,7%		
Алу нысаны бойынша орташа мәні	<b>4,76</b>	<b>87,2%</b>		

Неғұрлым жоғары бағалар (5 балл бойынша) «ақпарат және коммуникация» және «кері байланыс» өлшемшарттары бойынша байқалады. Сондай-ақ, критерийлердің ешқайсысы 4,39 балдан («шығындар») төмен бағаланбағанын атап өткен жөн.

**Кері байланыс, шағымдану**

Қызмет алуға қатысты проблемалар туындаған жағдайда, респонденттердің тек 3,6%-ы елшілікке/консулдыққа шағыммен жүгінді. Шағымданған азаматтар жауап алып, кері байланыспен толық қанағаттандырылды.

**Колл-орталық**

Сұралғандар байланыс орталықтарына екі нөмір бойынша: «1414» және елшіліктердің нөмірлері бойынша хабарласты.

Елшіліктердің байланыс орталығының жұмысына қанағаттану деңгейі – 93,3%, орташа балл-4,73. Елшіліктердің байланыс орталықтарының жұмысын бағалаудың барлық параметрлері 100% және 5 балл деңгейінде, «қоңырау шалу жылдамдығы» параметрін қоспағанда, орташа балл 4,2, ал қанағаттану деңгейі 80% құрайды.

1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмысында қанағаттанудың төмен деңгейі байқалады – 66,7%, орташа балл – 4,67. Сұралғандарды қоңырау шалу жылдамдығы қанағаттандырмайды. Сонымен, Бұл параметр бойынша орташа балл-4,0, ал қанағаттану деңгейі-0%. «Кеңес беру құзыреттілігі» және «сыпайылық және

оператордың сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуге дайындығы» параметрлері жоғары балл деңгейінде бағаланды.

**53-кесте. Колл-орталықтардың жұмысын бағалау**

Колл-орталық	Колл-орталықтың жұмысын бағалау параметрлері	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1414 +7 7171 906 186	Қоңырау шалу жылдамдығы	4,00	0,0%	4,67	66,7%
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	5,00	100,0%		
	Сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	5,00	100,0%		
Номер посольства	Қоңырау шалу жылдамдығы	4,20	80,0%	4,73	93,3%
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	5,00	100,0%		
	Сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	5,00	100,0%		

Респонденттердің көпшілігінде елшілікте қызмет алу процесінде қиындықтар туындаған жоқ, тілек ретінде мыналар аталды: «Қызметті тезірек алу, процесті жеделдету», «Қазақстанға бармай-ақ, балаға төлқұжат алу мүмкіндігі», «Жұмыс сапасын жақсарту», «Қызметкерлердің біліктілігін арттыру», «Картамен төлеу. Төлем проблемалары».

**Мемлекеттік қызметтің сапасын жақсарту бойынша ұсынымдар:**

**1414 Бірыңғай байланыс орталығы**

1. 1414 нөмірі бойынша қоңырау шалу мүмкіндігі мен жылдамдығын (желіде күту уақыты) жақсарту;
2. Колл-орталық қызметкерлерінің мемлекеттік қызметтер бөлігіндегі құзыреттерін барынша мұқият дайындау және арттыру мүмкіндігін қарастыру;
3. Стандартқа сәйкес шағымдану мәселелері бойынша скриптер ұсыну.

**Уәкілетті мемлекеттік орган**

1. Қызметті алу үшін қолма-қол ақшасыз төлеу (карта, қосымша) мүмкіндігін енгізу;
2. Қызмет көрсету процесін жеделдету мүмкіндігін қарастыру;
3. Қызметті онлайн алуды қарастыру.

## 2.16 Қазақстан Республикасынан тыс жерде тұрақты және уақытша тұратын Қазақстан Республикасы азаматтарын есепке қою

### *Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат:*

**Мемлекеттік қызметтің атауы:** 202010 «Қазақстан Республикасынан тыс жерде тұрақты және уақытша тұратын Қазақстан Республикасы азаматтарын есепке қою».

Қызмет коды: С16.

**Жауапты мемлекеттік орган:** СІМ және Қазақстан Республикасының шетелдегі мекемелері.

**Мемлекеттік қызмет стандарты:** 28.05.2016ж. №11-1-4/169. <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000020767>

**Қызметті көрсету нысаны:** электронды/қағаз түрінде.

**Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру:**

шет елдердегі мекемелер және [www.egov.kz](http://www.egov.kz) «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы (уақытша есепке қою кезінде).

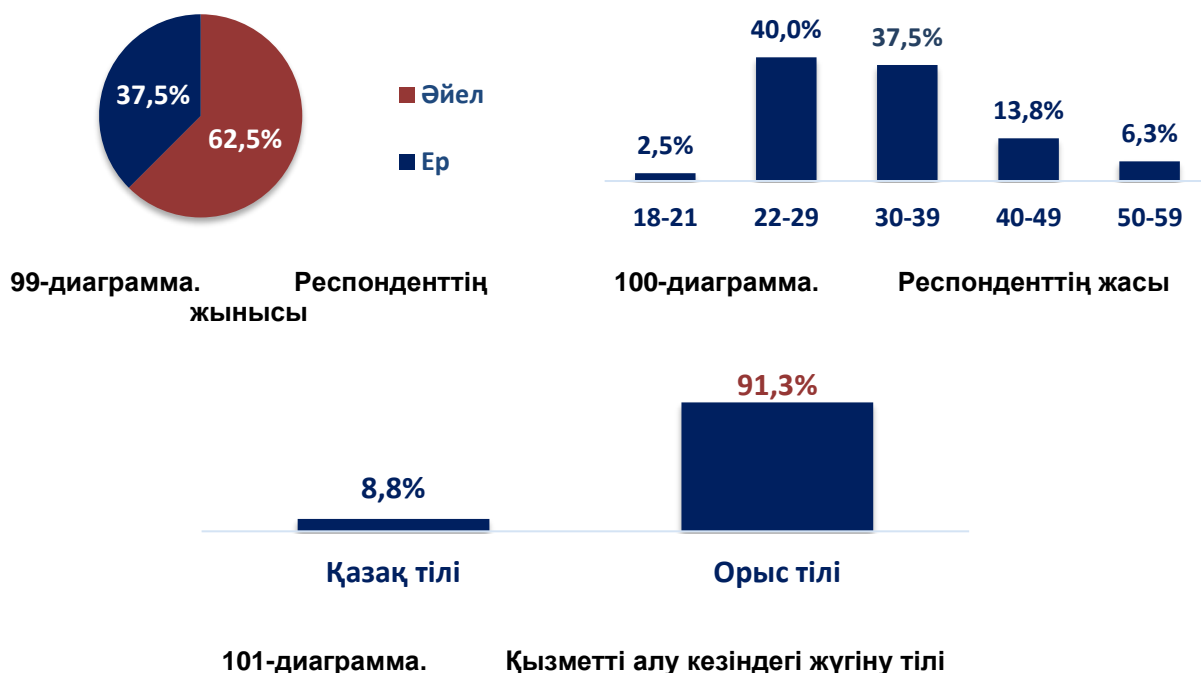
**Қызмет алушылар:** жеке тұлғалар.

**Құны:** тегін.

### Қоғамдық мониторинг нәтижелері

#### *Қызметті алушының әлеуметтік-демографиялық портреті*

Жаппай сауалнамаға 80 қызмет алушы қатысты (100%), оның 62,5% әйелдер, 37,5% ер адамдар. Қызметке негізінен 22 мен 29 жас аралығындағы топтар (40%) жүгінді, 30-39 жастағы адамдар (37,5%) сиректеу, 40-49 жастағылар (13,8%) зейнетке дейінгі жастағы адамдар (50-59 жаста - 6,3%) өте сирек пайдаланған. 18 бен 21 жас аралығындағы жастар бұл қызметті іс жүзінде қолданбайды (2,5%). Мемлекеттік қызмет алушылардың 91,3% өтініш берген кезде орыс тілін қолданған



### Қызметті алушылардан жаппай сұрау нәтижесіндегі мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі: **88%**

Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау (орташа балл): **4,86** балл

Мемлекеттік қызметтер рейтингіндегі орны: **1**

**54-кесте. Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау критерийлері**

БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ	Қызмет ҚР шет елдердегі мекемелерінен алынды		Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы	Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі
	орташа балл	қанағаттану деңгейі		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР / ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	4,85	92,5%	4,86	88,0%
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҮЙІҒАЙЛЫЛЫҚ	4,74	67,5%		
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	5,00	82,0%		
РӘСІМ	4,88	94,2%		
МЕРЗІМДЕР	4,89	93,2%		
ШЫҒЫНДАР	4,85	89,4%		
КЕРІ БАЙЛАНЫС	5,00	100,0%		
НӘТИЖЕ	4,69	85,0%		
Алу нысаны бойынша орташа мәні	4,86	88,0%		

*ҚР шет елдердегі мекемелеріне, ҚР Елшілігіне жүгіну кезіндегі бағалау*

Елшілікке Қазақстан Республикасынан тыс жерде уақытша немесе тұрақты тұратын Қазақстан азаматтарын есепке қою үшін жүгінген кезде нәтиже критерийі бойынша бағалау төмен (4,69), кері байланыс және ақпарат және коммуникациялар өлшемдері бойынша ең жоғары балл - 5,0, мерзімдер критерийі бойынша – 4,89, рәсімдер критерийі бойынша – 4,88, шығындар мен қызметкерлер өлшемшарттары бойынша – 4,85, ал қолжетімділік және үйіғайлылық өлшемшарттары бойынша – 4,74 алынды.

Қызмет алушылардың сауалнама нәтижелері бойынша сұралғандардың 2,5% - ы қызмет алу үшін жеке байланыстар мен таныстарды пайдаланғанын атап өтті, сұралғандардың ешқайсысы осы қызметті алу үшін бейресми сыйақы (пара) беруге тура келгенін атап өткен жоқ.

*Кері байланыс, шағымдану*

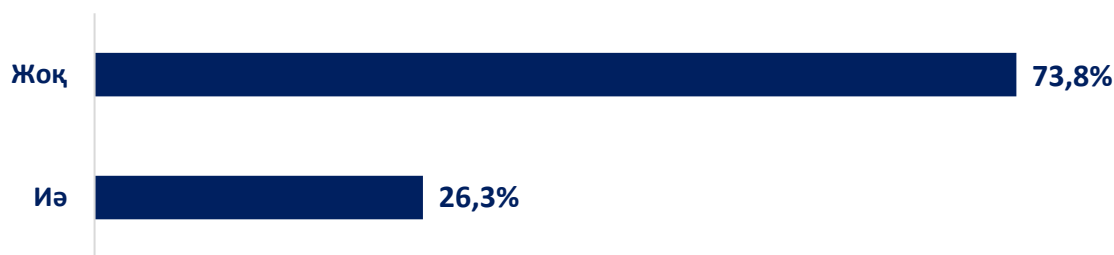
Сұралғандардың ішінде тек бір адам шағым түсірді, ал шағым ауызша түрде берілді. Шағымға жауап алынды, ол көрсетілетін қызметті алушыны толық қанағаттандырды.



102-диаграмма. Шағыммен жүгінгендердің саны

*Колл-центр*

Колл-орталыққа қызметті алу кезінде барлық қызмет алушылардың 26,3% жүгінген.



103-диаграмма. Колл-орталыққа жүгіну

Бұл ретте қызметтің ерекшелігі 1414 Бірыңғай байланыс орталығына емес, елшілікке жүгінуді білдіреді. Колл-орталығына жүгінген респонденттердің 76,2%-ы елшілік нөмірі бойынша жүгінгендерін атап өтті.



104-диаграмма. Сіз колл-орталыққа қандай телефон нөмірі бойынша хабарластыңыз?

55-кесте. Колл-орталықтың жұмыс сапасын бағалау

Колл-орталық	Колл-орталықтың жұмысын бағалау параметрлері	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
Елшілік нөмірі	Қоңырау шалу жылдамдығы	4,38	68,80%	4,57	79,2%
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	4,63	81,30%		
	Сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	4,69	87,50%		

**Мемлекеттік қызметтің сапасын жақсарту бойынша ұсынымдар:**

**Уәкілетті мемлекеттік орган:**

- 1) көрсетілетін қызметті алушыларға ыңғайлы болуы үшін оларға бланк нысандарын сайттан жүктеп алуға мүмкіндік беру;
- 2) нақты мемлекеттік қызметтер көрсету бөлігінде қызметкерлердің құзыреттілігін арттыру бойынша шаралар қабылдау.

## 2.17 Қазақстан Республикасынан тыс жерлерге тұрақты тұру үшін шығатын азаматтарға анықтамалар беру

### Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат:

Мемлекеттік қызметтің атауы: 101013 «Қазақстан Республикасынан тыс жерлерге тұрақты тұру үшін шығатын азаматтарға анықтамалар беру».

Қызмет коды: С17.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Қорғаныс министрлігі.

Мемлекеттік қызмет стандарты: 24.01.2017ж. №28. <https://zakon.uchet.kz/rus/docs/V1700014881>

Қызметті көрсету нысаны: электрондық (ішінара автоматтандырылған) және (немесе) қағаз түрінде.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру:

- 1) «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» коммерциялық емес акционерлік қоғамы;
- 2) [www.egov.kz](http://www.egov.kz) «электрондық үкіметтің» веб-порталы арқылы жүзеге асырылады.

Қызмет алушылар: жеке тұлғалар.

Құны: тегін.

### Қоғамдық мониторинг нәтижелері

#### Қызметті алушының әлеуметтік-демографиялық портреті

Жаппай сауалнамаға 70 қызмет алушы (100%) қатысты, оның 91,4%-ы ерлер, 8,6%-ы әйелдер. Қызметті негізінен 30 жастан 39 жасқа дейінгі жастағы топ өкілдері (44,3%) пайдаланған, 40-49 жас аралығындағы (22,9%), 22-29 жастағы (12,9%) жастағы топтардың өкілдері және 50-59 жастағылар (10%) сиректеу, 18-21 жас аралығындағы адамдар (7,1%) және зейнетке шығу жасындағы адамдар (60-69 жас және одан жоғары - 2,9%) өте сирек жүгінген. Осылайша, қызметті негізінен 30-39 жас аралығындағы ер адамдар пайдаланған.



Респонденттерді жіктеу кезінде заңды, азаматтық (тіркеу мәртебесі), сондай-ақ қызметке (оның ішінде қызмет берушінің ғимаратына) қол жетімділікке қосымша қажеттіліктер ескерілгенін атап өткен жөн. Қызмет тек жеке тұлғаларға арналған.

Сауалнама көрсеткендей, қызметке ҚР резиденттері (64,3%) және ҚР бейрезиденттері (35,7%) жүгінеді. Көрсетілетін қызметті алушылардың 1,4% - ы физикалық қолжетімділіктің қосымша шарттары талап етілетінін, 1,4% - ы коммуникацияны қамтамасыз етудің жоғары қажеттіліктерін қажет ететінін көрсетті (шет тілінен аудармашы, Брайль тілі, сурдоаудармашы). Мемлекеттік қызметті алушылардың барлығы (100%) өтініш берген кезде орыс тілін қолданды.

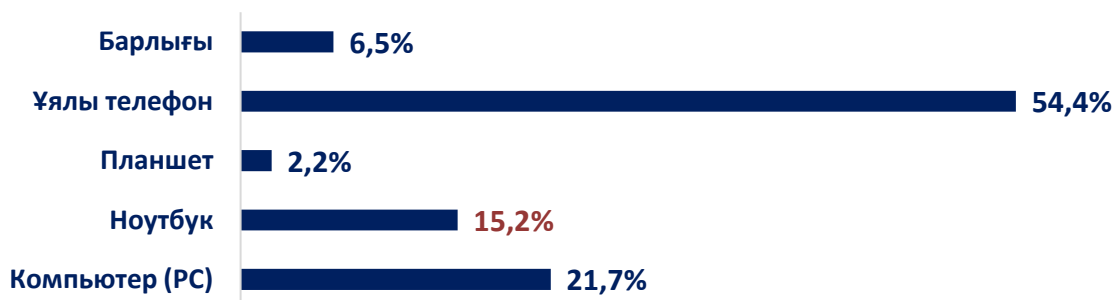
**Мемлекеттік қызметтерді онлайн форматта алудың қолжетімділігі**

Сұралғандардың көпшілігі (65,7%) үйде интернет байланысы бар екенін, 60,9% жағдайда интернет жылдамдығын орташа, ал 21,7%-жоғары деп бағалайтынын, сондай - ақ 36,9% - да жұмыс істеуге және интернетке шығуға арналған ноутбук немесе компьютер, 54,4% - ұялы телефон бар екенін атап өтті. Осылайша, сұралғандардың көпшілігінде қандай да бір мемлекеттік қызметті алу үшін интернетке дербес шығу мүмкіндігі бар. Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың 10%-ы тұрғылықты елді мекенде мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігі болмағанын атап өтті.

Қызметті тек 1%-ы онлайн, өз бетінше, 99%-ы қағаз түрінде, қызметкер арқылы алды.



110-диаграмма. Сіздің тұрғылықты жеріңізде мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігіңіз болды ма?



111-диаграмма. Интернетке шығу (және электрондық қызметті алу) үшін қандай құрылғыны қолданасыз?



## Қызметті алушылардан жаппай сұрау нәтижесіндегі мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі: **87,2%**

Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау (орташа балл): **4,76** балл

Мемлекеттік қызметтер рейтингіндегі орны: **10**

**56-кесте. Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау критерийлері**

БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ	Қызмет ХҚКО-да өзіне-өзі қызмет көрсету аймағында, қызмет көрсетушінің ғимаратында алынды		Қызмет өз бетінше, онлайн, порталда алынды		Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы	Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі
	орташа балл	қанағаттану деңгейі	орташа балл	қанағаттану деңгейі		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР / ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	4,84	88,4%			<b>4,76</b>	<b>87,2%</b>
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	4,67	79,4%	5,00	100,0%		
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	4,81	83,2%	5,00	100,0%		
РӘСІМ	4,89	90,8%	5,00	100,0%		
МЕРЗІМДЕР	4,83	84,8%	5,00	100,0%		
ШЫҒЫНДАР	4,83	81,9%	5,00	100,0%		
КЕРІ БАЙЛАНЫС	2,50	0,0%				
НӘТИЖЕ	4,83	87,0%	5,00	100,0%		
Алу нысаны бойынша орташа мәні	<b>4,53</b>	<b>74,4%</b>	<b>5,00</b>	<b>100,0%</b>		

Көрсетілетін қызметті алушылар «Электрондық үкімет» веб-порталына жүгінген кезде қанағаттану деңгейі 100%-ды немесе 5 баллды құрады, менеджерге ХҚКО-ға жүгінген кезде қанағаттану деңгейі 74,4%-ды немесе 4,53 баллды құрады. Электрондық нысанда бір ғана респондент қызмет алғанын және осындай жоғары бағаларды бір респондент бергенін атап өткен жөн.

### *ХҚКО-ға жүгінген кезде бағалау*

«Қызметкерлер» критерийі 4,84 балл жинады. «Қолжетімділік және ыңғайлылық» критерийі бойынша төмен балл тұрақ орындарының жеткіліктілігі бойынша алынды (4,25), «Ақпарат және коммуникация» критерийі бойынша төмен балл ақпаратқа қолжетімділік параметрі бойынша (4,76) байқалады. Сонымен қатар, респонденттер құжаттарды тапсыру рәсімін бағалады (4,89), сұралғандардың пікірі бойынша құжаттарды жинау және тапсыру рәсімі одан әрі жетілдіруді талап етеді (4,86). Респонденттер «кері байланыс» критерийі бойынша ең төмен балл берді. Жалпы, сұралғандардың 87%-ы көрсетілген қызмет нәтижесімен толық қанағаттандырылды.

Қызмет алушылардан алынған сауалнама нәтижелері бойынша сұралғандардың 1,4%-ы қызмет алу үшін жеке байланыстар мен таныстарды пайдаланғанын, бірақ оларға осы қызметті алу үшін бейресми сыйақы (пара) беруге тура келмегенін атап өтті.

### *Кері байланыс, шағымдану*

Қызмет алу процесінде туындаған проблемалар, қиындықтар кезінде шағыммен жүгіну туралы сұраққа респонденттердің 1,4%-ы оң жауап берді, бұл ретте өтініштер ЭҮП арқылы жазбаша/электрондық нысанда ұсынылды. Шағымға жауап алынды, бірақ көрсетілетін қызметті алушыны толық қанағаттандырмады, өйткені «нәтиже жоқ, шаралар қабылданбады».

### Колл-орталық

Респонденттердің 28,6%-ы колл-орталыққа 1414 (95%) нөмірі бойынша жүгінгендерін атап өтті.



1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмысы бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың қанағаттанушылығының төмен деңгейі (49,1% немесе 3,83 балл), әсіресе қоңырау шалу жылдамдығы (3,22) байқалады.

#### 57-кесте. 1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмыс сапасын бағалау

Колл-орталық	Колл-орталықтың жұмысын бағалау параметрлері	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1414	Қоңырау шалу жылдамдығы	3,22	15,80%	3,83	49,1%
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	4,00	63,20%		
	Сіздің мәселенізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	4,28	68,40%		

Қиындықтарға тап болған қызмет алушылардың түсініктемелерінде келесі проблемалар атап өтілді:

- 3) құжаттардағы қателер (2,9%);
- 4) көп жүруге тура келді (2,9%);
- 5) кезекке тапсырыс беру мәселелері (1,4%);
- 6) мамандардың құзыреттілігін арттыру қажеттілігі: сауаттылық, сыпайылық, жеделділік (1,4%);
- 7) рәсімді оңайлату қажеттілігі (1,4%);
- 8) Карантин (1,4%).

#### 58-кесте. Қызмет көрсетушілер бөлінісінде мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау

Қызмет көрсетуші	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
ҚР Қорғаныс министрлігі	4,92	92,5%
«Электрондық үкімет» порталы	5,00	100,0%
«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ	4,51	73,9%

Жауапкершілік аймағына сәйкес қызмет көрсетушілер арасында бағаларды бөлу кезінде портал мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі 100%-бен ең жоғары 5,00 балл жинап отыр, министрлік те жоғары көрсеткіш – орташа балл 4,92 және қанағаттану деңгейі 92,5%-ды құрап отыр, ал мемлекеттік корпорацияда осы қызметті алу процесі төмен-орташа балл 4,51 және қанағаттану деңгейі 73,9%-ды

құрады. Дегенмен, осы қызметті көрсету сапасын бағалаудың жиынтық көрсеткіші жоғары деңгейде.

**Мемлекеттік қызметтің сапасын жақсарту бойынша ұсынымдар:**

**1414 Бірыңғай байланыс орталығы**

1) 1414 нөмірі бойынша қоңырау шалу мүмкіндігі мен жылдамдығын (желіде күту уақыты) жақсарту;

2) 1414 Бірыңғай байланыс орталығы операторларының біліктілігін және құзыреттілігін арттыру бойынша тұрақты жұмыс жүргізу.

**Уәкілетті мемлекеттік орган**

1) берілген анықтамаларда қателіктер жіберілген жағдайлар бар, сондықтан қызметті алушылар қызметкерлердің құзыреттілігін арттыру қажеттілігіне назар аударады.

## 2.18 Запастағы офицерлерге, сержанттарға, сарбаздарға әскери билеттер немесе олардың телнұсқаларын (әскери билеттердің орнына уақытша куәліктер) беру

### *Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат:*

**Мемлекеттік қызметтің атауы:** 101003 «Запастағы офицерлерге, сержанттарға, сарбаздарға әскери билеттер (әскери билеттердің орнына уақытша куәліктер) немесе олардың телнұсқаларын беру».

Қызмет коды: С18.

**Жауапты мемлекеттік орган:** Қазақстан Республикасы Қорғаныс министрлігі.

**Мемлекеттік қызмет стандарты:** 24.01.2017ж. №28. <https://zakon.uchet.kz/rus/docs/V1700014881>

**Қызметті көрсету нысаны:** электрондық (ішінара автоматтандырылған) және (немесе) қағаз түрінде..

**Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру:**

- 1) «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» коммерциялық емес акционерлік қоғамы;
- 2) [www.egov.kz](http://www.egov.kz) «электрондық үкіметтің» веб-порталы арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру «мемлекеттік корпорация» арқылы жүзеге асырылады».

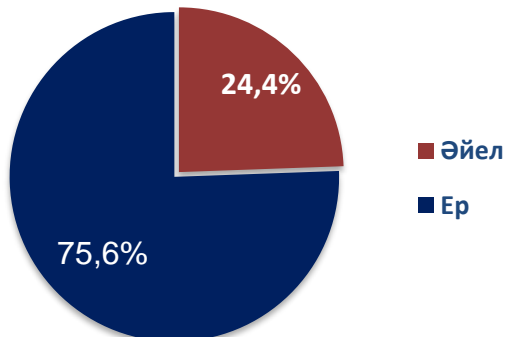
**Қызмет алушылар:** жеке тұлғалар.

**Құны:** тегін.

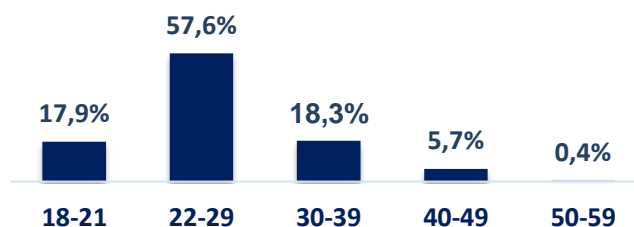
### **Қоғамдық мониторинг нәтижелері**

#### *Қызметті алушының әлеуметтік-демографиялық портреті*

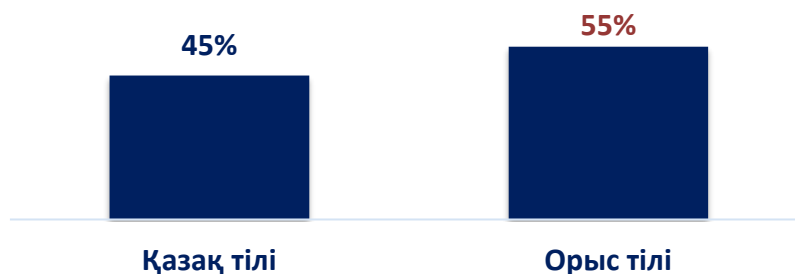
Жаппай сауалнамаға 262 қызмет алушы қатысты (100%), оның 75,6%-ы ерлер, 24,4%-ы әйелдер. Қызметті негізінен 22 мен 29 жас аралығындағы топ өкілдері (57,6%) пайдаланады, 30-39 жастағылар (18,3%) және 18-21 жастағылар (17,9%) сиректеу, 40-49 жастағы адамдар (5,7%) және зейнетке дейінгі жастағылар (50-59 жаста- 0,4%) өте сирек қолданған. Осылайша, қызметке негізінен 22-29 жас аралығындағы ер адамдар жүгінеді.



113-диаграмма. Респонденттің жынысы



114-диаграмма. Респонденттің жасы



115-диаграмма. Қызметті алу кезіндегі жүгіну тілі

Мемлекеттік қызметті алушылардың 55%-ы өтініш білдірген кезде орыс тілін қолданды.

### Мемлекеттік қызметтерді онлайн форматта алудың қолжетімділігі

Респонденттердің көпшілігі (69,5%) үйде интернет байланысы бар екенін, 47,8% жағдайда интернет жылдамдығын орташа, 28,0% жоғары деп бағалайды. 44,5% жұмыс істеу және интернетке шығу үшін ноутбук немесе компьютерді, 52,8% ұялы телефонды пайдаланады. Осылайша, сұралғандардың көпшілігі үшін қандай да бір мемлекеттік қызметті алу үшін интернетке өз бетінше шығу мүмкіндігі бар. Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың 7,6%-ы ғана мемлекеттік қызметті тұрғылықты жері бойынша елді мекенде алу мүмкіндігі болмағанын атап өтті.



69,5%



30,5%



116-диаграмма. Үйде интернет байланысының болуы

117-диаграмма. Интернет байланысының сапасы



118-диаграмма. Интернетке шығу (және электрондық қызметті алу) үшін қандай құрылғыны қолданасыз?

119-диаграмма. Сіздің тұрғылықты жеріңізде мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігіңіз болды ма?

Қызметті алушының қызметті онлайн ала алмауының себептері арасында мыналар дербес аталды:

- 3) қалай пайдалану керектігін білмедім (22,2%);
- 4) қиын болды, түсіндірмеді (22,2%);
- 5) құжаттар ұзақ жүктелді (11,1%);
- 6) төлем мәселелері (11,1%);
- 7) қате толтыру, құжаттағы қате (11,1%);
- 8) сайт тоқтатылды, сайтпен техникалық проблемалар (11,1%).

### Қызметті алушылардан жаппай сұрау нәтижесіндегі мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі: **80,1%**

Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау (орташа балл): **4,67 балл**

Мемлекеттік қызметтер рейтингіндегі орны: **25**

**59-кесте. Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау критерийлері**

БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ	Қызмет ХҚКО-да менеджерден, оның ішінде өзіне-өзі қызмет көрсету аймағынан алынды		Қызмет өз бетінше, онлайн, порталда алынды		Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы	Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі
	орташа балл	қанағаттану деңгейі	орташа балл	қанағаттану деңгейі		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР / ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	4,79	86,1%	4,36	61,9%	<b>4,67</b>	<b>80,1%</b>
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ БЫҢҒАЙЛЫҚ	4,69	80,7%	4,43	61,6%		
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	4,79	86,2%	4,53	68,6%		
РӘСІМ	4,85	89,5%	4,66	78,5%		
МЕРЗІМДЕР	4,72	83,3%	4,78	87,9%		
ШЫҒЫНДАР	4,89	82,6%	4,85	84,5%		
КЕРІ БАЙЛАНЫС	4,00	75,0%				
НӘТИЖЕ	4,87	88,7%	4,83	89,7%		
Алу нысаны бойынша орташа мәні	<b>4,70</b>	<b>84,0%</b>	<b>4,63</b>	<b>76,1%</b>		

Айта кету керек, 2018 жылмен салыстырғанда (2019 жылы қоғамдық мониторинг жүргізілмеген) аталған мемлекеттік қызметке қанағаттану деңгейі артты. Мәселен, егер 2018 жылы осы мемлекеттік қызметке қанағаттану 72,6%-ды құраса, биыл ол 80,1%-ға дейін өсті.

Айта кету керек, 2018 жылмен салыстырғанда (2019 жылы қоғамдық мониторинг жүргізілмеген) аталған мемлекеттік қызметке қанағаттану деңгейі артты. Мәселен, егер 2018 жылы осы мемлекеттік қызметке қанағаттану 72,6%-ды құраса, биыл ол 80,1%-ға дейін өсті.

Қызмет алушылардан алынған сауалнама нәтижелері бойынша сұралғандардың 1,2%-ы қызмет алу үшін жеке байланыстар мен таныстарды пайдаланғанын атап өтті. Бұл ретте барлық көрсетілетін қызметті алушылар осы қызметті алу үшін бейресми сыйақы (пара) беру қажеттілігіне қатысты сұраққа жауап берген жоқ. «Жеке байланыстарды» пайдаланудың негізгі себебі қызметті (құжатты) алу рәсімін жеделдету және ақпарат алу болды.

***Кері байланыс, шағымдану***

Қызмет алу процесінде туындаған проблемалар, қиындықтар кезінде шағым беру туралы сұраққа респонденттердің тек 2,3%-ы ғана оң жауап берді, сонымен қатар шағыммен жүгінген барлық респонденттер өздерінің наразылығын тек ауызша түрде білдірді. Әрбір үшінші (33,3%) ББО-1414-ке шағыммен жүгінді, бір респондент бойынша мемлекеттік органның/қызмет көрсетушінің кеңсесіне жүгінді, қызметкерге/бастыққа келді.

***Колл-орталық***

Респонденттердің 25,6%-ы колл-орталыққа жүгіну туралы сұраққа оң жауап берді. 1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмысы бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың жұмысқа қанағаттануының төмен деңгейі (4,11 балл), әсіресе қоңырау шалу жылдамдығы (3,56) және оператор консультациясының құзыреттілігі (4,29) байқалады.

**60-кесте. Колл-орталығының орташа бағалары**

Колл-орталық	Колл-орталықтың жұмысын бағалау параметрлері	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1414	Қоңырау шалу жылдамдығы	3,56	36,40%	4,11	55,1%
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	4,29	60,60%		
	Сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	4,49	68,20%		

Көрсетілетін қызметті алушының түсініктемелерінде мемлекеттік қызметті алу процесінде 9,5% жағдайда мынадай қиындықтар туындағанын атап өтті:

- Ақпаратты ұзақ күтуге тура келді, күту уақыты ұзақ, құжаттарды ұзақ күту керек (1,1%);
- Жүктеу проблемалары, құжат жүктелмеді (0,4%);
- Сайтпен проблемалар: іркіліс, кіру мүмкін емес, техникалық ақаулар (0,4%);
- Байланыс орталығы қоңырауларға жауап бермейді, қоңырау шалу өте қиын (0,4%);
- ЭЦҚ алу қиын (0,4%);
- Нұсқаулық түсініксіз болды (0,4%);
- Мамандардың жұмыс сапасын арттыру: сауаттылық, сыпайылық, құзыреттілік, жеделдік (2,3%);
- Құжаттармен проблемалар болды (0,4%);
- Сайтта ақпарат жеткіліксіз (0,4%);
- Бюрократия, көптеген құжаттар сұралады (0,4%);
- Карантин (0,4%);
- Хабарламалар болған жоқ (0,4%);
- Медициналық тексеру болған жоқ (0,4%);
- Көп жүруге тура келді (0,4%);
- Әр жерде әртүрлі құжаттар сұралады (0,4%).

**Сапалы зерттеу нәтижелері**

Сапалы зерттеу барысында «Құпия сатып алушы» әдісі қолданылды.

Респонденттер «Құпия сатып алушы» әдісін пайдаланған кезде мыналарды атап өтті:

*«Бірінші күні мен бір реттік парольді ала алмадым, өтінімге барлық уақытта бас тарту келді, үш рет сұрағаннан кейін сайт қолжетімділікті блоктады, колл-орталыққа қоңырау шалдым, тек жауап беру құрылғысы жауап береді.*

*Келесі күні мен бір реттік парольді ала алдым және нұсқауларға сәйкес бірнеше кезеңнен өткеннен кейін, соңында құжаттар өңдеуге кетті деп жазылды».*

Проблемалық мәселелерге қатысты келесі түсініктемелер берілді:

*«Алғаш рет бір реттік пароль ала алмадым. Колл-орталыққа қоңырау шалу қиын. Интернеттегі анықтаманы алу үшін қандай қадамдар жасау керектігін түсіну үшін көп уақыт кетеді».*



**61-кесте. Қызмет көрсетушілер бөлінісінде мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау**

Қызмет көрсетуші	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
ҚР Қорғаныс министрлігі	4,80	85,0%
«Электрондық үкімет» порталы	4,48	66,0%
«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ	4,66	83,1%

Жауапкершілік аймағына сәйкес қызмет көрсетушілер арасында баллдарды бөлу кезінде ең жоғары көрсеткішті Министрлік жинады – орташа балл 4,80 және қанағаттану деңгейі 85,0%. Сондай-ақ, аталған қызметті көрсету сапасын бағалаудың жоғары көрсеткіштері Мемлекеттік корпорацияда – орташа балл 4,66 және қанағаттану деңгейі 83,1%, ал порталда қызметті алу мүмкіндіктері - орташа балл 4,48 және қанағаттану деңгейі 66% төмен деп бағаланды.

**Мемлекеттік қызметтің сапасын жақсарту бойынша ұсынымдар:****1414 Бірыңғай байланыс орталығы**

1 1414 нөмірі бойынша қоңырау шалу мүмкіндігі мен жылдамдығын (желіде күту уақыты) жақсарту.

**«Электрондық үкіметтің» веб-порталы e-gov.kz**

1 Қызмет алушылар мемлекеттік қызметті алудың қиындығына назар аударады, осыған байланысты қызмет көрсету туралы ақпаратты оңайлату (түсіну үшін қолжетімді ету) ұсынылады;

2 Сондай-ақ, қызмет алушылардың қанағаттанушылығын арттыру мақсатында қызмет алу бойынша оқыту бейнероликтерін қарастыруға болады.

**Уәкілетті мемлекеттік орган**

1 Қазіргі уақытта мемлекеттік қызметтерді көрсету мерзімі 10 (он) жұмыс күнін құрайды. Қызметті алушылардың мерзімді қысқарту бойынша жасаған ұсыныстарына сәйкес, бизнес-процестерді оңтайландырған жөн.

## 2.19 Мерзімді баспасөз басылымдарын, ақпараттық агенттіктерді және желілік басылымдарды есепке қою немесе қайта есепке алу

### *Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат:*

**Мемлекеттік қызметтің атауы:** 301002 «Мерзімді баспасөз басылымдарын, ақпараттық агенттіктерді және желілік басылымдарды есепке қою немесе қайта есепке алу».

Қызмет коды: С19.

**Жауапты мемлекеттік орган:** Қазақстан Республикасы Ақпарат және қоғамдық даму министрлігі.

**Мемлекеттік қызмет стандарты:** 02.04.2020ж. №101. <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000020296>

**Қызметті көрсету нысаны:** электрондық (толық автоматтандырылған).

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы жүзеге асырылады: [www.egov.kz](http://www.egov.kz), [www.elicense.kz](http://www.elicense.kz).

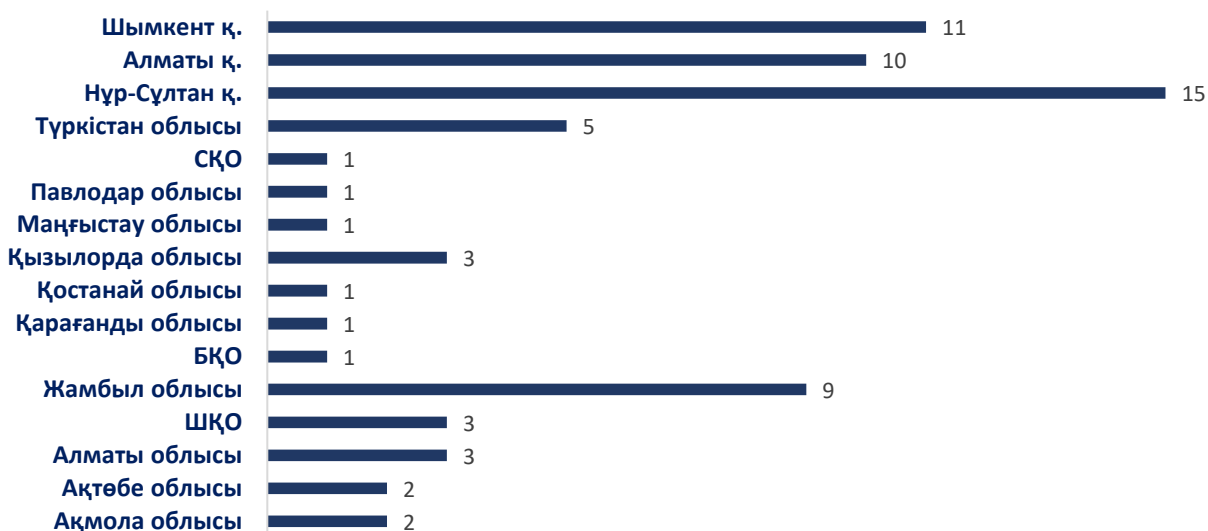
**Қызмет алушылар:** жеке және заңды тұлғалар.

**Құны:** Қызмет ақылы түрде көрсетіледі.

### **Қоғамдық мониторинг нәтижелері**

#### *Қызметті алушының әлеуметтік-демографиялық портреті*

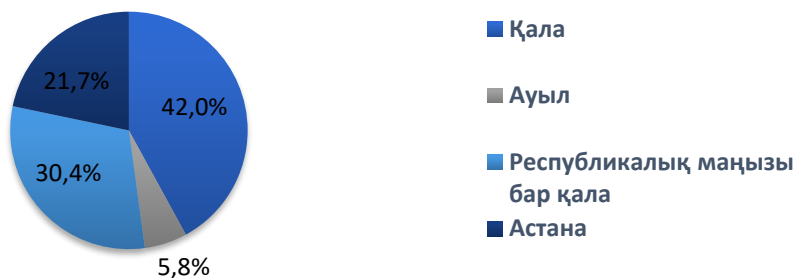
«Мерзімді баспасөз басылымдарын, ақпараттық агенттіктерді және желілік басылымдарды есепке қою немесе қайта есепке алу» мемлекеттік қызметті алушылардан жаппай сауалнамаға 13 облыстан және республикалық маңызы бар 3 қаладан 69 қызметті пайдаланушы (100%) қатысты. Сұралғандардың арасында Атырау облысының өкілдері болған жоқ.



120-диаграмма.

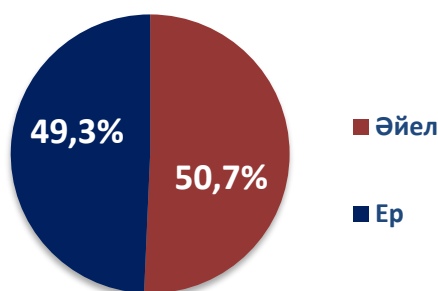
Мемлекеттік қызмет бойынша сұралғандар, тұратын аймақ, адам

Сұралғандардың ең көп саны қалалық жерлерден – 29 адам (42%), 21 адам (30,4%) республикалық маңызы бар қалалардан (Алматы, Шымкент қалалары), 15 адам (21,7%) астанадан (Нұр-Сұлтан қаласы) және 4 адам (5,8%) ауылдық жерлердің өкілдері.



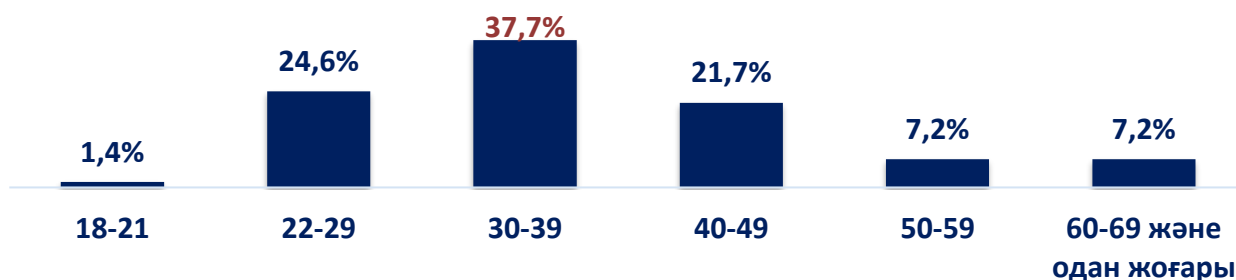
121-диаграмма. Мемлекеттік қызмет бойынша сұралғандардың тұратын жерінің түрі, адам, %

Жынысы бойынша респонденттердің 50,7% -ы әйелдер, 49,3% -ы ер адамдар.



122-диаграмма. Гендерлік белгісі бойынша мемлекеттік қызметтің қоғамдық мониторингінің респонденттері, %

Аталған қызметке 22 жастан 49 жасқа дейінгі тұлғалар (84%) жүгінген. 50 жастан асқан азаматтар мемлекеттік қызметке 14,4% жағдайда жүгінген. 18 жастан 21 жасқа дейінгі (1,4%) адамдар іс жүзінде қызметті пайдаланбаған.



123-диаграмма. Жасы бойынша мемлекеттік қызметтің қоғамдық мониторингінің респонденттері, %

Қызметті алуға негізінен заңды тұлғалар жүгінді (63,8%). Жеке кәсіпкерлер қызметке 7,2% жағдайда, жеке тұлғалар – 29% жүгінген.

Сұралғандардың 49,3%-ы қызметті қазақ тілінде, 50,7%-ы орыс тілінде алды.

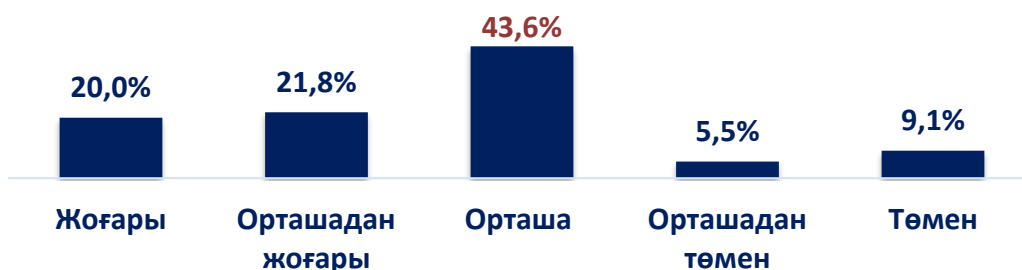
*Мемлекеттік қызметтерді онлайн форматта алудың қолжетімділігі*

Сұралғандардың басым көпшілігі (92,8%) тұрғылықты жері бойынша елді мекенде қызмет ала алды. 7,2% өз елді мекенінде қызмет ала алмады.



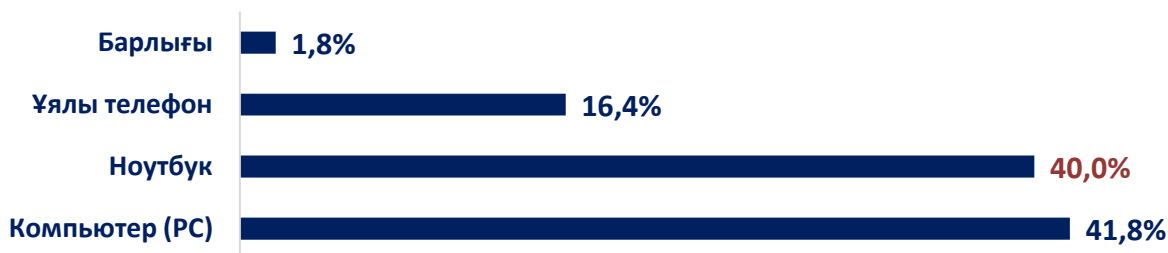
124-диаграмма. Мемлекеттік қызметті алу нысаны (сіздің тұрғылықты жеріңізде мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігіңіз болды ма?), %

Респонденттердің көпшілігі (79,7%) үйде интернет байланысы бар екенін атап өтті. 41,8% жағдайда респонденттер интернет байланысын «жоғары» және «орташа деңгейден жоғары» деп бағалайды. Сұралғандардың 43,6%-ы интернет байланысының сапасын «орташа» және 9,1%-ы «төмен», 5,5%-ы «орташпдан төмен» деп санайды.



125-диаграмма. Сауалнамаға қатысқан қызметті пайдаланушылардың интернет-байланстарының сапасы, %

Онлайн қызмет алғандардың 81,8% - ы қызмет алу кезінде компьютерді, ноутбукті немесе телефонды пайдаланды. 1,8% барлық құрылғыларды пайдаланды.



126-диаграмма. Интернетке шығу (және электрондық қызметті алу) үшін қандай құрылғыны қолданасыз? %

Мемлекеттік қызметті алушылардың 18,8%-ы ХҚКО/Әкімшілік/Мемлекеттік орган қызметкеріне жүгінген.

Сұралғандардың 81,2% порталда, онлайн-алаңда электрондық нысанда өз бетінше қызмет алды. Олардың 87,5% - ы (қызметті онлайн алғандар) қызметті бірінші реттен ала алды. Қызметті бірінші реттен ала алмаған респонденттердің 12% - ы қызметті бірінші реттен ала алмауының себептері арасында мыналарды атады:

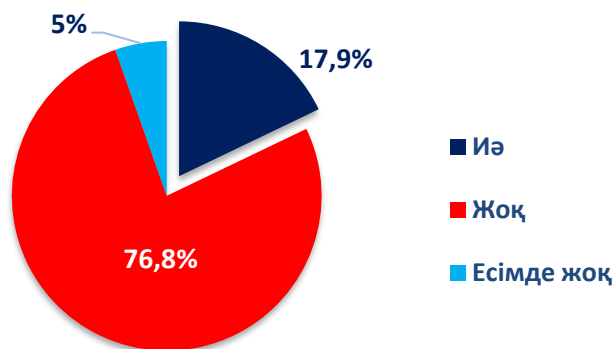
- 3) Сайт іркіліп қалды, сайтпен техникалық проблемалар-42,9%;
- 4) Сауалнамамен түсініксіз болды-14,3%;
- 5) Төлем мәселелері-14,3%;

6) Басқа құжаттарды тапсырдым – 14,3%;

7) Жауап беруге қиналамын – 14,3%.

Сұралғандардың 96,4%-ы E-gov порталына ЭЦҚ көмегімен, 3,6%-ы логин мен пароль арқылы тіркелді немесе кірді. Онлайн қызметке жүгінгендердің көпшілігі ЭЦҚ қауіпсіздігіне сенеді (67,9%), 64,3% E-gov порталының қауіпсіздігіне сенеді, 76,8% мемлекеттік қызметті электрондық түрде алуға толық сенеді.

Қызметті онлайн алған респонденттердің 17,9% ақпарат алу үшін виртуалды ассистентке (порталдағы чат-ботқа) жүгінген. 76,8% - ассистенттің көмегіне жүгінбей, қызметті өз бетінше алды.



127-диаграмма. Электрондық қызметті алу үшін Сіз ақпарат алу мақсатында виртуалды ассистентке (порталдағы чат-бот) хабарластыңыз ба?

**Қызметті алушылардан жаппай сұрау нәтижесіндегі мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың негізгі көрсеткіштері:**

Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі: **72,8%**

Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау (орташа балл): **4,55 балл**

Мемлекеттік қызметтер рейтингіндегі орны: **44**

62-кесте. Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау критерийлері

БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ	Қызмет ХҚКО-да менеджерден, оның ішінде өзіне-өзі қызмет көрсету аймағынан алынды		Қызмет өз бетінше, онлайн, порталда алынды		Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы	Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі
	Орташа балл	%	Орташа балл	%		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР / ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	4,59	69,2%	4,37	53,3%	<b>4,55</b>	<b>72,8%</b>
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҮЙГЕЙІМДІЛІК	4,66	80,0%	4,59	73,7%		
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	4,74	81,5%	4,46	66,8%		
РӘСІМ	4,56	79,5%	4,67	77,7%		
МЕРЗІМДЕР	4,62	84,6%	4,82	83,9%		
ШЫҒЫНДАР	4,65	67,3%	4,67	62,5%		
КЕРІ БАЙЛАНЫС			3,80	70,0%		
НӘТИЖЕ	4,38	61,5%	4,63	78,6%		
Алу нысаны бойынша орташа мәні	<b>4,60</b>	<b>74,8%</b>	<b>4,50</b>	<b>70,8%</b>		

*ХҚКО-ға өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына жүгінген кездегі бағалау*

ХҚКО менеджерге, өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына жүгінген кезде «Мерзімді баспасөз басылымдарын, ақпараттық агенттіктерді және желілік басылымдарды

есепке қою немесе қайта есепке қою» мемлекеттік қызметі бойынша қанағаттану деңгейі 74,8% құрады, орташа балл – 4,6.

Неғұрлым жоғары бағалар «Ақпарат және коммуникация» (4,74), «қолжетімділік және ыңғайлылық» (4,66) және «шығындар» (4,65) өлшемшарттары бойынша байқалады. Сондай-ақ, критерийлердің ешқайсысы 4,38 баллдан төмен бағаланбағанын атап өткен жөн («нәтиже»). Сонымен қатар, «кері байланыс» критерийі бойынша қандай да бір бағалау жоқ».

[www.egov.kz](http://www.egov.kz), [www.elicense.kz](http://www.elicense.kz) порталдарында қызметті онлайн өз бетінше алу кезіндегі бағалау

Қызметті өз бетінше онлайн алу кезінде қанағаттану деңгейі 70,8%-ды құрады, бұл ХҚКО-ға менеджерге, өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына жүгіну арқылы көрсетілетін қызметті алу кезіндегіден 4 пайыздық тармаққа төмен. Орташа балл – 4,50, бұл офлайн режимінде өтініш бергенге қарағанда 0,1 баллға төмен.

Сұралғандар қызметті онлайн алу кезінде ең жоғары баллдарды «мерзімдер» (4,82), «рәсімі» (4,67) және «шығындар» (4,67) критерийлері бойынша қойған. Сонымен қатар, «шығындар» критерийі бойынша «мен қызмет (байланыс, пара) алуға ешқандай қосымша, бейресми шығын жұмсаған жоқпын» көрсеткіші толық 5 балл (4,85) жинамағанын атап өткен жөн, бұл ықтимал сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін көрсетеді.

Аталған мемлекеттік қызметті алушылардың 69-ның тек екеуі ғана қызмет алу үшін «жеке байланыстарды»/таныстарды пайдалануға тура келгенін атап өтті, бірақ бірде-бір респондент бейресми сыйақы беру фактісін атап өткен жоқ.

#### *Кері байланыс, шағымдану*

Онлайн қызметті алу кезінде ең төменгі балл «кері байланыс» критерийі бойынша қойылды - 3,80 («өз шағымыма қысқа мерзімде жауап алдым» - 4,20 балл, «шағым жасау бойынша қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды» - 3,40). ХҚКО-ға менеджерге, өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына жүгінген сауалнамаға қатысушылар бұл критерийді бағалаған жоқ.

#### *Колл-орталық*

Сондай-ақ, 1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмысы бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың қанағаттану деңгейінің төмендігі байқалады (46,5%). Сұралғандарды қоңырау шалу жылдамдығы қанағаттандырмайды (30,3%). «Кеңес беру құзыреттілігі» және «сыпайылық және оператордың сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуге дайындығы» параметрлері орташадан жоғары деңгейде.

#### **63-кесте. «1414» Колл-орталықтардың жұмысын бағалау**

Колл-орталық	Колл-орталықтың жұмысын бағалау параметрлері	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1414	Қоңырау шалу жылдамдығы	3,52	30,3%	3,97	46,5%
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	4,00	51,5%		
	Сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	4,39	57,6%		

#### **64-кесте. Қызмет көрсетушілер бөлінісінде мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау**

Қызмет көрсетуші	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
ҚР Ақпарат және қоғамдық даму министрлігі	4,69	74,9%
«Электрондық лицензиялау» порталы «Электрондық үкімет» порталы	4,41	66,8%
«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» (өзіне-өзі қызмет көрсету аймағы)	4,62	76,9%

Жауапкершілік аймағына сәйкес қызмет көрсетушілер арасында баллдар мен бағаларды бөлу кезінде неғұрлым жоғары баллды Министрлік – орташа балл 4,69 және қанағаттану деңгейі 74,9%, сондай-ақ Мемлекеттік корпорация-орташа балл 4,62 және қанағаттану деңгейі 76,9% алды. Электрондық порталда қызмет алу сапасы – 4,41 орташа балл және қанағаттану деңгейі – 66,8%-ды құрады, бұл мемлекеттік корпорацияға қарағанда 10%-ға төмен.

#### **Рекомендации по улучшению качества оказания государственной услуги: Единый контакт-центр 1414**

1. 1414 нөмірі бойынша қоңырау шалу мүмкіндігі мен жылдамдығын (желіде күту уақыты) жақсарту. Бұл үшін қызметкерлер құрамын кеңейту керек;
2. e-gov.kz «Электрондық үкімет» порталы жұмысының функционалдық және техникалық мәселелерін, проблемаларын шешу бойынша 1414 Бірыңғай байланыс орталығының операторларымен консультациялық жұмыстар жүргізу, атап айтқанда, құжаттарды жүктеу, бекітілетін құжаттардың мөлшерін азайту тәсілдері бойынша;
3. Колл-орталық қызметкерлерінің мемлекеттік қызметтер бөлігіндегі құзыреттерін барынша мұқият дайындау және арттыру мүмкіндігін қарастыру;
4. Стандартқа сәйкес шағымдану мәселелері бойынша скрипттер ұсыну.

#### **e-gov.kz «Электрондық үкіметтің» веб-порталы**

1. Қызмет интерфейсінің белсенділігін, қызметті алу және құжаттаманы толтыру бойынша нұсқаулықтарды баяндау және тұжырымдау қарапайымдылығын арттыру;
2. Көрсетілетін қызметті алушылар үшін порталды техникалық, консультациялық сүйемелдеуді жақсарту (техникалық қолдау);
3. Портал жұмысының жылдамдығы бөлігінде қызметті онлайн алуды пысықтау және рәсімді оңайлату.

#### **Уәкілетті мемлекеттік орган**

1. Ақпаратты жеткізудің қарапайымдылығы мен түсініктілігі бөлігінде қызмет көрсету бойынша онлайн ресурстардың жұмысына бақылауды күшейту;
2. Заңды тұлғалар үшін мемлекеттік қызметтің бірыңғай ресурсын (терезесін) құру мәселесінде басқа мемлекеттік органдармен шоғырландыру мүмкіндігін қарастыру.



## 2.20 Дінтану сараптамасын жүргізу

### *Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат:*

**Мемлекеттік қызметтің атауы:** 2101001 «Дінтану сараптамасын жүргізу».

Қызмет коды: С20.

**Жауапты мемлекеттік орган:** Қазақстан Республикасы Ақпарат және қоғамдық даму министрлігі.

**Мемлекеттік қызмет стандарты:** 31.03.2020 ж. №95. <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000020216>

**Қызметті көрсету нысаны:** : электрондық (ішінара автоматтандырылған) және қағаз түрінде.

**Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру:** Қазақстан Республикасы Ақпарат және қоғамдық даму министрлігінің Дін істері комитеті, "электрондық үкіметтің" веб-порталы [www.egov.kz](http://www.egov.kz) арқылы жүзеге асырылады.

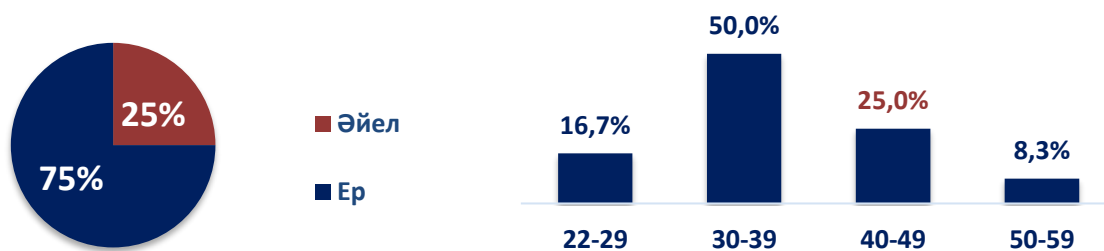
**Қызмет алушылар:** жеке және заңды тұлғалар

**Құны:** тегін.

### **Қоғамдық мониторинг нәтижелері**

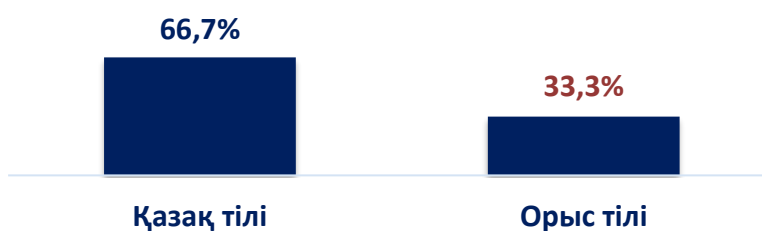
#### *Қызметті алушының әлеуметтік-демографиялық портреті*

Жаппай сауалнамаға 12 қызмет алушы (100%) қатысты, оның 75%-ы ерлер, 25%-ы әйелдер. Қызметке негізінен 30-дан 39 жасқа дейінгі жастағы топ өкілдері (50%) жүгінді, 40-49 жас аралығындағы топ өкілдері (25%) және 22-29 жастағы (16,7%) адамдар сиректеу, зейнетке дейінгі жастағы адамдар 50-59 жастағылар (8,3%) сирек пайдаланған. Осылайша, қызметке негізінен 30-39 жас аралығындағы ер адамдар жүгінген.



128-диаграмма. Респонденттің жынысы

129-диаграмма. Респонденттің жасы



130-диаграмма. Қызметті алу кезіндегі өтініш тілі

Респонденттерді жіктеу кезінде заңды, азаматтық (тіркеу мәртебесі), сондай-ақ қызметке (оның ішінде қызмет берушінің ғимаратына) қол жетімділікке қосымша қажеттіліктер ескерілгенін атап өткен жөн. Қызметті жеке тұлғалар да, заңды тұлғалар да бірдей қолданады (әрқайсысы 50%). Сауалнама көрсеткендей, қызметке тек Қазақстан Республикасының тұрғындары жүгінеді. Барлық қызмет алушылар физикалық қол жетімділік үшін қосымша шарттарды қажет етпейтіндігін көрсетті. Сонымен қатар, өтініш беру кезінде 66,7% қазақ тілін, 33,3% - орыс тілін қолданғанын ескеру қажет.

### Мемлекеттік қызметтерді онлайн форматта алудың қолжетімділігі

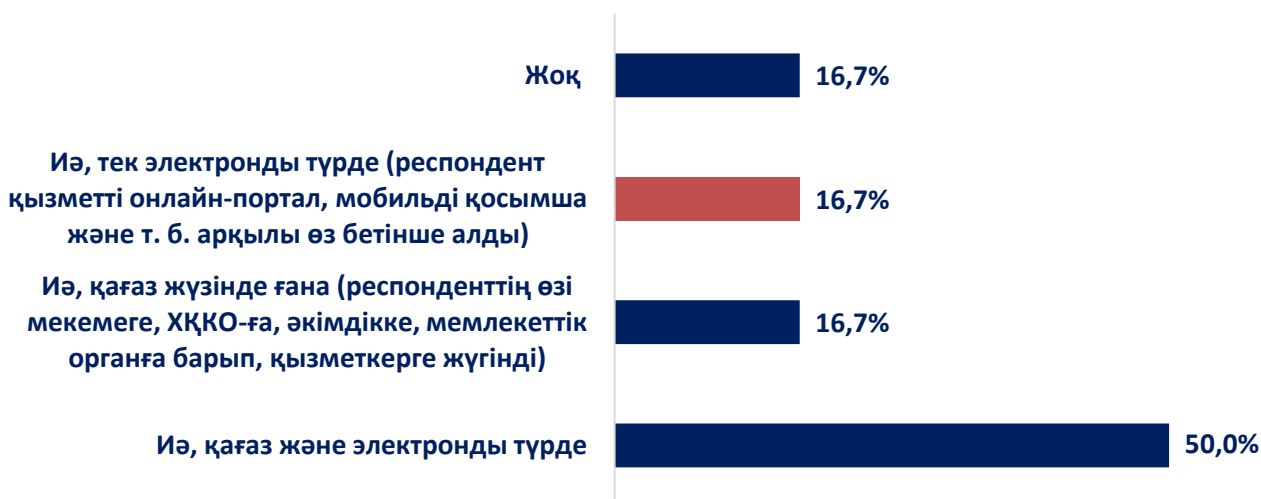
Респонденттердің көпшілігі (75%) үйде интернет байланысы бар екенін, 55,6% жағдайда интернет жылдамдығын жоғары, ал 44,4% орташа немесе орташа деңгейден жоғары деп бағалайды. Сондай - ақ, 33,3%-ы интернетке шығу үшін компьютерді, 66,7%-ы ұялы телефонды пайдаланды. Осылайша, сұралғандардың көпшілігі үшін қандай да бір мемлекеттік қызметті алу үшін интернетке өз бетінше шығу мүмкіндігі бар. Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың 16,7%-ы тұрғылықты елді мекенде мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігі болмағанын атап өтті.

Респонденттер қызметті онлайн режимінде, өз бетінше (50%), сондай-ақ қағаз түрінде қызметкер арқылы алды (50%).

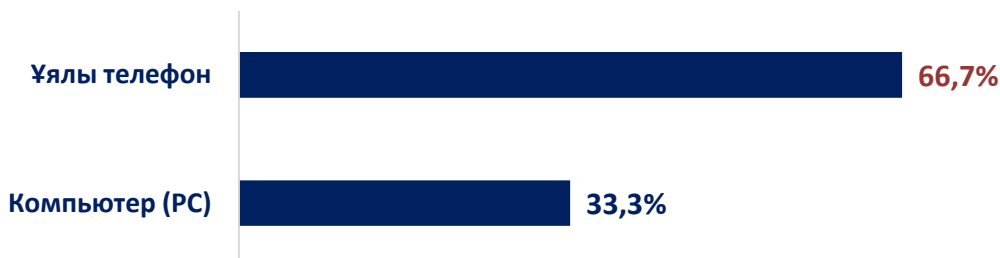


131-диаграмма. Үйде интернет байланысының болуы

132-диаграмма. Интернет байланысының сапасы



133-диаграмма. Сіздің тұрғылықты жеріңізде мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігіңіз болды ма?



134-диаграмма. Интернетке шығу (және электрондық қызметті алу) үшін қандай құрылғыны қолданасыз?

## Қызметті алушылардан жаппай сұрау нәтижесіндегі мемлекеттік қызмет қызметтердің бағалаудың негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі: **63,8%**

Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау (орташа балл): **4,32 балл**

Мемлекеттік қызметтер рейтингіндегі орны: **55**

### 65-кесте. Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау критерийлері

БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ	Қызмет көрсетілетін қызметті берушінің ғимаратында алынды		Қызмет өз бетінше, онлайн, порталда алынды		Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы	Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі
	Орташа балл	%	Орташа балл	%		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР / ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	4,61	77,8%	4,67	66,7%	<b>4,32</b>	<b>63,8%</b>
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	3,82	30,0%	4,26	50,0%		
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	4,28	40,0%	4,30	53,3%		
РӘСІМ	4,72	83,3%	4,40	58,3%		
МЕРЗІМДЕР	4,00	33,3%	5,00	100,0%		
ШЫҒЫНДАР	4,33	83,3%	4,92	91,7%		
КЕРІ БАЙЛАНЫС	3,00	50,0%				
НӘТИЖЕ	3,67	66,7%	4,50	66,7%		
Алу нысаны бойынша орташа мәні	<b>4,05</b>	<b>58,0%</b>	<b>4,58</b>	<b>69,5%</b>		

Көрсетілетін қызметті алушылар «Электрондық үкімет» веб-порталына жүгінген кезде қанағаттану деңгейі 69,5%-ды немесе 4,58 баллды құрады, қызмет берушіге жүгінген кезде қанағаттану деңгейі 58%-ды немесе 4,05 баллды құрады.

#### *Қызметті көрсетушіге жүгінген кезде бағалау*

Көрсетілетін қызметті берушінің қызметкерлеріне жүгінген кезде ең жоғары орташа балл «рәсімі» критерийіне берілді - 4,72. «Қызметкерлер» критерийі біршама төмен бағаланып, оған орташа балл 4,61 берілді. «Ақпарат және коммуникация» критерийі 4,28 балға, «шығындар» критерийі 4,33 балға, «мерзімдер» критерийі 4,00 балға бағаланды. Қалған «қол жетімділік және ыңғайлылық», «кері байланыс», «нәтиже» параметрлері 4 балл жинамады.

#### *Қызметті онлайн, өз бетінше [www.egov.kz](http://www.egov.kz) порталынан алу кезіндегі бағалау*

Онлайн алынған қызмет сапасын бағалау нәтижелері келесі жұмыс параметрлерін жетілдіру қажеттілігін көрсетеді: порталда тіркелу қарапайымдылығы (4,17) және ЭЦҚ алу (4,00), порталда ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығы (4,17). Бұдан басқа, респонденттер электрондық қызметті алу үшін талап етілетін құжаттарды жинау процесін одан әрі автоматтандыру қажеттілігін (4,33), құжаттарды порталға жүктеу кезіндегі күрделілікті (4,00), сондай-ақ порталдағы ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігі бойынша одан әрі жұмыс істеу қажеттілігін (4,33) атап өтті.

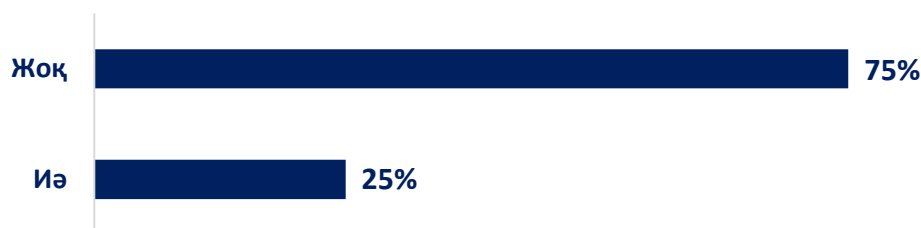
Айта кету керек, ақпарат алу үшін электрондық қызметті алу кезінде виртуалды ассистентке (порталдағы чат-бот) бір ғана респондент жүгінді, ол қанағаттандырылды және осы өлшем бойынша жоғары балл қойды.

#### *Кері байланыс, шағымдану*

Мемлекеттік қызметті алу процесінде шағыммен бір респондент жүгінді, ол өзінің өтініміне жауап алды, бірақ шағымдану процесіне толығымен қанағаттанбады, өйткені «шаралар қабылданбаған, нәтиже жоқ».

### Колл-орталық

Әрбір төртінші респондент немесе сұралғандардың 25% (3 респондент) 1414 нөмірі бойынша колл-орталыққа жүгінгендерін көрсетті.



135-диаграмма. Респонденттердің колл-орталыққа жүгінуі

1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмысы бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың жұмысқа қанағаттануының төмен деңгейі (44,4% немесе 4,33 балл), әсіресе қоңырау шалу жылдамдығы (4,00) байқалады.

#### 66-кесте. 1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмыс сапасын бағалау

Колл-орталық	Колл-орталықтың жұмысын бағалау параметрлері	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1414	Қоңырау шалу жылдамдығы	4,00	33,3%	4,33	44,4%
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	4,33	33,3%		
	Сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	4,67	66,7%		

Қиындықтарға тап болған қызмет алушылардың түсініктемелерінде келесі проблемалар атап өтілді:

- Құжаттармен проблемалар болды (8,3%);
- Ақпараттың сәйкессіздігі (8,3%).

#### 67-кесте. Қызмет көрсетушілер бөлінісінде мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау

Қызмет көрсетуші	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
Дін істері комитеті	4,38	70,3%
«Электрондық лицензиялау» порталы «Электрондық үкімет» порталы	4,36	53,6%

Жауапкершілік аймағына сәйкес қызмет алушылар арасында баллдар мен бағаларды бөлу кезінде Комитет 4,38 балл және қанағаттану деңгейі 70,3% алады, ал порталда қызмет алу мүмкіндіктері біршама төмен – 4,36 орташа балл және қанағаттану деңгейі – 53,6%.

#### Мемлекеттік қызметтің сапасын жақсарту бойынша ұсынымдар:

##### 1414 Бірыңғай байланыс орталығы

- 1) 1414 нөмірі бойынша қоңырау шалу мүмкіндігі мен жылдамдығын (желіде күту уақыты) жақсарту;
- 2) 1414 Бірыңғай байланыс орталығы операторларының біліктілігін және құзыреттілігін арттыру бойынша тұрақты жұмыс жүргізу.

### **«Электрондық үкіметтің» веб-порталы**

1) Қызмет алушылардың тілектеріне байланысты нақты Мемлекеттік қызметтер мен қажетті ақпаратты іздеу рәсімін оңайлату ұсынылады;

2) Мемлекеттік қызметтерді алу туралы нұсқаулықтар мен басқа ақпараттың қарапайымдылығын (түсінуге қол жетімділігін) қамтамасыз ету;

3) Портал интерфейсін жақсарту және функционалын оңайлату, өйткені көрсетілетін қызметті алушы порталдағы жұмыстың күрделілігіне назар аударады.

### **Уәкілетті мемлекеттік орган**

Қызмет көрсету мерзімін қысқарту мақсатында ішкі бизнес-процестерді оңтайландыру мәселесін пысықтау.

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

### Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат:

**Мемлекеттік қызметтің атауы:** 1302006 «Тиісті аумақтағы эпизоотиялық жағдайды бағалауды ескере отырып, орны ауыстырылатын (тасымалданатын) объектілердің экспортына, импортына және транзитіне рұқсат беру».

Қызмет коды: С21.

**Жауапты мемлекеттік орган:** Қазақстан Республикасы Ауыл шаруашылығы министрлігі.

**Мемлекеттік қызмет стандарты:** 06.05.2015ж. №7-1/418.

<http://adilet.zan.kz/rus/docs/V1500011959#z200>

**Қызметті көрсету нысаны:** электрондық.

**Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру:** «Электрондық үкімет» веб-порталдары: [www.egov.kz](http://www.egov.kz), [www.elicense.kz](http://www.elicense.kz) арқылы жүзеге асырылады.

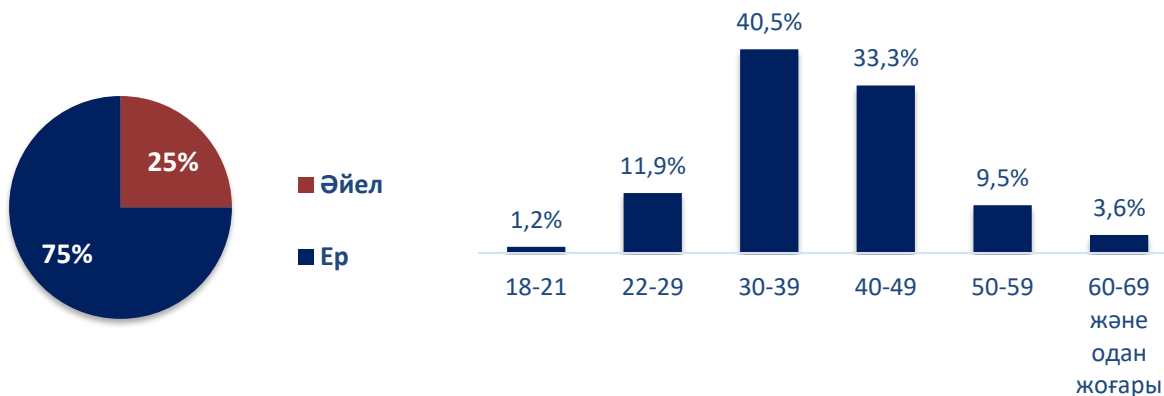
**Қызмет алушылар:** жеке және заңды тұлғалар

**Құны:** тегін.

### Қоғамдық мониторинг нәтижелері

#### Қызметті алушының әлеуметтік-демографиялық портреті

Жаппай сауалнамаға 84 қызмет алушы қатысты (100%), оның 75%-ы ерлер, 25%-ы әйелдер. Қызметке негізінен 30 жастан 39 жасқа дейінгі жастағы адамдар (40,5%) және 40-49 жас аралығындағы топтар (33,3%) жүгінген, 22-29 жас аралығындағы адамдар (11,9%) және 50-59 жастағылар сиректеу (9,5%), 60-69 және одан үлкен жастағы адамдар (3,6%) және 18-21 жастағы адамдар (1,2%) сирек пайдаланған. Осылайша, бұл қызметті негізінен 30 жастан 49 жасқа дейінгі ер адамдар іздейді.

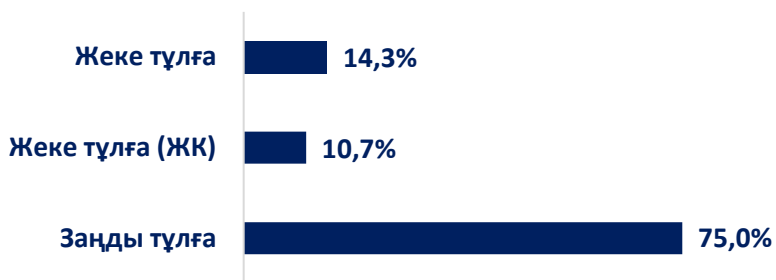


136-диаграмма. Респонденттің жынысы

137-диаграмма. Респонденттің жасы



138-диаграмма. Мемлекеттік қызметті алу кезіндегі өтініш тілі



139-диаграмма. Қызмет алу кезінде азаматтарды тіркеу мәртебесі

Респонденттерді жіктеу кезінде заңды, азаматтық (тіркеу мәртебесі), сондай-ақ қызметке (оның ішінде қызмет берушінің ғимаратына) қол жетімділікке қосымша қажеттіліктер ескерілгенін атап өткен жөн. Сауалнама көрсеткендей, негізінен заңды тұлғалар (75%), аз мөлшерде жеке тұлғалар (14,3%), сондай-ақ жеке кәсіпкер мәртебесіндегі жеке тұлғалар (10,7%) қызметке жүгінеді, олардың 97,8%-ы резиденттер болып табылады. Қазақстан Республикасы, қызмет алушылардың 97,6% қол жетімділіктің қосымша шарттары қажет екенін көрсетпеген. Қызмет алушылардың 72,6%-ы өтініш берген кезде орыс тілін, 27,4% -ы қазақ тілін қолданған.

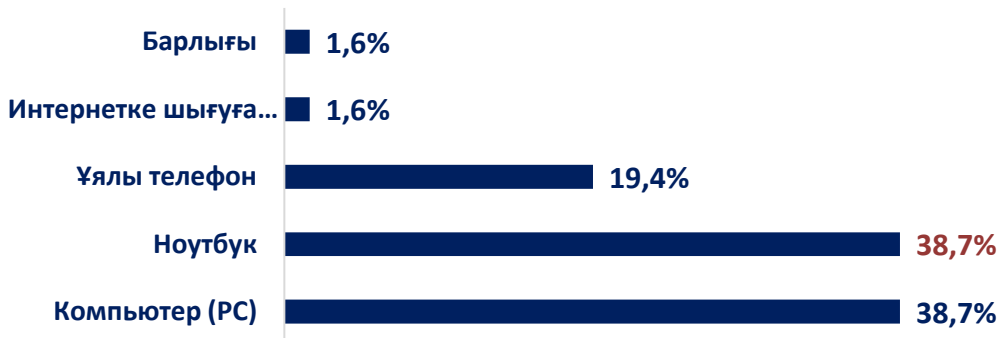
*Мемлекеттік қызметтерді онлайн форматта алудың қолжетімділігі*

Респонденттердің көпшілігі (73,8%) үйде интернет байланысы бар екенін, 51,6% жағдайда интернеттің жылдамдығын орташа, ал 19,4% - жоғары деп бағалайтынын атап өтті. Сондай-ақ, 77,4% жұмыс істеуге және интернетке қосылуға арналған ноутбук немесе компьютер бар, демек, респонденттердің көпшілігі сол немесе басқа мемлекеттік қызметті алу үшін Интернетке дербес қол жеткізуге мүмкіндік алады. Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың тек 7,1%- елді мекенде мемлекеттік қызмет алу мүмкіндігінің жоқтығын атап өтті.



140-диаграмма. Үйде интернет байланысының болуы

141-диаграмма. Интернет байланысының сапасы



142-диаграмма. Интернетке шығу (және электрондық қызметті алу) үшін қандай құрылғыны қолданасыз?



Респонденттердің пікірінше, порталда онлайн қызмет алу кезінде жиі кездесетін қиындықтардың бірі:

- Интернетке қосылудың қажетті жылдамдығының болмауы (11,1%);
- Портал/сервистің нашар жұмысы (ашылмады, жүктелмеді, жұмыс істемеді) (8,9%);
- Түсініксіз техникалық ақаулар орын алды (8,9%).

### Қызметті алушылардан жаппай сұрау нәтижесіндегі мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі: **74,9%**.

Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау (орташа балл): **4,56** балл

Мемлекеттік қызметтер рейтингіндегі орны: **41**

#### 68-кесте. Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау критерийлері

БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ	Қызмет ХҚКО-да өзіне-өзі қызмет көрсету аймағында алынды		Қызмет өз бетінше, онлайн, порталда алынды		Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы	Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі
	орташа балл	%	орташа балл	%		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР / ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	4,75	89,8%	2,78	11,1%	<b>4,56</b>	<b>74,9%</b>
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	4,76	83,8%	4,51	63,3%		
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	4,91	92,3%	4,60	66,9%		
РӘСІМ	4,90	93,6%	4,68	74,2%		
МЕРЗІМДЕР	4,69	88,5%	4,72	87,5%		
ШЫҒЫНДАР	4,85	85,6%	4,52	62,5%		
НӘТИЖЕ	4,67	80,8%	4,53	68,8%		
Алу нысаны бойынша орташа мәні	<b>4,79</b>	<b>87,8%</b>	<b>4,33</b>	<b>62,0%</b>		

ХҚКО-ға (өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына) жүгінген кезде қанағаттану деңгейі (87,8%, орташа балл-4,79) «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы өз бетінше онлайн берген кездегіге (62,0%, орташа балл-4,33) қарағанда жоғары. Аталған мемлекеттік қызметке қанағаттану деңгейі 2018 жылмен салыстырғанда (72,1% немесе 4,63 балл) өскенін атап өту қажет.

#### *ХҚКО менеджеріне, өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына жүгінген кездегі бағалау*

ХҚКО менеджерге, өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына жүгінген кезде барлық параметрлер бойынша салыстырмалы түрде жоғары бағалар байқалады. Мәселен, құзыреттілік, ақпаратты біледі критерийі бойынша бағалау 4,73 құрайды; жұмыс жеделдігі критерийі бойынша-4,69 дейін, көрсетілетін қызметті алушының ХҚО қызметкерлерінің қажеттіліктеріне сыпайылық пен ілтипаттылық-4,83 дейін, «қолжетімділік және ыңғайлылық» критерийі бойынша тұрақ орындарының жеткіліктілігі (4,56) және көрсетілетін қызметті беруші ғимаратының орналасу қолайлылығы (4,63) бойынша салыстырмалы түрде жоғары емес баллдар байқалады.); «рәсім» критерийі бойынша баллдардың төмендеуі құжат жинау және тапсыру рәсімі қарапайым және түсінікті (4,79) параметрі бойынша байқалады.

#### *Қызметті онлайн, өз бетінше [www.egov.kz](http://www.egov.kz), [www.elicense.kz](http://www.elicense.kz) порталдарынан алу кезіндегі бағалау*

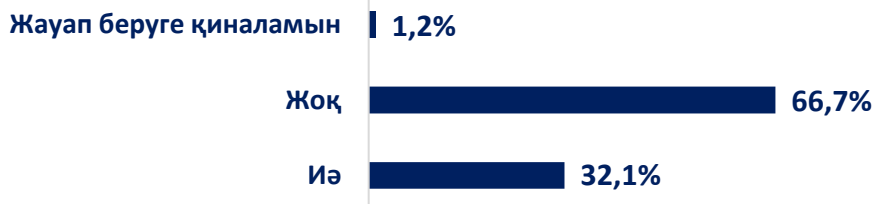
Қызметті онлайн алу кезінде салыстырмалы түрде төмен баллдар мынадай параметрлер бойынша байқалады: «қолжетімділік және ыңғайлылық» критерийі бойынша баллдардың төмендеуі электрондық қызметті (4,40) алу және ЭЦҚ (4,41) алу кезінде порталда тіркелудің күрделілігін көрсетеді. «Ақпарат және коммуникация»

критерийі бойынша порталда (онлайн-алаңда) қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығы параметрі бойынша баллдар – 4,33, қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша порталда (онлайн-алаңда) ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігі (4,53) төмендетілді. Сонымен қатар, көрсетілетін қызметті алушылар былай бағалады: электрондық қызметті алу үшін порталға (онлайн-алаңға) қажетті/талап етілетін құжаттарды жүктеу параметрі (4,53), виртуалды ассистентті пайдалану ыңғайлылығы (3,00), жауаптың толықтығы (2,50) және виртуалды ассистенттің сауалға жауап жылдамдығы (2,83). Қызмет алушыларға жүргізілген сауалнама нәтижелері бойынша сұралғандардың 1,2%-ы қызмет алу үшін рәсімді алуды жеделдету мақсатында жеке байланыстар мен таныстарды пайдаланғанын атап өтті, сұралғандардың 1,2%-ы қызмет алу рәсімін жеделдету үшін бейресми сыйақы (пара) беру қажеттілігі туралы сұраққа жауап беруге қиналды. Жеке байланыстарды пайдаланудың негізгі себебі қызметті (құжатты) алу рәсімін жеделдету болды.

#### *Кері байланыс, шағымдану*

Қызмет алу процесінде туындаған проблемалар, қиындықтар кезінде шағыммен жүгіну туралы сұраққа респонденттердің 4,8%-ы оң жауап берді, бұл ретте респонденттердің 1,2%-ы ауызша шағыммен, ал респонденттердің 3,6%-ы жазбаша/электрондық нысанда жүгінді. Шағымданған респонденттердің 50%-ы 1414 Бірыңғай байланыс орталығына, 25%-ы мемлекеттік органға өз өтініштерін ресімдеді, 25%-ы іс теледидарға дейін жетті деп жауап берді. Сонымен қатар, өтініш берушілердің ешқайсысы шағымға жауап алған жоқ, бұл респонденттердің қанағаттанбауына себеп болды және «кері байланыс» критерийі бойынша бағалау алынған жоқ. Респонденттер шағымдану нәтижелеріне наразы болған негізгі себептер: «себептері түсініксіз», «нәтиже жоқ, шаралар қабылданбады», «толық жауап бермеді» болды.

#### *Колл-орталық*



143-диаграмма. Сіз байланыс орталығына жүгіндіңіз бе?

Сұралғандардың 32,1%-ы колл-орталыққа жүгінгендерін көрсетті. 1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмысы бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың жұмысқа қанағаттануының төмен деңгейі (3,76 балл), әсіресе қоңырау шалу жылдамдығы (3,00) және оператор консультациясының құзыреттілігі (3,95) бойынша байқалады.

#### **69-кесте. 1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмыс сапасын бағалау**

Колл-орталық	Колл-орталықтың жұмысын бағалау параметрлері	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1414	Қоңырау шалу жылдамдығы	3	20,80%	3,76	36,1%
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	3,95	37,50%		
	Сіздің мәселенізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	4,33	50,00%		

Көрсетілетін қызметті алушының түсініктемелерінде мемлекеттік қызметті алу процесінде 21,4% жағдайда мынадай қиындықтар туындағанын атап өтті:

- Байланыс орталығы қоңырауларға жауап бермейді, қоңырау шалу өте қиын (7,1%);
- Мамандардың жұмыс сапасын арттыру: сауаттылық, сыпайылық, құзыреттілік, жеделділік (3,6%);
- ЭЦҚ алу қиын (2,4%);
- 1414 байланыс орталығында білікті қызметкерлер жоқ, олар ештеңе білмейді (1,2%);
- Қызметті табу түсініксіз және қиын (1,2%);
- Бюрократия, көптеген құжаттар сұралады (1,2%);
- Қызметті онлайн алуды автоматтандыру (1,2%);
- Көп ақша төлейміз (1,2%).

**70-кесте. Қызмет көрсетушілер бөлінісінде мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау**

Қызмет көрсетуші	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
Қазақстан Республикасы Ауыл шаруашылығы министрлігі	4,73	80,2%
«Электрондық лицензиялау» порталы «Электрондық үкімет» порталы	4,18	53,7%
«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ	4,81	89,0%

Жауапкершілік аймағына сәйкес қызмет көрсетушілер арасында бағаларды бөлу кезінде Мемлекеттік корпорация (өзіне-өзі қызмет көрсету аймағы) – 4,81 орташа балдан және 89% қанағаттану деңгейінен жоғары бағаланады, Министрлік сондай-ақ өз жұмысында жоғары баға алды - 4,73 балл және қанағаттану деңгейі 80,2%, ал порталда мемлекеттік қызметті өз бетінше алу төмен баға алды - орташа балл 4,18 және қанағаттану деңгейі 53,7%.

**Мемлекеттік қызметтің сапасын жақсарту бойынша ұсынымдар:**

**1414 Бірыңғай байланыс орталығы**

- 1) 1414 нөмірі бойынша қоңырау шалу мүмкіндігі мен жылдамдығын жақсарту (желіде күту уақыты);
- 2) 1414 Бірыңғай байланыс орталығы операторларының біліктілігін және құзыреттілігін арттыру бойынша тұрақты жұмыс жүргізу.

**Веб-портал «Электронного правительства»**

- 3) Нақты мемлекеттік қызмет туралы ақпаратты іздеу рәсімін жеңілдету;

**Уәкілетті мемлекеттік орган**

«Электрондық үкімет» веб-порталымен бірлесіп мемлекеттік қызметтің үшін құжаттарды тапсыру рәсімін оңайлату мүмкіндігін қарастыру.

## 2.22 Карантинге жатқызылған өнімді Қазақстан Республикасының аумағында тасуға карантиндік сертификат беру

### Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат:

**Мемлекеттік қызметтің атауы:** 1301007 «Карантинге жатқызылған өнімді Қазақстан Республикасының аумағында тасуға карантиндік сертификат беру».

Қызмет коды: С22.

**Жауапты мемлекеттік орган:** Қазақстан Республикасы Ауыл шаруашылығы министрлігі.

**Мемлекеттік қызмет стандарты:** 29.06.2015ж. №15-08/590.

<http://zan.gov.kz/client/#!/doc/143224/rus/2850>

**Қызметті көрсету нысаны:** электрондық.

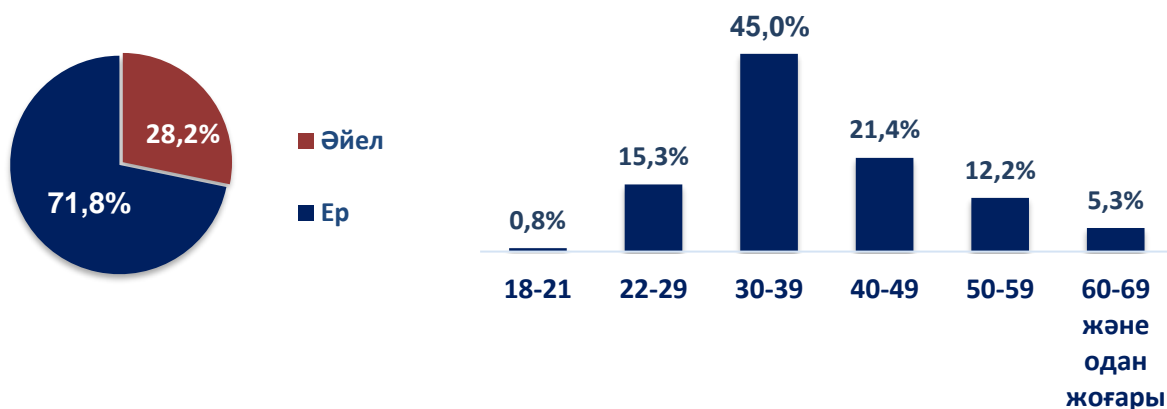
**Қызмет алушылар:** жеке және заңды тұлғалар

**Құны:** тегін.

### Қоғамдық мониторинг нәтижелері

#### Қызметті алушының әлеуметтік-демографиялық портреті

Жаппай сауалнамаға 131 қызмет алушы (100%) қатысты, оның 71,8%-ы ер адамдар, 28,2%-ы әйелдер. Қызметке негізінен 30-дан 39 жасқа дейінгі жастағы топ өкілдері (45%) жүгінді, бұл қызметті 40-49 жастағы адамдар (21,4%), 22-29 жастағы адамдар (15,3%) және 50-59 жастағылар (12,2%) сиректеу пайдаланды, 60-69 және одан үлкен жастағы адамдар (5,3%) және 18-21 жастағылар (0,8%) өте сирек пайдаланған. Осылайша, қызметке негізінен 30 жастан 39 жасқа дейінгі ер адамдар жүгінеді.



144-диаграмма. Респонденттің жынысы

145-диаграмма. Респонденттің жасы



Сондай-ақ, респонденттердің сыныптамасы заңды, азаматтық (тіркеу мәртебесі), сондай-ақ көрсетілетін қызметке (оның ішінде көрсетілетін қызметті берушінің ғимаратына) қол жеткізудің қосымша қажеттіліктерін ескергенін атап өткен жөн. Сауалнама қызметке негізінен заңды тұлғалар (72,5%), аз дәрежеде жеке тұлғалар (22,1%), сондай-ақ жеке кәсіпкер мәртебесіндегі жеке тұлғалар (5,3%) жүгінетінін көрсетті, олардың 99,2%-ы ҚР резиденттері болып табылады, көрсетілетін қызметті алушылардың 96,9%-ы қол жеткізудің қосымша шарттары талап етілетінін

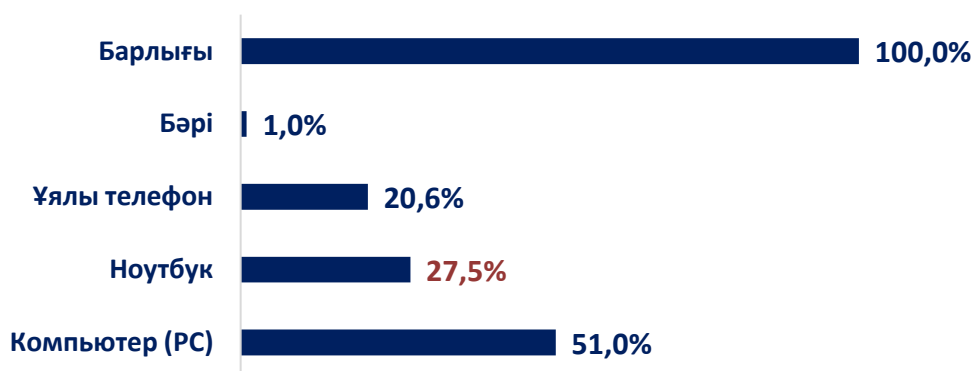
көрсетпеді. Қызмет алушылардың 82%-ы өтініш білдірген кезде орыс тілін, 18%-ы қазақ тілін пайдаланды.

**Мемлекеттік қызметтерді онлайн форматта алудың қолжетімділігі**

Респонденттердің көпшілігі (77,9%) үйде интернет байланысы бар екенін, 42,2% жағдайда олар Интернет жылдамдығын орташа, ал 32,4% жоғары деп бағалайды. Сондай-ақ 78,5%-да жұмыс істеуге және интернетке шығуға арналған ноутбук не компьютер бар, осылайша сұралғандардың көпшілігінде қандай да бір мемлекеттік қызметті алу үшін интернетке өз бетінше шығу мүмкіндігі бар. Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың 5,3%-ы ғана тұрғылықты елді мекенде мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігі болмағанын атап өтті. Дегенмен, 13,0% ХҚКО қызметкерлерінің көмегін пайдалана отырып, өзіне-өзі қызмет көрсету аймағында ХҚКО-да қызмет алды, яғни тұтастай алғанда қызметті онлайн, өз бетінше алудың қандай да бір қиындықтары туындайтыны туралы айтуға болады.



147-диаграмма. Үйде интернет байланысының болуы      148-диаграмма. Интернет байланысының сапасы



149-диаграмма. Интернетке шығу (және электрондық қызметті алу) үшін қандай құрылғыны қолданасыз?

**Қызметті алушылардан жаппай сұрау нәтижесіндегі мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың негізгі көрсеткіштері:**

Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі: **73,8%**.

Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау (орташа балл): **4,52 балл**

Мемлекеттік қызметтер рейтингіндегі орны: **47**

**71-кесте. Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау критерийлері**

БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ	Қызмет ХҚКО-да өзіне-өзі қызмет көрсету аймағынан алынды		Қызмет өз бетінше, онлайн, порталда алынды		Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы	Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі
	орташа балл	%	орташа балл	%		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР / ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	4,63	66,7%	3,81	42,6%	<b>4,52</b>	<b>73,8%</b>
ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	4,65	75,3%	4,60	68,9%		
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	4,88	83,5%	4,58	69,8%		
РӘСІМ	4,78	82,4%	4,72	80,0%		
МЕРЗІМДЕР	4,30	70,6%	4,70	84,2%		
ШЫҒЫНДАР	4,29	82,4%	4,91	89,9%		
КЕРІ БАЙЛАНЫС			3,50	50,0%		
НӘТИЖЕ	4,65	76,5%	4,71	81,6%		
<b>Алу нысаны бойынша орташа мәні</b>	<b>4,60</b>	<b>76,8%</b>	<b>4,44</b>	<b>70,9%</b>		

ХҚКО-ға (өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына) жүгінген кезде қанағаттану деңгейі (76,8%, орташа балл-4,60) «электрондық үкімет» веб-порталы не [elicense.kz](http://elicense.kz) электрондық лицензиялау порталы арқылы өтінімді дербес берген кездегіге қарағанда жоғары (70,9%, орташа балл – 4,44). Аталған мемлекеттік қызметке қанағаттану деңгейі 2019 жылдан бастап айтарлықтай өскенін атап өту қажет (34,2% немесе 4,56 балл).

*ХҚКО-ға өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына жүгінген кездегі бағалау*

ХҚКО-ға өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына жүгінген кезде барлық параметрлер бойынша бағалар салыстырмалы түрде жоғары емес. Мәселен, құзыреттілік, ақпаратқа білу критерийі бойынша бағалау 4,56 құрайды; жұмыс жеделдігі критерийі бойынша – 4,63, көрсетілетін қызметті алушының ХҚКО қызметкерлерінің қажеттіліктеріне сыпайылық пен мұқияттылық - 4,69, «қолжетімділік және ыңғайлылық» критерийі бойынша тұрақ орындарының жеткіліктілігі (4,44), ыңғайлы күту аймақтары қажеттілігі бойынша (4,50) және көрсетілетін қызметті беруші ғимаратының орналасу қолайлылығы (4,69) бойынша салыстырмалы түрде жоғары емес баллдар берілген; «рәсімі» критерийі бойынша баллдардың төмендеуі құжат жинау және тапсыру рәсімі қарапайым және түсінікті (4,69) параметрі бойынша байқалды.

*Қызметті онлайн, өз бетінше [www.egov.kz](http://www.egov.kz), [www.elicense.kz](http://www.elicense.kz) порталдарынан алу кезіндегі бағалау*

Онлайн қызметті алу кезінде келесі параметрлер аздап төмен бағаланады: «қолжетімділік және ыңғайлылық» критерийі бойынша балдардың төмендеуі электрондық қызметті алу (4,49) және ЭЦҚ алу (4,58) кезінде порталда тіркелудің күрделілігін көрсетеді. «Ақпарат және коммуникация» өлшемі бойынша төмен баллдар порталда (онлайн-алаңда) қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығы – 4,22, қызметті алу үшін талаптар (қажетті құжаттар) бойынша порталда (онлайн-алаңда) ақпараттың өзектілігі және түсініктілігі (4,54) параметрі бойынша байқалады. Бұдан басқа, көрсетілетін қызметті алушылар виртуалды ассистенттің (3,78) ыңғайлы болу параметрі, жауаптың толықтығы (3,83) және виртуалды ассистенттің сауалға жауап беру жылдамдығы (3,83) бойынша төмен балл қойды.



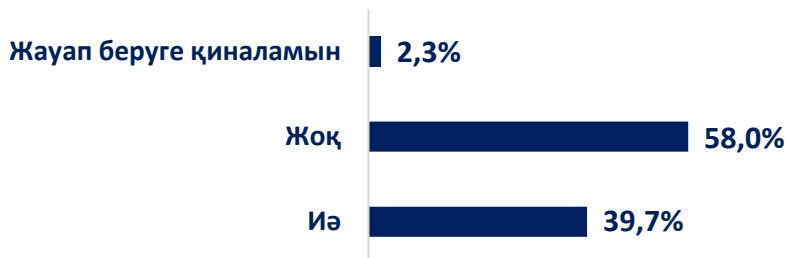
150-диаграмма. Сіз осы электрондық қызметті қандай онлайн-алаңда алдыңыз?

Қызмет алушылардың сауалнама нәтижелері бойынша сұралғандардың 3% - ы қызмет алу үшін жеке байланыстар мен таныстарды пайдаланғандарын атап өтті, сұралғандардың 0,8% - ы қызмет алу рәсімін жеделдету үшін бейресми сыйақы (пара) беру қажеттілігі туралы сұраққа жауап беруге қиналды.

*Кері байланыс, шағымдану*

Қызмет алу процесінде туындаған проблемалар, қиындықтар кезінде шағыммен жүгіну туралы сұраққа респонденттердің 6,8%-ы оң жауап берді, бұл ретте респонденттердің 5,3%-ы ауызша шағыммен, ал респонденттердің 1,5%-ы жазбаша/электрондық нысанда жүгінді. Шағыммен жүгінген респонденттердің 66,7%-ы 1414 Бірыңғай байланыс орталығына өз өтініштерін ресімдеді, 11,1%-ы порталдағы «көмек» функциясын пайдаланды, 11,1%-ы техникалық көмекке жүгінді, 11,1%-ы қайда жүгіну керектігін білмеді. Өтініш білдіргендердің 77,8%-ы шағымға жауап алған жоқ, бұл респонденттердің қанағаттанбауына себеп болды.

*Колл-орталық:*



151-диаграмма. Сіз байланыс орталығына жүгіндіңіз бе?

Сұралғандардың 39,7%-ы колл-орталыққа жүгінгендерін көрсетті. 1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмысы бойынша қанағаттану деңгейі 4,04 балл деңгейінде, қоңырау шалу жылдамдығына (3,56) және оператор консультациясының құзыреттілігіне (4,04) қатысты шамамен осындай бағалар берілді.

72-кесте. 1414 және 1411 Бірыңғай байланыс орталығының жұмыс сапасын бағалау

Колл-орталық	Колл-орталықтың жұмысын бағалау параметрлері	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1414	Қоңырау шалу жылдамдығы	3,56	34,70%	4,04	50,3%
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	4,04	49,00%		
	Сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	4,51	67,30%		

Көрсетілетін қызметті алушының түсініктемелерінде мемлекеттік қызметті алу процесінде 32,1% жағдайда мынадай қиындықтар туындағанын атап өтті:

- Сайтпен проблемалар: қатып қалады, кіру мүмкін емес, техникалық ақаулар (7,6%);



- Байланыс орталығы қоңырауларға жауап бермейді, қоңырау шалу өте қиын (3,8%);
- Техникалық ақаулар (3,8%);
- Ақпаратты ұзақ күту керек, күту уақыты ұзақ, құжаттарды ұзақ күту керек (3,1%);
- Жүктеу мәселелері, құжат тіркелген жоқ (1,5%);
- Интернет мәселелері (1,5%);
- Электронды түрде түсініксіз болды (0,8%);
- 1414 байланыс орталығында білікті қызметкерлер жоқ, олар ештеңе білмейді (0,8%);
- Төлем мәселесі, ыңғайсыз төлем әдісі (0,8%).

**73-кесте. Көрсетілетін қызметті берушілер бөлінісінде мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау**

Қызмет көрсетуші	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
Қазақстан Республикасы Ауыл шаруашылығы министрлігі	4,65	81,0%
«Электрондық лицензиялау» порталы «Электрондық үкімет» порталы	4,32	62,6%
«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» (өзіне-өзі қызмет көрсету аймағы)	4,73	77,3%

Бағаларды көрсетілетін қызметті берушілер арасында бөлу кезінде Министрлік көрсетілетін қызметті берушілер арасында осы қызметті көрсету сапасын бағалау бойынша бірінші орында – орташа балл 4,65 және қанағаттану деңгейі 81,0%, ХҚКО-да қызмет алушыларға қызмет көрсету аймағы да жоғары баллға ие болды-орташа балл 4,73 және қанағаттану деңгейі 77,3%. Бұл ретте қызмет алушылар порталда қызметті өз бетінше алуды төмен бағалады орташа 4,32 балл және қанағаттану деңгейі 62,6%.

**Мемлекеттік қызметтің сапасын жақсарту бойынша ұсынымдар:**

**1414 Бірыңғай байланыс орталығы**

- 1414 нөмірі бойынша қоңырау шалу мүмкіндігі мен жылдамдығын жақсарту (желіде күту уақыты);
- 1414 Бірыңғай байланыс орталығы операторларының біліктілігі мен құзыреттілігін арттыру бойынша тұрақты жұмыс жүргізу.

**«Электрондық үкіметтің» веб-порталы**

- Қызмет алушылардың шағымдарына кері байланыс беруді қадағалау.

**Уәкілетті мемлекеттік орган**

- Веб-портал немесе бірыңғай байланыс орталығы арқылы шағым беретін қызмет алушылардың шағымдарына кері байланыс беруді қадағалау.



## 2.23 Қазақстан Республикасының халқын тұрғылықты жері бойынша тіркеу

### Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат:

**Мемлекеттік қызметтің атауы:** 201001 «Қазақстан Республикасының халқын тұрғылықты жері бойынша тіркеу».

**Қызмет коды:** С23.

**Жауапты мемлекеттік орган:** Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрлігі.

**Мемлекеттік қызмет стандарты:** 30.03.2020ж. №267. <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000020192>

**Қызметті көрсету нысаны:** электрондық (ішінара автоматтандырылған).

**Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру :**

1) Қазақстан Республикасының азаматтары үшін «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы, «электрондық үкіметтің» веб-порталы [www.egov.kz](http://www.egov.kz) арқылы;

2) Қазақстан Республикасында тұрақты тұратын шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдар үшін қызметті беруші арқылы мемлекеттік корпорацияда;

3) шетелдіктер мен босқын мәртебесін алған азаматтығы жоқ адамдар үшін қызметті беруші арқылы жүзеге асырылады.

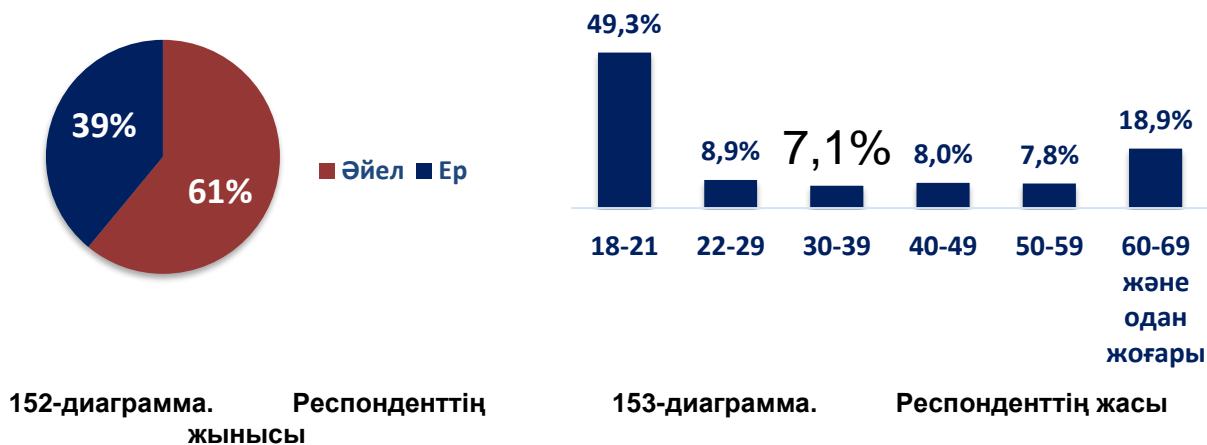
**Қызмет алушылар:** жеке тұлғалар

**Құны:** тегін.

### Қоғамдық мониторинг нәтижелері

#### Қызметті алушының әлеуметтік-демографиялық портреті

Жаппай сауалнамаға 438 қызмет алушы қатысты (100%), оның 61% әйелдер, 39% ер адамдар. Қызметті негізінен 18 жастан 21 жасқа дейінгі жастағы адамдар (49,3%) пайдаланған, 60 жастан 69 жасқа дейінгі және одан үлкен жастағы топ өкілдері (18,9%) сиректеу, 22-29 жастағылар (8,9%), 40-49 жастағылар (8%), 50-59 жастағылар (7,8%) және 30-39 жастағылар (7,1%) сирек жүгінген. Жергілікті жердің типі бойынша респонденттердің арасында қалалардың тұрғындары басым болды (49,8%), ауылдық жерлердің өкілдері аз болды (24,2%), республикалық маңызы бар қалалардың өкілдері 20,8%-ды, астананың өкілдері-5,3%-ды құрады. Осылайша, қызметке негізінен 18 жастан 21 жасқа дейінгі әйелдер жүгінеді.



Респонденттерді жіктеу кезінде заңды, азаматтық (тіркеу мәртебесі), сондай-ақ қызметке (оның ішінде қызмет берушінің ғимаратына) қол жетімділікке қосымша қажеттіліктер ескерілгенін атап өткен жөн. Қызмет тек жеке адамдарға арналған. Сауалнамаға тек Қазақстан Республикасының тұрғындары қатысты. Қызмет алушылардың 96,6% -ы қол жетімділіктің қосымша шарттары талап етілмегенін, 3,4% -ы физикалық қол жетімділікке қажеттіліктің жоғарылауын қажет ететіндігін көрсетті (мүгедектік бар). Респонденттер бұл қызметті қазақ тілінде де (61,6%), орыс тілінде де (38,4%) пайдаланған.

Респонденттердің жартысынан көбі немесе респонденттердің 63,7% үйде интернет байланысы бар екенін, 48% жағдайда интернет жылдамдығын орташа, ал 24,4% жоғары деп бағалайды. Респонденттердің тек 35,8%-ы интернетке шығу үшін ноутбук немесе компьютер бар екенін, 61,6%-ы ұялы телефонды пайдаланғанын көрсетті. Осылайша, сұралғандардың басым бөлігінің қандай да бір мемлекеттік қызметті алу үшін интернетке өз бетінше шығу мүмкіндігі бар, бірақ соған қарамастан, респонденттердің тек 17,4% - ы қызметті порталда электрондық нысанда алды. Сұралған қызмет алушылардың 5,9% - ы мемлекеттік қызметті тұрғылықты жері бойынша елді мекенде алу мүмкіндігі болмағанын атап өтті.

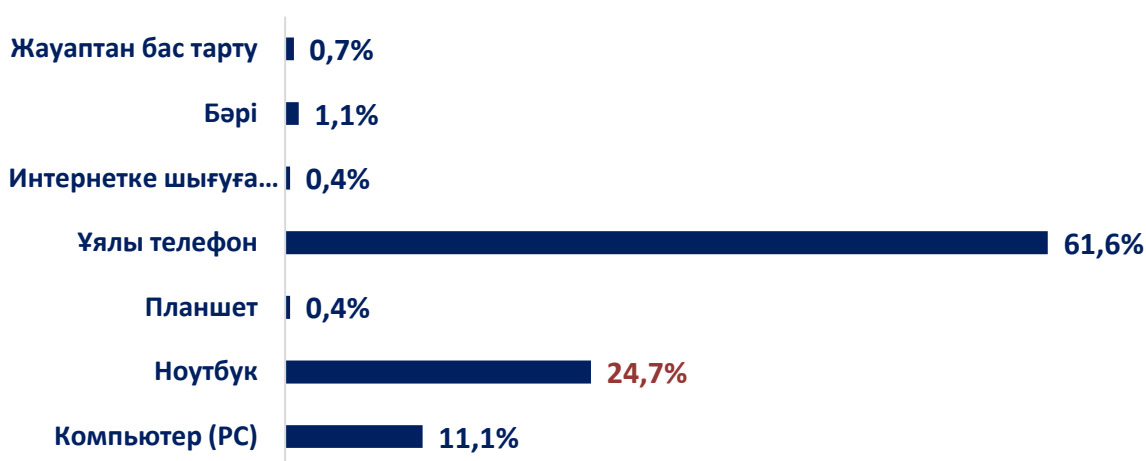


155-диаграмма. Үйде интернет байланысының болуы

Үйде интернет байланысының болуы

156-диаграмма. Интернет байланысының сапасы

Интернет байланысының сапасы



157-диаграмма.

Интернетке шығу (және электрондық қызметті алу) үшін қандай құрылғыны қолданасыз?



**Қызметті алушылардан жаппай сұрау нәтижесіндегі мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың негізгі көрсеткіштері:**

Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі: **73,2%**.

Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау (орташа балл): **4,57 балл**

Мемлекеттік қызметтер рейтингіндегі орны: **38**

**74-кесте. Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау критерийлері**

БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ	Қызмет ХҚКО-да менеджерден, оның ішінде өзіне-өзі қызмет көрсету аймағынан алынды		Қызмет өз бетінше, онлайн, порталда алынды		Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы	Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі
	орташа балл	%	орташа балл	%		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР / ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	4,71	82,9%	4,26	59,8%	<b>4,57</b>	<b>73,2%</b>
ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҮЙ ҚАНАҚА	4,74	81,8%	4,37	55,6%		
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	4,77	85,0%	4,49	66,3%		
РӘСІМ	4,84	89,1%	4,62	71,7%		
МЕРЗІМДЕР	4,69	81,9%	4,59	75,0%		
ШЫҒЫНДАР	4,58	80,5%	4,75	77,0%		
КЕРІ БАЙЛАНЫС	4,00	50,0%	4,25	50,0%		
НӘТИЖЕ	4,79	88,7%	4,66	76,3%		
<b>Алу нысаны бойынша орташа мәні</b>	<b>4,64</b>	<b>80,0%</b>	<b>4,50</b>	<b>66,5%</b>		

Өңірлер бөлінісінде қанағаттанудың ең төмен деңгейін Атырау (орташа балл – 4,37), Жамбыл (орташа балл – 4,43) облыстарының, Нұр-сұлтан қаласының (орташа балл – 4,47) өкілдері көрсетті, ал қанағаттану деңгейі бойынша ең жоғары орташа балл

Павлодар (орташа балл - 4,91), Ақтөбе (орташа балл - 4,75), Маңғыстау облыстарында (орташа балл - 4,73) байқалады.

ХҚКО-ға (менеджерге, өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына) жүгінген кезде қанағаттану деңгейі «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы онлайн өтінімді өз бетінше бергенге (66,5%, орташа балл-4,50) қарағанда әлдеқайда жоғары (80%, орташа балл-4,64).

Менеджерден халыққа қызмет көрсету орталығында қызмет алу кезінде «Кері байланыс» (4.00) критерийі бойынша ең төменгі балл жеке берілді. Сонымен қатар, респонденттер қызметті алуға кеткен қосымша шығындарға (4.46), күту уақытының қолайлы болуына, қызмет көрсету пунктіндегі кезекке (4,56) және тұрақ орындарының жеткіліктілігіне (4,57) наразылықтарын білдірді. Ең жоғары бағалар «Рәсім» (4,84) және «Нәтиже» (4,79) критерийлері, сондай-ақ жұмыс сағаттарының ыңғайлылығы (4,87), құжаттарды толтыру үшін қазақ және орыс тілін таңдау, қарым-қатынас (4,87), қажетті қызметкерлер мен кабинеттерді іздеу жеңілдігі (4,84), қызметті алу үшін қажетті мерзімдердің қолайлылығы (4,82), мемлекеттік қызметті алу үшін қосымша бейресми шығындардың болмауы (4,71) сияқты көрсеткіштер бойынша алынды.

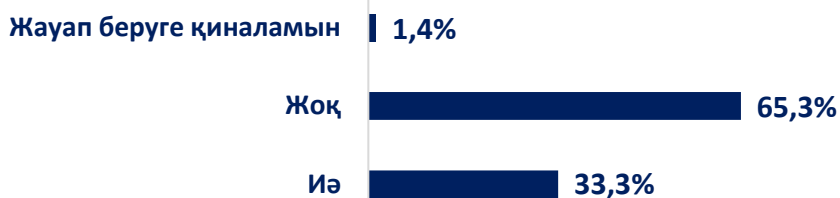
Онлайн қызметті алу кезінде ең төмен баллдар "Кері байланыс" (орташа балл - 4,25), «виртуалды ассистент» (орташа балл – 4,26) өлшемшарттары бойынша байқалады. Осылайша, респонденттердің қанағаттанбауына байланысты порталда (онлайн-алаңда) қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығына (4,20), ЭЦҚ алудың қарапайымдылығына (4,23), электрондық қызметті алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығына (4,25) байланысты ең төмен балл белгіленді. Ең жоғары бағалар «шығындар» критерийі (4,75) бойынша, сондай – ақ қызметті (Байланыс, пара) алуға қосымша, бейресми шығындардың болмауы – 4,84, порталда қазақ/орыс тілінде ақпараттың болуы-4,72 сияқты көрсеткіштер бойынша алынды.

Респонденттердің тек 1% -ы ғана қызмет алу үшін жеке байланыстар мен таныстардың қолданылғанын растады және олар бұл қызметті алу үшін бейресми сыйақы (пара) бермегенін атап өтті.

#### *Кері байланыс, шағымдану*

Қызмет алу процесінде туындаған проблемалар, қиындықтар кезінде шағым беру туралы сұраққа респонденттердің 1,6%-ы оң жауап берді, респонденттердің 1,1%-ы шағымды ауызша нысанда, 0,5%-ы жазбаша нысанда ресімдеді. Респонденттердің 0,2%-ы мемлекеттік органның кеңсесіне жүгінді, 0,2%-ы қызметкерге жүгінді, 0,2%-ы шағымдар мен ұсыныстар кітабына түсініктеме қалдырды, 0,2%-ы порталда "көмек" функциясын пайдаланды. Шағым жолдаған респонденттердің 57,1% жауап алды.

#### *Колл-орталық:*



160-диаграмма. Колл-орталыққа жүгінуге

Сұралғандардың 33,3%-ы колл-орталыққа жүгінгендерін растады, 1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмысы бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың жұмысқа қанағаттануының орташа деңгейі байқалады. Қоңырау шалу

жылдамдығы (3,68), сондай-ақ оператор консультациясының құзыреттілігі (4,28) бөлігінде 1414 Бірыңғай байланыс орталығы бойынша ең төмен баллдар байқалады.

**75-кесте. 1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмыс сапасын бағалау**

Колл-орталық	Колл-орталықтың жұмысын бағалау параметрлері	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1414	Қоңырау шалу жылдамдығы	3,68	34,0%	4,15	50,6%
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	4,28	55,3%		
	Сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	4,50	62,4%		

- Көрсетілетін қызметті алушының түсініктемелері арасында мемлекеттік қызметті алу процесінде 18,5% жағдайда мынадай қиындықтар туындағанын атап өтті:
- Сайттағы мәселелер: іркіліп қалады, кіру мүмкін емес, техникалық ақаулар (2,1%);
- Байланыс орталығы қоңырауларға жауап бермейді, қоңырау шалу өте қиын (1,8%);
- Мамандардың жұмыс сапасын арттыру: сауаттылық, сыпайылық, құзыреттілік, жеделділік (1,8%);
- Кезек болды (1,4%);
- 1414 байланыс орталығының қызметкерлері білікті емес, олар ештеңе білмейді (0,9%);
- Интернет мәселелері (0,7%)
- Құжаттармен проблемалар болды (0,5%);
- Кеш ашылып, сағат 10:00-ден 17:00-ге дейін жабылады, халыққа қызмет көрсету орталығында жарық үнемі сөніп тұрды (0,2%);
- Тілдік кедергі (0,2%);
- Барлық құжаттар орыс тілінде болды, қызметкерлер қазақ тілін білмеді (0,2%);
- Үлкен мемлекеттік баж (0,2%);
- Қызметті табу түсініксіз және қиын (0,2%).

**76-кесте. Қызмет көрсетушілер бөлінісінде мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау**

Қызмет көрсетуші	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
Аумақтық полиция органдары	4,71	80,4%
Портал «электронного правительства»	4,40	60,6%
НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан»	4,65	79,3%

Қызмет алушылар арасында бағаларды бөлу кезінде аталған қызметті көрсету сапасының ең жоғары бағасын мемлекеттік корпорация алды – орташа балл 4,65 және қанағаттану деңгейі 79,3%, сондай-ақ аумақтық полиция органдарының жұмысы- орташа балл 4,71 және қанағаттану деңгейі 80,4%-ға жоғары деңгейде бағаланды. Сонымен қатар, порталда қызметті өз бетінше алу мүмкіндігі төмен - орташа балл 4,4 және қанағаттану деңгейі 60,6% бағаланады.

## **Мемлекеттік қызметтің сапасын жақсарту бойынша ұсынымдар:**

### **1414 Бірыңғай байланыс орталығы**

- 1414 нөмірі бойынша қоңырау шалу мүмкіндігі мен жылдамдығын жақсарту (желіде күту уақыты);
- 1414 Бірыңғай байланыс орталығы операторларының біліктілігі мен құзыреттілігін арттыру бойынша тұрақты жұмыс жүргізу.

### **«Электрондық үкіметтің» веб-порталы**

- Виртуалды ассистенттің жұмысын жақсарту, атап айтқанда, виртуалды ассистентке жүгінген кезде қызмет алушы алынатын қызмет бетінде орналасқан қызметтің санаты бойынша ақпарат сұрату;
- Нақты мемлекеттік қызметті алу үшін сайтты пайдалану бейнероликтерін жүктеу;
- Колл-орталыққа жүгінулерді қысқарту мақсатында сайттың белсенділігін жақсарту.

### **Уәкілетті мемлекеттік орган**

- Қызмет көрсету мерзімін қысқарту мақсатында ішкі бизнес-процестерді автоматтандыру бойынша тұрақты жұмыс жүргізу.

## 2.24 Жүргізуші куәліктерін беру

### Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат:

Мемлекеттік қызметтің атауы: 102001 «Жүргізуші куәліктерін беру».

Қызмет коды: С24.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрлігі.

Мемлекеттік қызмет стандарты: 31.03.2020ж. № 280. <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000020217>

Қызметті көрсету нысаны: Қағаз түрінде/электронды түрде.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру:

1) Мемлекеттік корпорация арқылы;

2) [www.egov.kz](http://www.egov.kz) «электрондық үкіметтің» веб-порталы арқылы жүзеге асырылады.

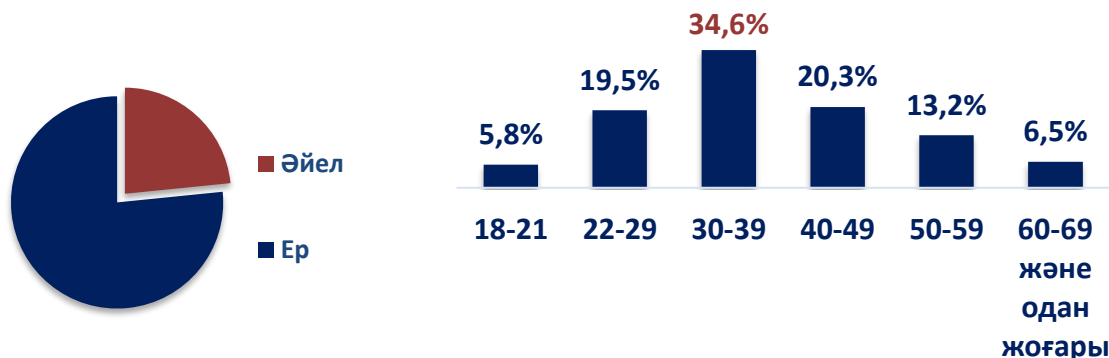
Қызмет алушылар: жеке тұлғалар

Құны: Қызмет ақылы түрде көрсетіледі. ЖК үшін мемлекеттік баж-1,25 АЕК.

### Қоғамдық мониторинг нәтижелері

#### Қызметті алушының әлеуметтік-демографиялық портреті

Жаппай сауалнамаға 462 қызмет алушы (100%) қатысты, оның 76,6%-ы ерлер, 23,4%-ы ер адамдар. Қызметке негізінен 30-дан 39 жасқа дейінгі жастағы топ өкілдері (34,6%) жүгінген, 40-тан 49 жасқа дейінгі жастағы топ (20,3%) және 22-29 жас аралығындағы (19,5%) топ өкілдер сиректеу, 50-59 жастағы адамдар (13,2%), 60-69 және одан үлкен адамдар (6,5%) және 18-21 жастағы адамдар (5,8%) сирек пайдаланған. Жергілікті жердің түрі бойынша респонденттер арасында қала тұрғындары (52,6%) басым болды, ауылдық жерлердің өкілдері 19,7%, республикалық маңызы бар қалалардың өкілдері 19%, астана-8,7%. Осылайша, қызметке негізінен 30 жастан 39 жасқа дейінгі ер адамдар жүгінеді.



161-диаграмма. Респонденттің жынысы

162-диаграмма. Респонденттің жасы



163-диаграмма. Қызметті алу кезіндегі өтініш тілі

Респонденттерді жіктеу кезінде заңды, азаматтық (тіркеу мәртебесі), сондай-ақ қызметке қол жетімділіктің қосымша қажеттіліктері (оның ішінде қызмет берушінің ғимаратында) ескерілгенін де айта кеткен жөн. Қызмет тек жеке тұлғаларға арналған. Респонденттердің 98,9% - Қазақстан Республикасының резиденттері. Қызмет алушылардың 97,8%-ы қол жетімділіктің қосымша шарттары талап етілмегенін, 2,2%-ы физикалық қол жетімділікке қажеттіліктің жоғарылауын талап ететіндігін атап өтті



(мүгедектік бар). Респонденттер қызметке жүгінген кезде қазақ тілін (43,9%) және орыс тілін (56,1%) қолданды.

Респонденттердің көпшілігі немесе респонденттердің 70,3%-ы үйде интернет байланысы бар екенін атап өтті, 51,1% жағдайда олар Интернет жылдамдығын орташа, ал 23,1%-ы жоғары деп бағалайды. Респонденттердің тек 39,4%-ы интернетке шығу үшін ноутбук немесе компьютер бар екенін, 54,2%-ы ұялы телефонды пайдаланғанын көрсетті. Осылайша, сұралғандардың басым бөлігі қандай да бір мемлекеттік қызметті алу үшін интернетке өз бетінше шығу мүмкіндігі бар, бірақ осыған қарамастан, респонденттердің 32,3%-ы қызметті порталда электрондық нысанда пайдаланды. Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың 10,6%-ы тұрғылықты елді мекенде мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігі болмағанын атап өтті.



164-диаграмма. Үйде интернет байланысының болуы

Үйде интернет байланысының болуы

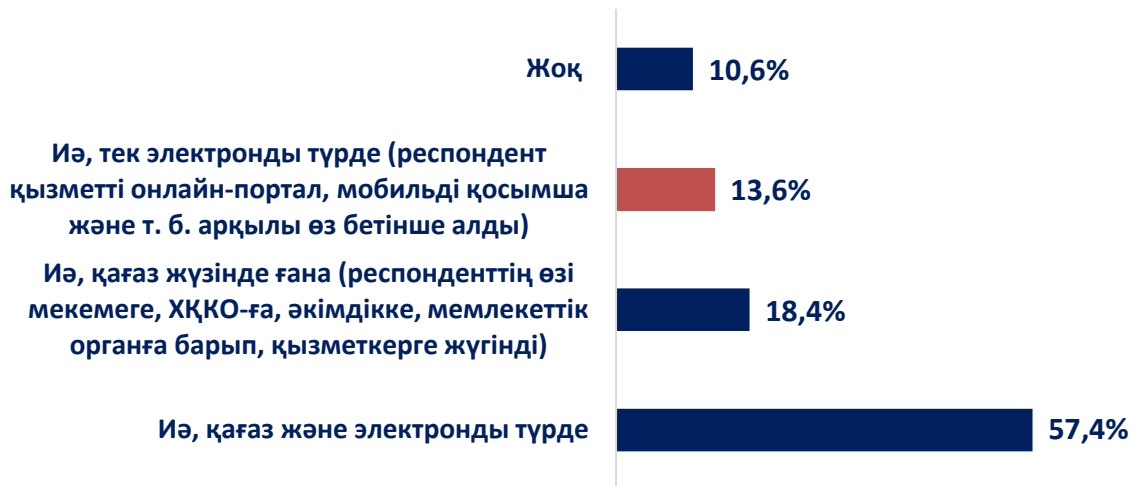
165-диаграмма. Интернет байланысының сапасы

Интернет байланысының сапасы



166-диаграмма.

Интернетке шығу (және электрондық қызметті алу) үшін қандай құрылғыны қолданасыз?



167-диаграмма. Сіздің тұрғылықты жеріңізде мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігіңіз болды ма?



168-диаграмма. Мемлекеттік қызметті алу нысаны

**Қызметті алушылардан жаппай сұрау нәтижесіндегі мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың негізгі көрсеткіштері:**

Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі: **73,2%**

Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау (орташа балл): **4,53 балл**

Мемлекеттік қызметтер рейтингіндегі орны: **46**

77-кесте. Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау критерийлері

БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ	Қызмет ХҚКО-да өзіне-өзі қызмет көрсету аймағында, қызмет көрсетушінің ғимаратында алынды		Қызмет өз бетінше, онлайн, порталда алынды		Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы	Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі
	орташа балл	%	орташа балл	%		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР / ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	4,69	81,1%	4,20	58,2%	<b>4,53</b>	<b>73,2%</b>
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҮЙІМДІЛІК	4,56	78,2%	4,42	59,9%		
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	4,77	78,5%	4,50	66,0%		
РӘСІМ	4,84	89,2%	4,63	76,0%		
МЕРЗІМДЕР	4,60	77,6%	4,72	85,9%		
ШЫҒЫНДАР	4,70	76,9%	4,65	72,2%		
КЕРІ БАЙЛАНЫС			4,64	25,0%		
НӘТИЖЕ	4,81	87,9%	4,64	76,5%		
Алу нысаны бойынша орташа мәні	<b>4,71</b>	<b>81,4%</b>	<b>4,34</b>	<b>65,0%</b>		

Өңірлер бөлінісінде қанағаттанудың ең төмен деңгейін Қарағанды (орташа балл – 4,34), Қостанай (орташа балл – 4,35), Павлодар (орташа балл – 4,36) облыстарының өкілдері көрсетті, ал қанағаттану деңгейі бойынша ең жоғары орташа балл Қызылорда (орташа балл - 4,83), Солтүстік Қазақстан (орташа балл-4,73), Ақмола облыстарында (орташа балл - 4,70) байқалады.

ХҚКО-ға (менеджерге, өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына) жүгінген кезде қанағаттану деңгейі «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы онлайн өтінімді өз бетінше берген кезге қарағанда (65%, орташа балл-4,34) әлдеқайда жоғары (81,4%, орташа балл-4,71).

ХҚКО-да қызмет алу кезінде менеджерде ең төмен баллдар «қолжетімділік және ыңғайлылық» (4,56) және «мерзімдер» (4,60) критерийлері бойынша жеке қойылды. Ең жоғары бағалар «рәсім» (4,84) және «нәтиже» (4,81) критерийлері бойынша, сондай-ақ құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін қазақ және орыс тілдерін таңдау (4,89), нысандар мен бланкілер, басқа құжаттарды түсіну (4,89), қажетті қызметкерлер мен кабинеттерді іздеу жеңілдігі (4,86) сияқты көрсеткіштер бойынша алынды.

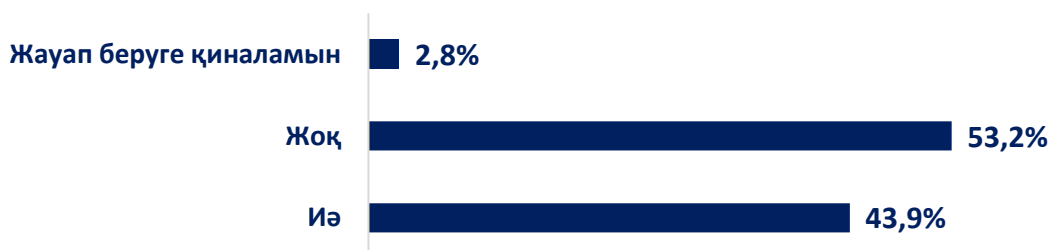
Онлайн қызметті алу кезінде ең төмен баллдар «Кері байланыс» (орташа балл - 3,00), «виртуалды ассистент» (орташа балл – 4,20) өлшемшарттары бойынша байқалады. Сондай-ақ, респонденттердің электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелудің қарапайымдылығына (4,22), порталда (онлайн-алаңда) қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығына (4,23), ЭЦҚ алудың қарапайымдылығына (4,40) қанағаттанбауынан ең төмен балл белгіленді. Ең жоғары бағалар «мерзімдер» (4,72) өлшемі бойынша, сондай-ақ алынған құжатта (анықтамада, сертификатта және т.б.) қателердің болмауы– 4,86, порталда қазақ/орыс тілінде ақпараттың болуы-4,75 сияқты көрсеткіштер бойынша алынды.

Сауалнамаға қатысқандардың 2%-ы ғана қызметті алу үшін жеке байланыстар мен таныстарды қолданғанын растады, сондай-ақ бұл қызметті алу үшін бейресми сыйақы (пара) берілмегенін атап өтті.

#### *Кері байланыс, шағымдану*

Қызмет алу процесінде туындаған проблемалар, қиындықтар кезінде шағыммен жүгіну туралы сұраққа респонденттердің 1,9%-ы оң жауап берді, респонденттердің 1,3%-ы шағымды ауызша нысанда, 0,6%-ы жазбаша нысанда ресімдеді. Респонденттердің 0,6%-ы 1414 Бірыңғай байланыс орталығына жүгінді, респонденттердің 0,2%-ы мемлекеттік органның кеңсесіне жүгінді, 0,2%-ы қызметкерлерге жүгінді, 0,2%-ы шағымдар мен ұсыныстар кітабына түсініктеме қалдырды. Шағым жолдаған респонденттердің 80%-ы жауап алған жоқ.

#### *Колл-орталық:*



169-диаграмма. Колл-орталыққа жүгіну

Сұралғандардың 43,9%-ы колл-орталыққа жүгінгендерін растады, 1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмысы бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың қанағаттанушылығының орташа деңгейі байқалады. Қоңырау шалу жылдамдығы (3,52), сондай-ақ оператор консультациясының құзыреттілігі (4,19) бөлігінде 1414 Бірыңғай байланыс орталығы бойынша ең төмен баллдар байқалады.

**78-кесте. 1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмыс сапасын бағалау**

Колл-орталық	Колл-орталықтың жұмысын бағалау параметрлері	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1414	Қоңырау шалу жылдамдығы	3,52	37,10%	4,06	53,8%
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	4,19	56,20%		
	Сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	4,48	68,00%		

Көрсетілетін қызметті алушының түсініктемелері арасында мемлекеттік қызметті алу процесінде 25,5% жағдайда мынадай қиындықтар туындағанын атап өтті:

- Байланыс орталығы қоңырауларға жауап бермейді, қоңырау шалу өте қиын (2,4%);
- Кезек болды (2,4%);
- Ақпаратты ұзақ күту керек, күту уақыты ұзақ, құжаттарды ұзақ күту керек (1,3%);
- 1414 байланыс орталығында білікті қызметкерлер жоқ, олар ештеңе білмейді (1,1%);
- ЭЦҚ алу қиын (0,6%);
- Брондау мәселелері (0,6%);
- Мемлекеттік бажды 2 рет төледім (0,6%);
- Интернет мәселелері (0,4%);
- Мамандардың жұмыс сапасын арттыру: сауаттылық, сыпайылық, құзыреттілік, жеделділік (0,4%);
- Жауап алу қиын (0,2%);
- Түсініксіз сайт, порталды жақсарту (0,2%);
- Сыбайлас жемқорлық (0,2%).

**79-кесте. Қызмет көрсетушілер бөлінісінде мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау**

Қызмет көрсетуші	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
ҚР ИІМ	4,71	79,9%
«Электрондық үкімет» порталы	4,26	58,6%
«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ	4,70	79,7%

Жауапкершілік аймағына сәйкес қызмет көрсетушілер арасында бағаларды бөлу кезінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының жоғары бағасын мемлекеттік корпорация алады – орташа балл 4,7 және қанағаттану деңгейі 79,7%. Министрлік сондай-ақ өз қызметінің жоғары бағасын алады - орташа балл 4,71 және қанағаттану деңгейі 79,9%. Сонымен қатар, порталда онлайн қызметті алу әлдеқайда төмен – 4,26 балл және қанағаттану деңгейі 58,6%, Бұл Мемлекеттік корпорацияға қарағанда 21,1%-ға төмен.

## **Мемлекеттік қызметтің сапасын жақсарту бойынша ұсынымдар:**

### **1414 Бірыңғай байланыс орталығы**

1) 1414 нөмірі бойынша қоңырау шалу мүмкіндігі мен жылдамдығын жақсарту (желіде күту уақыты);

2) 1414 Бірыңғай байланыс орталығы операторларының біліктілігін және құзыреттілігін арттыру бойынша тұрақты жұмыс жүргізу.

#### **«Электрондық үкіметтің» веб-порталы**

1) Виртуалды ассистенттің жұмысын жақсарту, атап айтқанда, виртуалды ассистентке жүгінген кезде қызмет алушы алынатын қызмет бетінде орналасқан қызметтің санаты бойынша ақпарат сұрату;

2) Нақты мемлекеттік қызметті алу үшін сайтты пайдалану бейнероликтерін жүктеу;

3) колл-орталыққа жүгінулерді қысқарту мақсатында порталдың белсенділігін (usability) жақсарту.

#### **Уәкілетті мемлекеттік орган**

- 1) консультациялық мүмкіндіктерді арттыру (ақпарат беру және қызметті алу рәсімдерінің нұсқаулықтарын түсіндіру бойынша, сондай-ақ порталда қызметті алудың техникалық мәселелері бойынша консультациялар беру) арқылы мемлекеттік қызметті онлайн, «электрондық үкімет» порталы арқылы алу рәсімдерін жетілдіруді белсенді түрде ынталандыру.

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

### *Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат:*

**Мемлекеттік қызметтің атауы:** 503001 «Авторлық құқықпен қорғалатын объектілерге құқықтардың мемлекеттік тізіліміне мәліметтерді және олардың өзгерістерін енгізу».

Қызмет коды: С25.

**Жауапты мемлекеттік орган:** Қазақстан Республикасы Әділет министрлігі.

**Мемлекеттік қызмет стандарты:** 28.08.2018ж. №1315. <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V1800017325>

**Қызметті көрсету нысаны:** электрондық (толық автоматтандырылған).

**Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру:**

«Электрондық үкімет» веб-порталдары: [www.egov.kz](http://www.egov.kz), [www.kazpatent.kz](http://www.kazpatent.kz) арқылы жүзеге асырылады.

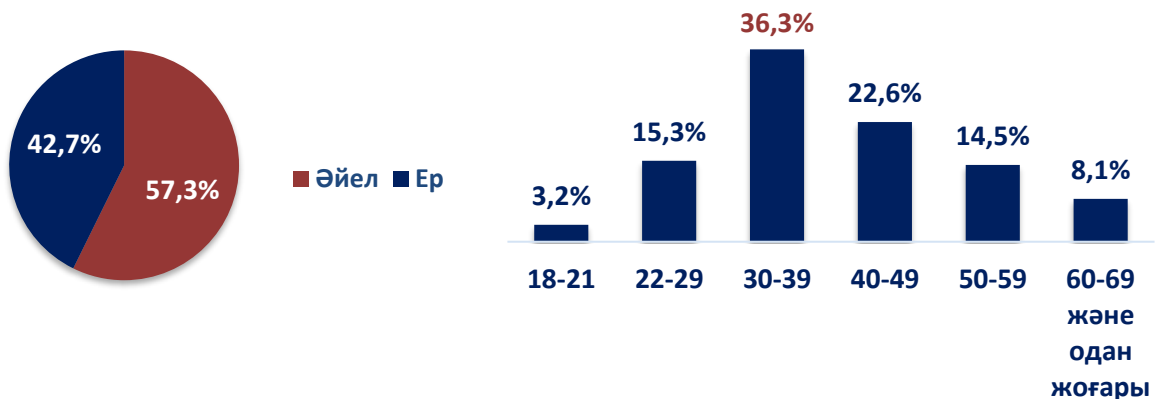
**Қызмет алушылар:** жеке тұлғалар

**Құны:** ақылы.

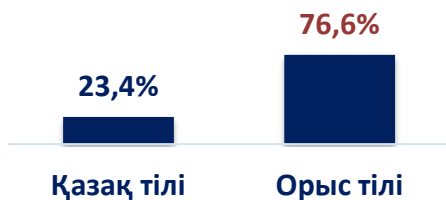
### Қоғамдық мониторинг нәтижелері

#### *Қызметті алушының әлеуметтік-демографиялық портреті*

Жаппай сауалнамаға 124 қызмет алушы (100%) қатысты, оның 57,3%-ы әйелдер, 42,7%-ы ер адамдар. Қызметке негізінен 30 жастан 39 жасқа дейінгі топтар (36,3%) және 40-49 жас аралығындағы топтар (22,6%) жүгінген, 22-29 жас (15,3%) және 50-59 жас аралығындағы адамдар қызметті сиректеу пайдаланды (14,5%), ал 60-69 және одан жоғары жастағы адамдар (8,1%) және 18-21 жастағылар (3,2%) сирек қолданған. Осылайша, бұл қызметке негізінен 30 мен 49 жас аралығындағы әйелдер жүгінеді.



170-диаграмма. Респонденттің жынысы



171-диаграмма. Респонденттің жасы



172-диаграмма. Қызметті алу кезіндегі өтініш тілі

173-диаграмма. Қызметті алу кезіндегі респонденттердің мәртебесі

Респонденттерді жіктеу кезінде заңды, азаматтық (тіркеу мәртебесі), сондай-ақ қызметке қол жетімділіктің қосымша қажеттіліктері (оның ішінде қызмет берушінің ғимаратында) ескерілгенін де айта кеткен жөн. Сауалнама көрсеткендей, қызметке жеке тұлғалар жүгінеді, олардың 99,2%-ы Қазақстан Республикасының резиденттері. Қызмет алушылардың ешқайсысы қол жетімділіктің қосымша шарттары қажет екенін

көрсетпеген. Қызмет алушылардың 76,6%-ы өтініш берген кезде орыс тілін, 23,4%-ы қазақ тілін қолданған.

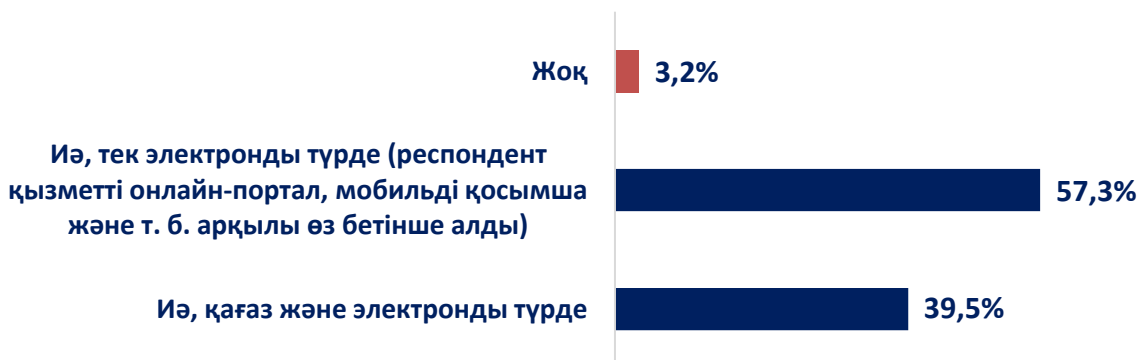
**Мемлекеттік қызметтерді онлайн форматта алудың қолжетімділігі**

Респонденттердің көпшілігі (94,4%) үйде интернет байланысы бар екенін атап өтті, 36,8% жағдайда олар интернет жылдамдығын орташа, ал 29,9% жоғары деп бағалайды. Сондай-ақ 82%-да жұмыс істеуге және интернетке шығуға арналған ноутбук не компьютер бар, осылайша сұралғандардың көпшілігінде қандай да бір мемлекеттік қызметті алу үшін интернетке өз бетінше шығу мүмкіндігі бар. Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың тек 3,2%-ы мемлекеттік қызметті тұрғылықты жері бойынша елді мекенде алу мүмкіндігі болмағанын атап өтті.

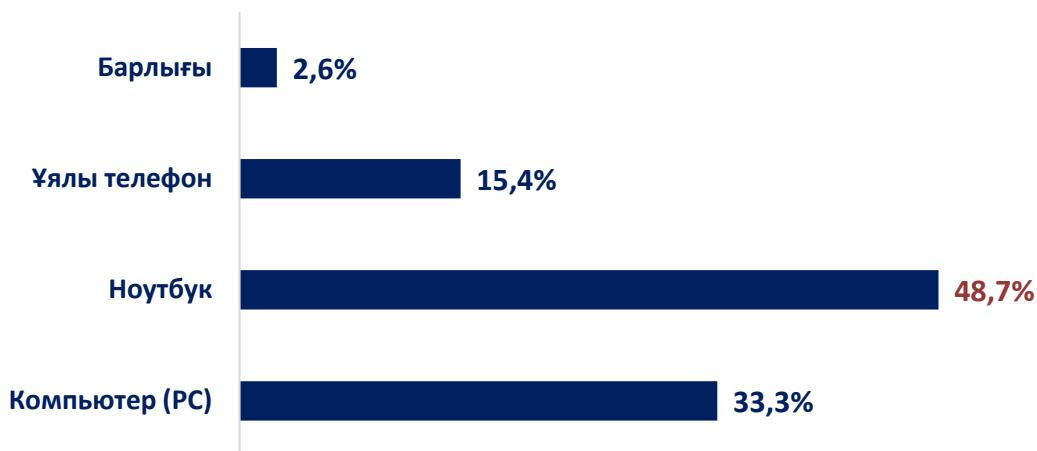


174-диаграмма. Үйде интернет байланысының болуы

175-диаграмма. Интернет байланысының сапасы



176-диаграмма. Сіздің тұрғылықты жеріңізде мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігіңіз болды ма?



177-диаграмма. Интернетке шығу (және электрондық қызметті алу) үшін қандай құрылғыны қолданасыз?



**Қызметті алушылардан жаппай сұрау нәтижесіндегі мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың негізгі көрсеткіштері:**

Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі: **68,8%**

Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау (орташа балл): **4,30 балл**

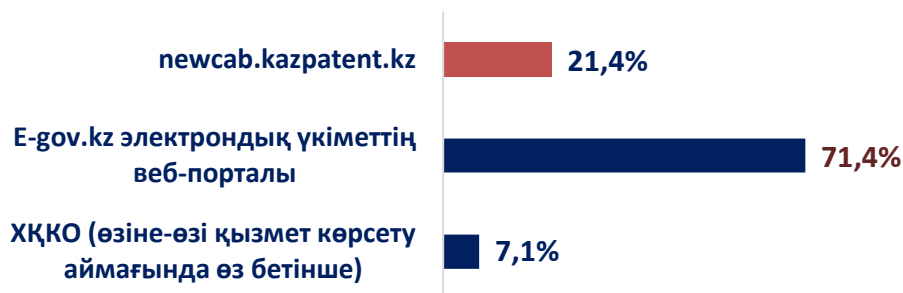
Мемлекеттік қызметтер рейтингіндегі орны: **57**

**80-кесте. Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау критерийлері**

БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ	Қызмет өз бетінше, онлайн, порталда алынды		Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы	Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі
	орташа балл	қанағаттану деңгейі		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР / ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	4,12	51,7%	<b>4,30</b>	<b>68,8%</b>
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	4,45	63,9%		
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	4,46	64,7%		
РӘСІМ	4,67	79,2%		
МЕРЗІМДЕР	4,90	92,7%		
ШЫҒЫНДАР	4,74	80,0%		
КЕРІ БАЙЛАНЫС	4,03	33,3%		
НӘТИЖЕ	3,00	84,7%		
Алу нысаны бойынша орташа мәні	<b>4,30</b>	<b>68,8%</b>		

Қызмет тек онлайн форматта ұсынылады. Респонденттердің 71,4%-ы электрондық үкімет веб-порталын, 21,4%-ы newcab.kazpatent.kz алаңын пайдаланды, 7,1% - өз бетінше, өзіне-өзі қызмет көрсету аймағында алды.

Қызметті онлайн алу кезінде төмен баллдар мынадай параметрлер бойынша байқалады: «қолжетімділік және ыңғайлылық» критерийі бойынша төмен балл электрондық қызметті алу (4,33) және ЭЦҚ алу (4,39) кезінде порталда тіркелудің күрделілігін көрсетеді. «Ақпарат және коммуникация» өлшемі бойынша төмен баллдар порталда (онлайн-алаңда) қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығы параметрі бойынша – 4,23, қызметті алу үшін талаптар (қажетті құжаттар) бойынша порталда (онлайн-алаңда) ақпараттың өзектілігі және түсініктілігі бойынша (4,33) байқалады. Бұдан басқа, көрсетілетін қызметті алушы виртуалдық ассистенттің (4,05) ыңғайлы болу параметрі, жауаптың толықтығы (3,95) және виртуалдық ассистенттің сауалға жауап беру жылдамдығы (4,35) бойынша балдарды төмендеткен.



**178-диаграмма. Сіз осы электрондық қызметті соңында қандай онлайн-алаңда алдыңыз?**

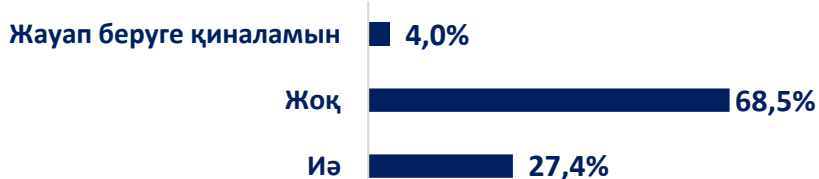
Қызмет алушылардан алынған сауалнама нәтижелері бойынша сұралғандардың 0,8% - ы қызмет алу үшін жеке байланыстар мен таныстарды

пайдаланғанын, бұл ретте қызметті алу рәсімін жылдамдату үшін ешкім бейресми сыйақы (пара) бермегенін атап өтті.

**Кері байланыс, шағымдану**

Қызмет алу процесінде туындаған проблемалар, қиындықтар кезінде шағыммен жүгіну туралы сұраққа респонденттердің 2,4%-ы оң жауап берді, бұл ретте респонденттердің 0,8%-ы ауызша шағыммен, ал респонденттердің 1,6%-ы жазбаша/электрондық нысанда жүгінді. Шағымды ресімдеген респонденттердің үштен бірі порталдағы «көмек» функциясын пайдаланды, респонденттердің үштен бірі – мемлекеттік органға жүгінді, респонденттердің үштен бірі қайда жүгінгендерін есіне түсіре алмады. Барлық өтініш білдірушілер шағымға жауап алды.

Колл-орталық:



179-диаграмма. Сіз колл-орталыққа жүгіндіңіз бе?

Сұралғандардың 27,4%-ы колл-орталыққа жүгінгендерін көрсетті. 1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмысы бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың қанағаттану деңгейінің айтарлықтай төмен болуы байқалады (41,7% немесе 3,80 балл), қоңырау шалу жылдамдығына қатысты төмен бағалар қалыптасты (2,82).

**81-кесте. Бірыңғай байланыс орталығының жұмыс сапасын бағалау**

Колл-орталық	Колл-орталықтың жұмысын бағалау параметрлері	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1414	Қоңырау жылдамдығы шалу	2,82	12,5%	3,80	41,7%
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	4,18	54,2%		
	Сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	4,41	58,3%		

Көрсетілетін қызметті алушының түсініктемелері арасында мемлекеттік қызметті алу процесінде 24,2% жағдайда мынадай қиындықтар туындағанын атап өтті:

- Сайттағы проблемалар: іркіліп қалады, кіру мүмкін емес, техникалық ақаулар (4,0%);
- Виртуалды көмекшінің нашар жұмысы (3,2%);
- Техникалық ақаулар (2,4%);
- Құжаттармен проблемалар болды (2,4%);
- Ақпаратты ұзақ күту керек, күту уақыты ұзақ, құжаттарды ұзақ күту керек (1,6%);
- ЭЦҚ алу қиын (1,6%);
- Брондау мәселелері (1,6%);
- Құжатты алған жоқпын. Бірінші реттен ала алмадым. Қызмет әлі өңделуде (1,6%);
- Колл-орталық қоңырауларға жауап бермейді (0,8%).

**82-кесте. Қызмет көрсетушілер бөлінісінде мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау**

Қызмет көрсетуші	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
Қазақстан Республикасы Әділет министрлігі	4,51	82,8%
«Электрондық үкімет» порталы, сараптама ұйымының сайты www.kazpatent.kz	4,38	60,3%

Қызметті алушылардың бағаларын көрсетілетін қызметті алушылардың жауапкершілік аймақтары бойынша бөлген кезде министрліктің атқарған жұмысы жоғары бағаланды – 4,51 орташа балл және қанағаттану деңгейі 82,8%. Қызметті электрондық портал/сайт арқылы алу мүмкіндіктері қызмет алушылармен төмен бағаланды - 4,38 орташа балл және қанағаттану деңгейі 60,3%.

**Мемлекеттік қызметтің сапасын жақсарту бойынша ұсынымдар:****1414 Бірыңғай байланыс орталығы**

- 1414 нөмірі бойынша қоңырау шалу мүмкіндігі мен жылдамдығын (желіде күту уақыты) жақсарту;
- 1414 Бірыңғай байланыс орталығы операторларының біліктілігін және құзыреттілігін арттыру бойынша тұрақты жұмыс жүргізу

**«Электрондық үкіметтің» веб-порталы**

- Виртуалды ассистенттің жұмысын жақсарту, атап айтқанда, виртуалды ассистентке жүгінген кезде қызмет алушы алынатын қызмет бетінде орналасқан қызметтің санаты бойынша ақпарат сұрату;
- Нақты мемлекеттік қызметті алу үшін сайтты пайдалану бейнероликтерін жүктеу;

**Уәкілетті мемлекеттік орган**

- Қызмет алушылардың шағымдарына кері байланыс жасауды қадағалау.

## 2.26 Заңды тұлғаларды мемлекеттік тіркеу, олардың филиалдары мен өкілдіктерін есептік тіркеу

### Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

**Мемлекеттік қызметтің атауы:** 901001 «Заңды тұлғаларды мемлекеттік тіркеу, олардың филиалдары мен өкілдіктерін есептік тіркеу».

Қызмет коды: С26.

**Жауапты мемлекеттік орган:** Қазақстан Республикасы Әділет министрлігі..

**Мемлекеттік қызмет стандарты:** 29.05.2020ж. №66. <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000020771>

**Қызметті көрсету нысаны:** Электронды / қағаз түрінде.

**Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру жүзеге асырылады:**

1) «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» арқылы - коммерциялық емес ұйымдар, сондай-ақ акционерлік қоғамдар мен мемлекеттік кәсіпорындар нысанындағы коммерциялық ұйымдар үшін;

2) «электрондық үкіметтің» веб-порталы [www.egov.kz](http://www.egov.kz) арқылы - жеке кәсіпкерлік субъектілері үшін:

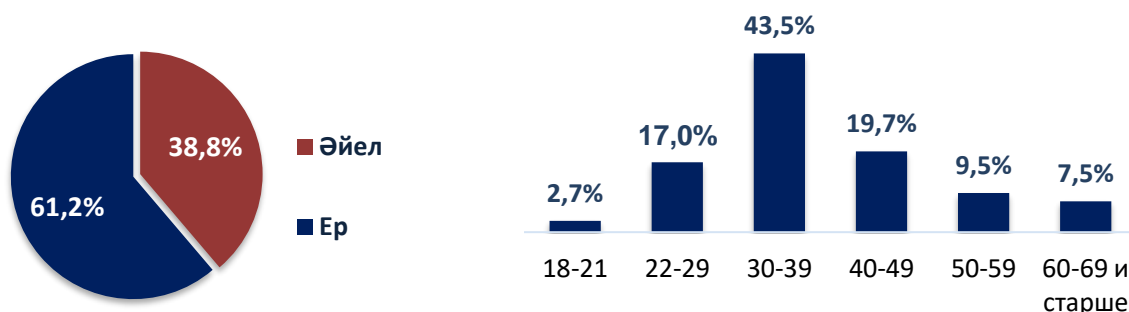
**Қызмет алушылар:** заңды тұлғалар

**Құны:** ақылы.

### Қоғамдық мониторинг нәтижелері

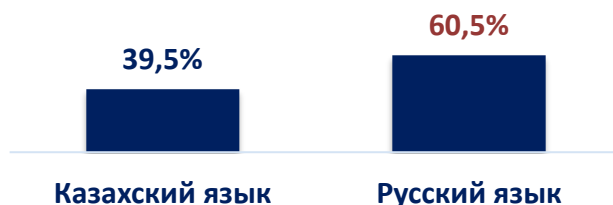
#### Қызметті алушының әлеуметтік-демографиялық портреті

Жаппай сауалнамаға 147 қызмет алушы (100%) қатысты, оның 38,8%-ы әйелдер, 61,2%-ы ер адамдар. Қызметке негізінен 30 жастан 39 жасқа дейінгі жастағы топ өкілдері (43,5%) және 40-49 жас аралығындағы топ (19,7%) жүгінген, 22-29 жас аралығындағы адамдар қызметті сиректе пайдаланды (17%). Қызметті 50-59 (9,5%) және 60-69 және одан жоғары жастағы адамдар (7,5%) сирек қолданған, ал 18-21 жас аралығындағы респонденттер өте сирек пайдаланған (2,7%). Осылайша, бұл қызметке негізінен 30 жастан 49 жасқа дейінгі ер адамдар жүгінеді.



180-диаграмма. Респонденттің жынысы

181-диаграмма. Респонденттің жасы



182-диаграмма. Қызметті алу кезіндегі өтініш тілі

Респонденттердің 49,7%-ы мемлекеттік қызметті тұрғылықты жері бойынша елді мекенде қағаз және электрондық нысанда алу мүмкіндігіне ие болды. Респонденттердің 23,1%-ы елді мекенде қызметті тек қағаз түрінде алуға болатындығын атап өтті. 24% жағдайда тұрғылықты жері бойынша қызмет алған

респонденттер оны тек электронды түрде алу мүмкіндігін атап өтті. Респонденттердің 2,7%-ы өз елді мекенінде қызмет ала алмады.

*Мемлекеттік қызметтерді онлайн форматта алудың қолжетімділігі*

Респонденттердің көпшілігі (83,7%) үйде интернет байланысы бар екенін, 35% жағдайда интернет жылдамдығын орташа, ал 33,3% жоғары деп бағалайды. Сондай-ақ 74,8%-да жұмыс істеуге және интернетке шығуға арналған ноутбук не компьютер бар, осылайша сұралғандардың көпшілігінде қандай да бір мемлекеттік қызметті алу үшін интернетке өз бетінше шығу мүмкіндігі бар.



183-диаграмма.

Үйде интернет байланысының болуы

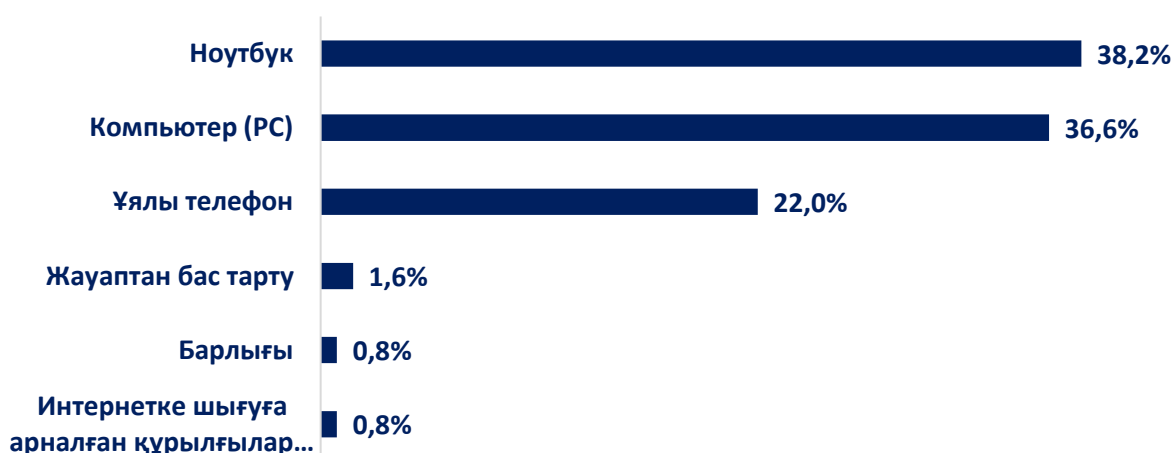
184-диаграмма.

Интернет байланысының сапасы



185-диаграмма.

Сіздің тұрғылықты жеріңізде мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігіңіз болды ма?



186-диаграмма.

Интернетке шығу (және электрондық қызметті алу) үшін қандай құрылғыны қолданасыз?

**Қызметті алушылардан жаппай сұрау нәтижесіндегі мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың негізгі көрсеткіштері:**

Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі: **75,1%**

Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау (орташа балл): **4,63 балл**

Мемлекеттік қызметтер рейтингіндегі орны: **27**

**83-кесте. Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау критерийлері**

БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ	Қызмет ХҚКО-да өзіне-өзі қызмет көрсету аймағында, қызмет көрсетушінің ғимаратында алынды		Қызмет өз бетінше, онлайн, порталда алынды		Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы	Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі
	орташа балл	қанағаттану деңгейі	орташа балл	қанағаттану деңгейі		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР / ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	4,70	81,1%	4,25	58,3%	<b>4,63</b>	<b>75,1%</b>
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҮЙСІМДІЛІК	4,66	78,2%	4,66	74,1%		
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	4,64	78,5%	4,57	67,8%		
РӘСІМ	4,65	80,1%	4,72	80,3%		
МЕРЗІМДЕР	4,65	77,6%	4,93	93,8%		
ШЫҒЫНДАР	4,23	58,6%	4,74	61,3%		
КЕРІ БАЙЛАНЫС						
НӘТИЖЕ	4,71	82,1%	4,75	80,0%		
Алу нысаны бойынша орташа мәні	<b>4,60</b>	<b>76,6%</b>	<b>4,66</b>	<b>73,6%</b>		

Қызмет онлайн және офлайн форматта ұсынылады. Респонденттердің 20%-ы қызметті ХҚКО қызметкері арқылы қағаз нысанда алды. Сұралғандардың 80%-ы электрондық үкіметтің веб-порталы арқылы онлайн қызмет алды.

Қызметті онлайн алу кезінде барлық критерийлер бойынша баллдар 4,60 баллдан төмен емес. Сондай-ақ, көрсеткіштердің бірде-бірі максималды бағаланбады. Қызмет көрсетудің онлайн нысаны бойынша орташа балл 4,66 құрады. Қанағаттану деңгейі 73,6% құрады.

E-gov.kz электрондық үкіметтің веб-порталы  80%

ХҚКО (менеджерге жүгінді)  20%

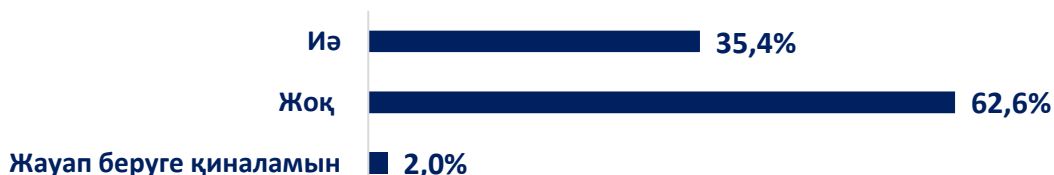
**187-диаграмма. Сіз осы электрондық қызметті соңында қандай онлайн-алаңда алдыңыз?**

Қызмет алушылардың сауалнама нәтижелері бойынша сұралғандардың 4,8% - ы қызмет алу үшін жеке байланыстар мен таныстарды пайдаланғанын атап өтті.

**Кері байланыс, шағымдану**

Респонденттердің 2,1%-ы қызмет алу процесінде туындаған проблемалар, қиындықтар кезінде шағыммен жүгінді. Бұл ретте респонденттердің 0,7%–ы ауызша шағыммен, ал 1,4%-ы жазбаша/электрондық нысанда шағымданды. Шағымды ресімдеген респонденттердің үштен бірі 1414 байланыс орталығының қызметін пайдаланды, респонденттердің үштен бірі – ХҚКО/көрсетілетін қызметті берушінің шағымдары мен ұсыныстары кітабына жазба жасады, респонденттердің үштен бірі - қызметкерге/бастыққа келді.

Колл-орталық



188-диаграмма. Сіз байланыс орталығына жүгіндіңіз бе?

Сұралғандардың 35,4%-ы колл-орталыққа жүгінгендерін көрсетті. 1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмысы бойынша қызметті алушылардың қанағаттану деңгейінің төмендігі байқалады (47,3% немесе 4,01 балл), қоңырау шалу жылдамдығына қатысты төмен бағалар берілген (3,32).

84-кесте. 1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмыс сапасын бағалау

Колл-орталық	Колл-орталықтың жұмысын бағалау параметрлері	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1414	Қоңырау шалу жылдамдығы	3,32	26,0%	4,01	47,3%
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	4,04	42,0%		
	Сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	4,67	74,0%		

Көрсетілетін қызметті алушының түсініктемелерінде мемлекеттік қызметті алу процесінде 19,7% жағдайда мынадай қиындықтар туындағанын атап өтті:

- Төлем мәселесі, ыңғайсыз төлем әдісі;
- Ақпаратты ұзақ күту керек, күту уақыты ұзақ, құжаттарды ұзақ күту керек;
- Сайттағы проблемалар: іркіліп қалады, кіру мүмкін емес, техникалық ақаулар;
- Колл-орталық қоңырауларға жауап бермейді;
- Кезек болды;
- Түсініксіз сайт, порталды жақсарту;
- ЭЦҚ алу қиын;
- Әкемнің атын қате жазды. Құжаттағы қателер;
- Мамандардың жұмыс сапасын арттыру: сауаттылық, сыпайылық, құзыреттілік, жеделдік;
- Қалада бір ғана ХҚКО бар;
- Қызметті табу түсініксіз және қиын;
- Нысанды қалай рәсімдеу керектігін білмедім;
- Құжаттарды қабылдағысы келмеді;
- Таныстар арқылы қызметті жылдамырақ;
- Құжаттармен проблемалар болды

85-кесте. Қызмет көрсетушілер бөлінісінде мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау

Қызмет көрсетуші	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
ҚР ӨМ	4,68	76,0%
«Электрондық үкімет» порталы	4,52	66,6%
«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ	4,60	76,1%

Жауапкершілік аймағына сәйкес қызмет көрсетушілер арасында бағалауды бөлген кезде министрліктің атқарған жұмысы анағұрлым жоғары бағаланды –орташа балл 4,68 және қанағаттану деңгейі 76%, Мемлекеттік корпорацияның қызмет көрсету сервисі де жоғары –орташа балл 4,60 және қанағаттану деңгейі 76,1% бағаланды. Порталда қызметті алу процесін салыстырмалы түрде төмен бағалады –орташа балл 4,52 және қанағаттану деңгейі 66,6%, бұл мемлекеттік корпорацияда қызметті алу кезіндегіден 10%-ға төмен.

### **Мемлекеттік қызметтің сапасын жақсарту бойынша ұсынымдар:**

#### **1414 Бірыңғай байланыс орталығы**

- 1414 нөмірі бойынша қоңырау шалу мүмкіндігі мен жылдамдығын жақсарту (желіде күту уақыты);
- 1414 Бірыңғай байланыс орталығы операторларының біліктілігі мен құзыреттілігін арттыру бойынша тұрақты жұмыс жүргізу.

#### **«Электрондық үкіметтің» веб-порталы**

- Нақты мемлекеттік қызметті алу үшін порталды пайдалану бейнероликтерін жүктеу.

#### **Уәкілетті мемлекеттік орган**

- Қызмет алушылардың шағымдарына кері байланыс беруді қадағалау.



## 2.27 Жоғары білім беру бағдарламалары бойынша оқыту үшін жоғары оқу орындарына құжаттар қабылдау және оқуға қабылдау

### *Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат:*

**Мемлекеттік қызметтің атауы:** 801002 «Жоғары білім беру бағдарламалары бойынша оқыту үшін жоғары оқу орындарына құжаттар қабылдау және оқуға қабылдау».

Қызмет коды: С27.

**Жауапты мемлекеттік орган:** Білім және ғылым министрлігі Қазақстан Республикасы.

**Мемлекеттік қызмет стандарты:** 08.06.2020ж. №237. <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V1800017650>

**Қызметті көрсету нысаны:** Электрондық (ішінара автоматтандырылған), қағаз түрінде.

**Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру:**

Мемлекеттік қызметті жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру ұйымдары (ЖЖОКБҰ) көрсетеді.

1) қызмет көрсетуші;

2) «электрондық үкіметтің» веб-порталы: [www.egov.kz](http://www.egov.kz). арқылы жүзеге асырылады

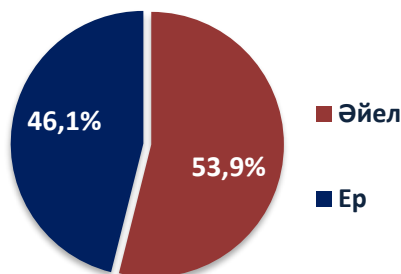
**Қызмет алушылар:** жеке тұлғалар.

**Құны:** қызмет тегін көрсетіледі.

### Қоғамдық мониторинг нәтижелері

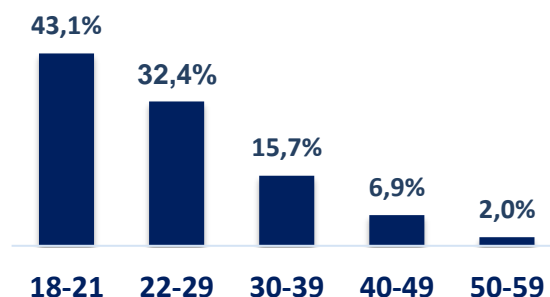
#### *Қызметті алушының әлеуметтік-демографиялық портреті*

Жаппай сауалнамаға 102 қызмет алушы (100%) қатысты, оның 53,9% -ы әйелдер, 46,1% -ы ер адамдар. Қызметке негізінен 18-21 жас аралығындағы (43,1%), 22-29 жас (32,4%), 30-39 жас (15,7%) және 40-49 жас (6,9%) өкілдері жүгінді, 50-59 жас аралығындағы адамдар (2%) сирек қатысты. Жергілікті жердің түрі бойынша респонденттердің арасында қалалық жердің (52%) және республикалық маңызы бар қалалардың (18,6%) тұрғындары басым болды, ауылдық жердің өкілдері 16,7%-ды, астана-12,7%-ды құрады.



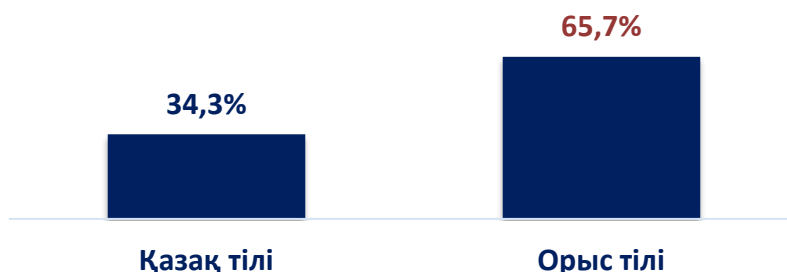
189-диаграмма.

Респонденттің жынысы



190-диаграмма.

Респонденттің жасы



191-диаграмма.

Қызметті алу кезіндегі жүгіну тілі

Респонденттерді жіктеу кезінде заңды, азаматтық (тіркеу мәртебесі), сондай-ақ қызметке қол жетімділіктің қосымша қажеттіліктері (оның ішінде қызмет берушінің фирмасы) ескерілгенін де айта кеткен жөн. Қызмет тек жеке тұлғаларға, Қазақстан

Республикасының резиденттеріне арналған. Респонденттердің 65,7% қызметке жүгінген кезде орыс тілін қолданған.

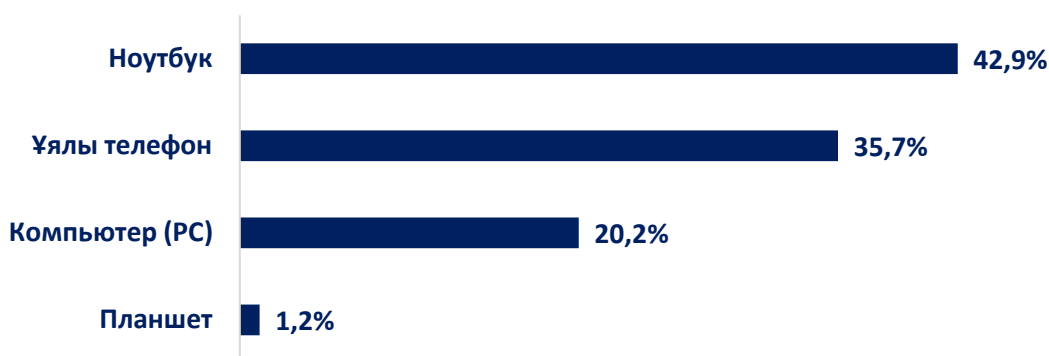
Респонденттердің 82,4%-ы үйде интернет байланысы бар екенін атап өтті, 34,5% жағдайда олар интернет жылдамдығын жоғары, ал 26,2%-да орташадан жоғары деп бағалайды. Респонденттердің 63,1%-ы ғана интернетке қосылу үшін ноутбук немесе компьютер бар екенін, 35,7% ұялы телефон қолданғанын көрсетті. Осылайша, респонденттердің көпшілігінде интернетке дербес қол жеткізу мүмкіндігі бар. Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың 4,9%-ы ауылда тұрғылықты жері бойынша мемлекеттік қызмет алу мүмкіндігінің жоқтығын атап өтті.



192-диаграмма. Үйде интернет байланысының болуы

193-диаграмма.

Интернет байланысының сапасы



194-диаграмма.

Интернетке шығу (және электрондық қызметті алу) үшін қандай құрылғыны қолданасыз?



195-диаграмма.

Сіздің тұрғылықты жеріңізде мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігіңіз болды ма?

**Қызметті алушылардан жаппай сұрау нәтижесіндегі мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың негізгі көрсеткіштері:**

Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі: **74,2%.**

Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау (орташа балл): **4,44 балл**

Мемлекеттік қызметтер рейтингіндегі орны: **52**

**86-кесте. Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау критерийлері**

БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ	Қызмет ХҚКО-да менеджерден, оның ішінде өзіне-өзі қызмет көрсету аймағынан алынды		Қызмет өз бетінше, онлайн, порталда алынды		Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы	Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі
	Орташа балл	%	Орташа балл	%		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР / ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	4,84	90,5%	4,42	70,0%	<b>4,44</b>	<b>74,2%</b>
ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҮЙ ҚАНАҒАТТАНУ	4,71	80,0%	4,33	62,3%		
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	4,81	88,6%	4,52	69,9%		
РӘСІМ	4,70	84,1%	4,67	81,8%		
МЕРЗІМДЕР	4,48	76,2%	4,65	80,2%		
ШЫҒЫНДАР	4,85	81,0%	4,92	83,4%		
КЕРІ БАЙЛАНЫС			4,58	0,0%		
НӘТИЖЕ	4,76	81,0%	4,58	75,3%		
Алу нысаны бойынша орташа мәні	<b>4,73</b>	<b>83,0%</b>	<b>4,14</b>	<b>65,4%</b>		

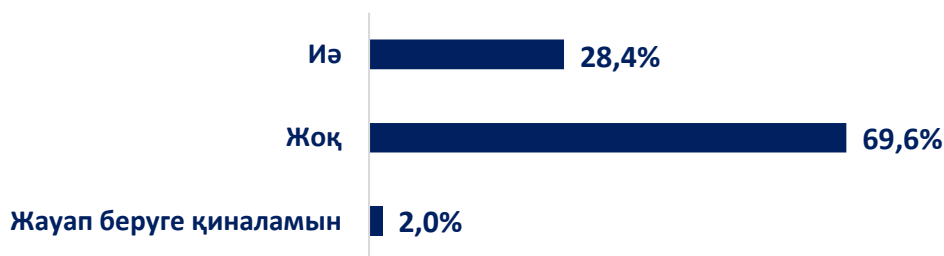
ХҚКО-ға (менеджерге, өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына), ЖОО-ға жүгінген кезде қанағаттану деңгейі (83%, орташа балл-4,73) «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы онлайн өтінім берген кездегіге (65,4%, орташа балл-4,14) қарағанда жоғары.

ХҚКО-да менеджерден, өзіне-өзі қызмет көрсету аймағында, ЖОО-да қызметті алу кезінде ең аз балл «мерзім» (4,48) критерийі бойынша қойылды. Ең жоғары бағалар «шығындар» (4,85) және «қызметкерлер» (4,84) критерийлері бойынша алынды.

Қызметті e-gov.kz порталында онлайн алу кезінде ең төмен баллдар «кері байланыс» (орташа балл – 1,00), «қолжетімділік және үй қанағаттану» (орташа балл – 4,33) өлшемшарттары бойынша байқалады.

Сұралғандардың 2,9%-ы қызметті алу үшін жеке байланыстар мен танысуларды қолданғанын растады.

*Колл-орталық:*



**196-диаграмма. Колл-орталыққа жүгіну**

Сұралғандардың 28,4%-ы колл-орталыққа жүгінгендерін растады, 1414 және 1411 Бірыңғай байланыс орталығының жұмысы бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың қанағаттанушылығының орташа деңгейі байқалады. Қоңырау шалу жылдамдығы (3,81), сондай-ақ оператор консультациясының құзыреттілігі (4,23) бөлігінде 1414 Бірыңғай байланыс орталығы бойынша ең төмен баллдар байқалады.

**87-кесте. 1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмыс сапасын бағалау**

Колл-орталық	Колл-орталықтың жұмысын бағалау параметрлері	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1414	Қоңырау шалу жылдамдығы	3,81	37,00%	4,17	54,3%
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	4,23	63,00%		
	Сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	4,46	63,00%		

Түсініктемелерде көрсетілетін қызметті алушылар электрондық мемлекеттік қызметті алу процесінде мынадай қиындықтар туындағанын атап өтті:

- Порталдың/сервистің нашар жұмысы (ашылмады, жүктелмеді, жұмыс істемеді) (11,6%);
- Қажетті құжаттарды жүктеудің күрделілігі (6,3%);
- Интернет-байланысының қажетті жылдамдығының болмауы (4,2%);
- Түсініксіз техникалық ақаулар пайда болды (4,2%);
- Қалай тіркелу керек, порталда жұмысты қалай бастау керектігі түсініксіз (портал жұмысына қажетті бағдарламаларды жүктеу) (2,1%);
- ЭЦҚ алу түсініксіз/қиын (2,1%);
- 1414 Бірыңғай байланыс орталығының нашар жұмысы (2,1%);
- Электрондық қызметті қайдан алуға болатыны туралы ақпаратты іздеудің күрделілігі (1,1%);
- Интернетте/порталда/қосымшада жұмыс істеу үшін қажетті дағдылардың болмауы (1,1%);
- Порталда электрондық қызметті алу алгоритмі түсініксіз (іс-әрекеттер тізбегі) (1,1%);
- Қызмет туралы, порталда қызметті алуға қойылатын талаптар туралы ақпаратты іздеудің күрделілігі (1,1%).

**88-кесте. Қызмет көрсетушілер бөлінісінде мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау**

Қызмет көрсетуші	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
ҚР БҒМ	4,73	81,9%
Жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру ұйымы	4,79	80,0%
«Электрондық үкімет» порталы	4,02	60,1%
«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ	4,73	87,2%

Жауапкершілік аймағына сәйкес қызмет көрсетушілер арасында бағаларды бөлу кезінде мемлекеттік корпорация анағұрлым жоғары баға алды – орташа балл 4,73 және қанағаттану деңгейі 87,2%. Министрлік сондай-ақ осы қызметті көрсету сапасын қамтамасыз ету бойынша өз қызметінің жоғары бағасын алды - орташа балл 4,73 және қанағаттану деңгейі 81,9%. Ал онлайн қызметті алу мүмкіндігі төмен бағаланды - орташа балл 4,02 және қанағаттану деңгейі 60,1%.

## **Мемлекеттік қызметтің сапасын жақсарту бойынша ұсынымдар:**

### **1414 Бірыңғай байланыс орталығы**

- 1414 нөмірі бойынша қоңырау шалу мүмкіндігі мен жылдамдығын (желіде күту уақыты) жақсарту;
- 1414 Бірыңғай байланыс орталығы операторларының біліктілігі мен құзыреттілігін арттыру бойынша тұрақты жұмыс жүргізу.

### **Уәкілетті мемлекеттік орган**

Қызмет алушылардың ХҚКО-ға бармай-ақ, жүріп-тұруы қиын бірінші топтағы мүгедектер үшін жеке көмекшінің және есту кемістігі бар мүгедектер үшін ымдау тілі маманының қызметтерін ұсынуды автоматты түрде ұзарту мүмкіндігін қарау;

Көрсетілетін қызметтің ашықтығы мен қолайлылығы мақсатында онлайн форматқа көшіру.

## 2.28. «Болашақ» халықаралық стипендиясы стипендиатының міндеттемелерін орындау кезінде жылжымайтын мүлік кепілін тоқтату туралы хабарлама беру

### Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат:

**Мемлекеттік қызметтің атауы:** 801010 «Болашақ» халықаралық стипендиясы стипендиатының міндеттемелерін орындау кезінде жылжымайтын мүлік кепілін тоқтату туралы хабарлама беру».

Қызмет коды: С28.

**Жауапты мемлекеттік орган:** Білім және ғылым министрлігі Қазақстан Республикасы.

**Мемлекеттік қызмет стандарты:** 26.05.2020 ж. №222. <http://zan.gov.kz/client/#!/doc/143218/rus/2411>

**Қызметті көрсету нысаны:** қағаз түрінде.

**Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру:**

1) қызмет көрсетушінің кеңсесі;

2) «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» коммерциялық емес акционерлік қоғамы арқылы жүзеге асырылады.

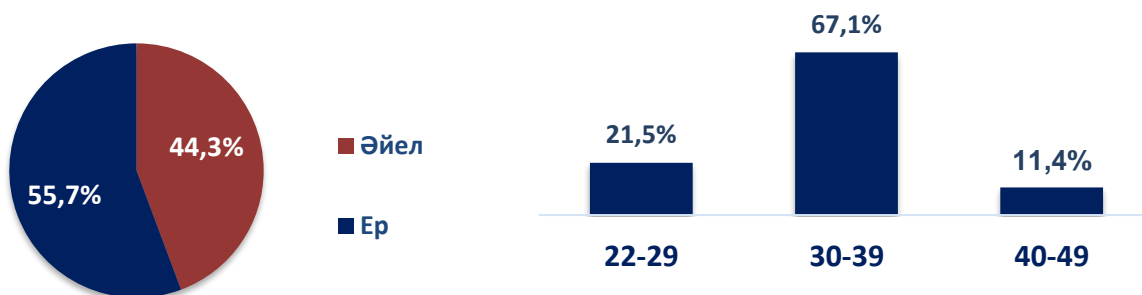
**Қызмет алушылар:** жеке тұлғалар.

**Құны:** қызмет тегін көрсетіледі.

### Қоғамдық мониторинг нәтижелері

#### Қызметті алушының әлеуметтік-демографиялық портреті

Жаппай сауалнамаға 79 қызмет алушы (100%) қатысты, оның 44,3%-ы әйелдер, 55,7%-ы ер адамдар. Қызметке негізінен 30 жастан 39 жасқа дейінгі жастағы адамдар (67,1%) жүгінеді, 22-29 жас аралығындағы (21,5%) және 40 пен 49 жас аралығындағы (11,4%) топ өкілдері сирек пайдаланған. Жергілікті жердің түрі бойынша респонденттер арасында елорда тұрғындары басым болды (87,3%), республикалық маңызы бар қалалардың өкілдері 6,3%, қалалар - 6,3%. Осылайша, 30-дан 39 жасқа дейінгі ерлер де, әйелдер де қызметке жүгінеді.



197-диаграмма.

Респонденттің жынысы

198-диаграмма.

Респонденттің жасы



199-диаграмма.

Қызметті алу кезіндегі өтініш тілі

Респонденттерді жіктеу кезінде заңды, азаматтық (тіркеу мәртебесі), сондай-ақ қызметке қол жетімділіктің қосымша қажеттіліктері (оның ішінде қызмет берушінің ғимараты) ескерілгенін де айта кеткен жөн. Қызмет тек жеке тұлғаларға арналған, барлық респонденттер Қазақстан Республикасының резиденттері болып табылады. Қызмет алушылардың 98,7%-ы қол жетімділіктің қосымша шарттары талап етілмегенін, 1,3%-ы физикалық қол жетімділікке қажеттіліктің жоғарылауын қажет ететіндігін көрсетті (мүгедектік бар). Қызметті сұраушылар респонденттер сұраған,

олар негізінен орыс тіліне жүгінеді (77,2%), қазақ тілін респонденттердің 22,8% пайдаланады.

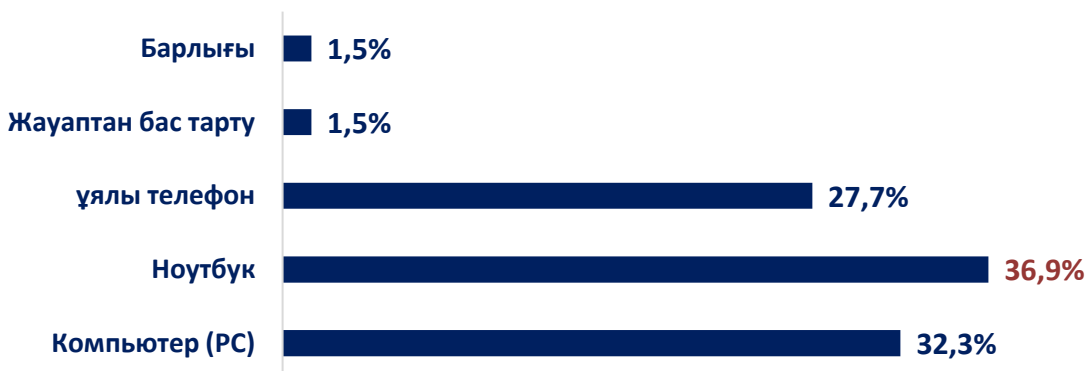
**Мемлекеттік қызметтерді онлайн форматта алудың қолжетімділігі**

Респонденттердің 82,3%-ы үйде интернет байланысы бар екенін, 36,9%-ы интернет жылдамдығын жоғары, ал 60%-ы орташа немесе орташа деңгейден жоғары деп бағалайды. Респонденттердің 69,2%-ы интернетке шығу үшін жұмыс істеу үшін ноутбук немесе компьютер бар екенін, 27,7%-ы ұялы телефонды пайдаланғанын көрсетті. Осылайша, сұралғандардың басым бөлігінің қандай да бір мемлекеттік қызметті алу үшін интернетке өз бетінше шығу мүмкіндігі бар, бірақ осыған қарамастан, респонденттердің 30,4%-ы қызметті порталда электрондық нысанда пайдаланды. Сұратылған көрсетілетін қызметті алушылардың 2,5%-ы мемлекеттік қызметті тұрғылықты жері бойынша елді мекенде алу мүмкіндігі болмағанын атап өтті.



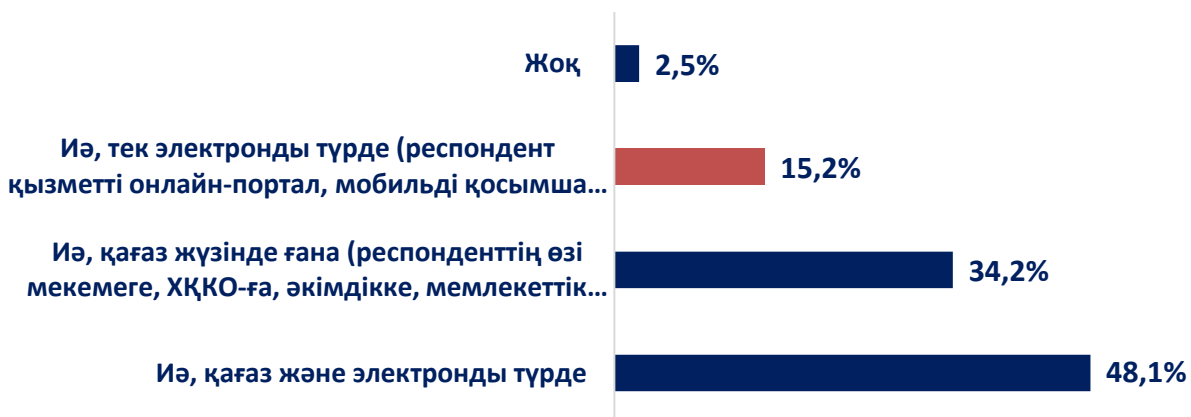
200-диаграмма. Үйде интернет байланысының болуы

201-диаграмма. Интернет байланысының сапасы



202-диаграмма. Интернетке шығу (және электрондық қызметті алу) үшін қандай құрылғыны қолданасыз?

Интернетке шығу (және электрондық қызметті алу) үшін қандай құрылғыны қолданасыз?



203-диаграмма. Сіздің тұрғылықты жеріңізде мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігіңіз болды ма?

Сіздің тұрғылықты жеріңізде мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігіңіз болды ма?

Порталда, онлайн - алаңда электрондық  
нысанда өз бетінше

30,4%

Қызметкер арқылы қағаз түрінде

69,6%

204-диаграмма.

Мемлекеттік қызметті алу нысаны

### Қызметті алушылардан жаппай сұрау нәтижесіндегі мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі: **67,9%**.

Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау (орташа балл): **4,37 балл**

Мемлекеттік қызметтер рейтингіндегі орны:54

#### 89-кесте. Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау критерийлері

БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ	Қызмет ХҚКО-да менеджерден, оның ішінде өзіне-өзі қызмет көрсету аймағынан алынды		Қызмет өз бетінше, онлайн, порталда алынды		Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы	Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі
	Орташа балл	%	Орташа балл	%		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР / ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	4,67	77,0%	3,75	33,3%	<b>4,37</b>	<b>67,9%</b>
ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	4,61	76,4%	3,95	47,9%		
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	4,73	80,7%	4,15	54,2%		
РӘСІМ	4,79	87,3%	4,43	64,6%		
МЕРЗІМДЕР	4,70	83,7%	4,67	75,0%		
ШЫҒЫНДАР	4,83	87,3%	4,96	89,6%		
КЕРІ БАЙЛАНЫС	2,25	25,0%				
НӘТИЖЕ	4,64	76,4%	4,48	66,7%		
Алу нысаны бойынша орташа мәні	<b>4,40</b>	<b>74,2%</b>	<b>4,34</b>	<b>61,6%</b>		

ХҚКО-ға (менеджерге, өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына), Халықаралық бағдарламалар орталығына жүгінген кезде қанағаттану деңгейі (74,2%, орташа балл-4,40) «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы онлайн өз бетінше берген кездегіден (61,6%, орташа балл – 4,34) жоғары.

Халыққа қызмет көрсету орталығында қызметті менеджерден, өзіне-өзі қызмет ету аймағында, Халықаралық бағдарламалар орталығында дербес алған кезде, «Кері байланыс» критерийі бойынша (2.25) ең төменгі балл берілді, оның ішінде қабылданған шараларға қанағаттанушылық- 1,00, қысқа мерзімде сіздің шағымыңызға жауап алу - 3,50. Ең жоғары балл «Шығындар» (4.83) және «Рәсімі» (4.79) критерийлері бойынша, сондай-ақ құжаттарды толтыру үшін қазақ және орыс тілдерін таңдау, сөйлесу (4.88), жұмыс істеу сағатарының ыңғайлылығы (4.82) сияқты көрсеткіштер бойынша алынды.

Е-gov.kz порталында қызметті онлайн режимінде алу кезінде «Виртуалды ассистент» (орташа балл - 3,75), «Қол жетімділік және ыңғайлылық» (орташа балл - 3,95) критерийлері бойынша ең төменгі баллдар байқалады. Сондай-ақ, ең төменгі балл респонденттердің порталдағы (онлайн-алаңдағы) қызықтыратын қызметі туралы



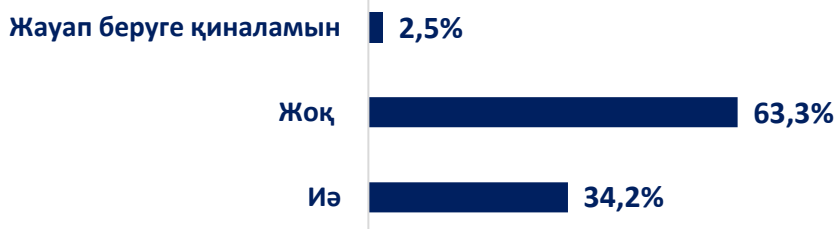
ақпаратты іздеу жеңілдігі мен жылдамдығына (3.63), талаптарға сәйкес (қажетті құжаттар) қызметті алу үшін порталдағы (онлайн-алаңдағы) ақпараттың өзектілігі мен айқындығына - 4.04, порталда қызметтерді алу әдісі туралы ақпараттың қарапайымдылығы мен айқындылығына - 4.04 қанағаттанбауына байланысты белгіленді. Ең жоғары бағаларды «Шығындар» критерийі бойынша (4.96), сондай-ақ алынған құжатта (анықтамада, сертификатта және т.б.) қателіктердің болуы, кемшіліктер - 4.83, порталда қазақ/орыс тілдерінде ақпараттың болуы - 4.78 сияқты көрсеткіштер алды.

Сұралғандардың 5,2%-ы қызметті алу үшін жеке байланыстар мен таныстарды қолданғанын растады.

#### *Кері байланыс, шағымдану*

Қызмет алу процесінде туындаған проблемалар, қиындықтар кезінде шағым беру туралы сұраққа респонденттердің 5%-ы оң жауап берді, респонденттердің 2,5%-ы шағымды ауызша нысанда, 2,5%-ы жазбаша нысанда ресімдеді. 1414 Бірыңғай байланыс орталығына, мемлекеттік органның кеңсесіне, қызметкерге бір респонденттен жүгінді. Шағым жолдаған респонденттердің 50% жауап алды.

#### *Колл-орталық*



205-диаграмма. Колл-орталыққа жүгіну

Сұралғандардың 34,2%-ы колл-орталыққа жүгінгендерін растады, 1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмысы бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың қанағаттану деңгейінің төмендігі байқалады. 1411 Бірыңғай байланыс орталығының барлық көрсеткіштері бойынша ең төмен баллдар байқалады, атап айтқанда қоңырау шалу жылдамдығы (3,09), оператор консультациясының құзыреттілігі (3,50), сыпайылық және оператордың сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуге дайындығы (3,68).

#### **90-кесте. 1411 Бірыңғай байланыс орталығының жұмыс сапасын бағалау**

Колл-орталық	Колл-орталықтың жұмысын бағалау параметрлері	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1414	Қоңырау шалу жылдамдығы	3,09	17,40%	3,42	31,9%
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	3,50	39,10%		
	Сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	3,68	39,10%		

Түсініктемелерде көрсетілетін қызметті алушылар мемлекеттік қызметтерді алу барысында 29,1% жағдайда келесі қиындықтар туындағанын атап өтті:

- Ақпаратты ұзақ күту керек, күту уақыты ұзақ, құжаттарды ұзақ күту керек (5,1%);
- Колл орталығы қоңырауларға жауап бермейді, қоңырау шалу өте қиын (3,8%);
- Құжаттармен проблемалар болды (2,5%);

- Сайттағы мәселелер: іркіліс, кіру мүмкін емес, техникалық ақаулар (1,3%);
- 1414 байланыс орталығында қызметкерлер білікті емес, олар ештеңе білмейді (1,3%);
- ЭЦҚ алу қиын (1,3%);
- Құжаттағы қателер (1,3%);
- Мамандардың жұмыс сапасын арттыру: сауаттылық, сыпайылық, құзыреттілік, жеделділік (1,3%);
- Көп жүруге тура келді (1,3%).

**91-кесте. Қызмет көрсетушілер бөлінісінде мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау**

Қызмет көрсетуші	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
ҚР БҒМ	4,69	81,7%
«Халықаралық бағдарламалар орталығы» АҚ	4,56	83,5%
«Электрондық үкімет» порталы	4,03	48,2%
«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы" КЕАҚ»	4,25	66,9%

Қызмет көрсетушілер арасында бағаларды бөлу кезінде Министрлік жүргізілген жұмысқа ең жоғары баға қалыптасты – орташа балл 4,69 және қанағаттану деңгейі 81,7%, сондай-ақ мемлекеттік корпорация ұсынатын қызмет жоғары бағаланды. Ал порталда қызметті алу қызмет алушылар арасында төмен бағаланды-орташа балл 4,03 және қанағаттану деңгейі 48,2%.

**Мемлекеттік қызметтің сапасын жақсарту бойынша ұсынымдар:**

**1414 Бірыңғай байланыс орталығы**

- 1) 1414 нөмірі бойынша қоңырау шалу мүмкіндігі мен жылдамдығын жақсарту (желіде күту уақыты);
- 2) 1414 Бірыңғай байланыс орталығы операторларының біліктілігін және құзыреттілігін арттыру бойынша тұрақты жұмыс жүргізу.

**«Электрондық үкіметтің» веб-порталы**

- 1) Виртуалды ассистенттің жұмысын жақсарту, атап айтқанда, виртуалды ассистентке жүгінген кезде қызмет алушы алынатын қызмет бетінде орналасқан қызметтің санаты бойынша ақпарат сұрату;
- 2) Нақты мемлекеттік қызметті алу үшін сайтты пайдалану бейнероликтерін жүктеу.

**Уәкілетті мемлекеттік орган**

- 1) Қызмет көрсету мерзімін қысқарту мақсатында ішкі бизнес-процестерді автоматтандыру бойынша тұрақты жұмыс жүргізу.

## **2.29 Балалар тамағы өнімдерін, тағамға тағамдық және биологиялық белсенді қоспаларды, генетикалық түрлендірілген объектілерді, бояғыштарды, дезинфекциялау, дезинсекциялау және дератизациялау құралдарын, сумен және тамақ өнімдерімен жанасатын материалдар мен бұйымдарды, химиялық заттарды, адам денсаулығына зиянды әсер ететін өнімдер мен заттардың жекелеген түрлерін мемлекеттік тіркеу немесе қайта тіркеу**

### *Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат:*

**Мемлекеттік қызметтің атауы:** 602014 «Балалар тамағы өнімдерін, тағамға тағамдық және биологиялық белсенді қоспаларды, генетикалық түрлендірілген объектілерді, бояғыштарды, дезинфекциялау, дезинсекциялау және дератизациялау құралдарын, сумен және тамақ өнімдерімен жанасатын материалдар мен бұйымдарды, химиялық заттарды, адам денсаулығына зиянды әсер ететін өнімдер мен заттардың жекелеген түрлерін мемлекеттік тіркеу немесе қайта тіркеу».

Қызмет коды: С29.

**Жауапты мемлекеттік орган:** Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрлігі.

**Мемлекеттік қызмет стандарты:** 17.04.2020ж. №ҚР ДСМ-39/2020.  
<http://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000020431>

**Қызметті көрсету нысаны:** электрондық (ішінара автоматтандырылған) және қағаз түрінде.

**Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру:**

1) көрсетілетін қызметті беруші - Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрлігінің тауарлар мен көрсетілетін қызметтердің сапасы мен қауіпсіздігін бақылау комитеті арқылы;

2) «электрондық үкіметтің» веб-порталы: [www.egov.kz](http://www.egov.kz) арқылы;

қайта тіркеу үшін-көрсетілетін қызметті берушінің кеңсесі арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру қызмет берушінің кеңсесі арқылы жүзеге асырылады.

**Қызмет алушылар:** жеке және заңды тұлғалар.

**Құны:** қызмет тегін көрсетіледі.

### **Зерттеудің негізгі нәтижелері**

Мемлекеттік қызметтің сапасын анықтау үшін «терең сұхбат» әдісімен зерттеу жүргізілді, сондай-ақ сараптамалық сауалнама жүргізілді. Осы әдіс шеңберінде мемлекеттік қызметтің рәсімдері мен сапасы мәселелері бойынша қызмет алушылармен бірқатар терең сұхбат жүргізілді. Терең сұхбаттарды талдау нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметті алу кезіндегі мынадай қиындықтар анықталды.

Қызмет тегін көрсетілетініне қарамастан, көп жағдайда "өнімдерді мемлекеттік тіркеу және қайта тіркеу..." алу үшін қажетті құжаттарды жинау және қалыптастыру кезінде көрсетілетін қызметті алушылар (көбінесе заңды тұлғалар, кәсіпкерлер) қосымша шығындарға ұшырасады. Сұхбат барысында қосымша шығындар 100 000-150 000 теңгеге дейін жетуі мүмкін екендігі анықталды. Бұл жағдай бірнеше себептерге байланысты. Біріншіден, егер қызметті алушы/кәсіпкер қызметті өз бетінше және/немесе алғаш рет алуды жоспарласа, құзыретті консультацияны талап ететін құжаттаманы қалыптастыруға қойылатын жоғары техникалық талаптардың болуы, осылайша қызметті алушылар көбінесе «толық аяқталған» сервисін ұсынатын, мемлекеттік қызметті алу үшін құжаттарды жинауға және беруге көмек көрсететін жеке компаниялардың қызметтеріне, сондай-ақ жеке зертханаларға жүгінген кезде қалыптасады. Екіншіден, қызмет алушы/кәсіпкер өз уақытын үнемдегісі келсе және делдал компанияларға жүгінсе.

Сонымен қатар, тілектер мен ұсыныстардың ішінде ең көп кездесетін тілек - бұл қызметті алу үшін құжаттарды жинау мен тапсыруға кететін уақытты қысқарту. Ережеге<sup>7</sup> сәйкес мемлекеттік қызметтің нақты мерзімі 15 жұмыс күнін құрағанына қарамастан, құжаттар топтамасын жинау және дұрыс қалыптастыру мерзімі 1 ай немесе одан да көп уақытты алады

<sup>7</sup> <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000020431#z599>

**Ұсыныстар:**

1. Құжаттарды толтыру ережелері мен стандарттары бойынша консультациялық (онлайн, колл-орталық) мүмкіндіктерді кеңейту, бұл құжаттарды жинау уақытын қысқартуға, құжаттар пакетін қайтару жағдайын төмендетуге және қажетті құжаттарды жинау процесінде қосымша шығындарды азайтуға мүмкіндік береді.

## 2.30 Дәрілік заттар мен медициналық бұйымдардың қауіпсіздігі, сапасы мен тиімділігі туралы қорытынды беру

### *Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат:*

**Мемлекеттік қызметтің атауы:** 602019 «Дәрілік заттар мен медициналық бұйымдардың қауіпсіздігі, сапасы мен тиімділігі туралы қорытынды беру».

Қызмет коды: С30.

**Жауапты мемлекеттік орган:** Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрлігі.

**Мемлекеттік қызмет стандарты:** ҚР Денсаулық сақтау министрінің м. а. 2020 жылғы 15 маусымдағы № ҚР ДСМ-65/2020 бұйрығымен 28.04.2015ж. №293 Бұйрықтың күші жойылды <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V1500011338>

**Қызметті көрсету нысаны:** электронды және қағаз түрінде.

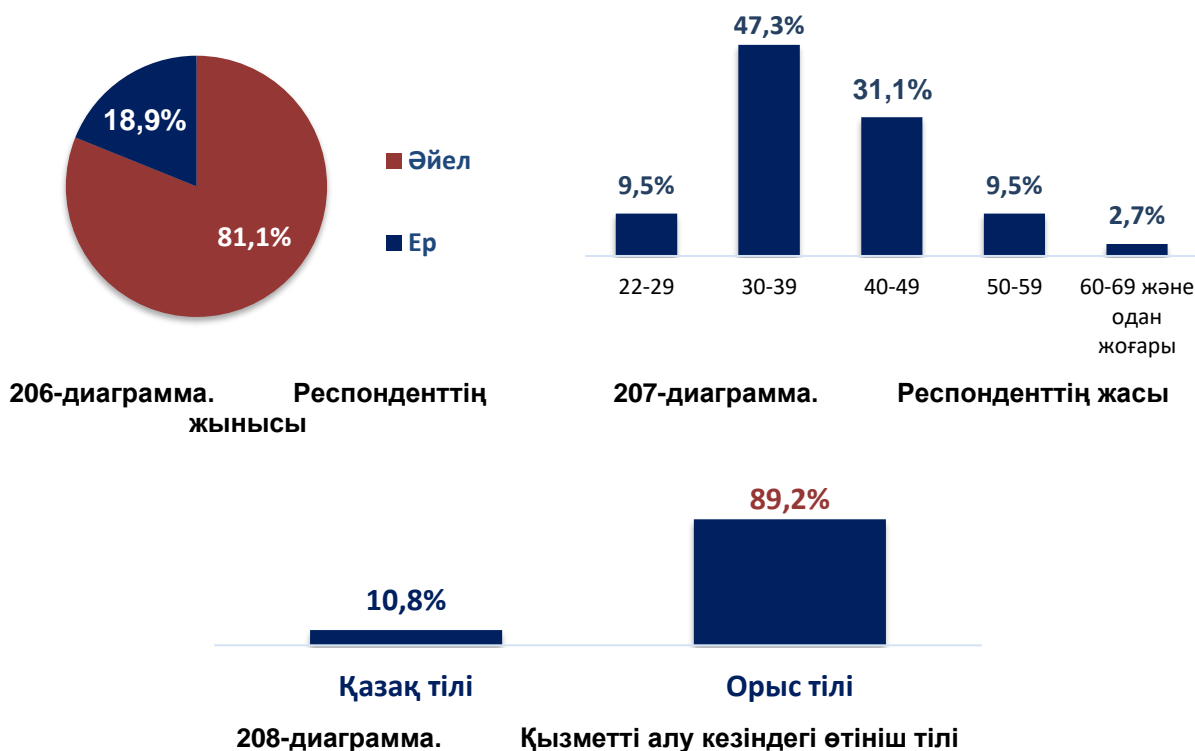
**Қызмет алушылар:** жеке және заңды тұлғалар.

**Құны:** Қызмет ақылы түрде көрсетіледі.

### Қоғамдық мониторинг нәтижелері

#### *Қызметті алушының әлеуметтік-демографиялық портреті*

Жаппай сауалнамаға 74 қызмет алушы қатысты (100%), оның 81,1%-ы әйелдер, 18,9%-ы ер адамдар. Бұл қызметке негізінен 30-39 жас аралығындағы (47,3%) және 40-49 жас аралығындағы (31,1%) адамдар жүгінді, 50-59 жас аралығындағы адамдар (9,5%), зейнет жасындағы (60- 69 және одан үлкендер - 2,7%) және 22-29 жастағылар (9,5%) сирек пайдаланады. Осылайша, бұл қызметке негізінен 30 бен 49 жас аралығындағы әйелдер жүгінеді.



Сондай-ақ сауалнама қызметке негізінен заңды тұлғалар жүгінгенін көрсетті (83,8%). Сұралғандардың 8,1% - жеке кәсіпкерлер және 8,1% - жеке тұлғалар. Мемлекеттік қызметті алушылардың көпшілігі (89,2%) өтініш білдірген кезде орыс тілін қолданды.

Респонденттердің 93,2%-ы тұрғылықты жері бойынша елді мекенде қызмет ала алды. Сұралғандардың 6,8%-ы тұрғылықты жері бойынша қызмет ала алмады.

*Мемлекеттік қызметтерді онлайн форматта алудың қолжетімділігі*

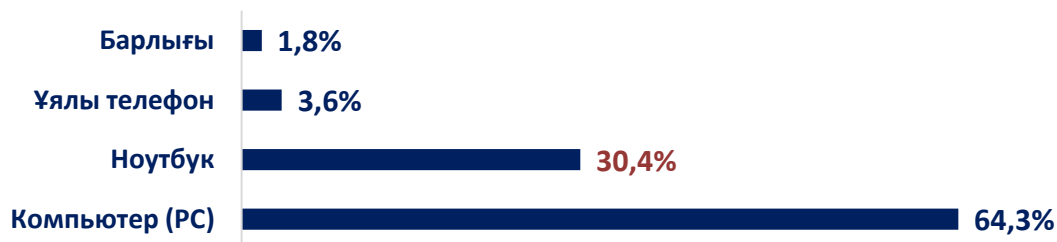
Сұралғандардың 75,7%-ы үйде интернет байланысы бар екенін, 24,3% жағдайда интернет байланысы жоқ екенін атап өтті. Респонденттердің 53,6%-ы интернет жылдамдығын орташа, 35,7%-ы жоғары немесе орташа деңгейден жоғары деп бағалайды. Сұралған мемлекеттік қызметті алушылардың 64,3%-ында компьютер, тағы 30,4%-ында ноутбук бар.

Осыған байланысты, респонденттердің көпшілігінде сол немесе басқа мемлекеттік қызметті алу үшін интернетке дербес қол жеткізу мүмкіндігі бар екенін атап өткен жөн.



209-диаграмма. Үйде интернет байланысының болуы

210-диаграмма. Интернет байланысының сапасы



211-диаграмма. Интернетке шығу (және электрондық қызметті алу) үшін қандай құрылғыны қолданасыз?

**Қызметті алушылардан жаппай сұрау нәтижесіндегі мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың негізгі көрсеткіштері:**

Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі: **77,6%**.

Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау (орташа балл): **4,69 балл**

Мемлекеттік қызметтер рейтингіндегі орны: **20**

**92-кесте. Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау критерийлері**

БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ	Қызмет ХҚКО-да менеджерден, оның ішінде өзіне-өзі қызмет көрсету аймағынан алынды		Қызмет өз бетінше, онлайн, порталда алынды		Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы	Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі
	Орташа балл	%	Орташа балл	%		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР / ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	4,75	75,0%	4,02	56,3%	4,69	77,6%
ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	4,90	95,0%	4,55	69,6%		
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	5,00	100,0%	4,58	72,3%		
РӘСІМ	5,00	100,0%	4,65	76,8%		
МЕРЗІМДЕР	4,75	75,0%	4,67	74,3%		
ШЫҒЫНДАР	4,94	81,3%	4,56	71,1%		
КЕРІ БАЙЛАНЫС	5,00	100,0%	4,25	40,0%		

БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ	Қызмет ХҚКО-да менеджерден, оның ішінде өзіне-өзі қызмет көрсету аймағынан алынды		Қызмет өз бетінше, онлайн, порталда алынды		Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы	Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі
	Орташа балл	%	Орташа балл	%		
<b>НӘТИЖЕ</b>	<b>4,75</b>	<b>75,0%</b>	<b>4,66</b>	<b>80,0%</b>		
Алу нысаны бойынша орташа мәні	<b>4,89</b>	<b>87,7%</b>	<b>4,49</b>	<b>67,5%</b>		

Менеджерге ХҚКО-ға жүгінген кезде қанағаттану деңгейі (87,7%, орташа балл – 4,89) онлайн өтінімді өз бетінше берген кездегіге (67,5%, орташа балл – 4,49) қарағанда жоғары.

#### *ХҚКО менеджеріне жүгінген кездегі бағалау*

ХҚКО-ға менеджерге жүгінген кезде ең жоғары баллдар «Ақпарат және коммуникациялар», «рәсімі» және «кері байланыс» (5,00 баллдан) критерийлері бойынша байқалады. Ең төмен баллдар «қызметкерлер» (4,75), «мерзімдер» (4,75) және «нәтиже» (4,75) өлшемшарттары бойынша байқалады. «Қызметкерлер» критерийінде респонденттер ХҚКО немесе уәкілетті мемлекеттік орган қызметкерлерінің біліктілігіне, жеделдігіне және клиентке бағдарлануына толық қанағаттанбайды. «Мерзімдер» критерийінде көрсетілетін қызметті алушылардың толық қанағаттанбауы кезек күту уақытына байланысты. Мүмкін, көрсетілетін қызметті беруші мен «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы қызмет көрсетуді ұйымдастыруға назар аударуы керек.

#### *Қызметті E-gov.kz, elicense.kz, <https://www.ndda.kz/> және ОБК порталы (dari.kz) арқылы онлайн алу кезінде бағалау*

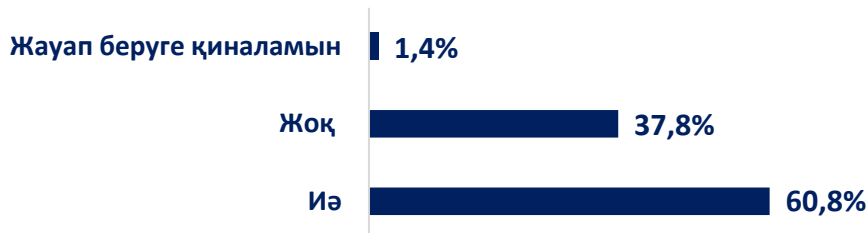
Онлайн қызметті алу кезінде ең төмен баллдар «виртуалды ассистент» (4,02) және «кері байланыс» (4,25) өлшемшарттары бойынша байқалады. Аталған критерийлер бойынша ең төменгі балл виртуалды ассистентті пайдалану ыңғайлылығына (3,93) және жіберілген сауалға жауаптың толықтығына (3,93) қанағаттанбауына байланысты белгіленді. Сондай-ақ, респонденттер шағымға жауап беру мерзіміне қанағаттанбады (4,00). Ең жоғары балл «нәтиже» (4,66) және «мерзімі» (4,67) критерийлері бойынша алынды.

Қызмет алушылардың сауалнама нәтижелері бойынша сұралғандардың 2,7%-ы қызмет алу үшін жеке байланыстар мен таныстарды пайдаланғанын атап өтті. Сұралғандардың 74%-ы аталған қызметті алу үшін оларға бейресми сыйақы (пара) берудің қажеті жоқ деп жауап берді.

#### *Кері байланыс, шағымдану*

Респонденттердің 10,9%-ы қызмет алу процесінде қиындықтар, проблемалар туындаған жағдайда шағым түсірді. 9,5%-ауызша, 1,4%-жазбаша түрде. Көбіне шағым 1414 ББО-ға (62,5%), мемлекеттік органға және техникалық қолдау қызметіне (әрқайсысы 12,5%) жіберілді. Шағым берген респонденттердің 12,5% қайда жүгінерін білмеген. 75% өз шағымына жауап алды.

#### *Колл-орталық:*



212-диаграмма.

Сіз колл-орталыққа жүгіндіңіз бе?



Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың 60,8%-ы колл-орталыққа хабарласты. Оның 91,1%-ы 1414 нөмірі бойынша. 1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмысы бойынша қызметті алушылардың қанағаттану деңгейі (3,78 балл) 1111 байланыс орталығының (5,00 балл) жұмысына қарағанда төмендігі байқалады. 1411 байланыс орталығының қанағаттанушылығының төмен деңгейі барлық үш көрсеткіш бойынша байқалады: қоңырау шалу жылдамдығы (2,93), оператор консультациясының құзыреттілігі (3,97) және сыпайылық және оператордың мәселені шешуге көмектесуге дайындығы (4,45).

**93-кесте. 1414 және 111 Бірыңғай байланыс орталығының жұмыс сапасын бағалау**

Колл-орталық	Колл-орталықтың жұмысын бағалау параметрлері	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1414	Қоңырау шалу жылдамдығы	2,93	17,1%	3,78	39,8%
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	3,97	39,0%		
	Сіздің мәселенізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	4,45	63,4%		
111	Қоңырау шалу жылдамдығы	5,00	100,0%	5,00	100,0%
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	5,00	100,0%		
	Сіздің мәселенізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	5,00	100,0%		

Көрсетілетін қызметті алушының түсініктемелерінде мемлекеттік қызметті алу процесінде 18,9% жағдайда мынадай қиындықтар туындағанын атап өтті:

- Төлем мәселесі, ыңғайсыз төлем әдісі (2,7%);
- Ақпаратты ұзақ күту керек, күту уақыты ұзақ, құжаттарды ұзақ күту керек (1,4%);
- Сайттағы мәселелер: іркіліс, кіру мүмкін емес, техникалық ақаулар (1,4%);
- Колл-орталығы қоңырауларға жауап бермейді, қоңырау шалу өте қиын (8.1%);
- Түсініксіз сайт, порталды жақсарту (1,4%);
- Қызметті табу түсініксіз және қиын (1,4%);
- Қосымша ақпарат болған жоқ (2,7%).

**94-кесте. Қызмет көрсетушілер бөлінісінде мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау**

Қызмет көрсетуші	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
ҚР ДСМ	4,80	83,8%
«Электрондық лицензиялау» порталы «Электрондық үкімет» порталы, дәрілік заттарды, медициналық мақсаттағы бұйымдар мен медициналық техниканы сараптау ұлттық орталығы	4,42	64,2%
«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы (өзіне-өзі қызмет көрсету аймағы)	4,90	90,3%



Бағалау жауапкершілік аймағына байланысты көрсетілетін қызметті берушілер арасында бөлінген кезде, осы қызметті ХҚКО-да өзіне-өзі қызмет көрсету аймағында алған кезде қызмет көрсету сапасына неғұрлым жоғары баға берілді - орташа балл 4,90 және қанағаттану деңгейі 90,3%, сондай-ақ Министрлік атқарылған жұмыс үшін жоғары баға алды - орташа балл 4,80 және қанағаттану деңгейі 83,8%.

#### **Мемлекеттік қызметтің сапасын жақсарту бойынша ұсынымдар:**

1414 Бірыңғай байланыс орталығы

- 1414 нөмірі бойынша қоңырау шалу мүмкіндігі мен жылдамдығын жақсарту (желіде күту уақыты);
- 1414 Бірыңғай байланыс орталығы операторларының біліктілігі мен құзыреттілігін арттыру бойынша тұрақты жұмыс жүргізу.
- **«Электрондық үкіметтің» веб-порталы**
- Виртуалды ассистенттің жұмысын жақсарту, атап айтқанда, виртуалды ассистентке жүгінген кезде қызмет алушы алынатын қызмет бетінде орналасқан қызметтің санаты бойынша ақпарат сұрату;
- Халықтың өтінімдеріне жауаптарды қалыптастыру процестерін жеделдету.

#### **Уәкілетті мемлекеттік орган**

- Қызмет үшін төлем әдістерін жеңілдету мүмкіндігін қарастыру, оның ішінде онлайн;
- Қызмет алушылардың шағымдарына кері байланыс беруді қадағалау.

## 2.31 «Алтын» алқа», «Күміс алқа» алқаларымен наградталған немесе бұрын «Батыр ана» атағын алған, I және II дәрежелі «Ана даңқы» ордендерімен наградталған көп балалы аналарға мемлекеттік жәрдемақыны тағайындау

### Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат:

**Мемлекеттік қызметтің атауы:** 402011 «Алтын» алқа», «Күміс алқа» алқаларымен наградталған немесе бұрын «Батыр ана» атағын алған, I және II дәрежелі «Ана даңқы» ордендерімен наградталған көп балалы аналарға мемлекеттік жәрдемақыны тағайындау».

Қызмет коды: С31.

**Жауапты мемлекеттік орган:** Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі.

**Мемлекеттік қызмет стандарты:** 14.05.2020ж. №175. <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000020638>

**Қызметті көрсету нысаны:** Электрондық (толық автоматтандырылған, ішінара автоматтандырылған) және (немесе) қағаз түрінде.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру:

- 1) «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» коммерциялық емес акционерлік қоғамы;
- 2) ұялы байланыстың абоненттік құрылғысы арқылы жүзеге асырылады.

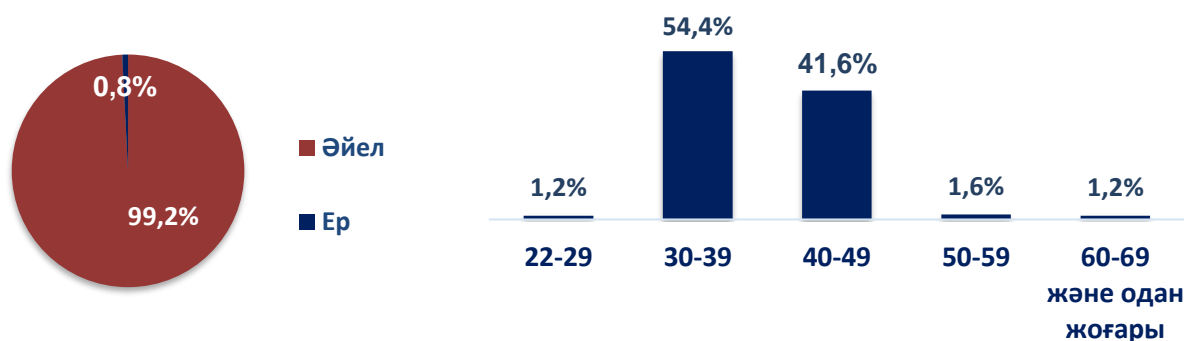
**Қызмет алушылар:** жеке тұлғалар.

**Құны:** тегін.

### Қоғамдық мониторинг нәтижелері

#### Қызметті алушының әлеуметтік-демографиялық портреті

Жаппай сауалнамаға 250 қызмет алушы қатысты (100%), оның 99,2%-ы әйелдер, 0,8%-ы ер адамдар. Қызметке негізінен 30 жастан 39 жасқа дейінгі жастағы адамдар (54,4%) және 40-49 жастағы адамдар (41,6%) жүгінді; 50-59 жастағы адамдар (1,6%), зейнеткерлік жас (60-69 жас және одан жоғары - 1,2%) және 22-29 жастағылар (1,2%) қызметті өте сирек пайдаланаған. Осылайша, қызметке негізінен 30 жастан 49 жасқа дейінгі әйелдер жүгінеді.



213-диаграмма. Респонденттің жынысы

214-диаграмма. Респонденттің жасы



Респонденттерді жіктеу кезінде заңды, азаматтық (тіркеу мәртебесі), сондай-ақ қызметке (оның ішінде қызмет берушінің ғимаратына) қол жетімділікке қосымша қажеттіліктер ескерілгенін атап өткен жөн. Сауалнама көрсеткендей, негізінен

Қазақстан Республикасының резиденттері болып табылатын жеке тұлғалар ғана қызметке жүгінеді (99,2%), қызмет алушылардың 94,8% қол жетімділіктің қосымша шарттары қажет екенін көрсетпеген. Мемлекеттік қызмет алушылардың көп бөлігі (76%) өтініш беру кезінде қазақ тілін қолданған.

### Қызметті алушылардан жаппай сұрау нәтижесіндегі мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі: **76%**

Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау (орташа балл): **4,56 балл**

Мемлекеттік қызметтер рейтингіндегі орны: **42**

#### 95-кесте. Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау критерийлері

БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ	Қызмет ХҚКО-да менеджерден алынды		Қызмет мемлекеттік органнан алынды		Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы	Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі
	Орташа балл	%	Орташа балл	%		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР / ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	4,73	83,3%	4,85	87,2%	<b>4,56</b>	<b>76,0%</b>
ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	4,77	83,6%	4,68	72,5%		
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	4,75	86,3%	4,71	81,3%		
РӘСІМ	4,89	93,6%	4,60	74,2%		
МЕРЗІМДЕР	4,66	83,2%	4,75	73,3%		
ШЫҒЫНДАР	4,76	80,9%	4,47	68,4%		
КЕРІ БАЙЛАНЫС	4,00	60,0%	3,00	25,0%		
НӘТИЖЕ	4,75	85,9%	4,63	76,7%		
Алу нысаны бойынша орташа мәні	<b>4,67</b>	<b>82,1%</b>	<b>4,46</b>	<b>69,8%</b>		

ХҚКО-ға (менеджерге) жүгінген кезде қанағаттану деңгейі-82,1%, орташа балл – 4,67.

#### *Менеджерге ХҚКО жүгіну кезіндегі бағалау*

ХҚКО менеджерге жүгінген кезде ең төмен баллдар «кері байланыс» және «мерзімдер» критерийлері бойынша байқалады. Осылайша, ең төменгі балл респонденттердің шағымдану шаралары бойынша (3,20), қызмет алу бойынша қадамдық нұсқаулық (ақпарат, кеңес) (4,60), ақпаратқа қол жеткізу мүмкіндіктері (мысалы, интернет, телефон және т.б. (4,63), күту уақытының қолайсыздығы, қызмет көрсету орнындағы кезектің болуы (4,63) және қызметкерлердің жылдамдығы (4,65) бойынша қанағаттанбауына байланысты белгіленді. Қызмет алуға шығындардың болмауы (4.91), қазақ және орыс тілдерін таңдай білу (құжаттарды толтыру, байланыс үшін) (4.91), ғимаратқа қол жетімділік (мысалы, ғимаратқа кіруге және онда болуға ешқандай кедергі болған жоқ - 4.89) сияқты көрсеткіштер бойынша ең жоғары балл алынды.

#### *Қызметті онлайн, өз бетінше алу кезіндегі бағалау*

Онлайн қызметті алу кезінде ең төмен баллдар «кері байланыс» және «рәсімдер» критерийлері бойынша байқалады. Осылайша, ең төменгі балл шағым беру бойынша қабылданған шараларға (2,00), өз шағымына жауап алуға (4,00) қанағаттанбауына, қызметті алуға қосымша шығындарға (жол жүру, фото, ксерокөшірме) – 4,38, сондай-ақ электрондық қызметті алу үшін порталға (онлайн-алаңға) қажетті/талап етілетін құжаттарды жүктеу қиындықтарына (4,48) байланысты

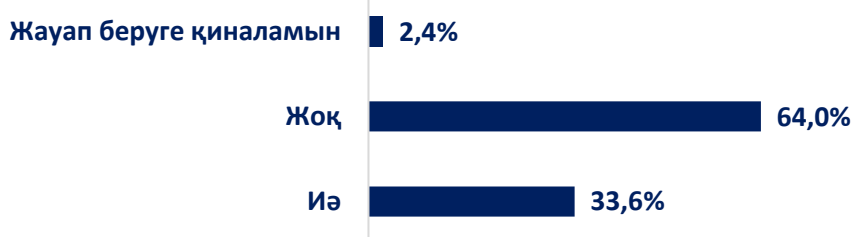
белгіленді. Ең жоғары бағалар «виртуалды ассистент» (4,85) және «ақпарат және коммуникациялар» (4,71) критерийлері бойынша алынды.

Қызмет алушылардың сауалнама нәтижелері бойынша сұралғандардың 2,8%-ы қызмет алу үшін жеке байланыстар мен таныстарды пайдаланғандарын атап өтті, сұралғандардың тек 0,4%-ы осы қызметті алу үшін бейресми сыйақы (пара) беру қажеттілігі туралы сұраққа жауап беруге қиналды.

#### *Кері байланыс, шағымдану*

Қызмет алу процесінде туындаған проблемалар, қиындықтар кезінде шағыммен жүгіну туралы сұраққа респонденттердің 4,4%—ы оң жауап берді, бұл ретте респонденттердің 3,2%-ы ауызша шағыммен, ал респонденттердің 1,2%-ы жазбаша/электрондық нысанда жүгінді. Респонденттер шағым беру үшін әртүрлі инстанцияларды пайдаланды: 45,5%-ы мемлекеттік органның кеңсесіне, 9,1%-ы 1414 Бірыңғай байланыс орталығына жүгінді, 9,1%-ы порталда «көмек» функциясын пайдаланды, 9,1%-ы Нұр-Отан партиясына жазды. Шағыммен жұмыс бойынша қанағаттану деңгейі 28,6% құрады.

#### *Колл-орталық:*



#### **216-диаграмма. Сіз колл-орталығына жүгіндіңіз бе?**

Респонденттердің 33,6%-ы колл-орталыққа жүгіну туралы сұраққа оң жауап берді. Қызметті алушылардың 1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмысы бойынша қанағаттану деңгейінің (4,17 балл) 1411 байланыс орталығының жұмысына (3,49 балл) қарағанда жоғарылығы байқалады. 1411 колл-орталығының жұмысына қанағаттанудың төмен деңгейі барлық үш көрсеткіш бойынша байқалады: қоңырау шалу жылдамдығы (4,00), оператор консультациясының құзыреттілігі (4,00) және сыпайылық және оператордың мәселені шешуге көмектесуге дайындығы (4,00).

#### **96-кесте. 1414 және 1411 Бірыңғай байланыс орталығының жұмыс сапасын бағалау**

Колл-орталық	Колл-орталықтың жұмысын бағалау параметрлері	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1414	Қоңырау шалу жылдамдығы	4,22	56,30%	4,49	69,6%
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	4,51	71,30%		
	Сіздің мәселенізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	4,73	81,30%		
1411	Қоңырау шалу жылдамдығы	4,00	50,00%	4,17	50,0%
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	4,00	50,00%		
	Сіздің мәселенізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	4,50	50,00%		

Көрсетілетін қызметті алушының түсініктемелері арасында мемлекеттік қызметті алу процесінде 16,4% жағдайда мынадай қиындықтар туындағанын атап өтті:

- Ақпаратты ұзақ күту керек, күту уақыты ұзақ, құжаттарды ұзақ күту керек (2,8%);
- Колл-орталығы қоңырауларға жауап бермейді, қоңырау шалу өте қиын (2,8%);

- Нәтижені ұзақ күттік, артық шығын шықты (1,6%);
- Қайта қарастырылуда. Бірнеше рет өтінім беруге тура келді (1,2%);
- Кезек болды (1,2%);
- Әкемнің атын қате жазды. Құжаттағы қателер (0,8%);
- Сайттағы проблемалар: іркіліс, кіру мүмкін емес, техникалық ақаулар (0,4%);
- Жауап алу қиын (0,4%);
- E-gov жүйесі күрделі, оны жаңарту қажет (0,4%).

**97-кесте. Қызмет көрсетушілер бөлінісінде мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау**

Қызмет көрсетуші	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
ҚР ЕХӘҚМ	4,77	85,4%
«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы" КЕАҚ	4,67	82,1%

Жауапкершілік аймақтарына сәйкес қызмет көрсетушілер арасында бағаларды бөлу кезінде мемлекеттік корпорация қызмет алушылардың жоғары бағасын алады – орташа балл 4,67 және қанағаттану деңгейі 82,1%, Министрлік сондай-ақ атқарылған жұмыс үшін жоғары бағаланды - орташа балл 4,77 және қанағаттану деңгейі 85,4%.

**Мемлекеттік қызметтің сапасын жақсарту бойынша ұсынымдар:**

**1414 Бірыңғай байланыс орталығы**

- 1414 нөмірі бойынша қоңырау шалу мүмкіндігі мен жылдамдығын (желіде күту уақыты) жақсарту;
- 1414 Бірыңғай байланыс орталығы операторларының біліктілігі мен құзыреттілігін арттыру бойынша тұрақты жұмыс жүргізу

**«Электрондық үкіметтің» веб-порталы**

- Виртуалды ассистенттің жұмысын жақсарту, атап айтқанда, виртуалды ассистентке жүгінген кезде қызмет алушы алынатын қызмет бетінде орналасқан қызметтің санаты бойынша ақпарат сұрату;
- Нақты мемлекеттік қызметті алу үшін сайтты пайдалану бейнероликтерін жүктеу.

**Уәкілетті мемлекеттік орган**

- Қызметті автоматтандыру;
- Жәрдемақыларды «Қазақстан Халық Банкі» АҚ-мен шектелмей, барлық екінші деңгейдегі банктердің шоттарына аудару мүмкіндігін қарастыру»;
- Қызмет алушылардың шағымдарына кері байланыс беруді қадағалау;
- Қызмет көрсету мерзімін қысқарту мақсатында ішкі бизнес-процестерді оңтайландыру мәселесін пысықтау.

## 2.32 Баланың туылуына және бала күтіміне байланысты жәрдемақы тағайындау

### Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат:

**Мемлекеттік қызметтің атауы:** 402008 «Баланың туылуына және бала күтіміне байланысты жәрдемақы тағайындау».

Қызмет коды: С32.

**Жауапты мемлекеттік орган:** Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі.

**Мемлекеттік қызмет стандарты:** 14.05.2020ж. №175. <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000020638>

**Қызметті көрсету нысаны:** Электрондық (толық автоматтандырылған, ішінара автоматтандырылған) және (немесе) қағаз түрінде.

**Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру:**

- 1) «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» коммерциялық емес акционерлік қоғамы;
- 2) [www.e.gov.kz](http://www.e.gov.kz) «электрондық үкіметтің» веб-порталы арқылы жүзеге асырылады.

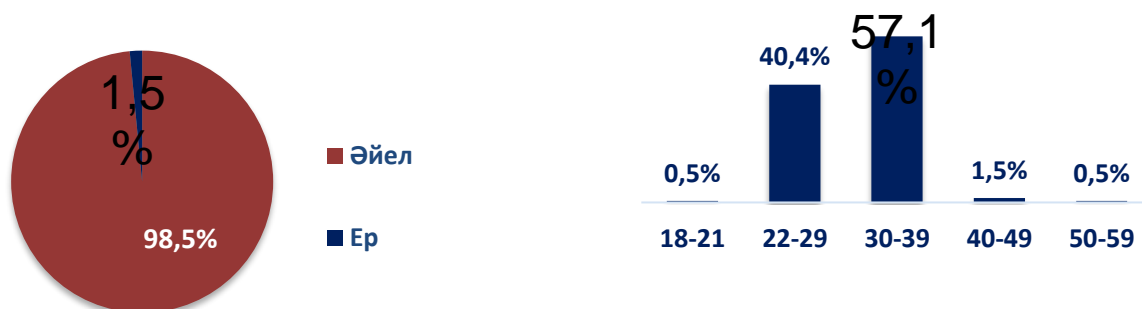
**Қызмет алушылар:** жеке тұлғалар.

**Құны:** тегін.

### Қоғамдық мониторинг нәтижелері

#### Қызметті алушының әлеуметтік-демографиялық портреті

Жаппай сауалнамаға 198 қызмет алушы қатысты (100%), оның 98,5%-ы әйелдер, 1,5%-ы ер адамдар. Қызметті негізінен 30 жастан 39 жасқа дейінгі жастағы адамдар (57,1%) және 22 жастан 29 жасқа дейінгілер (40,4%) пайдаланаған, 40-49 жастағы адамдар (1,5%), 18-21 жас және зейнетке дейінгі жастағылар (50-59 жас, әрқайсысы 0,5%) сирек жүгінген. Осылайша, қызметті негізінен 22 жастан 39 жасқа дейінгі әйелдер пайдаланған.



217-диаграмма.

Респонденттің жынысы

218-диаграмма.

Респонденттің жасы



219-диаграмма.

Қызметті алу кезіндегі өтініш тілі

Сондай-ақ, респонденттердің жіктемесі тіркеудің заңды, азаматтық мәртебесін, сондай-ақ көрсетілетін қызметке (оның ішінде көрсетілетін қызметті берушінің ғимаратына) қол жеткізудің қосымша қажеттіліктерін ескергенін атап өткен жөн. Сауалнама көрсеткендей, 99,5% ҚР резиденттері болып табылады. Көрсетілетін қызметті алушылардың 98,5%-ы қол жеткізудің қосымша шарттары талап етілетінін

көрсеткен жоқ. Қызметке жүгінген кезде негізінен қазақ тілін қолданатын респонденттер жүгінді (70%).

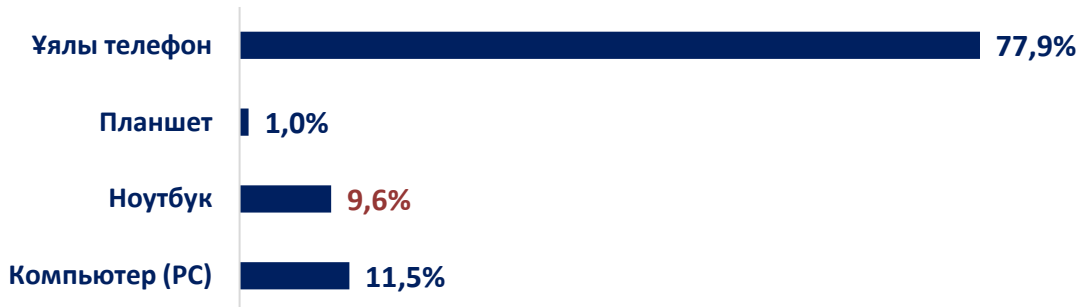
**Мемлекеттік қызметтерді онлайн форматта алудың қолжетімділігі**

Респонденттердің тек 52,5%-ы үйде интернет байланысы бар екенін атап өтті, 50% жағдайда олар интернеттің жылдамдығын орташа, ал 24%-ы жоғары деп бағалайды. 21,1%-ы интернетке шығу үшін, жұмыс істеу үшін ноутбук не компьютер бар екенін көрсетті, көбінесе респонденттер ұялы телефонды пайдаланады (77,9%). Осылайша, сұралғандардың жартысы үшін ғана қандай да бір мемлекеттік қызметті алу үшін интернетке дербес шығу мүмкіндігі бар. Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың 10,1%-ы тұрғылықты елді мекенде мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігі болмағанын атап өтті. Тиісінше, 64,6%-ы ХҚКО қызметкерлерінің көмегін пайдалана отырып, өзіне-өзі қызмет көрсету аймағында ХҚКО-да қызмет алды, бұл тұтастай алғанда қызметті онлайн, өз бетінше алудың қандай да бір қиындықтарын куәландырады.

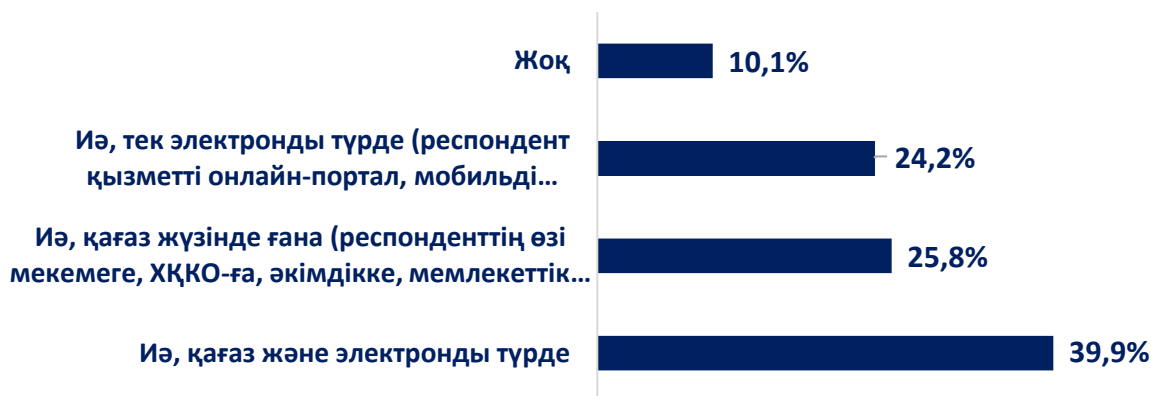


220-диаграмма. Үйде интернет байланысының болуы

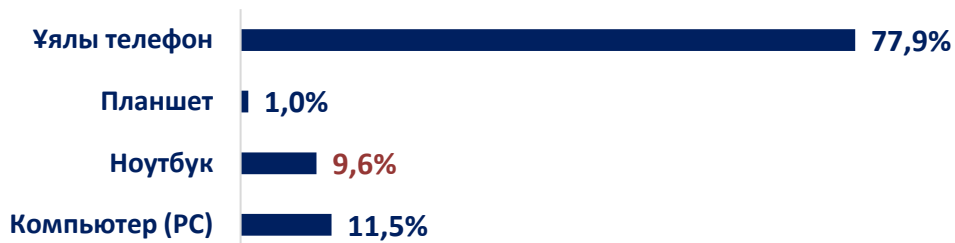
221-диаграмма. Интернет байланысының сапасы



222-диаграмма. Интернетке шығу (және электрондық қызметті алу) үшін қандай құрылғыны қолданасыз?



223-диаграмма. Сіздің тұрғылықты жеріңізде мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігіңіз болды ма?



224-диаграмма. Мемлекеттік қызметті алу нысаны

**Қызметті алушылардан жаппай сұрау нәтижесіндегі мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың негізгі көрсеткіштері:**

Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі: **85,9%**

Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау (орташа балл): **4,78 балл**

Мемлекеттік қызметтер рейтингіндегі орны: **6**

**98-кесте. Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау критерийлері**

БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ	Қызмет ХҚКО-да менеджерден, оның ішінде өзіне-өзі қызмет көрсету аймағынан алынды		Қызмет өз бетінше, онлайн, порталда алынды		Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы	Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі
	орташа балл	қанағаттану деңгейі	орташа балл	қанағаттану деңгейі		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР / ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	4,78	88,3%	4,60	74,7%	<b>4,78</b>	<b>85,9%</b>
ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	4,76	85,9%	4,61	71,8%		
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	4,85	91,3%	4,61	75,7%		
РӘСІМ	4,83	91,7%	4,79	85,7%		
МЕРЗІМДЕР	4,73	84,8%	4,80	90,0%		
ШЫҒЫНДАР	4,84	83,6%	4,82	85,0%		
КЕРІ БАЙЛАНЫС			5,00	100,0%		
НӘТИЖЕ	4,90	94,5%	4,73	82,9%		
Алу нысаны бойынша орташа мәні	<b>4,81</b>	<b>88,6%</b>	<b>4,74</b>	<b>83,2%</b>		

ХҚКО-ға (менеджерге, өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына, әкімдікке) жүгінген кезде қанағаттану деңгейі «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы өз бетінше онлайн берген кезге (83,2%, орташа балл-4,74) қарағанда жоғары (88,6%, орташа балл-4,81).

Көрсетілетін қызметті алушылардың қанағаттану деңгейі 2018 жылмен салыстырғанда айтарлықтай өскенін атап өту қажет (73,4%, орташа балл – 4,67).

*ХҚКО менеджерге, өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына, әкімдікке жүгінген кезде бағалау*

ХҚКО менеджерге, өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына және қала (облыс, аудан) әкімдігіне жүгінген кезде ең төмен баллдар «мерзімдер» (4,73) және «қолжетімділік пен ыңғайлылық» (4,76) критерийлері бойынша байқалады. Осылайша, респонденттердің қызметкерлердің жеделдігіне (4,72), қызметті алуға қосымша шығындарға (4,72), көрсетілетін қызметті беруші ғимаратының орналасу ыңғайлығына (4,73) қанағаттанбауына байланысты ең төменгі балл белгіленді. Ең жоғары бағалар қызмет алу үшін қосымша бейресми шығындар (4,95), қызмет нәтижесіне қанағаттану (4,90), қажетті қызметкерлер мен кабинеттерді іздеу жеңілдігі (4,92), түсінікті және пайдалы қажетті көрсеткіштердің болуы (4,90) көрсеткіштері бойынша алынды.



### Қызметті онлайн, өз бетінше алу кезіндегі бағалау

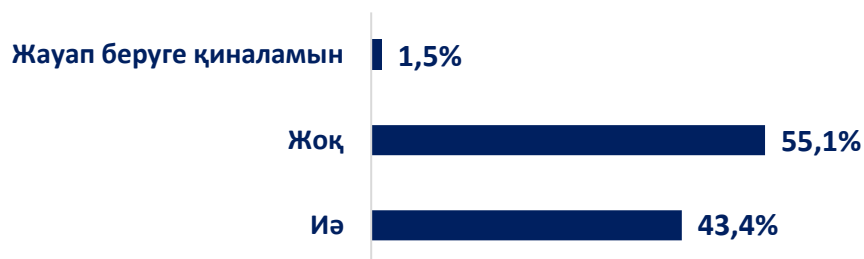
Онлайн қызметті алу кезінде ең төмен баллдар «виртуалды ассистент» (орташа балл - 4,60), «Ақпарат және коммуникациялар» (орташа балл - 4,61) және «қолжетімділік пен ыңғайлылық» (4,61) критерийлері бойынша байқалады. Осылайша, ең төменгі балл респонденттердің порталда (онлайн-алаңда) қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығы бөлігінде қанағаттанбауына байланысты – 4,35, ЭЦҚ алудың қарапайымдылығы (4,40), электрондық қызметті алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығы (4,50) бойынша белгіленді. Ең жоғары бағалар кері байланыс (5,00), электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау процесі толық автоматтандырылған (онлайн алуға болады) (4,93), қызметті (байланыс, пара) алуға қосымша, бейресми шығындардың болмауы (4,94) сияқты көрсеткіштер бойынша алынды.

Қызмет алушылардан алынған сауалнама нәтижелері бойынша сұралғандардың 4,5%-ы қызмет алу үшін жеке байланыстар мен таныстарды пайдаланғанын атап өтті, бұл ретте сұралғандардың ешқайсысы осы қызметті алу үшін бейресми сыйақы (пара) беру қажеттілігін растамады. Айта кетерлігі, мемлекеттік қызметті алу кезінде жеке байланыстарды пайдаланудың негізгі себептері 1% - уақыттың жетіспеушілігі, 0,5% - мемлекеттік қызметті алу рәсімін жылдамдату қажеттілігі, ақпарат алу үшін пайдалану, сондай-ақ 0,5% - қызмет беруші қызметкерлері тарапынан бастама (қажетті құжатты алу үшін) болып табылады.

### Кері байланыс, шағымдану

Қызмет алу процесінде туындаған проблемалар, қиындықтар кезінде шағыммен жүгіну туралы сұраққа респонденттердің 1%-ы оң жауап берді, бұл ретте респонденттердің 0,5%-ы ауызша шағыммен, ал респонденттердің 0,5%-ы жазбаша/электрондық нысанда жүгінді. Барлық респонденттер 1414 Бірыңғай байланыс орталығына шағыммен жүгінді, шағыммен жұмыс бойынша қанағаттану деңгейі 100% құрады.

### Колл-орталық



225-диаграмма. Колл-орталыққа жүгіну

Сұралғандардың 43,4%-ы колл-орталыққа жүгінгендерін растады, 1414 және 1411 Бірыңғай байланыс орталығының және 109 қызметінің жұмысы бойынша қызметті алушылардың қанағаттанушылығының жоғары деңгейі байқалады. Қоңырау шалу жылдамдығы (3,53) бөлігінде 1414 бірыңғай колл-орталығының жұмысы бойынша ең төмен балл байқалады.

### 99-кесте. 1414, 1411 және 109 Бірыңғай байланыс орталығының жұмыс сапасын бағалау

Колл-орталық	Колл-орталықтың жұмысын бағалау параметрлері	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1414	Қоңырау шалу жылдамдығы	3,53	35,50%	4,06	54,8%
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	4,22	59,20%		

Колл-орталық	Колл-орталықтың жұмысын бағалау параметрлері	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
	Сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	4,43	69,70%		
1411	Қоңырау шалу жылдамдығы	4,50	40,00%	4,75	60,0%
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	5,00	80,00%		
	Сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	4,75	60,00%		
109	Қоңырау шалу жылдамдығы	5,00	100,00%	5,00	100,0%
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	5,00	100,00%		
	Сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	5,00	100,00%		

Көрсетілетін қызметті алушының түсініктемелері арасында мемлекеттік қызметті алу процесінде 11,6% жағдайда мынадай қиындықтар туындағанын атап өтті:

- Колл-орталығы қоңырауларға жауап бермейді, қоңырау шалу өте қиын (3,5%);
- Сайттағы проблемалар: іркіліс, кіру мүмкін емес, техникалық ақаулар (1,5%);
- Мамандардың жұмыс сапасын арттыру: сауаттылық, сыпайылық, құзыреттілік, жеделділік (1,5%);
- 1414 байланыс орталығында білікті қызметкерлер жоқ, олар ештеңе білмейді (1%);
- Интернет мәселелері (1%);
- Ақпаратты ұзақ күту керек, күту уақыты ұзақ, құжаттарды ұзақ күту керек (0,5%);
- Нұсқаулық түсініксіз болды (0,5%);
- Құжаттармен проблемалар болды (0,5%);
- ЭЦҚ алу қиын (0,5%).

**100-кесте. Қызмет көрсетушілер бөлінісінде мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау**

Қызмет көрсетуші	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
ҚР ЕХӘҚМ	4,83	88,0%
«Электрондық үкімет» порталы	4,67	78,5%
«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ	4,79	88,3%

Жауапкершілік аймағына сәйкес қызмет көрсетушілер арасында бағаларды бөлу кезінде Министрлік атқарылған жұмысқа ең жоғары баға алады – орташа балл 4,83 және қанағаттану деңгейі 88,0%, сондай-ақ мемлекеттік корпорацияның осы

мемлекеттік қызметті ұсыну жөніндегі қызметі жақсы бағаланған - орташа балл 4,79 және қанағаттану деңгейі 88,3%. Сонымен қатар, онлайн қызметті өз бетінше алу мүмкіндігі төмен –орташа балл 4,67 және қанағаттану деңгейі 78,5%.

## **Мемлекеттік қызметтің сапасын жақсарту бойынша ұсынымдар:**

### **1414 Бірыңғай байланыс орталығы**

- 1414 нөмірі бойынша қоңырау шалу мүмкіндігі мен жылдамдығын (желіде күту уақыты) жақсарту;
- 1414 Бірыңғай байланыс орталығы операторларының біліктілігі мен құзыреттілігін арттыру бойынша тұрақты жұмыс жүргізу

### **«Электрондық үкіметтің» веб-порталы**

- Виртуалды ассистенттің жұмысын жақсарту, атап айтқанда, виртуалды ассистентке жүгінген кезде қызмет алушы алынатын қызмет бетінде орналасқан қызметтің санаты бойынша ақпарат сұрату;
- Нақты мемлекеттік қызметті алу үшін сайтты пайдалану бейнероликтерін жүктеу.

### **Уәкілетті мемлекеттік орган**

- Жәрдемақыларды «Қазақстан Халық Банкі» АҚ-мен шектелмей, барлық екінші деңгейдегі банктердің шоттарына аудару мүмкіндігін қарастыру»;
- Қызмет алушылардың шағымдарына кері байланыс беруді қадағалау;
- Қызмет көрсету мерзімін қысқарту мақсатында ішкі бизнес-процестерді оңтайландыру мәселесін пысықтау.

## 2.33 Бақылау-касса машиналарын (БКМ) есепке қою және есептен шығару

### Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат:

**Мемлекеттік қызметтің атауы:** 1601015 «Бақылау-касса машиналарын (БКМ) есепке қою және есептен шығару».

Қызмет коды: С33.

**Жауапты мемлекеттік орган:** Қазақстан Республикасы Қаржы министрлігі.

**Мемлекеттік қызмет стандарты:** 01.06.2020 ж. №554. <http://zan.gov.kz/client/#!/doc/143458/rus/65>

**Қызметті көрсету нысаны:** қағаз түрінде, электронды.

**Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру:**

1) Қазақстан Республикасы Қаржы министрлігі Мемлекеттік кірістер комитетінің аудандар, қалалар және қалалардағы аудандар бойынша, арнайы экономикалық аймақтар аумақтарындағы аумақтық органдары (бұдан әрі –қызмет беруші) арқылы;

2) қызмет берушінің қызмет көрсету орталығы арқылы;

3) «электрондық үкіметтің» веб-портал арқылы жүзеге асырылады.

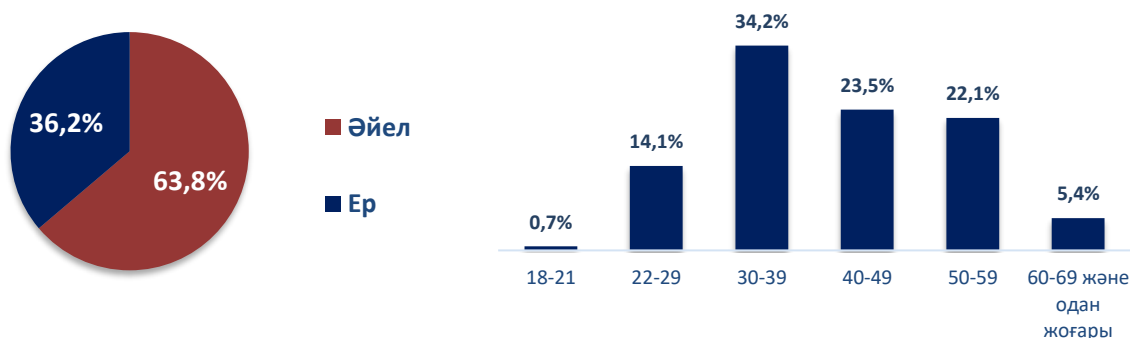
**Қызмет алушылар:** жеке және заңды тұлғалар.

**Құны:** қызмет тегін көрсетіледі.

### Қоғамдық мониторинг нәтижелері

#### Қызметті алушының әлеуметтік-демографиялық портреті

Сауалнамаға 149 қызмет алушы қатысты (100%), оның 63,8%-ы әйелдер, 36,2%-ы ер адамдар. Қызметке негізінен 30-дан 39 жасқа дейінгі жас тобы (34,2%) жүгінді, қызметті 40-49 жастағы (23,5%) және 50-59 жастағы (22,1%) адамдар аз пайдаланды. Қызметті 22-29 жас аралығындағы жастар (14,1%) және 60-69 жас аралығындағы зейнеткерлік және зейнеткерлік жастағы адамдар (5,4%) сирек пайдаланады. 18-21 жас аралығындағы жастар іс жүзінде бұл қызметті пайдаланбайды (0,7%).



226-диаграмма. Респонденттің жынысы

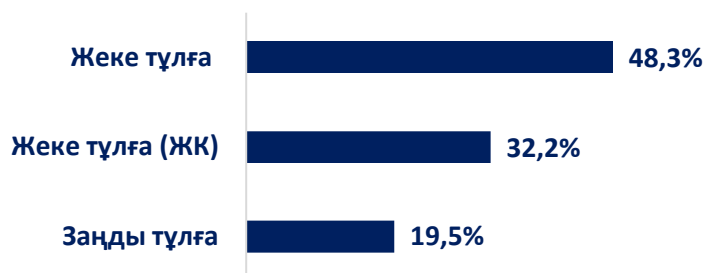
227-диаграмма. Респонденттің жасы



228-диаграмма. Қызметті алу кезіндегі өтініш тілі

Сондай-ақ, респонденттердің сыныптамасы тіркеудің заңды, азаматтық мәртебесін, сондай-ақ көрсетілетін қызметке (оның ішінде көрсетілетін қызметті

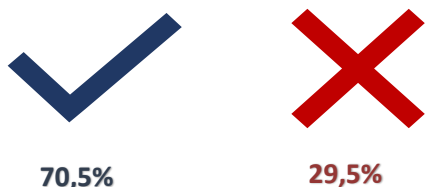
берушінің ғимаратына) қол жеткізудің қосымша қажеттіліктерін ескергенін атап өткен жөн. Сауалнама көрсеткендей, қызметке жеке тұлғалар (48,3%) жиі жүгінеді, жеке кәсіпкерлер (32,2%) сиректеу және заңды тұлғалар (19,5%) одан да сирек пайдаланады.



229-диаграмма. Қызмет алушының заңды мәртебесі

*Мемлекеттік қызметтерді онлайн форматта алудың қолжетімділігі*

Респонденттердің көпшілігі (70,5%) үйде интернет байланысы бар екенін және 51,4% жағдайда интернет жылдамдығын орташа деп бағалайды. Интернеттің сапасын респонденттердің 35,3%-ы жоғары және орташадан жоғары деп бағалады, ал 13,2%-ы оны төмен және орташадан төмен деп бағалады. Сондай-ақ, қызмет алушылардың көп бөлігі (54,3%) электронды қызметті алу үшін ұялы телефонды пайдаланады, 21,9% ноутбук, респонденттердің осындай мөлшері (21,9%) компьютерді пайдаланады, респонденттердің тек 1%-ы интернетке қосылуға және электрондық форматтағы қызметтерді алуға арналған қажетті гаджеттердің жоқтығын атап өтті.



230-диаграмма. Үйде интернет байланысының болуы



231-диаграмма. Интернет байланысының сапасы



232-диаграмма. Интернетке шығу (және электрондық қызметті алу) үшін қандай құрылғыны қолданасыз?



233-диаграмма. Сіздің тұрғылықты жеріңізде мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігіңіз болды ма?

Дегенмен, респонденттердің тек 45,6%-ы электрондық нысанда қызмет алды.

**Қызметті алушылардан жаппай сұрау нәтижесіндегі мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың негізгі көрсеткіштері:**

Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі: **83,1%**

Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау (орташа балл): **76 балл**

Мемлекеттік қызметтер рейтингіндегі орны: **11**

**101-кесте. Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау критерийлері**

БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ	Қызмет ХҚКО-да өзіне-өзі қызмет көрсету аймағынан алынды		Қызмет өз бетінше, онлайн, порталда алынды		Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы	Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі
	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР / ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	4,81	86,9%	4,50	65,0%	<b>4,76</b>	<b>83,1%</b>
ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	4,72	83,2%	4,61	70,2%		
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	4,85	89,2%	4,66	72,3%		
РӘСІМ	4,86	92,2%	4,78	81,6%		
МЕРЗІМДЕР	4,76	85,8%	4,71	82,4%		
ШЫҒЫНДАР	4,84	87,1%	4,92	95,6%		
КЕРІ БАЙЛАНЫС						
НӘТИЖЕ	4,89	88,9%	4,72	82,4%		
Алу нысаны бойынша орташа мәні	<b>4,82</b>	<b>87,6%</b>	<b>4,70</b>	<b>78,5%</b>		

Өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына ХҚКО-ға жүгінген кезде қанағаттану деңгейі (87,6%, орташа балл-4,82) «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы өз бетінше онлайн алған кездегі (78,5%, орташа балл-4,7) қарағанда жоғары.

**ХҚКО-ға өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына жүгінген кездегі бағалау**

ХҚКО-ға өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына жүгінген кезде тұрақ орындарының жеткіліктілігі (4,55) және қолайлы күту аймақтарының болуы (4,61) сияқты параметрлер бойынша «қолжетімділік және ыңғайлылық» критерийі бойынша бағалардың төмендеуі байқалады, «мерзім» критерийі бойынша ең төмен балл күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезек (4,67) параметрі бойынша алынды. «Ақпарат және коммуникация» критерийі бойынша баллдардың төмендеуі байқалады «параметр бойынша ақпаратқа қол жеткізу мүмкіндігі ұсынылды» (4,75 балл).

**Қызметті онлайн, өз бетінше алу кезіндегі бағалау**

Қызметті онлайн алу кезінде баллдардың төмендеуі мынадай параметрлер бойынша байқалады: «қолжетімділік және ыңғайлылық» критерийі бойынша баллдардың төмендеуі электрондық қызметті алу (4,49) және ЭЦҚ алу (4,54) кезінде порталда тіркелудің күрделілігін көрсетеді. «Ақпарат және коммуникация» критерийі бойынша порталдағы қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі параметрі бойынша баллдар төмендетілді (4,55), сондай-ақ барлық көрсетілетін қызметті алушыларға порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпарат (4,62) және ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігі (4,53) толық көлемде анық емес. Сонымен қатар, көрсетілетін қызметті алушы виртуалды ассистенттің (4,45) ыңғайлы болу параметрі бойынша баллдарды, жауаптың толықтығын (4,55) және виртуалды ассистенттің сауалға жауап беру жылдамдығын (4,5) төмендетеді.

Қызмет алушылардың сауалнама нәтижелері бойынша сұралғандардың 2%-ы рәсімді жеделдету мақсатында қызмет алу үшін жеке байланыстар мен таныстарды пайдаланғанын және «жеке жүгінуге уақыт болмағанын» атап өтті.

### Колл-орталық

Әрбір үшінші адам (29,5%) байланыс орталығына хабарласқанын көрсетті. Көбінесе респонденттер 1414 (93,2%) нөміріне және салық органының колл-орталығына-2,3% қоңырау шалды. 1414 Бірыңғай байланыс орталығына жүгінген кезде респонденттер бірқатар проблемаларға тап болды, оның ішінде қоңырау шалу жылдамдығы параметрі бойынша (3,63) төмен балл алынды, оператор консультациясының құзыреттілік параметрі бойынша 4,32 балл алынды, сондай-ақ қоңырау шалу жылдамдығы бойынша респонденттердің қанағаттану деңгейінің төмендігін атап өту қажет – 31,7%, ал оператордың құзыреттілігі бойынша-56,1%. Салық басқармасының байланыс орталығына жүгінген кезде 1,67 балл алды, ал қанағаттану деңгейі 0% құрайды. Салық басқармасына бір ғана респондент қоңырау шалғанын айта кету керек.

102-кесте. 1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмыс сапасын бағалау

Колл-орталық	Колл-орталықтың жұмысын бағалау параметрлері	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1414	Қоңырау шалу жылдамдығы	3,63	31,70%	4,13	49,6%
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	4,32	56,10%		
	Сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	4,43	61,00%		
Салық басқармасының колл-орталығы	Қоңырау шалу жылдамдығы	2,00	0,00%	1,67	0,0%
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	2,00	0,00%		
	Сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	1,00	0,00%		

Түсініктемелер арасында қызмет алушылар электрондық қызметті алу барысында 37% жағдайда келесі қиындықтар туындағанын атап өтті:

- Интернетке қосылудың қажетті жылдамдығының болмауы (9,9%);
- Порталдың/сервистің нашар жұмысы (ашылмады, жүктелмеді, жұмыс істемеді) (4,9%);
- Түсініксіз техникалық ақаулар пайда болды (4,9%);
- Қалай тіркелу керек, порталда жұмысты қалай бастау керектігі түсініксіз (портал жұмысына қажетті бағдарламаларды жүктеу) (3,7%);
- Электрондық қызметті қайдан алуға болатыны туралы ақпаратты іздеудің күрделілігі (2,5%);
- Интернетке шығу мүмкіндігінің болмауы (2,5%);
- ЭЦҚ алу түсініксіз/қиын (2,5%);
- 1414 Бірыңғай байланыс орталығының нашар жұмысы(2,5%);
- Интернетте/порталда/қосымшада жұмыс істеу үшін қажетті дағдылардың болмауы (1,2%);
- Қажетті гаджеттердің (компьютер, ноутбук, планшет, ұялы телефон) болмауы (1,2%);
- Қажетті құжаттарды жүктеудегі қиындықтар (1,2%).

**103-кесте. Қызмет көрсетушілер бөлінісінде мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау**

Қызмет көрсетуші	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
ҚР ҚМ	4,84	88,2%
«Электрондық үкімет» порталы	4,61	70,4%
«Қазақтелеком» АҚ «Транстелеком» АҚ «Кар-Тел» ЖШС «KazTransCom» АҚ	4,76	84,5%
«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» (өзіне-өзі қызмет көрсету аймағы)		

Мемлекеттік қызметті ұсынудың жауапкершілік аймағына және қызметті алу орнына байланысты бағалауды көрсетілетін қызметті берушілер арасында бөлу кезінде Министрлік атқарылған жұмыс бойынша жоғары бағаланды –орташа балл 4,84 және қанағаттану деңгейі 88,2%. Мемлекеттік корпорация сондай-ақ көрсетілген қызмет нәтижелері бойынша жоғары балл алады –орташа балл 4,76 және қанағаттану деңгейі 84,5%, ал осы қызметті онлайн алу мүмкіндіктерін қызмет алушылар өз бетінше төмен бағалайды - орташа балл 4,61 және қанағаттану деңгейі 70,4%.

**Ұсынымдар:****1414 Бірыңғай байланыс орталығы**

- 1414 нөмірі бойынша қоңырау шалу мүмкіндігі мен жылдамдығын жақсарту (желіде күту уақыты) ;
- 1414 Бірыңғай байланыс орталығы операторларының біліктілігі мен қызыреттілігін арттыру бойынша тұрақты жұмыс жүргізу

**«Электрондық үкіметтің» веб-порталы**

- Виртуалды ассистенттің жұмысын жақсарту, атап айтқанда, виртуалды ассистентке жүгінген кезде қызмет алушы алынатын қызмет бетінде орналасқан қызметтің санаты бойынша ақпарат сұрату;
- Нақты мемлекеттік қызметті алу үшін сайтты пайдалану бейнероликтерін жүктеу.



## 2.34 Салықтарды, бюджетке төленетін төлемдерді, өсімпұл мен айыппұлдарды есепке жатқызуды және қайтаруды жүргізу

### *Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат:*

**Мемлекеттік қызметтің атауы:** 1601010 «Салықтарды, бюджетке төленетін төлемдерді, өсімпұл мен айыппұлдарды есепке жатқызуды және қайтаруды жүргізу».

Қызмет коды: С34.

**Жауапты мемлекеттік орган:** Қазақстан Республикасы Қаржы министрлігі.

**Мемлекеттік қызмет стандарты:** 17.06.2020ж. №604. <http://zan.gov.kz/client/#!/doc/143979/rus/6413>

**Қызметті көрсету нысаны:** электрондық (ішінара автоматтандырылған) және (немесе) қағаз түрінде.

**Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру:**

1) Қазақстан Республикасы Қаржы министрлігі Мемлекеттік кірістер комитетінің аумақтық органдары (бұдан әрі – көрсетілетін қызметті беруші).

2) «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы (бұдан әрі - Мемлекеттік корпорация);

3) «электрондық үкіметтің» веб-портал арқылы жүзеге асырылады.

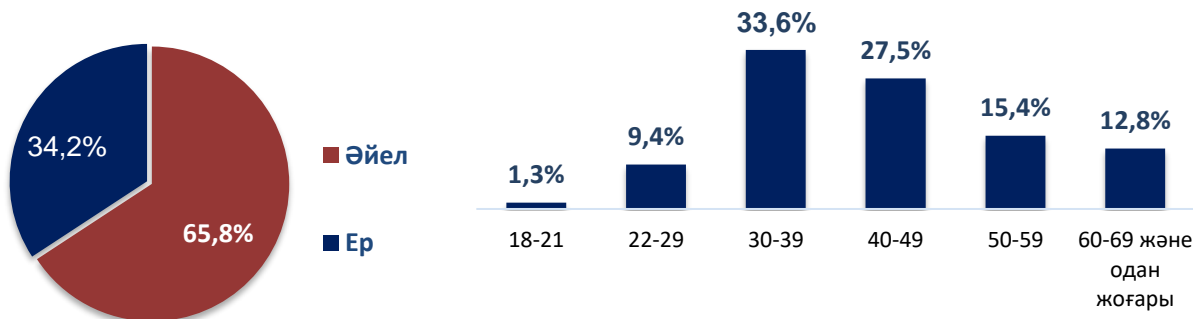
**Қызмет алушылар:** жеке және заңды тұлғалар.

**Құны:** қызмет тегін көрсетіледі.

### **Қоғамдық мониторинг нәтижелері**

#### *Қызметті алушының әлеуметтік-демографиялық портреті*

Жаппай сауалнамаға 149 қызмет алушы қатысты (100%), оның 65,8%-ы әйелдер, 34,2%-ы ер адамдар. Қызметке негізінен 30 жастан 39 жасқа дейінгі топ өкілдері (33,6%) көп жүгінген, 40-49 жас аралығындағы адамдар (27,5%) сиректеу, 50-59 жас аралығындағы адамдар (15,4%), зейнетке дейінгі және зейнетке шығу жасы (60-69 жас) (12,8%) және 22-29 жас аралығындағы жастар (9,4%) өте сирек пайдаланған. 18 мен 21 жас аралығындағы жастар бұл қызметті іс жүзінде қолданбайды (1,3%), бұл талап етілетін жағдайлардың болмауына байланысты болуы мүмкін.



234-диаграмма. Респонденттің жынысы

235-диаграмма. Респонденттің жасы

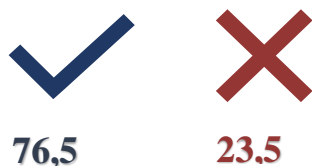


236-диаграмма. Қызметті алу кезіндегі жүгінудің тілі

Мемлекеттік қызметті алушылардың басым бөлігі-72%-ы өтініш білдірген кезде орыс тілін қолданды.

*Мемлекеттік қызметтерді онлайн форматта алудың қолжетімділігі*

Сауалнамаға қатысқандардың көпшілігі (76,5%) үйде интернет байланысы бар екенін және 93% жағдайда интернет жылдамдығын орташа, жоғары және орташадан жоғары деп бағалайтынын, сондай-ақ 71,1%-да жұмыс істеуге және интернетке шығуға арналған ноутбук немесе компьютер бар екенін, осылайша, сұралғандардың көпшілігі үшін қандай да бір мемлекеттік қызметті алу үшін интернетке өз бетінше шығу мүмкіндігі бар екенін атап өтті. Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың 8,1%-ы тұрғылықты елді мекенде мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігі болмағанын атап өтті.



237-диаграмма. Үйде интернет байланысының болуы

238-диаграмма. Интернет байланысының сапасы



239-диаграмма. Интернетке шығу (және электрондық қызметті алу) үшін қандай құрылғыны қолданасыз?

240-диаграмма. Сіздің тұрғылықты жеріңізде мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігіңіз болды ма?

**Қызметті алушылардан жаппай сұрау нәтижесіндегі мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың негізгі көрсеткіштері:**

Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі: **82,4%**

Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау (орташа балл): **4,77 балл**

Мемлекеттік қызметтер рейтингіндегі орны: **7**

**104-кесте. Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау критерийлері**

БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ	Қызмет ХҚКО-да менеджерден, оның ішінде өзіне-өзі қызмет көрсету аймағынан алынды		Қызмет өз бетінше, онлайн, порталда алынды		Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы	Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі
	Орташа балл	%	Орташа балл	%		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР / ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	4,67	81,5%	4,70	71,7%	<b>4,77</b>	<b>82,4%</b>
ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҮЙГЕ БАҒАЙЛЫҚ	4,79	84,3%	4,73	77,4%		
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	4,84	87,5%	4,67	71,5%		
РӘСІМ	4,81	86,3%	4,78	80,2%		
МЕРЗІМДЕР	4,65	78,6%	4,81	87,0%		
ШЫҒЫНДАР	4,74	82,5%	4,93	84,3%		
КЕРІ БАЙЛАНЫС	5,00	100,0%				
НӘТИЖЕ	4,67	80,7%	4,79	84,8%		
Алу нысаны бойынша орташа мәні	<b>4,77</b>	<b>85,2%</b>	<b>4,77</b>	<b>79,5%</b>		

Қызметті қағаз түрінде респонденттердің 38,3% -ы алды, ал 61,7% -ы өз бетінше онлайн режимінде жүгінді. ХҚКО-мен менеджерге, өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына жүгінген кезде қанағаттану деңгейі (85,2%, орташа балл - 4,77) электронды үкіметтің веб-порталы арқылы өздігінен өтініш бергеннен гөрі (79,5%, орташа балл 4,77). жоғары.

***ХҚКО менеджеріне, өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына жүгінген кездегі бағалау***

ХҚКО менеджеріне, өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына жүгінген кезде «мерзімдер» критерийі бойынша бағалардың төмендеуі байқалады (4,65 балл), «кері байланыс» сияқты өлшемшарттар бойынша ең жоғары балл (5,0) алынды. "Қызметкерлер" критерийі бойынша қызметкерлердің құзыреттілік параметрлері және қызметкерлердің жеделдігі бойынша неғұрлым төмен балл тиісінше 4,54 және 4,66 балл алынды, ал көрсетілетін қызметті алушының қажеттіліктеріне сыпайылық және мұқияттылық параметрі бойынша неғұрлым оң баға алынды (4,82). «Қолжетімділік және ыңғайлылық» критерийі бойынша төмендетілген баллдар тұрақ орындарының жеткіліктілік параметрі бойынша алынды (4,65), «Ақпарат және коммуникация» критерийі бойынша баллдардың төмендеуі қызметті алу үшін қадамдық нұсқаулық алу параметрі бойынша байқалады (4,65).

***Қызметті онлайн, өз бетінше алу кезіндегі бағалау***

Қызметті онлайн алу кезінде баллдардың төмендеуі «Ақпарат және коммуникация» критерийі бойынша байқалады, ең төмен балл порталда (онлайн-алаңда) қызығушылық танытқан қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығы (4,48) параметрі бойынша алынды, сондай-ақ баллдардың төмендеуі порталда ақпараттың өзектілігі және түсініктілігі параметрі бойынша (4,55) байқалады. Сондай-ақ, «виртуалды ассистент» критерийі бойынша виртуалды ассистентті пайдалану ыңғайлылығы параметрі бойынша бағалардың төмендегенін атап өтуге болады (4,58).

Қызмет алушылардан алынған сауалнама нәтижелері бойынша сұралғандардың 2,0% - ы қызмет алу үшін жеке байланыстар мен таныстарды пайдаланғандарын атап өтті және ешкім осы қызметті алу үшін бейресми сыйақы (пара) беруге тура келді деп жауап берген жоқ.

***Колл-орталық***

1414 Бірыңғай байланыс орталығына жүгінген кезде респонденттер бірқатар проблемаларға тап болды, оның ішінде қоңырау шалу жылдамдығы параметрі бойынша (3,11), оператор консультациясының құзыреттілік параметрі бойынша (3,97) төмен балл алынды, сондай-ақ қоңырау шалу жылдамдығы бойынша – 12,5%, ал оператордың құзыреттілігі бойынша респонденттердің қанағаттану деңгейінің (42,5%) төмендігін атап өту қажет.

**105-кесте. 1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмыс сапасын бағалау**

Колл-орталық	Колл-орталықтың жұмысын бағалау параметрлері	Орта ша балл	Қанағаттану деңгейі	Орта ша балл	Қанағаттану деңгейі
1414	Қоңырау шалу жылдамдығы	3,11	12,50%	3,86	40,8%
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	3,97	42,50%		
	Сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	4,51	67,50%		

Көрсетілетін қызметті алушының түсініктемелері арасында мемлекеттік қызметті алу процесінде 49,2% жағдайда мынадай қиындықтар туындағанын атап өтті:

- Порталдың/сервистің нашар жұмысы (ашылмады, жүктелмеді, жұмыс істемеді) (11,8%);

- Интернет-байланыстың қажетті жылдамдығының болмауы (10,2%);
- Электрондық қызметті қайдан алуға болатыны туралы ақпаратты іздеудің күрделілігі (5,1%);
- ЭЦҚ алу түсініксіз/қиын (4,2%);
- Қажетті құжаттарды жүктеудің күрделілігі (3,4%);
- Түсініксіз техникалық ақаулар пайда болды (3,4%);
- Интернетке шығу мүмкіндігінің болмауы (2,5%);
- Қызмет ұзақ мерзімде көрсетіледі (2,5%);
- 1414 Бірыңғай байланыс орталығының нашар жұмысы (2,5 %);
- Қызмет туралы, порталда қызметті алуға қойылатын талаптар туралы ақпаратты іздеудің күрделілігі (1,7%).

**106-кесте. Қызмет көрсетушілер бөлінісінде мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау**

Қызмет көрсетуші	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
ҚР ҚМ	4,79	82,6%
«Электрондық үкімет» порталы	4,7	73,8%
«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ	4,7	73,8%

Қызмет көрсетушілер арасында бағаларды бөлу кезінде министрліктің атқарған жұмысы жоғары бағаланды – орташа балл 4,79 және қанағаттану деңгейі 82,6%, ал порталда және ХҚКО–да қызметті алу бір деңгейде қалыптасты - орташа балл 4,7 және қанағаттану деңгейі 73,8% құрайды.

**Мемлекеттік қызметтің сапасын жақсарту бойынша ұсынымдар:**

**1414 Бірыңғай байланыс орталығы**

- 1414 нөмірі бойынша қоңырау шалу мүмкіндігі мен жылдамдығын (желіде күту уақыты) жақсарту;
- 1414 Бірыңғай байланыс орталығы операторларының біліктілігін және құзыреттілігін арттыру бойынша тұрақты жұмыс жүргізу.

**«Электрондық үкіметтің» веб-порталы**

- Нақты мемлекеттік қызметті алу үшін сайтты пайдалану бейнероликтерін жүктеу.

## 2.35 Экипаж мүшесінің куәлігін беру

### *Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат:*

**Мемлекеттік қызметтің атауы:** 1102019 «Экипаж мүшесінің куәлігін беру».

Қызмет коды: С35.

**Жауапты мемлекеттік орган:** Қазақстан Республикасы Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрлігі. «Қазақстанның авиациялық әкімшілігі» акционерлік қоғамы.

**Мемлекеттік қызмет стандарты:** 03.04.2020ж. №182 <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000020316>

**Қызметті көрсету нысаны:** электронды/қағаз түрінде.

**Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру:**

1) «электрондық үкіметтің» веб-порталы [www.egov.kz](http://www.egov.kz), [www.elicense.kz](http://www.elicense.kz);

2) Мемлекеттік қызмет нәтижелерін «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы арқылы беріледі..

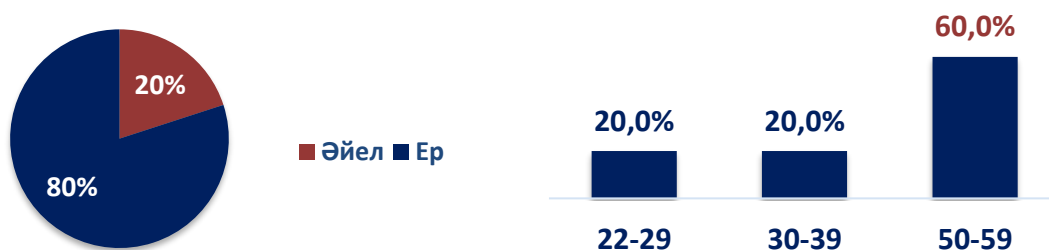
**Қызмет алушылар:** заңды тұлғалар.

**Құны:** қызмет тегін көрсетіледі.

### **Қоғамдық мониторинг нәтижелері**

#### *Қызметті алушының әлеуметтік-демографиялық портреті*

Сауалнамаға 5 қызмет алушы қатысты (100%), оның ішінде 20% - әйел жынысты және 80% - ер азаматтар. Қызметке негізінен 50-ден 59 жасқа дейінгі жас тобы (60%) жүгінді, 22-29 жастағы және 30-39 жастағы адамдар (20%) қызметті аз пайдаланды.



241-диаграмма.

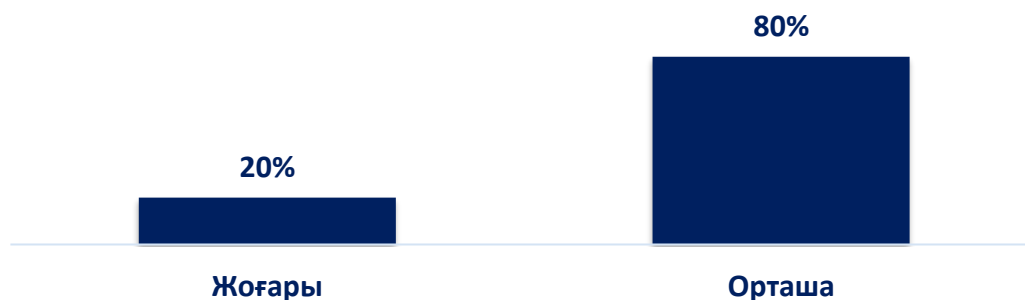
Респонденттің жынысы

242-диаграмма.

Респонденттің жасы

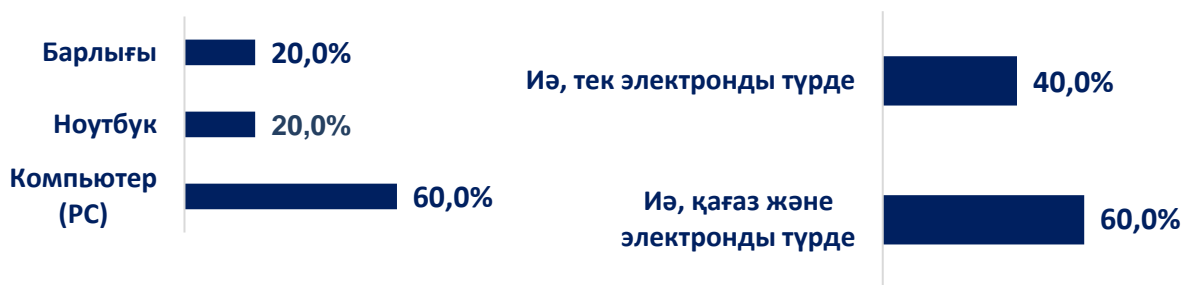
#### *Мемлекеттік қызметтерді онлайн форматта алудың қолжетімділігі*

Сауалнамаға қатысқандардың 80%-ы интернет жылдамдығын орташа және 20%-ы жоғары деп бағалайды, сонымен қатар респонденттердің барлық 100%-ында жұмыс істеуге және интернетке шығуға арналған ноутбук немесе компьютер бар. Осылайша, барлық сұралғандардың мемлекеттік қызметті алу үшін интернетке өз бетінше шығу мүмкіндігі бар. Дегенмен, 20% (бір респондент) ХҚКО қызметкерлерінің көмегін пайдаланып, өзіне-өзі қызмет көрсету аймағында қызмет алды.



243-диаграмма.

Интернет байланысының сапасы



244-диаграмма. Интернетке шығу (және электрондық қызметті алу) үшін қандай құрылғыны қолданасыз?

245-диаграмма. Сіздің тұрғылықты жеріңізде мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігіңіз болды ма?

Қызметті онлайн алу кезінде респонденттер «электрондық үкімет» веб-порталын пайдаланды [www.egov.kz](http://www.egov.kz) – 40%, [www.elicense.kz](http://www.elicense.kz) – 40%. Онлайн форматта қызмет алушылар тап болған проблемалардың арасында порталдың/сервистің нашар жұмысы болды.

### Қызметті алушылардан жаппай сұрау нәтижесіндегі мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі: **57%**

Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау (орташа балл): **4,06 балл**

Мемлекеттік қызметтер рейтингіндегі орны: **61**

#### 107-кесте. Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау критерийлері

БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ	Қызмет ХҚКО-да өзіне-өзі қызмет көрсету аймағынан алынды		Қызмет өз бетінше, онлайн, порталда алынды		Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы	Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі
	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР / ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	4,67	66,7%	1,00	0,0%	<b>4,06</b>	<b>57,0%</b>
ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҮЙГЕ БАҒАЙЛЫҚ	4,00	40,0%	4,75	75,0%		
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	3,60	40,0%	4,25	55,0%		
РӘСІМ	4,00	33,3%	4,31	62,5%		
МЕРЗІМДЕР	3,50	0,0%	4,50	75,0%		
ШЫҒЫНДАР	5,00	100,0%	4,25	75,0%		
НӘТИЖЕ	5,00	100,0%	4,00	75,0%		
Алу нысаны бойынша орташа мәні	<b>4,25</b>	<b>54,3%</b>	<b>3,87</b>	<b>59,6%</b>		

ХҚКО-ға өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына жүгінген кезде қанағаттану деңгейі (54,3%, орташа балл-4,25 «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы өз бетінше онлайн берген кездегіге (59,6%, орташа балл-3,87) қарағанда жоғары).

#### ХҚКО-ға менеджерге жүгіну кезіндегі бағалау

ХҚКО-ға менеджерге бір респондент жүгінді, ол менеджердің жұмысын орташа 4,25 балға бағалады. «Қызметкерлер» критерийі бойынша жұмыстың жеделдігі (4,0), «қолжетімділік және үйге бағайлық» критерийі бойынша тұрақ орындарының жеткіліктілік параметрі бойынша (2,0) төмендетілген баллдар алынды, «Ақпарат және коммуникация» критерийі бойынша баллдардың төмендеуі түсінікті және пайдалы

көрсеткіштердің (0,0) және қызметті алу бойынша түсінікті және нақты нұсқаулықтардың (4,60) болу параметрі бойынша байқалады, «шығындар» критерийі бойынша ең жоғары балл алынды, бұл мемлекеттік қызметті алуға қосымша, бейресми шығындардың жоқтығын білдіреді.

*Қызметті онлайн, E-gov.kz және elicense.kz порталдары арқылы өз бетінше алу кезінде бағалау*

Қызметті онлайн алу кезінде баллдардың төмендеуі «виртуалды ассистент» критерийі бойынша байқалады - 1,0 балл, осы критерий бойынша қанағаттану деңгейі 0%-ға тең. «Қолжетімділік және ыңғайлылық» критерийі бойынша 4,75 балл алынды, ал қанағаттану деңгейі 75%-ға тең. «Ақпарат және коммуникация» санаты бойынша ақпараттың өзектілігі және түсініктілігі параметрі бойынша балдар төмендетілді (3,25), осы параметр бойынша қанағаттану деңгейі тек 25%-ды құрайды. Жалпы критерий бойынша қанағаттану деңгейі 55%-ға тең.

*Колл-орталық*

**108-кесте. 1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмыс сапасын бағалау**

Колл-орталық	Колл-орталықтың жұмысын бағалау параметрлері	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1414	Қоңырау шалу жылдамдығы	3,00	0,00%	2,67	0,0%
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	1,00	0,00%		
	Сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	4,00	0,00%		

1414 ББО жұмысын бағалаудың орташа балы 2,67 құрады, респонденттер консультацияның құзыреттілігіне аз дәрежеде қанағаттанып, 1 баллға бағалады. Қоңырау шалу жылдамдығы 3 баллға бағаланды.

**109-кесте. Қызмет көрсетушілер бөлінісінде мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау**

Қызмет көрсетуші	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
ҚР ИИДМ	4,25	60,7%
«Электрондық лицензиялау» порталы «Электрондық үкімет» порталы	3,19	39,7%
«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы (өзіне-өзі қызмет көрсету аймағы)	4,07	50,0%

Қызмет көрсетушілер арасында бағаларды бөлу кезінде Министрлік жасаған жұмыс жоғары бағаланды –орташа балл 4,25 және қанағаттану деңгейі 60,7%, ХҚКО-ның өзіне-өзі қызмет көрсету аймағының жұмысына қызмет алушылардың 50%-ы ғана (4,07 орташа балл) қанағаттанады, ал қызметті өз бетінше онлайн алу мүмкіндіктері төмен-орташа балл 3,19 және осы қызметті көрсету сапасына 39,7% ғана қанағаттанады.

**Мемлекеттік қызметтің сапасын жақсарту бойынша ұсынымдар:**

**1414 Бірыңғай байланыс орталығы**

- 1414 нөмірі бойынша қоңырау шалу мүмкіндігі мен жылдамдығын жақсарту (желіде күту уақыты) ;
- 1414 Бірыңғай байланыс орталығы операторларының біліктілігі мен құзыреттілігін арттыру бойынша тұрақты жұмыс жүргізу



## 2.36 Энергия аудиторларына кандидаттарды аттестаттау

### Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат:

Мемлекеттік қызметтің атауы: 1401004 «Энергия аудиторларына кандидаттарды аттестаттау».

Қызмет коды: С36.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрлігінің Индустриялық даму және өнеркәсіптік қауіпсіздік комитеті.

Мемлекеттік қызмет стандарты: 15.04.2020ж. №203 <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000020447>

Қызметті көрсету нысаны: Электрондық (ішінара автоматтандырылған) және (немесе) қағаз түрінде.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру:

1) қызметті берушінің кеңсесі;

2) «электрондық үкіметтің» веб-порталы: [www.egov.kz](http://www.egov.kz).. [www.elicense.kz](http://www.elicense.kz) арқылы жүзеге асырылады.

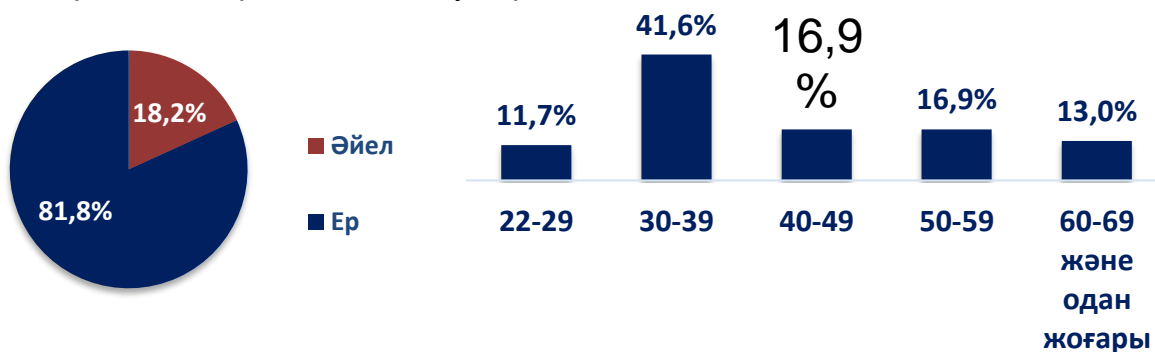
Қызмет алушылар: жеке тұлғалар.

Құны: қызмет тегін көрсетіледі.

### Қоғамдық мониторинг нәтижелері

#### Қызметті алушының әлеуметтік-демографиялық портреті

Сауалнамаға 77 қызмет алушы (100%) қатысты, оның 18,2% әйелдер, 81,8% ер адамдар. Қызметке негізінен 30 жастан 39 жасқа дейінгі жас топтары (41,6%) жүгінді, 40-49 жас және 50-59 жас аралығындағы адамдар (әрқайсысы 16,9%) сиректеу, зейнетке шығу алдындағы және зейнетке шығу жасындағы (60- 69 жас) адамдар (13,0%) және 22-29 жас аралығындағы жастар (11,7%) өте сирек пайдаланаған. Осылайша, негізінен 30-39 жастағы ер адамдар қызметке жүгінеді, бұл көрсетілген қызметтің ерекшеліктерімен негізделуі мүмкін.



246-диаграмма. Респонденттің жынысы

247-диаграмма. Респонденттің жасы



248-диаграмма. Қызметті алу кезіндегі өтініш тілі

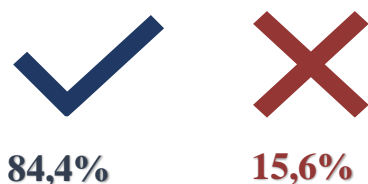
Мемлекеттік қызметті алушылардың басым бөлігі - 81,8% өтініш берген кезде орыс тілін қолданды. Сауалнамаға қатысқан көрсетілетін қызметті алушылардың 100%-ы жеке тұлғалар және ҚР азаматтары болып табылады. Көпшілігі қызметті (94,8%) e-gov.kz (54,5%) және elicense.kz (40,3%) порталдары арқылы онлайн алды.

#### Мемлекеттік қызметтерді онлайн форматта алудың қолжетімділігі

Респонденттердің көпшілігі (84,4%) үйде интернет байланысы бар екенін және 92,3% жағдайда интернет жылдамдығын орташа, жоғары және орташа деңгейден жоғары деп бағалайды, сонымен қатар 84,7%-да жұмыс істеуге және интернетке шығуға арналған ноутбук немесе компьютер бар. Осылайша, сұралғандардың



көпшілігі үшін қандай да бір мемлекеттік қызметті алу үшін интернетке өз бетінше шығу мүмкіндігі бар. Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың 2,6%-ы тұрғылықты елді мекенде мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігі болмағанын атап өтті.



249-диаграмма. Үйде интернет байланысының болуы



250-диаграмма. Интернет байланысының сапасы



251-диаграмма. Интернетке шығу (және электрондық қызметті алу) үшін қандай құрылғыны қолданасыз?



252-диаграмма. Сіздің тұрғылықты жеріңізде мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігіңіз болды ма?

### Қызметті алушылардан жаппай сұрау нәтижесіндегі мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі: **78,2%**

Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау (орташа балл): **4,7 балл**

Мемлекеттік қызметтер рейтингіндегі орны: **16**

110-кесте. Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау критерийлері

БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ	Қызмет ХҚКО-да өзіне-өзі қызмет көрсету аймағынан алынды		Қызмет өз бетінше, онлайн, порталда алынды		Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы	Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі
	Орташа балл	%	Орташа балл	%		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР / ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	4,75	75,0%	4,67	83,3%	<b>4,70</b>	<b>78,2%</b>
ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	4,70	90,0%	4,46	56,2%		
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	4,90	85,0%	4,49	57,0%		
РӘСІМ	4,75	83,3%	4,68	75,0%		
МЕРЗІМДЕР	5,00	100,0%	4,65	74,0%		

БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ	Қызмет ХҚКО-да өзіне-өзі қызмет көрсету аймағынан алынды		Қызмет өз бетінше, онлайн, порталда алынды		Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы	Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі
	Орта ша балл	%	Орташа балл	%		
<b>ШЫҒЫНДАР</b>	<b>4,50</b>	<b>87,5%</b>	<b>4,77</b>	<b>76,7%</b>		
<b>НӘТИЖЕ</b>	<b>4,75</b>	<b>75,0%</b>	<b>4,68</b>	<b>76,7%</b>		
<b>Алу нысаны бойынша орташа мәні</b>	<b>4,76</b>	<b>85,1%</b>	<b>4,63</b>	<b>71,3%</b>		

Мемлекеттік органға жүгінген кезде қанағаттану деңгейі (85,1%, орташа балл – 4,76) «электрондық үкімет» веб–порталы арқылы өз бетінше онлайн берген кезге (71,3%, орташа балл-4,63) қарағанда жоғары.

#### *ХҚКО-ға (өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына) жүгінген кездегі бағалау*

ХҚКО-ға өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына жүгінген кезде «қолжетімділік және ыңғайлылық» критерийі бойынша (4,7 балл), атап айтқанда, тұрақ орындарының жеткіліктілік параметрі бойынша (4,0) бағалардың төмендеуі байқалады. «Мерзімде» сияқты критерийлер бойынша ең жоғары балл алынды (5,0). «Қызметкерлер» критерийі бойынша барлық параметрлер бойынша 4,75 балл алынды, бұл ретте жоғары бағаға қарамастан басқа өлшемшарттармен салыстырғанда қанағаттанудың ең төмен деңгейі байқалады –75%.

«Ақпарат және коммуникация» критерийі бойынша бес параметрдің ішінен үш параметр бойынша ең жоғары балл алынды, баллдардың төмендеуі ақпараттың қолжетімділігі (4,75) және қызметті алу үшін қадамдық нұсқаулықтың болуы (4,75) параметрлері бойынша байқалды.

#### *Қызметті онлайн, e-gov.kz және elicense.kz порталдары арқылы өз бетінше алу кезіндегі бағалау*

Қызметті e-gov.kz және elicense.kz порталдарынан онлайн алу кезінде баллдардың төмендеуі келесі көрсеткіштер бойынша байқалады: «қолжетімділік және ыңғайлылық» критерийі бойынша қызметті алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығы (4,39) және ЭЦҚ алудың қарапайымдылығы (4,39) параметрі бойынша ең төмен балл алынды. Сондай-ақ, «Ақпарат және коммуникация» критерийі бойынша порталда (онлайн-алаңда) қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығы (4,21) параметрі бойынша бағалардың төмендегенін атап өтуге болады. Сауалнамаға қатысқандар қосымша шығындардың болмауына (орташа балл 4,77) және виртуалды ассистенттің жұмысына риза болды, оның жұмысына қанағаттану деңгейі 83,3%.

Бірде-бір респондент жеке байланыстар мен таныстарды пайдаланбағанын, бейресми сыйақы бермегенін және «энергия аудиторларына кандидаттарды аттестаттау» қызметін алу кезінде шағым жасамағанын айта кету керек.

#### *Колл-орталық*

Әрбір төртінші (26%) респондент 1414 нөмірі бойынша колл-орталыққа (95%) хабарласты. 1414 Бірыңғай байланыс орталығына жүгінген кезде респонденттер бірқатар проблемаларға тап болды, оның ішінде қоңырау шалу жылдамдығы параметрі бойынша (3,61) төмен балл, оператор консультациясының құзыреттілік параметрі бойынша-4,5 балл алынды, сондай-ақ қоңырау шалу жылдамдығы бойынша – 21,1%, ал оператордың құзыреттілігі бойынша - 63,2% респонденттердің қанағаттану деңгейінің төмендігін атап өту қажет.

**111-кесте. 1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмыс сапасын бағалау**

Колл-орталық	Колл-орталықтың жұмысын бағалау параметрлері	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1414	Қоңырау шалу жылдамдығы	3,61	21,10%	4,22	50,9%
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	4,50	63,20%		
	Сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	4,56	68,40%		

Көрсетілетін қызметті алушының түсініктемелері арасында мемлекеттік қызметті алу процесінде 24,7% жағдайда мынадай қиындықтар туындағанын атап өтті:

- Порталдың/сервистің нашар жұмысы (ашылмады, жүктелмеді, жұмыс істемеді) (8,6%);
- Интернетке қосылудың қажетті жылдамдығының болмауы (6,2%);
- Электрондық қызметті қайдан алуға болатыны туралы ақпаратты іздеудің күрделілігі (3,7%);
- Түсініксіз техникалық ақаулар пайда болды (3,7%);
- Интернетке шығу мүмкіндігінің болмауы (2,5%).

**112-кесте. Қызмет көрсетушілер бөлінісінде мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау**

Қызмет көрсетуші	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
Министрліктің Индустриялық даму және өнеркәсіптік қауіпсіздік комитеті (ҚР ИИДМ)	4,74	80,5%
«Электрондық лицензиялау» порталы «Электрондық үкімет» порталы	4,54	64,1%

Көрсетілетін қызметті алушылардың бағаларын көрсетілетін қызметті алу орны және көрсетілетін қызметті берушілердің жауапкершілігі аймақтары бойынша бөлу кезінде Комитеттің атқарған жұмысын жоғары деңгейде бағалаған – орташа балл 4,74 және қанағаттану деңгейі – 80,5%, сонымен қатар порталда көрсетілетін қызметті өз бетінше алуды қызметті алушылар төмен бағалады - орташа балл 4,54 және қанағаттану деңгейі - 64,1%.

**Мемлекеттік қызметтің сапасын жақсарту бойынша ұсынымдар:****1414 Бірыңғай байланыс орталығы**

- 1414 нөмірі бойынша қоңырау шалу мүмкіндігі мен жылдамдығын (желіде күту уақыты) жақсарту.

**«Электрондық үкіметтің» веб-порталы**

- Нақты мемлекеттік қызметті алу үшін сайтты пайдалану бейнероликтерін жүктеу.

## 2.37 Архивтік анықтамалар, архивтік құжаттардың көшірмелерін немесе архивтік үзінділерді беру

### Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат:

**Мемлекеттік қызметтің атауы:** 2302002 «Архивтік анықтамалар, архивтік құжаттардың көшірмелерін немесе архивтік үзінділерді беру».

**Қызмет коды:** С37.

**Жауапты мемлекеттік орган:** Қазақстан Республикасы Мәдениет және спорт министрлігі.

**Мемлекеттік қызмет стандарты:** 29.05.2020 ж. №159 <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000020790>

**Қызметті көрсету нысаны:** Электронды / қағаз түрінде.

**Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру:**

1) «Қазақстан Республикасының Ұлттық мұрағаты» республикалық мемлекеттік мекемесі, орталық мемлекеттік мұрағаттар, облыстардың, Нұр-сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының, қалалардың, аудандардың мемлекеттік мұрағаттары (бұдан әрі – көрсетілетін қызметті беруші).

2) Құжаттарды қабылдау көрсетілетін қызметті берушінің кеңсесі, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» коммерциялық емес акционерлік қоғамы арқылы жүзеге асырылады;

3) «электрондық үкіметтің» веб-порталы [www.egov.kz](http://www.egov.kz). арқылы жүзеге асырылады.

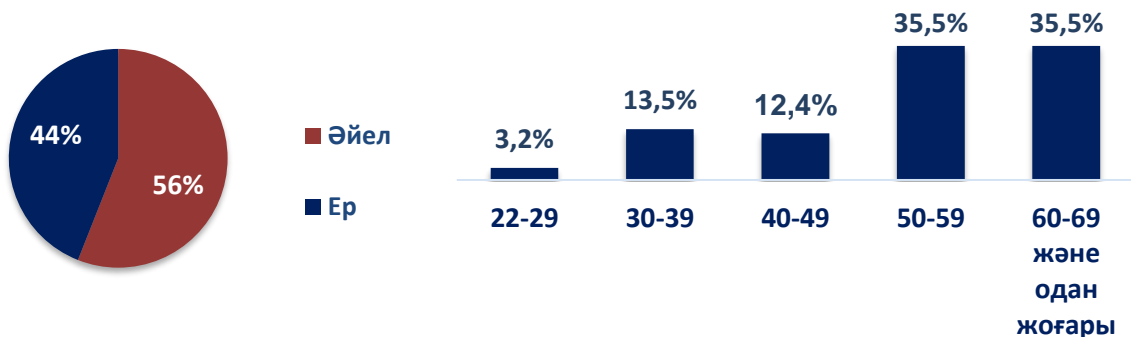
**Қызмет алушылар:** жеке және заңды тұлғалар.

**Құны:** қызмет тегін көрсетіледі.

### Қоғамдық мониторинг нәтижелері

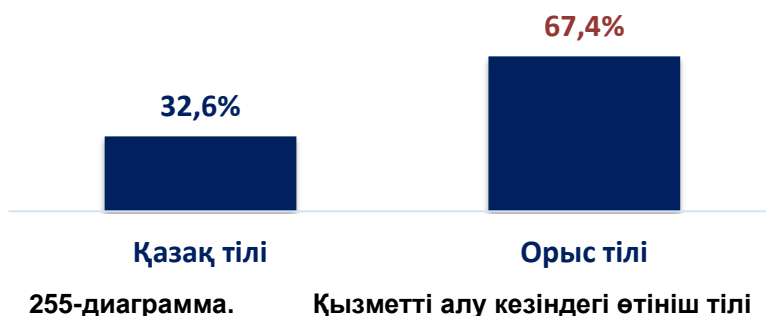
#### Қызметті алушының әлеуметтік-демографиялық портреті

Жаппай сауалнамаға 282 қызмет алушы қатысты (100%), оның 56%-ы әйелдер, 44%-ы ер адамдар. Қызметті негізінен 50-ден 59 жасқа дейінгі және 60-тан 69 жасқа дейінгі топ өкілдері (әрқайсысы 35,5%) пайдаланған, 30-39 жастағы адамдар (13,5%) және 40-49 жастағы адамдар (12,4%) сирек, 22-29 жас аралығындағы жастар (3,2%) өте сирек пайдаланаған. Осылайша, 50 жас және одан жоғары жастағы әйелдер де, ересектер де қызметке жүгінеді.



253-диаграмма. Респонденттің жынысы

254-диаграмма. Респонденттің жасы



255-диаграмма. Қызметті алу кезіндегі өтініш тілі

Мемлекеттік қызметті алушылардың басым бөлігі - 67,4% өтініш берген кезде орыс тілін қолданды.

### Мемлекеттік қызметтерді онлайн форматта алудың қолжетімділігі

Респонденттердің көпшілігі (62,8%) үйде интернет байланысы бар екенін және 86,4% жағдайда интернет жылдамдығын орташа, жоғары және орташа деңгейден жоғары деп бағалайды, ал 52%-да жұмыс істеуге және интернетке шығуға арналған ноутбук немесе компьютер бар. Осылайша, сұралғандардың тек жартысы үшін мемлекеттік қызметті алу үшін интернетке өз бетінше шығу мүмкіндігі бар. Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың 8,5%-ы тұрғылықты елді мекенде мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігі болмағанын атап өтті.



256-диаграмма. Үйде интернет байланысының болуы

257-диаграмма. Интернет баланысының сапасы



258-диаграмма. Интернетке шығу (және электрондық қызметті алу) үшін қандай құрылғыны қолданасыз?

259-диаграмма. Сіздің тұрғылықты жеріңізде мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігіңіз болды ма?

### Қызметті алушылардан жаппай сұрау нәтижесіндегі мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі: **72,7%**

Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау (орташа балл): **4,57 балл**

Мемлекеттік қызметтер рейтингіндегі орны: **39**

113-кесте. Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау критерийлері

БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ	Қызмет ХҚКО-да менеджерден, оның ішінде өзіне-өзі қызмет көрсету аймағынан алынды		Қызмет өз бетінше, онлайн, порталда алынды		Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы	Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі
	Орташа балл	%	Орташа балл	%		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР / ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	4,56	74,5%	4,20	45,1%	<b>4,57</b>	<b>72,7%</b>
ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	4,56	73,0%	4,47	61,0%		

БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ	Қызмет ХҚКО-да менеджерден, оның ішінде өзіне-өзі қызмет көрсету аймағынан алынды		Қызмет өз бетінше, онлайн, порталда алынды		Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы	Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі
	Орташа балл	%	Орташа балл	%		
<b>АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ</b>	4,72	80,6%	4,42	60,8%		
<b>РӘСІМ</b>	4,72	82,0%	4,52	72,4%		
<b>МЕРЗІМДЕР</b>	4,48	72,2%	4,58	70,1%		
<b>ШЫҒЫНДАР</b>	4,69	84,4%	4,83	86,4%		
<b>КЕРІ БАЙЛАНЫС</b>	5,00	100,0%	4,25	50,0%		
<b>НӘТИЖЕ</b>	4,65	79,0%	4,46	71,4%		
Алу нысаны бойынша орташа мәні	<b>4,67</b>	<b>80,7%</b>	<b>4,47</b>	<b>64,6%</b>		

ХҚКО-ға менеджерге, өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына жүгінген кезде қанағаттану деңгейі (80,7%, орташа балл-4,67) «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы өз бетінше онлайн берген кездегіге (64,6%, орташа балл-4,47) қарағанда жоғары.

*ХҚКО-ға менеджерге, өзіне-өзі қызмет көрсету аймағында, қала (аудан, облыс) әкімдігіне және көрсетілетін қызметті берушінің кеңсесіне жүгінген кезде бағалау*

Қағаз форматта жүгінген кезде «мерзімдер» критерийі бойынша бағалардың төмендеуі байқалады (4,48 балл), «кері байланыс» сияқты өлшемшарттар бойынша ең жоғары балл (5,0) алынды. «Қызметкерлер» критерийі бойынша 4,56 балл алынды, бұл ретте қызметкерлердің құзыреттілік параметрі бойынша (4,48) баллдардың төмендеуі байқалады, сондай-ақ осы параметр бойынша қанағаттану 68,3%-ды құрайды, бұл осы қызмет бойынша ең төменгі көрсеткіш болып табылады.

*Қызметті онлайн, [www.egov.kz](http://www.egov.kz) порталында өз бетінше алу кезіндегі бағалау*

Қызметті онлайн алу кезінде баллдардың төмендеуі «виртуалды ассистент» критерийі бойынша байқалады, виртуалды ассистентті пайдалану ыңғайлылығы параметрі бойынша ең төмен балл алынды (3,76). Сондай-ақ оффлайн режимде қызмет алуға қарағанда, онлайн қызмет алу кезінде «кері байланыс» критерийі бойынша салыстырмалы түрде төмен балл байқалады-4,25 балл, осы критерий бойынша қанағаттану деңгейі тек 50%-ды құрайды.

Сауалнама барысында сауалнамаға қатысушылардың 2,1%-ы жеке байланыстарды пайдаланды және 1,1%-ы осы қызметті алу кезінде бейресми сыйақы бергенін көрсетті. Респонденттер жеке байланыстарды, бейресми сыйақыны пайдаланудың келесі себептерін атады: «құжаттардың толық пакеті болған жоқ», «қызметті алу рәсімін жеделдету үшін», «кезек күтпеу үшін», «құжаттарды жинауға көмектесу үшін».

*Кері байланыс, шағымдану*

Порталда қызмет алу кезінде туындаған проблемалар кезінде 282 респонденттің 9-ы ауызша нысанда (2,8%) және жазбаша/электрондық нысанда (0,4%) шағыммен жүгінді. Көбінесе респонденттер 1414 ББО-ға шағымдармен жүгінді (77,8%), «шағымдар мен ұсыныстар кітабына» жазды (11,1%) және қызметкерге/бастыққа тікелей (11,1%) барды.

*Колл-орталық*

1414 Бірыңғай байланыс орталығына жүгінген кезде респонденттер бірқатар проблемаларға тап болды, оның ішінде қоңырау шалу жылдамдығы параметрі

бойынша (3,74) төмен балл, оператор консультациясының құзыреттілік параметрі бойынша - 4,33 балл алынды, сондай-ақ қоңырау шалу жылдамдығы бойынша – 37,9%, ал оператордың құзыреттілігі бойынша - 69,9% респонденттердің қанағаттану деңгейінің төмендігін атап өту қажет.

109 Байланыс орталығына қанағаттану деңгейі ең жоғары - 100% және 5 баллды құрады.

**114-кесте. 1414 және 109 Бірыңғай байланыс орталығының жұмыс сапасын бағалау**

Колл-орталық	Колл-орталықтың жұмысын бағалау параметрлері	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1414	Қоңырау шалу жылдамдығы	3,74	37,90%	4,24	55,4%
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	4,33	58,30%		
	Сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	4,66	69,90%		
109	Қоңырау шалу жылдамдығы	5,00	100,00%	5,00	100,0%
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	5,00	100,00%		
	Сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	5,00	100,00%		

Көрсетілетін қызметті алушының түсініктемелері арасында мемлекеттік қызметті онлайн алу процесінде 58,4% жағдайда мынадай қиындықтар туындағанын атап өтті:

- Интернетке қосылудың қажетті жылдамдығының болмауы (8,0%);
- Порталдың/сервистің нашар жұмысы (ашылмады, жүктелмеді, жұмыс істемеді) (7,1%);
- Интернетте/порталда/қосымшада жұмыс істеу үшін қажетті дағдылардың болмауы (6,2%);
- Қажетті құжаттарды жүктеу қиындықтары (5,3%);
- ЭЦҚ алу түсініксіз/қиын (4,4%);
- Қызмет ұзақ мерзімде көрсетіледі (4,4%);
- Порталда қызмет алу үшін қойылатын талаптар туралы, қызмет туралы ақпаратты іздеудің күрделілігі (3,5%);
- Берілген құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер болды (3,5%);
- 1414 Бірыңғай байланыс орталығының нашар жұмысы(3,5%);
- Қалай тіркелуге болатыны, порталда жұмысты қалай бастау керектігі түсініксіз (портал жұмысына қажетті бағдарламаларды жүктеу) (2,7%);
- Түсініксіз техникалық ақаулар пайда болды (2,7%);
- Электрондық қызметті қайдан алуға болатыны туралы ақпаратты іздеудің күрделілігі (1,8%);
- Интернетке шығу мүмкіндігінің болмауы (1,8%);
- Қажетті гаджеттердің (компьютер, ноутбук, планшет, ұялы телефон) болмауы (1,8%);
- Порталда электрондық қызметті алу алгоритмі (іс-қимылдар реттілігі) түсініксіз (1,8%).



**115-кесте. Қызмет көрсетушілер бөлінісінде мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау**

Қызмет көрсетуші	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
«Қазақстан Республикасының Ұлттық мұрағаты» РММ, Орталық мемлекеттік мұрағаттар, облыстардың, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының, қалалардың, аудандардың мемлекеттік мұрағаттары (ҚР МСМ)	4,63	77,8%
«Электрондық үкімет» порталы	4,38	57,5%
«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы КЕАҚ	4,67	79,3%

Қызмет көрсетушілер арасында бағаларды бөлу кезінде мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасын қызмет алушылар портал арқылы қызметті өз бетінше онлайн алғаннан гөрі жоғары бағалады. Министрліктің жұмысы жоғары деңгейде - орташа балл 4,63 және қанағаттанушылықтың 77,8% деңгейінде бағаланды.

**Мемлекеттік қызметтің сапасын жақсарту бойынша ұсынымдар:****1414 Бірыңғай байланыс орталығы**

- 1414 нөмірі бойынша қоңырау шалу мүмкіндігі мен жылдамдығын (желіде күту уақыты) жақсарту;
- 1414 Бірыңғай байланыс орталығы операторларының біліктілігін және құзыреттілігін арттыру бойынша тұрақты жұмыс жүргізу.

**«Электрондық үкіметтің» веб-порталы**

- Жауаптың толықтығы мен жылдамдығы параметрлері бойынша виртуалды ассистент жұмысын жақсарту;
- Пайдаланушыларды анағұрлым тиімді техникалық қолдау үшін қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулығы бар қысқа бейнероликтер жасау.

**«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы**

Қызмет алушылардың тілектерін ескере отырып, қызметкерлердің біліктілігін үнемі арттыруды қамтамасыз ету ұсынылады.



**2.38 «Қазақстан Республикасының еңбек сіңірген спорт шебері», «Қазақстан Республикасының халықаралық дәрежедегі спорт шебері», «Қазақстан Республикасының спорт шебері», «Қазақстан Республикасының еңбек сіңірген жаттықтырушысы» спорттық атақтарын және біліктілігі жоғары деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы, біліктілігі жоғары деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы, біліктілігі орта деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы, біліктілігі орта деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы, біліктілігі жоғары деңгейдегі жоғары санатты әдіскер, біліктілігі орта деңгейдегі жоғары санатты әдіскер, біліктілігі жоғары деңгейдегі жоғары санатты нұсқаушы-спортшы, жоғары санатты ұлттық спорт төрешісі, ұлттық спорт төрешісі біліктілік санаттарын беру**

*Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат:*

**Мемлекеттік қызметтің атауы:** 2501004 «Қазақстан Республикасының еңбек сіңірген спорт шебері», «Қазақстан Республикасының халықаралық дәрежедегі спорт шебері», «Қазақстан Республикасының спорт шебері», «Қазақстан Республикасының еңбек сіңірген жаттықтырушысы» спорттық атақтарын және біліктілігі жоғары деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы, біліктілігі жоғары деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы, біліктілігі орта деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы, біліктілігі орта деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы, біліктілігі жоғары деңгейдегі жоғары санатты әдіскер, біліктілігі орта деңгейдегі жоғары санатты әдіскер, біліктілігі жоғары деңгейдегі жоғары санатты нұсқаушы-спортшы, жоғары санатты ұлттық спорт төрешісі, ұлттық спорт төрешісі біліктілік санаттарын беру».

Қызмет коды: С38.

**Жауапты мемлекеттік орган:** Қазақстан Республикасы Мәдениет және спорт министрлігі.

**Мемлекеттік қызмет стандарты:** 29.07.2014ж. №300 <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V1400009675>

**Қызметті көрсету нысаны:** Электронды / қағаз түрінде..

**Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру:**

1) «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы коммерциялық емес акционерлік қоғамы арқылы,

2) «электрондық үкіметтің» веб-порталы: [www.egov.kz](http://www.egov.kz) арқылы

Мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру мемлекеттік корпорация арқылы жүзеге асырылады.

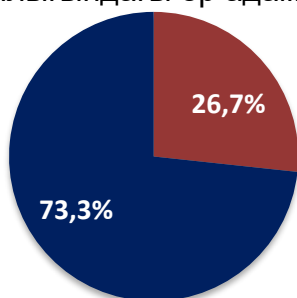
**Қызмет алушылар:** жеке тұлғалар.

**Құны:** қызмет тегін көрсетіледі.

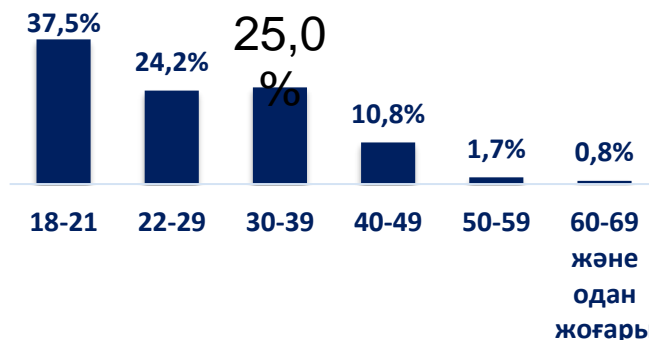
**Қоғамдық мониторинг нәтижелері**

*Қызметті алушының әлеуметтік-демографиялық портреті*

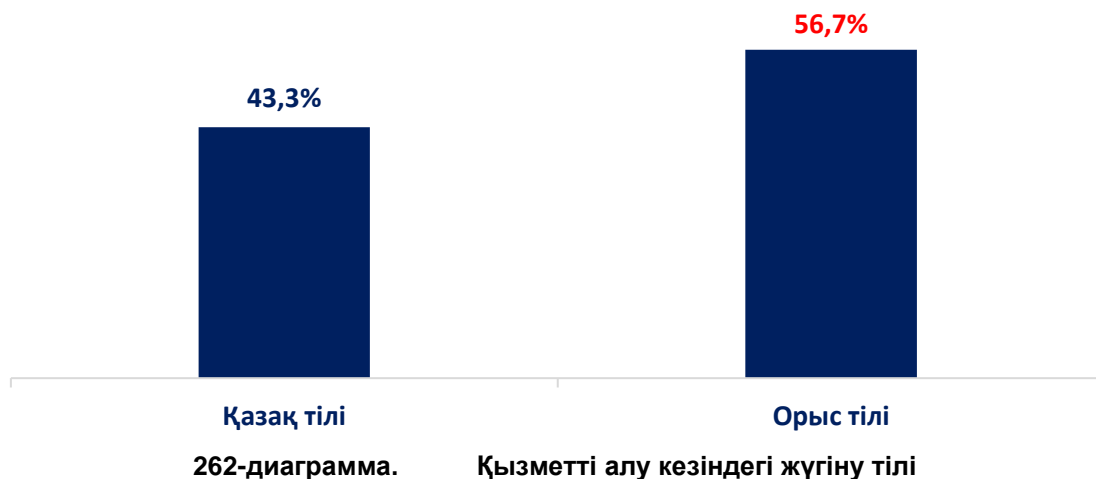
Сауалнамаға 120 қызмет алушы қатысты (100%), оның 73,3%-ы ерлер, 26,7%-ы әйелдер. Қызметке негізінен 18 жастан 21 жасқа дейінгі жастағы топ өкілдері (37,5%) жүгінген, сондай-ақ 30-39 жас аралығындағы (25,0%), 22-29 жастағы (24,2%) жастағы топ өкілдері және 40-49 жастағылар (10,8%) жиірек пайдаланған, 50-59 жас аралығындағы адамдар (1,7%) және зейнет жасындағы адамдар (60-69 жас және одан жоғары - 0,8%) сирек қызметке жүгінді. Осылайша, қызметті негізінен 18-49 жас аралығындағы ер адамдар пайдаланады.



260-диаграмма. Респонденттің жынысы



261-диаграмма. Респонденттің жасы



Сондай-ақ, респонденттердің сыныптамасы тіркеудің заңды, азаматтық мәртебесін, сондай-ақ көрсетілетін қызметке (оның ішінде көрсетілетін қызметті берушінің ғимаратына) қол жеткізудің қосымша қажеттіліктерін ескергенін атап өткен жөн. Қызмет тек жеке тұлғаларға арналған.

*Мемлекеттік қызметтерді онлайн форматта алудың қолжетімділігі*

Сұралғандардың көпшілігі (55,8%) үйде интернет байланысы бар екенін, 49,3% жағдайда интернет жылдамдығын орташа, ал 22,4% жоғары деп бағалайтынын, сондай-ақ 43,3%-да жұмыс істеуге және интернетке шығуға арналған ноутбук немесе компьютер, 55,2%-ұялы телефон бар екенін атап өтті. Осылайша, сұралғандардың көпшілігі үшін қандай да бір мемлекеттік қызметті алу үшін интернетке өз бетінше шығу мүмкіндігі бар. Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың 6,7%-ы тұрғылықты елді мекенде мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігі болмағанын атап өтті.

Тек 3,3% - ы қызметті онлайн, өз бетінше алды, 96,7% - ы қызметті қағаз түрінде, қызметкер арқылы алды.

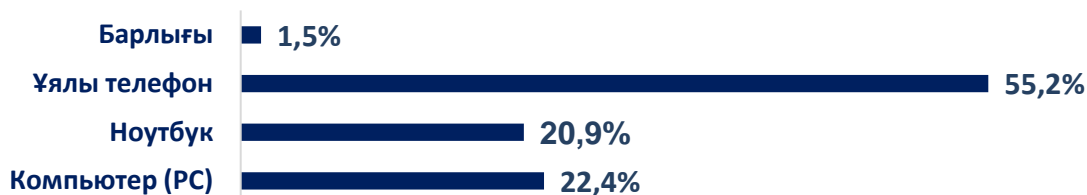


263-диаграмма. Үйде интернет байланысының болуы

264-диаграмма. Интернет байланысының сапасы



265-диаграмма. Сіздің тұрғылықты жеріңізде мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігіңіз болды ма?



266-диаграмма. Интернетке шығу (және электрондық қызметті алу) үшін қандай құрылғыны қолданасыз?



267-диаграмма. Мемлекеттік қызметті алу нысаны

### Қызметті алушылардан жаппай сұрау нәтижесіндегі мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі: **73,7%**

Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау (орташа балл): **4,59 балл**

Мемлекеттік қызметтер рейтингіндегі орны: **35**

116-кесте. Мемлекеттік қызметтердің сапасын бағалау критерийлері

БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ	Қызмет ХҚКО-да менеджерден, оның ішінде өзіне-өзі қызмет көрсету аймағынан алынды		Қызмет өз бетінше, онлайн, порталда алынды		Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы	Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі
	Орташа балл	%	Орташа балл	%		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР / ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	4,63	80,2%	4,67	66,7%	<b>4,59</b>	<b>73,7%</b>
ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	4,85	88,8%	4,58	56,3%		
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	4,86	91,1%	4,60	60,0%		
РӘСІМ	4,85	92,5%	4,88	87,5%		
МЕРЗІМДЕР	4,78	86,7%	5,00	100,0%		
ШЫҒЫНДАР	4,92	88,4%	5,00	50,0%		
КЕРІ БАЙЛАНЫС	1,50	0,0%				
НӘТИЖЕ	4,77	86,2%	4,75	75,0%		
Алу нысаны бойынша орташа мәні	<b>4,39</b>	<b>76,7%</b>	<b>4,78</b>	<b>70,8%</b>		

Көрсетілетін қызметті алушылар «электрондық үкімет» веб-порталына жүгінген кезде қанағаттану деңгейі 70,8%-ды немесе 4,78 баллды құрады, менеджерге ХҚКО-ға жүгінген кезде қанағаттану деңгейі 76,7%-ды немесе 4,39 баллды құрады.

2019 жылы мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі - 77,9%-ды және сапа бағасы 4,95 баллды құрады.

2018 жылы мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі – 78,1%-ды және сапа бағасы 4,74 баллды құрады.

Осылайша, 2018-2019 жылдардағы қоғамдық мониторингтің көрсеткіштерін ескере отырып, ең жақсы көрсеткіштерге жету үшін шаралар қабылдау қажет екендігі туындайды. Жыл сайынғы динамика мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына теріс қатынасты көрсетеді.

#### *ХҚКО менеджеріне, өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына жүгінген кездегі бағалау*

Қағаз түрінде қызметті қызмет алушылардың 96,7% алды, бұл ретте едәуір бөлігі менеджерге ХҚКО-ға жүгінді. ХҚКО менеджерге, өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына жүгінген кезде неғұрлым жоғары орташа балл «шығындар» критерийіне-4,92 балл берілді. Респонденттер «ақпарат және коммуникация» (4,86), «қол жетімділік және ыңғайлылық» және «рәсім» (әрқайсысы 4,85 баллмен) критерийлерін біршама төмен бағалады. «Мерзімдер» критерийі бойынша бағалардың төмендеуі байқалады (4,78 балл), «нәтиже» критерийі бойынша орташа балл (4,77) алынды. «Қызметкерлер» критерийі бойынша 4,63 балл алынды, бұл ретте қызметкерлердің құзыреттілік параметрі (4,53) бойынша баллдардың төмендеуі байқалады, сондай-ақ осы параметр бойынша қанағаттану 80,2%-ды құрайды. «Кері байланыс» параметрі төмен балл жинады - 1,5 балл, бұл осы мемлекеттік қызмет бойынша ең төменгі көрсеткіш болып табылады.

#### *Қызметті онлайн, [www.egov.kz](http://www.egov.kz) порталында өз бетінше алу кезіндегі бағалау*

Сауалнамаға қатысқандардың 3,3%-ы қызметті e-gov.kz порталындағы электрондық нысанда өз бетінше алды.

Онлайн қызметті алуды бағалау критерийлерін егжей-тегжейлі қарау кезінде ең жоғары орташа балл ықтимал 5,00-ден 5,00 балл «мерзімдер», «шығындар» параметрлеріне берілгенін атап өтуге болады.

Басқа критерийлерге келетін болсақ, қол жетімділік пен ыңғайлылық біршама төмен, орташа балл 4,58 құрайды. Құжаттарды жинау, құжаттарды жүктеу, қағазбастылық пен қателіктердің болмауы процесін қамтитын порталда қызметті алу рәсіміне 4,88 балл қойылды.

«Ақпарат және коммуникация» өлшемі бойынша орташа балл 4,60 құрайды.

Виртуалды ассистенттің жұмысы онлайн қызмет көрсету сапасын бағалаудың маңызды критерийлерінің бірі ретінде мынадай критерийлер бойынша бағаланды: ВА пайдалану ыңғайлылығы (4,50), қойылған сұраққа жауаптың толықтығы (5,00), сондай-ақ жіберілген өтінімге жауаптың жылдамдығы (4,50). Жалпы, осы критерий бойынша орташа балл мүмкін 5,00 балдың 4,67-ін құрады.

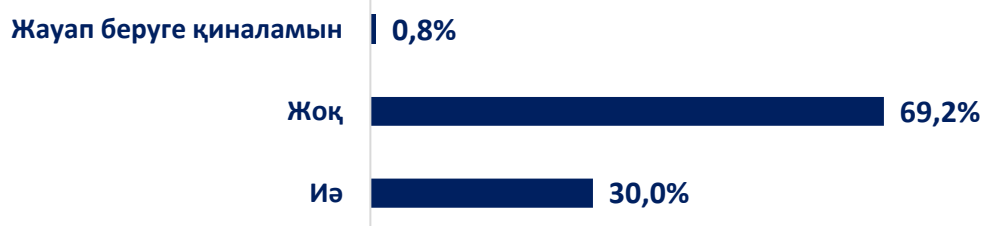
Қызмет алушылардың сауалнама нәтижелері бойынша сұралғандардың 2,5%-ы қажетті ақпарат алу мақсатында жеке байланыстар мен таныстарды пайдаланғандарын атап өтті.

#### *Кері байланыс, шағымдану*

Порталда қызмет алу кезінде туындаған проблемалар кезінде тек екі респондент ХҚКО қызметкеріне/бастығына жүгініп, ауызша түрде шағымданған. Олар кері байланысты мүмкін болған 5,00 баллдан 1,50 баллға бағалады, осылайша басқа критерийлермен салыстырғанда ең төмен баға алды. Шағымданған респонденттердің пікірінше, наразылықтың негізгі себептері «нәтиже жоқ, шаралар қолданбаған» және «берілген жауап толық емес».

### Колл-орталық

Респонденттердің 30%-ы колл-орталыққа 1414 нөмірі бойынша жүгінгендерін атап өтті.



268-диаграмма. Респонденттердің колл-орталыққа жүгінуі

1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмысы бойынша қоңырау шалу жылдамдығы бойынша қанағаттанудың (57,10% немесе 4,15 балл), сондай-ақ оператордың құзыреттілігінің (74,3% немесе 4,59 балл) төмен деңгейі байқалады.

117-кесте. 1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмыс сапасын бағалау

Колл-орталық	Колл-орталықтың жұмысын бағалау параметрлері	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1414	Қоңырау шалу жылдамдығы	4,15	57,10%	4,47	70,5%
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	4,59	74,30%		
	Сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	4,68	80,00%		

Қиындыққа тап болған қызмет алушылардың пікірлері арасында келесі мәселелер атап өтілді:

- Ақпаратты ұзақ күту керек, күту уақыты ұзақ, құжаттарды ұзақ күту керек (4,2%);
- Қайта қарастыру. Қызметке бірнеше өтінім етуге тура келді (2,5%);
- Құжаттармен проблемалар болды (4,2%);
- Мамандардың жұмыс сапасын арттыру: сауаттылық, сыпайылық, құзыреттілік, жеделділік (2,5%);
- Қызметті табу түсініксіз және қиын (1,7%);
- Карантинге байланысты қызметті ала алмаймын (0,8%).

118-кесте. Қызмет көрсетушілер бөлінісінде мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау

Қызмет көрсетуші	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
ҚР МСМ	4,89	83,7%
«Электрондық үкімет» порталы	4,65	64,3%
«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ	4,42	77,6%

Бағалаулар мен орташа балдарды бөлу кезінде мемлекеттік корпорацияның жұмысын көрсетілетін қызметті алушылар төмен бағалайды - орташа балл 4,42 және қанағаттанудың 77,6% деңгейі, сонымен бірге электрондық үкімет порталы арқылы онлайн-қызметті алу оң бағаланады - орташа балл 4,65 және қанағаттанудың 64,3%

деңгейі. Министрліктің жұмысы жоғары деңгейде бағаланды - орташа балл 4,89 және 83,7% қанағаттану.

**Мемлекеттік қызметтің сапасын жақсарту бойынша ұсынымдар:**

**1414 Бірыңғай байланыс орталығы**

- 1414 нөмірі бойынша қоңырау шалу мүмкіндігі мен жылдамдығын (желіде күту уақыты) жақсарту;
- 1414 Бірыңғай байланыс орталығы операторларының біліктілігін және құзыреттілігін арттыру бойынша тұрақты жұмыс жүргізу.

**«Электрондық үкіметтің» веб-порталы**

- Жұмысқа қабылдау кезінде біліктілік талаптарын күшейту және қызметкерлерді тұрақты оқыту арқылы кадрлық әлеуетті дамыту бойынша шаралар қабылдау;
- Қызмет алушылардың өтініштеріне кері байланыс беру мониторингін тұрақты жүргізу.

## 2.39 Жекелеген тауар түрлерінің импортына және (немесе) экспортына лицензия беру

### *Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат*

**Мемлекеттік қызметтің атауы:** 903013 «Жекелеген тауар түрлерінің импортына және (немесе) экспортына лицензия беру».

Қызмет коды: С39.

**Жауапты мемлекеттік орган:** Қазақстан Республикасының сауда және интеграция министрлігі.

**Мемлекеттік қызмет стандарты:** <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000020907>.

**Қызметті көрсету нысаны:** Электрондық (толық автоматтандырылған).

**Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру:**

- 1) «Электрондық үкіметтің» веб-порталы [www.egov.kz](http://www.egov.kz), [www.elicense.kz](http://www.elicense.kz) арқылы жүзеге асырылады.

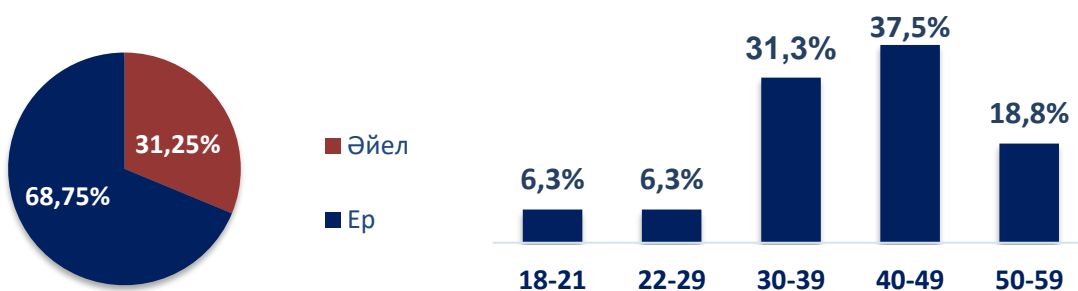
**Қызмет алушылар:** жеке және заңды тұлғалар.

**Құны:** қызмет ақылы түрде көрсетіледі. Лицензия беру-10 АЕК.

### **Қоғамдық мониторинг нәтижелері**

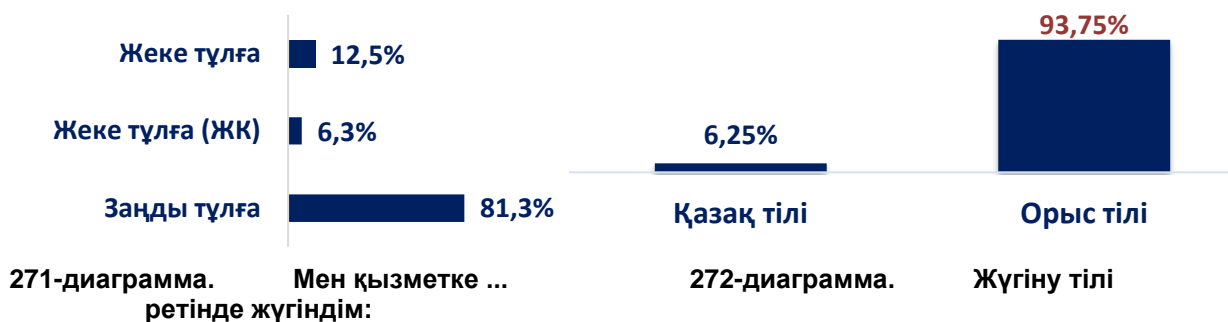
#### *Қызметті алушының әлеуметтік-демографиялық портреті*

Осы қызмет бойынша барлығы 16 қызмет алушыдан (100%) жауап алынды, оның ішінде 31,3% - әйел жынысты және 68,8% - еркек жыныстылар. Қызметке негізінен 40-тан 49 жасқа дейінгі жас тобы (37,5%) жүгінді.



269-диаграмма. Респонденттің жынысы

270-диаграмма. Респонденттің жасы



271-диаграмма. Мен қызметке ... ретінде жүгіндім:

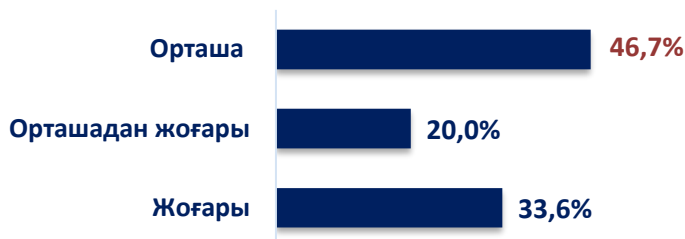
272-диаграмма. Жүгіну тілі

Сауалнама көрсеткендей, қызметке негізінен заңды тұлғалар – 81,3%, сондай-ақ ҚР резиденттері (100%) болып табылатын жеке тұлғалар-12,5% жүгінеді, олардың ішінде бірде-біреуі қызметті алу үшін оған қосымша (техникалық, физикалық) қолжетімділік шарттары қажет екенін көрсетпеді. Мемлекеттік қызметті алушылардың көпшілігі өтініш берген кезде орыс тілін қолданды-93,7%.

#### *Мемлекеттік қызметтерді онлайн форматта алудың қолжетімділігі*

Сауалнамаға қатысқандардың едәуір үлесі (93,8%) үйде интернет-байланысына қолжетімділіктің бар екенін, сұралғандардың 46,7%-ы интернет-байланысының сапасын орташа деп бағалайтынын, 60%-ында жұмыс істеуге және

интернетке шығуға арналған компьютер бар екенін көрсетті. Осы мемлекеттік қызметті алушылардың көпшілігінде оны онлайн форматта алу мүмкіндігі бар екенін, айта кету керек.



273-диаграмма. Үйде интернет байланысының болуы



274-диаграмма. Интернет байланысының сапасы



275-диаграмма. Интернетке шығу (және электрондық қызметті алу) үшін қандай құрылғыны қолданасыз?

276-диаграмма. Сіздің тұрғылықты жеріңізде мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігіңіз болды ма?

**Қызметті алушылардан жаппай сұрау нәтижесіндегі мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың негізгі көрсеткіштері:**

Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі: **67,0%**

Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау (орташа балл): **4,24 балл**

Мемлекеттік қызметтер рейтингіндегі орны: **58**

119-кесте. Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау

БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ	Қызмет өз бетінше, онлайн, порталда алынды		Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы	Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі
	орташа балл	қанағаттану деңгейі		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР / ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	4,33	66,7%	<b>4,24</b>	<b>67,0%</b>
ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҮЙ ҚОЛДАНЫЛЫҒЫ	4,73	73,4%		
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	4,58	60,0%		
РӘСІМІ	4,70	78,1%		
МЕРЗІМІ	5,00	100,0%		
ШЫҒЫНДАР	4,63	64,1%		
КЕРІ БАЙЛАНЫС	1,00	0,0%		
НӘТИЖЕСІ	4,94	93,8%		
Алу нысаны бойынша орташа мәні	<b>4,24</b>	<b>67,0%</b>		



Сауалнама нәтижесінде қызмет алушылардың 67% мемлекеттік қызметтің сапасына толығымен қанағаттанған, бұл ретте бағалаудың орташа балы мүмкін 5,00 баллдың 4,24-іне тең. Бұл көрсеткішті басқа мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қатысты төмендеген деп санауға болады (көрсетілетін қызметті алушылардан жаппай сауалнама нәтижелері бойынша рейтингте 62 қызметтің ішінде 58-орын).

*Қызметті онлайн, [www.egov.kz](http://www.egov.kz), [www.elicense.kz](http://www.elicense.kz) порталдарында өз бетінше алу кезіндегі бағалау*

Сауалнамаға қатысқандардың 100%-ы қызметті өз бетінше электрондық нысанда порталдарда алды e-gov.kz – 31,2%, elicense.kz -62,5% және экспорттық-импорттық операциялар үшін ҚР бірыңғай терезесі - 6,2%.

Онлайн қызметті алуды бағалау өлшемшарттарын егжей-тегжейлі қараған кезде ең жоғары орташа балл ықтимал 5,00-ден 5,00 балл, 100% қанағаттану деңгейі «мерзімдер» параметріне берілгенін атап өтуге болады. Көрсетілген қызмет нәтижесі критерийі бойынша орташа балл біршама төмен -4,94 балл.

Басқа критерийлерге келетін болсақ, қол жетімділік пен ыңғайлылық біршама төмен, орташа балл 4,73 құрайды. Құжаттарды жинау, құжаттарды жүктеу, қағазбастылықтың болмауы және құжаттағы қателіктер процесін қамтитын порталда қызметті алу рәсіміне 4,70 балл қойылды.

Мемлекеттік қызметті алу кезіндегі шығындар 4,63 балға бағаланды, қызмет ақылы түрде көрсетілетіндіктен, респонденттерден төлем сомасын (4,3), төлем тәсілін (4,2), қосымша шығындардың (5,00) және бейресми төлемдердің (5,00) болмауын бағалау сұралды.

«Ақпарат және коммуникация» өлшемі бойынша порталдағы ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігі (4,38), сондай-ақ порталдағы қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығы (4,44) параметрлері бойынша балдар төмендетілді. Осы критерий бойынша орташа балл 4,58 құрайды.

Виртуалды ассистенттің жұмысы онлайн қызмет көрсету сапасын бағалаудың маңызды критерийлерінің бірі ретінде келесі критерийлер бойынша бағаланды: ВА пайдалану ыңғайлылығы (4,67), қойылған сұраққа жауаптың толықтығы (4,33), сондай-ақ жіберілген өтінімге жауаптың жылдамдығы (4,00). Жалпы, осы критерий бойынша орташа балл 5,00 балдың 4,33-ін құрады.

Порталда қызмет алу кезінде туындаған проблемалар кезінде тек екі респондент 1414 Бірыңғай байланыс орталығына ауызша және жазбаша түрде шағым түсірді және порталдағы «Көмек» бөлімінде жазды. Олар кері байланысты мүмкін 5,00 баллдан 1,00 баллға бағалап, басқа критерийлермен салыстырғанда ең төмен баға қалыптасты.

#### *Колл-орталық*

Сондай-ақ, 1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмысы бойынша ББО-1414 жұмысына қызметті алушылардың қанағаттану деңгейінің төмендегені байқалады (3,17 балл, қанағаттану деңгейі - 33,3%), әсіресе қоңырау шалу жылдамдығының төмендеуі (2,50 балл және 14,3% қанағаттану деңгейі) және мемлекеттік көрсетілетін қызметті алу мәселелері бойынша оператордың консультациясы кезінде құзыреттердің жетіспейтіндігі байқалады (2,83 балл және 28,6%).

**120-кесте. 1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмыс сапасын бағалау**

Колл-орталық	Колл-орталықтың жұмысын бағалау параметрлері	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
<b>1414</b>	Қоңырау шалу жылдамдығы	2,50	14,30%	<b>3,17</b>	<b>33,3%</b>
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	2,83	28,60%		
	Сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	4,17	57,10%		

Тұтастай алғанда, мемлекеттік қызметті алу процесінде көрсетілетін қызметті алушылардың 45%-ында портал алаңында жұмыс істеу кезінде проблемалар туындаған жоқ, бірақ сұралғандардың қалған бөлігі мынадай қиындықтарды көрсетті:

- Электрондық қызметті қайдан алуға болатыны туралы ақпаратты іздеу қиындықтары (5%);
- Порталдың/сервистің нашар жұмысы (ашылмады, жүктелмеді, жұмыс істемеді) (10%);
- Порталда қызмет алу үшін қойылатын талаптар туралы, қызмет туралы ақпаратты іздеудің күрделілігі (10%);
- Қызметті онлайн төлеу қиындықтары (5%);
- Берілген құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер болды (10%);
- Түсініксіз техникалық ақаулар пайда болды (5%);
  - 1414 Бірыңғай байланыс орталығының нашар жұмысы (5%)

**121-кесте. Қызмет көрсетушілер бөлінісінде мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау**

Қызмет көрсетуші	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
ҚР СИМ	4,79	80,5%
«Электрондық лицензиялау» порталы «Электрондық үкімет» порталы	4,13	59,4%

Көрсетілетін қызметті берушілердің бағаларын бөлген кезде көрсетілетін қызметті алушылар қызметті онлайн алу мүмкіндігін орташа деңгейде - 4,13 орташа баллға және 59,4% қанағаттану деңгейіне бағалады. Министрліктің атқарған жұмысы жоғары деңгейде 4,79 орташа баллға және қанағаттану деңгейі 80,5%-ға бағаланды.

**Мемлекеттік қызметтің сапасын жақсарту бойынша ұсынымдар:****1414 Бірыңғай байланыс орталығы**

1) 1414 нөмірі бойынша қоңырау шалу мүмкіндігі мен жылдамдығын (желіде күту уақыты) жақсарту;

2) e-gov.kz/elicense.kz «электрондық үкімет» порталы жұмысының функционалдық және техникалық мәселелерін, проблемаларын шешу бойынша 1414 Бірыңғай байланыс орталығының операторларымен консультациялық жұмыстар жүргізу;

3) көрсетілетін қызметті алушылардың өтініштеріне кері байланыс беруді қамтамасыз ету.

**«электрондық үкімет» веб-порталы e-gov.kz (бұдан әрі-портал)**

- 1) Қызмет алушылардың тілектеріне байланысты мемлекеттік қызметтерді негізгі сөздер бойынша іздеуді қамтамасыз ету үшін порталдың іздеу функционалын жетілдіру ұсынылады;
- 2) көрсетілетін қызметті алушылардың шағымдарына кері байланыс беруді қадағалау.

## 2.40 Сәйкестікті растау, тауардың шығарылған елін, Еуразиялық экономикалық одақ тауарының немесе шетел тауарының мәртебесін айқындау жөніндегі сарапшы-аудиторды аттестаттау

### Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат:

**Мемлекеттік қызметтің атауы:** 1403002 «Сәйкестікті растау, тауардың шығарылған елін, Еуразиялық экономикалық одақ тауарының немесе шетел тауарының мәртебесін айқындау жөніндегі сарапшы-аудиторды аттестаттау».

**Қызмет коды:** С40.

**Жауапты мемлекеттік орган:** Қазақстан Республикасының сауда және интеграция министрлігі.

**Мемлекеттік қызмет стандарты:** 2015 жылғы 26 маусым № 730 Бұйрықтың күші жойылды-Қазақстан Республикасы Сауда және интеграция министрінің 2020 жылғы 14 қыркүйектегі № 197-НҚ бұйрығымен.. <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000021219#z555>

**Қызметті көрсету нысаны:** Электрондық (толық автоматтандырылған)..

**Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру:** «Электрондық үкімет» порталы [www.e.gov.kz](http://www.e.gov.kz). арқылы жүзеге асырылады.

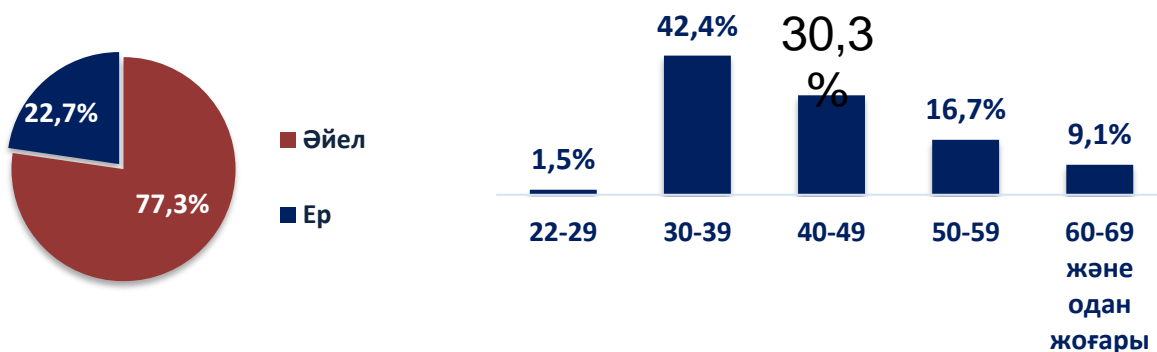
**Қызмет алушылар:** жеке тұлғалар.

**Құны:** қызмет тегін көрсетіледі.

### Қоғамдық мониторинг нәтижелері

#### Қызметті алушының әлеуметтік-демографиялық портреті

Сауалнамаға 66 қызмет алушы (100%) қатысты, оның 77,3%-ы әйелдер, 22,7%-ы ер адамдар. Қызметті негізінен 30 жастан 39 жасқа дейінгі (42,4%) және 40 жастан 49 жасқа дейінгі топ өкілдері (30,3%) пайдаланған, 50-59 жас аралығындағы (16,7%) және 60-69 және одан жоғары жастағылар (9,1%) сиректеу, 22-29 жастағы адамдар (1,5%) өте сирек жүгінген. Осылайша, бұл қызметке негізінен 30 мен 49 жас аралығындағы әйелдер жүгінген.



277-диаграмма. Респонденттің жынысы

278-диаграмма. Респонденттің жасы



279-диаграмма. Қызметті алу кезіндегі жүгіну тілі

Сондай-ақ, респонденттердің сыныптамасы заңды, азаматтық (тіркеу мәртебесі), сондай-ақ көрсетілетін қызметке (оның ішінде көрсетілетін қызметті берушінің ғимаратына) қол жеткізудің қосымша қажеттіліктерін ескергенін атап өткен жөн. Қызметті жеке тұлғалар пайдаланды. Сауалнама көрсеткендей, 98,5% ҚР резиденттері, 98,5% қызмет алушылар қосымша қолжетімділік шарттары талап

етілетінін көрсеткен жоқ. Қызметке негізінен орыс тілін қолданатын респонденттер жүгінді (90,9%).

Қызмет тек онлайн форматта көрсетілді.

Респонденттердің 86,4%-ы үйде интернет байланысы бар екенін, 52,6% жағдайда интернет жылдамдығын орташа, ал 24,6%-ы жоғары деп бағалайды. Респонденттердің 79%-ы интернетке шығу үшін ноутбук немесе компьютер бар екенін көрсетті. Осылайша, сұралғандардың басым бөлігі қандай да бір мемлекеттік қызметті алу үшін интернетке өз бетінше шығу мүмкіндігіне ие. Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың 4,5%-ы ғана тұрғылықты елді мекенде мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігі болмағанын атап өтті.



280-диаграмма. Үйде интернет байланысының болуы

281-диаграмма. Интернет байланысының сапасы



282-диаграмма. Интернетке шығу (және электрондық қызметті алу) үшін қандай құрылғыны қолданасыз?

### Қызметті алушылардан жаппай сұрау нәтижесіндегі мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі: **60,4%**

Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау (орташа балл): **4,07 балл**

Мемлекеттік қызметтер рейтингіндегі орны: **60**

#### 122-кесте. Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау критерийлері

БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ	Қызмет өз бетінше, онлайн, порталда алынды		Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы	Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі
	орташа балл	қанағаттану деңгейі		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР / ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	3,89	51,3%	<b>4,07</b>	<b>60,4%</b>
ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	4,46	65,6%		
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	4,37	56,7%		
РӘСІМ	4,52	65,2%		
МЕРЗІМДЕР	4,68	78,8%		
ШЫҒЫНДАР	4,85	84,1%		
КЕРІ БАЙЛАНЫС	1,00	0,0%		
НӘТИЖЕ	4,76	81,8%		
Алу нысаны бойынша орташа мәні	<b>4,07</b>	<b>60,4%</b>		

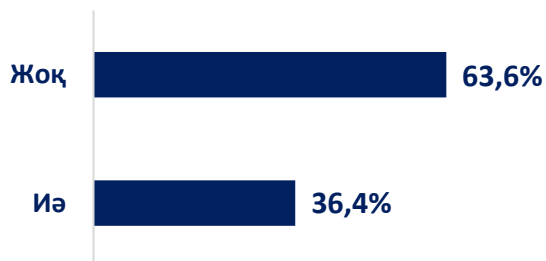
Қызметті (тек онлайн) алу кезінде «кері байланыс» (орташа балл - 1,00), «виртуалды ассистент» (орташа балл - 3,89) және «ақпарат және коммуникациялар» (4,37) өлшемшарттары бойынша ең төмен балл байқалады. Осылайша, қысқа мерзімде шағымға жауап алу (1,00), шағым беру бойынша қабылданған шаралар бойынша қанағаттану (1,00), виртуалды ассистентті пайдалану ыңғайлылығы (3,92), виртуалды ассистентке жіберілген сұрау салуға жауаптардың толықтығы (3,80) және виртуалды ассистенттің жауап жылдамдығы (3,92) бөлігінде респонденттердің қанағаттанбауына байланысты ең төменгі балл белгіленді. Көрсетілетін қызметті (байланыс, пара) алуға қосымша, бейресми шығындардың болмауы - 4,86, сондай-ақ алынған құжатта (анықтамада, сертификатта және т.б.) қателер, кемшіліктердің болмауы - 4,86 сияқты көрсеткіштер бойынша ең жоғары бағалар алынды.

Қызмет алушыларға жүргізілген сауалнама нәтижелері бойынша сұралғандардың ешқайсысы қызмет алу үшін жеке байланыстар мен таныстарды пайдаланбаған.

#### *Кері байланыс, шағымдану*

Қызмет алу процесінде туындаған проблемалар, қиындықтар кезінде шағым беру туралы сұраққа респонденттердің 4,5%-ы оң жауап берді, бұл ретте барлық респонденттер шағымды жазбаша/электрондық нысанда ресімдеді. Респонденттердің 33,3%-ы порталдағы «көмек» функциясын, 33,3%-ы «ең жиі қойылатын сұрақтар» функциясын пайдаланды, 33,3%-ы ЭҮП арқылы шағым жіберді. Шағым жолдаған респонденттердің 66,7%-ы жауап алған жоқ. Шағымданған үш респонденттің бірі жауап алды және жауап пен шағымдану шараларына толығымен қанағаттанбады.

#### *Колл-орталық:*



283-диаграмма. Колл-орталыққа жүгіну

Сұралғандардың 36,4%-ы колл-орталыққа жүгінгендерін растады, 1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмысы бойынша қызметті алушылардың қанағаттану деңгейінің орташа деңгейі байқалады. Қоңырау шалу жылдамдығы (2,86), сондай-ақ оператор консультациясының құзыреттілігі (3,75) бөлігінде 1414 бірыңғай колл-орталығының жұмысы бойынша ең төмен баллдар байқалады.

#### **123-кесте. 1414 және 1499 Бірыңғай байланыс орталығының жұмыс сапасын бағалау**

Колл-орталық	Колл-орталықтың жұмысын бағалау параметрлері	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1414	Қоңырау шалу жылдамдығы	2,86	14,30%	3,59	34,9%
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	3,75	33,30%		
	Сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	4,15	57,10%		

Көрсетілетін қызметті алушының түсініктемелері арасында мемлекеттік қызметті алу процесінде 24,2% жағдайда мынадай қиындықтар туындағанын атап өтті:

- Сайттағы проблемалар: іркіліп қалу, кіру мүмкін емес, техникалық ақаулар (4,5%);
- Жүктеу мәселелері (3%);
- Құжаттармен проблемалар болды (3%);
- 1414 байланыс орталығында білікті қызметкерлер жоқ, олар ештеңе білмейді (1,5%);
- Колл-орталық қоңырауларға жауап бермейді (1,5%);
- Жауап алу қиын (1,5%);
- Сайтта ақпарат жеткіліксіз (1,5%);
- Техникалық ақаулар (1,5%);
- ЭЦҚ алу қиын (1,5%).

**124-кесте. Қызмет көрсетушілер бөлінісінде мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау**

Қызмет көрсетуші	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
ҚР СИМ	4,71	77,1%
«Электрондық лицензиялау» порталы «Электрондық үкімет» порталы	3,88	50,4%

Қызмет көрсетушілер арасында бағаларды бөлу кезінде қызметті онлайн алу мүмкіндігі төмен деңгейде – орташа балл 3,88 және қанағаттану деңгейі 50,4%, ал Министрліктің қызметі сәл жоғары бағаланды.

**Мемлекеттік қызметтің сапасын жақсарту бойынша ұсынымдар:**

**1414 Бірыңғай байланыс орталығы**

- Қоңырау шалуды қамтамасыз ету үшін операторлар (желілер) санын арттыру мүмкіндігін қарастыру;
- Операторларды тұрақты оқытуды жүргізу, өйткені көрсетілетін қызметті алушылар олардың құзыреттілігінің төмен деңгейіне назар аударады;
- Қызмет алушылардың шағымдарына кері байланыс ұсынуды қамтамасыз ету.

**«Электрондық үкіметтің» веб-порталы**

- Негізінен қызмет алушылардың шағымдары пайдаланушылардың техникалық қолдауына байланысты. Осылайша, порталдың іздеу әлеуетін жетілдіру, қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықпен қысқа бейнероликтер жасау, порталдың техникалық жағдайына тұрақты мониторинг жүргізу ұсынылады;
- Қызмет алушылардың шағымдарына кері байланыс беруді қадағалау.

## 2.41 Кәсіпкерлік субъектілерінің санаттары туралы ақпарат беру

### Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат:

Мемлекеттік қызметтің атауы: 901006 «Кәсіпкерлік субъектілерінің санаттары туралы ақпарат беру».

Қызмет коды: С41.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрлігі.

Мемлекеттік қызмет стандарты: 29 мамыр 2020 жыл № 44  
<http://zan.gov.kz/client/#!/doc/143366/rus/80>

Қызметті көрсету нысаны: Электрондық (толық автоматтандырылған).

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру: «Электрондық үкімет» порталы [www.e.gov.kz](http://www.e.gov.kz). арқылы жүзеге асырылады.

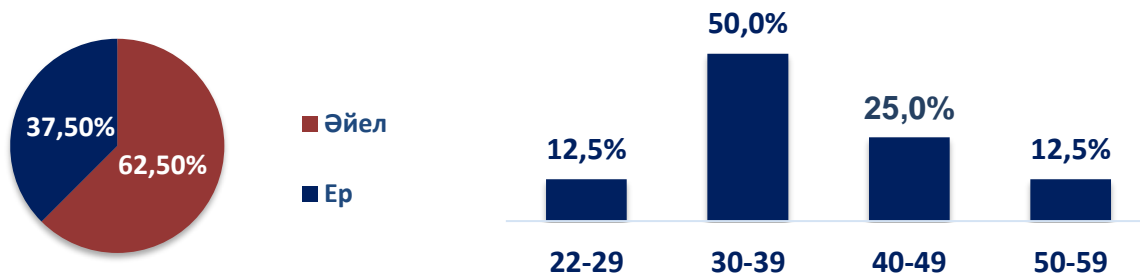
Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар.

Құны: қызмет тегін көрсетіледі.

### Қоғамдық мониторинг нәтижелері

#### Қызметті алушының әлеуметтік-демографиялық портреті

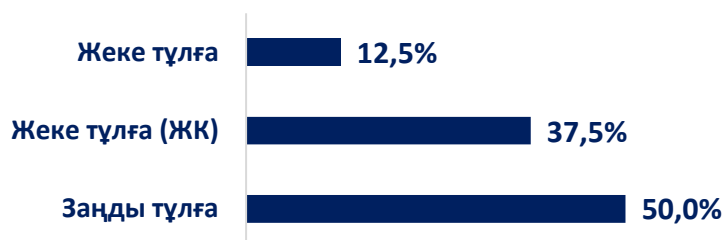
Сауалнамаға 8 қызмет алушы қатысты (100%), оның ішінде 62,5%-әйел жынысты өкілдер және 37,5% -ерлер. Қызметке негізінен 30-дан 39 жасқа дейінгі жас тобы (50%) жүгінді, 40-49 жастағы адамдар (25%) және 22-29 жастағы адамдар, 50-59 жастағы адамдар (әрқайсысы 12,5%-дан) аз пайдаланды.



284-диаграмма. Респонденттің жынысы

285-диаграмма. Респонденттің жасы

Сондай-ақ, респонденттердің жіктелуі тіркеудің заңды және азаматтық мәртебесін ескергенін атап өткен жөн. Сауалнама көрсеткендей, бұл қызметке көп жағдайда заңды тұлға ретінде (50%), жеке кәсіпкер ретінде (37,5%) және жеке тұлға ретінде (12,5%) жүгінеді. Мемлекеттік қызметті алушылардың төрттен үш бөлігі қызмет алу үшін орыс тілін қолданды.



286-диаграмма. Респонденттің заңды мәртебесі



287-диаграмма. Қызметті алу кезіндегі өтініш тілі

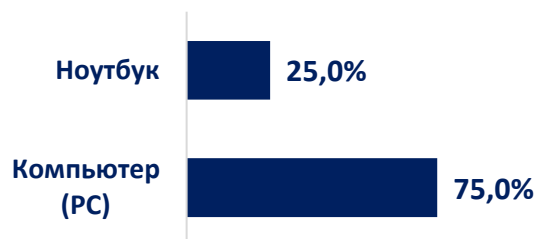


*Мемлекеттік қызметтерді онлайн форматта алудың қолжетімділігі*

Барлық сұралғандар интернет жылдамдығын жоғары, орташа немесе орташадан жоғары деп бағалайды, сондай-ақ барлық респонденттерде жұмыс істеуге және интернетке шығуға арналған ноутбук не компьютер бар, осылайша барлық сұралғандар үшін қандай да бір мемлекеттік қызметті алу үшін интернетке өз бетінше шығу мүмкіндігі бар.



288-диаграмма. Интернет байланысының сапасы



289-диаграмма. Каким устройством пользуетесь, чтобы выйти в интернет (и получить электронную услугу)?

**Қызметті алушылардан жаппай сұрау нәтижесіндегі мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың негізгі көрсеткіштері:**

Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі: **85,6%**

Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау (орташа балл): **4,79 балл**

Мемлекеттік қызметтер рейтингіндегі орны: **3**

**125-кесте. Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау критерийлері**

БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ	Қызмет өз бетінше, онлайн, порталда алынды		Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы	Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі
	орташа балл	қанағаттану деңгейі		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР / ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	4,33	66,7%	<b>4,79</b>	<b>85,6%</b>
ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	4,84	81,3%		
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	4,85	82,5%		
РӘСІМ	4,91	93,7%		
МЕРЗІМДЕР	4,63	87,5%		
ШЫҒЫНДАР	5,00	87,5%		
НӘТИЖЕ	5,00	100,0%		
Алу нысаны бойынша орташа мәні	<b>4,79</b>	<b>85,6%</b>		

*Қызметті онлайн, [www.egov.kz](http://www.egov.kz), [www.elicense.kz](http://www.elicense.kz) порталдарында өз бетінше алу кезіндегі бағалау*

Қызметті онлайн алу кезінде төмендетілген баллдар келесі көрсеткіштер бойынша байқалады: «қызметкерлер/виртуалды ассистент» критерийі бойынша осы санаттың барлық параметрлері бойынша - 4,33 балл алынды, ал қанағаттану деңгейі 66,7%-ды құрайды. Респонденттер шығындардың жоқтығын және көрсетілген қызметтің нәтижесін жоғары бағалады (орташа балл 5,00 құрады).

**Колл-орталық**

1414 Бірыңғай байланыс орталығына жүгінген кезде респонденттер бірқатар проблемаларға тап болды, оның ішінде «қоңырау шалу жылдамдығы» параметрі бойынша (3,8) төмен балл, «оператор консультациясының құзыреттілігі» параметрі



бойынша – 4,6 балл алынды, сондай-ақ респонденттердің қанағаттануының төмен деңгейін атап өту қажет қоңырау шалу жылдамдығы бойынша -20%, ал оператордың құзыреттілігі бойынша-60%.

**126-кесте. 1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмыс сапасын бағалау**

Колл-орталық	Колл-орталықтың жұмысын бағалау параметрлері	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1414	Қоңырау шалу жылдамдығы	3,80	20,00%	4,47	60,0%
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	4,60	60,00%		
	Сіздің мәселенізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	5,00	100,00%		

Көрсетілетін қызметті алушының түсініктемелері арасында мемлекеттік қызметті алу процесінде 44,4% жағдайда мынадай қиындықтар туындағанын атап өтті:

- Порталда электрондық қызметті алу алгоритмі (әрекеттер тізбегі) түсініксіз (11,1%);
- Қажетті құжаттарды жүктеудегі қиындықтар (11,1%);
- Қызмет ұзақ мерзімде көрсетіледі (11,1%);
- Түсініксіз техникалық ақаулар пайда болды (11,1%).

**127-кесте. Қызмет көрсетушілер бөлінісінде мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау**

Қызмет көрсетуші	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
ҚР ҰЭМ	4,89	91,0%
«Электрондық лицензиялау» порталы «Электрондық үкімет» порталы	4,74	80,3%

Жауап беру аймағына байланысты қызмет көрсетушілер арасында бағалауды бөлу кезінде қызметті онлайн режимінде ұсыну мүмкіндігі де, Министрліктің қызметі де жоғары деңгейде бағаланды.

**Мемлекеттік қызметтің сапасын жақсарту бойынша ұсынымдар:**

**1414 Бірыңғай байланыс орталығы**

- 1414 нөмірі бойынша қоңырау шалу мүмкіндігі мен жылдамдығын (желіде күту уақыты) жақсарту;

**«Электрондық үкіметтің» веб-порталы**

- Виртуалды ассистенттің функционалдығы шектеулі, осыған байланысты пайдаланушылар толық және жылдам жауап ала алмайды, сондықтан оны айтарлықтай өңдеу қажет.
- Көрсетілетін қызметті алушылар үшін портал жұмысындағы техникалық іркілістер тағы бір жиі кездесетін мәселе болып табылады. Сондықтан жұмыстың техникалық ақауларын диагностикалау, олардың себептерін анықтау (сервер конфигурациясы, беттер көлемі және т.б.) және порталдың үздіксіз жұмысын қамтамасыз ету бойынша шаралар қабылдау ұсынылады.

## 2.42 Табиғи монополиялар субъектілерін мемлекеттік тіркелімге енгізу және одан шығару

### Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат:

**Мемлекеттік қызметтің атауы:** 2901004 «Табиғи монополиялар субъектілерін мемлекеттік тіркелімге енгізу және одан шығару».

**Қызмет коды:** С42.

**Жауапты мемлекеттік орган:** Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрлігі. Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрлігінің Табиғи монополияларды реттеу комитеті (бұдан әрі – Комитет), Комитеттің аумақтық органдары.

**Мемлекеттік қызмет стандарты:** 11.07.2020 ж. № 53 <http://zan.gov.kz/client/#!/doc/144786/rus/159>

**Қызметті көрсету нысаны:** Электрондық (толық автоматтандырылған).

**Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру:** «Электрондық үкімет» порталы [www.egov.kz](http://www.egov.kz). арқылы жүзеге асырылады.

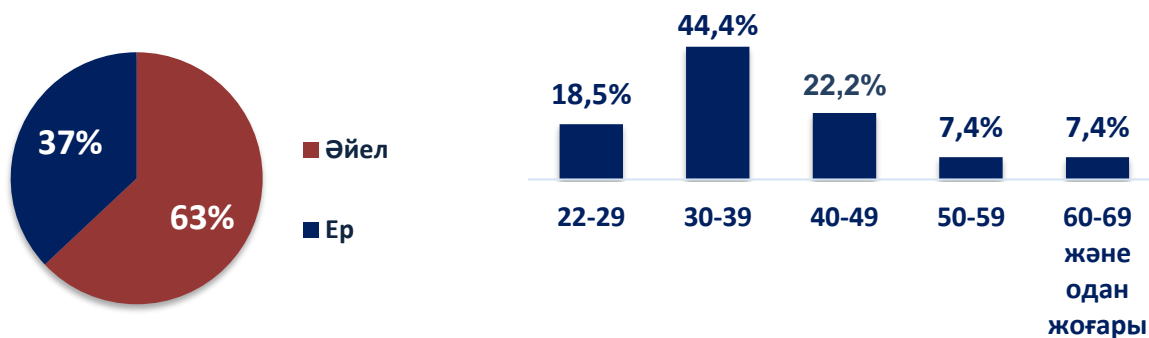
**Қызмет алушылар:** жеке және заңды тұлғалар.

**Құны:** қызмет тегін көрсетіледі.

### Қоғамдық мониторинг нәтижелері

#### Қызметті алушының әлеуметтік-демографиялық портреті

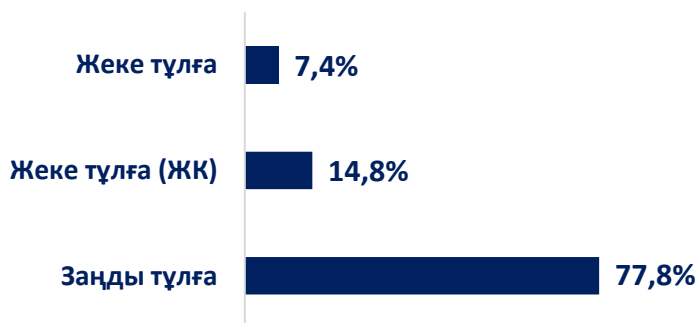
Сауалнамаға 27 қызмет алушы қатысты (100%), оның 63%-ы әйелдер, 37%-ы ер адамдар. Қызметке негізінен 30 жастан 39 жасқа дейінгі жастағы топ өкілдері (44,4%) жүгінді, 40-49 жастағы адамдар (22,2%) және 22-29 жас аралығындағы жастар - 18,5% қызметті сирек, 50-59 жастағы адамдар (7,4%) және 60-69 жастағы адамдар (7,4%) өте сирек пайдаланған.



290-диаграмма. Респонденттің жынысы

291-диаграмма. Респонденттің жасы

Сондай-ақ, респонденттердің жіктелуі тіркеудің заңды және азаматтық мәртебесін ескергенін атап өткен жөн. Сауалнама көрсеткендей, қызметке көп жағдайда заңды тұлға ретінде (77,8%) жүгінеді, жеке кәсіпкер ретінде (14,8%) сирек және жеке тұлға ретінде (7,4%) жүгінуге өте сирек кездеседі. Мемлекеттік қызметті алушылардың 88,9%-ы қызмет алу үшін орыс тілін қолданды.

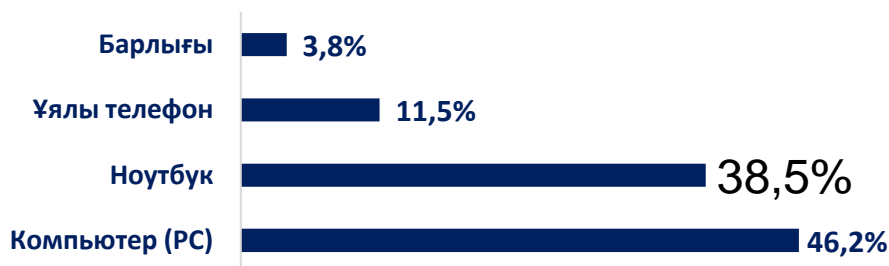
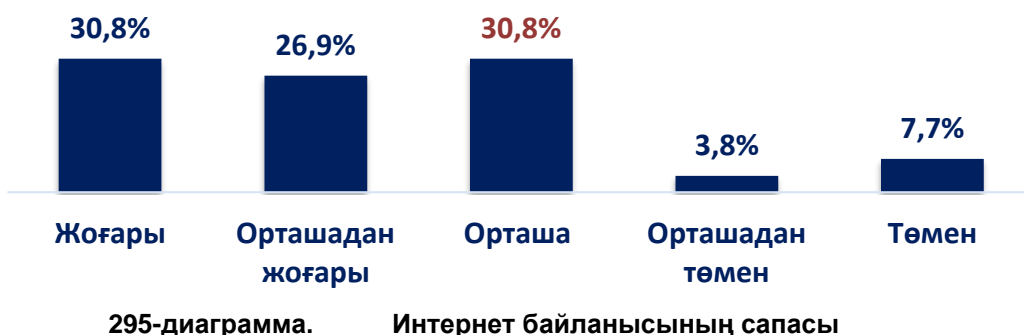


292-диаграмма. Респонденттің заңды мәртебесі



*Мемлекеттік қызметтерді онлайн форматта алудың қолжетімділігі*

Респонденттердің басым көпшілігінде (96,3%) интернет бар, бұл ретте 30,8%-дан тең дәрежеде интернет-байланыстың сапасы жоғары және орташа деп бағаланғанын айта кету керек. Көбінесе респонденттер электрондық қызметті алу үшін дербес компьютерді пайдаланады – 46,2%, респонденттер 38,5% жағдайда ноутбукты пайдаланды.



296-диаграмма. Интернетке шығу (және электрондық қызметті алу) үшін қандай құрылғыны қолданасыз?

**Қызметті алушылардан жаппай сұрау нәтижесіндегі мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың негізгі көрсеткіштері:**

Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі: **71,1%**

Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау (орташа балл): **4,39 балл**

Мемлекеттік қызметтер рейтингіндегі орны: **53**

**128-кесте. Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау критерийлері**

БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ	Қызмет өз бетінше, онлайн, порталда алынды		Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы	Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі
	орташа балл	қанағаттану деңгейі		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР / ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	3,57	38,1%	<b>4,39</b>	<b>71,1%</b>
ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	4,69	73,2%		
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	4,64	71,9%		
РӘСІМ	4,79	85,2%		
МЕРЗІМДЕР	4,93	92,6%		
ШЫҒЫҢДАР	4,92	79,7%		
КЕРІ БАЙЛАНЫС	3,00	50,0%		
НӘТИЖЕ	4,56	77,8%		
Алу нысаны бойынша орташа мәні	<b>4,39</b>	<b>71,1%</b>		

*Қызметті онлайн, [www.egov.kz](http://www.egov.kz), [www.elicense.kz](http://www.elicense.kz) порталдарында өз бетінше алу кезіндегі бағалау*

Көрсетілетін қызметті алушылардың 100%-ы қызметті электрондық нысанда, 70,4%-ы e-gov.kz порталында алды, 29,6% elicense.kz сайты пайдаланды. Қызметті онлайн алу кезінде порталдарда кері байланыс критерийлері (мүмкін болған 5 баллдан 3,00 балл) және виртуалды ассистенттің жұмысы (3,57 балл) біршама төмен бағаланды. Респонденттер көбінесе мерзімдерге және шығындардың болмауына риза болды - сәйкесінше 4,93 және 4,92 балл.

«Рәсім» критерийі 4,79 баллға бағаланды, қажетті талап етілетін құжаттарды жүктеу параметрі бойынша қанағаттанғандар аз (4,59 балл). «Қол жетімділік және ыңғайлылық» критерийі 4,69 баллға бағаланды, порталда тіркеудің қарапайымдылығы критерийі бойынша баллдар төмендеді – 4,41. Ақпарат және коммуникация онлайн қызметті алу кезінде 4,64 баллға бағаланды, порталда қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығы критерийі бойынша орташа балл біршама төмендеді – 4,37 балл.

**Колл-орталық**

1414 Бірыңғай байланыс орталығына жүгінген кезде респонденттер бірқатар проблемаларға тап болды, оның ішінде қоңырау шалу жылдамдығы параметрі бойынша – 4,25 балл, оператор консультациясының құзыреттілік параметрі бойынша – 3,92 балл алынды, сондай-ақ қоңырау шалу жылдамдығы бойынша-респонденттердің қанағаттану деңгейінің 58,3% төмендігін атап өту қажет, ал оператордың құзыреттілігі бойынша-50%.

**129-кесте. 1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмыс сапасын бағалау**

Колл-орталық	Колл-орталықтың жұмысын бағалау параметрлері	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1414	Қоңырау шалу жылдамдығы	4,25	58,30%	<b>4,14</b>	<b>58,3%</b>
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	3,92	50,00%		
	Сіздің мәселенізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	4,25	66,70%		

Көрсетілетін қызметті алушының түсініктемелері арасында мемлекеттік қызметті алу процесінде 42,4% жағдайда мынадай қиындықтар туындағанын атап өтті:

- Порталдың/сервистің нашар жұмысы (ашылмады, жүктелмеді, жұмыс істемеді) (12,1%);
- Қалай тіркелуге болатыны, порталда жұмысты қалай бастау керек белгісіз (портал жұмысына қажетті бағдарламаларды жүктеу) (6,1%);
- Порталда электрондық қызметті алу алгоритмі (әрекеттер тізбегі) түсініксіз (6,1%);
- Электрондық қызметті қайдан алуға болатыны туралы ақпаратты іздеудің күрделілігі (3,0%);
- Интернетке қосылудың қажетті жылдамдығының болмауы (3,0%);
- Интернетте/порталда/қосымшада жұмыс істеу үшін қажетті дағдылардың болмауы (3,0%);
- ЭЦҚ алу түсініксіз/қиын (3,0%);
- Порталда қызмет алу үшін қойылатын талаптар туралы, қызмет туралы ақпаратты іздеудің күрделілігі (3,0%);
- Қажетті құжаттарды жүктеудегі қиындықтар (3,0%).

**130-кесте. Қызмет көрсетушілер бөлінісінде мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау**

Қызмет көрсетуші	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
ҚР ҰЭМ	4,84	85,2%
«Электрондық лицензиялау» порталы «Электрондық үкімет» порталы	4,25	64,1%

Министрліктің атқарған жұмысы жоғары деңгейде бағаланды - орташа балл 4,84 және қанағаттану деңгейі 85,2%. Ал портал арқылы онлайн қызметті өз бетінше алу мүмкіндігі қызмет алушылармен әлдеқайда төмен бағаланады – орташа балл 4,25 және қанағаттану деңгейі 64,1%.

**Мемлекеттік қызметтің сапасын жақсарту бойынша ұсынымдар:**

**1414 Бірыңғай байланыс орталығы**

- 1414 нөмірі бойынша қоңырау шалу мүмкіндігі мен жылдамдығын (желіде күту уақыты) жақсарту;
- 1414 Бірыңғай байланыс орталығы операторларының біліктілігін және құзыреттілігін арттыру бойынша тұрақты жұмыс жүргізу.

**«Электрондық үкіметтің» веб-порталы**

- Қызмет алушылардың шағымдарының көпшілігі техникалық мәселелермен байланысты: виртуалды ассистенттің жұмысы, жұмыстағы техникалық іркілістер, құжаттарды жүктеу проблемалары. Жиі қайталанатын шағымдарды ескере отырып, виртуалды ассистенттің қызметін одан әрі дамыту, іздеу қызметін жеңілдету, сондай-ақ портал жағдайына үнемі мониторинг жүргізу ұсынылады

## 2.43 Экологиялық ақпарат беру

### *Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат*

**Мемлекеттік қызметтің атауы:** 1201008 «Экологиялық ақпарат беру».

**Қызмет коды:** С43.

**Жауапты мемлекеттік орган:** Қазақстан Республикасы Экология, геология және табиғи ресурстар министрлігі.

Қазақстан Республикасы Экология, геология және табиғи ресурстар министрлігінің «Қоршаған ортаны қорғаудың ақпараттық-талдау орталығы» шаруашылық жүргізу құқығындағы республикалық мемлекеттік кәсіпорны.

**Мемлекеттік қызмет стандарты:** 02.06.2020 ж. № 130 <http://zan.gov.kz/client/#!/doc/143569/rus/7986>

**Қызметті көрсету нысаны:** Электрондық (толық автоматтандырылған).

**Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру:** «Электрондық үкімет» порталы [www.egov.kz](http://www.egov.kz). арқылы жүзеге асырылады

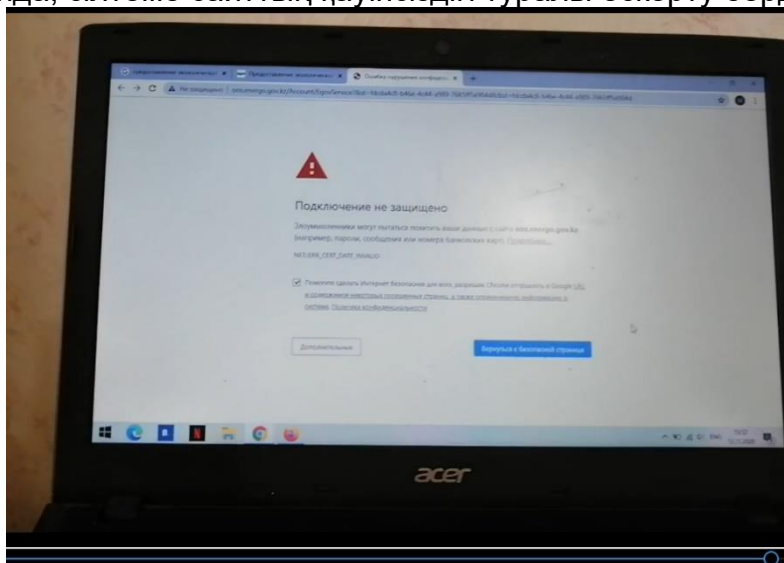
**Қызмет алушылар:** жеке және заңды тұлғалар.

**Құны:** қызмет тегін көрсетіледі.

### **Зерттеудің негізгі нәтижелері**

Мемлекеттік қызметтің сапасын анықтау үшін «құпия сатып алушы» әдісімен зерттеу жүргізілді, сондай-ақ сараптамалық сауалнама жүргізілді. Осы әдіс шеңберінде құпия сатып алушылар (әлеуетті қызмет алушылар) ұйымдастырылды, оларда мемлекеттік қызметтің барлық рәсімдері мен сапасын тексеру мақсатында қызметті онлайн форматта өз бетінше алу тапсырмасы болды. «Құпия сатып алушы» әдісін талдау нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметті алу кезінде мынадай аспектілер анықталды.

Қызмет толығымен автоматтандырылған және осы қызметті іздеу жүйелерінде (оның ішінде Google) іздеу кезінде онлайн ұсынылады, бірінші жолдарда қызметті алуға арналған негізгі платформа: «электрондық үкімет» веб-порталы [egov.kz](http://egov.kz) шығады. Сілтеме бойынша өту кезінде портал беті ашылады, онда порталда авторизациядан кейін онлайн режимінде «қызметке тапсырыс беруге» болады. «Құпия сатып алушылардың» бірі ЭЦҚ арқылы авторизациялауда қиындықтарға тап болды - екі рет «Техникалық қате болды. Сұрауды кейін қайталаңыз» деген жазу шықты. Үшінші рет ЭЦҚ арқылы авторизациялау сәтті өтті және «құпия сатып алушы» «қызметке тапсырыс беру» батырмасын басқан, одан кейін сыртқы сайтқа сілтеме ашылған <https://oos.ecogeo.gov.kz> / аталған қызметті ұсыну факті бойынша жүзеге асырылған. Алайда, сілтеме сайттың қауіпсіздігі туралы ескерту берді:

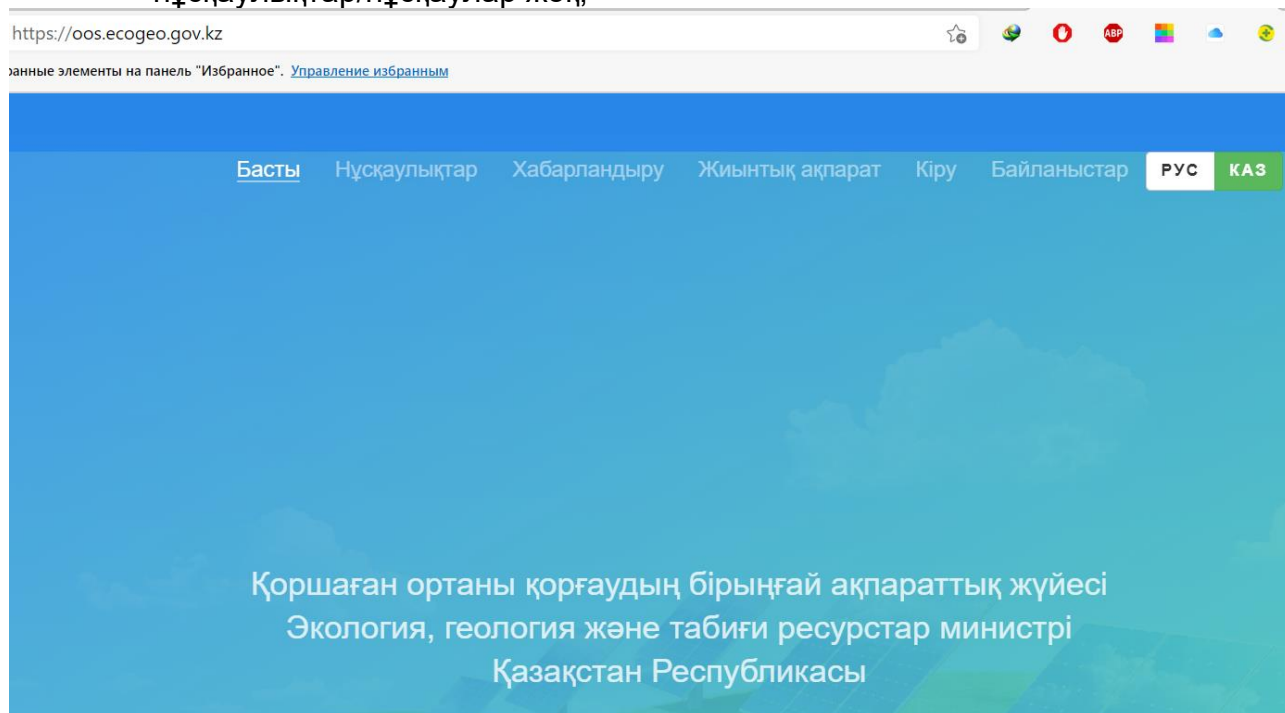


«Құпия сатып алушы» компьютерді меңгерудің озық дағдыларына ие болмай, бұл сайт сенімсіз деп санады және қызметті алуды жалғастыру үшін не істеу керектігін

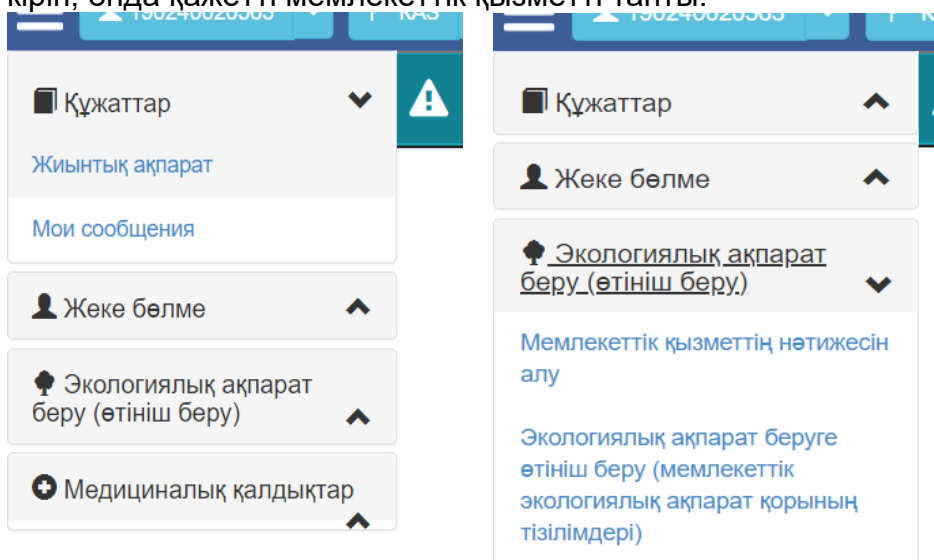
түсінбеді, осы веб-бетті жабуға мәжбүр болды. Кейін, 1414 Бірыңғай байланыс орталығының консультациясын пайдалануды шешті, бірақ хабарласа алмады.

Қалған «құпия сатып алушылар» көрсетілетін қызметті берушінің сайтына сыртқы сілтеме бойынша <https://oos.ecogeo.gov.kz> / ешқандай кедергісіз өтті. «Құпия сатып алушылар» осы қызметті сайтта алу барысында кейбір қиындықтарға тап болды:

1. «Құпия сатып алушыға» сайтқа өту кезінде мемлекеттік қызметті қайдан алуға болатыны түсініксіз болды, сілтеме басты бетке қалай жіберіледі, сайт мәзірінде батырма немесе қызметті қайдан алуға болатыны туралы басқа нұсқаулықтар/нұсқаулар жоқ;



2. Сондай-ақ, сайтта «Құпия сатып алушыларға» мемлекеттік қызметті алу үшін ЭЦҚ арқылы тіркелу қажет екендігі көрсетілмеген, дәл осы әрекетті жасау қажет екендігі интуитивті түсінікті болмады.
3. «Құпия сатып алушылар» ЭЦҚ арқылы тіркелгеннен кейін жеке кабинетке кіріп, онда қажетті мемлекеттік қызметті тапты:



4. «Экологиялық ақпарат беру» (өтініш беру) батырмасын басқаннан кейін «Құпия сатып алушыларға» «Экологиялық ақпарат беру туралы өтініш беру (МЭАҚ тізілімдері)» - «тізілім түрлері» деген мәзір және атауы бойынша еркін



іздеу қызметі шықты. Атау бойынша, кілт сөздер бойынша еркін іздеу қиын, нөлдік нәтижелер беріледі. Осылайша, құжаттың толық және нақты атауын білу қажет, бұл қажетті ақпаратты/есепті табуды қиындатады.

5. Қажетті құжатты таңдағаннан кейін «өтінім бердік», ЭЦҚ қойып, жібердік. Содан кейін өтінім мәртебесі туралы «тіркелді» деген хабарлама шықты. Алайда, «құпия сатып алушыларға» (өлеуетті қызмет алушылар) (1) нәтижені қай жерден алуға болатындығы, (2) нәтиже қашан алуға болатындығы түсініксіз.

Жеке бөлме	Өтінім №	Тізілім
Экологиялық ақпарат беру (өтінім беру)	There are no items to display	
<a href="#">Мемлекеттік қызметтің нәтижесін алу</a>		

ударственного фонда экологической информации)

Решение	
Статус:	Зарегистрирован
Дата:	15.01.2021
Дата принятия:	
Исполнитель:	
№ и дата исходящего письма:	Исх0001 ; 15/01/2021
Решение	
Решение	
Документы	

egov.kz порталында стандартпен нақтыланғаннан кейін қызмет көрсету мерзімі 1 жұмыс күні екені белгілі болды. Алайда, қызмет 2 сағат ішінде алынды.

Сайтта көрсетілген кері байланыс жұмыс істейді, барлық байланыстар белсенді, қызметкерлер қоңырауларды қабылдайды, сұрақтарға жауап береді, қажет болған жағдайда бейінді мамандарға жолдайды:

Контакты	Служба поддержки: 8-775-826-72-29; 8-776-101-18-39 (WhatsApp)	kadastr.othodov@mail.ru
Написать сообщение		



## Мемлекеттік қызметтің сапасын жақсарту бойынша ұсынымдар:

### 1414 Бірыңғай байланыс орталығы:

1. Қоңырау шалу жылдамдығын арттыру, сондай-ақ портал, сайт пайдаланушыларының техникалық мәселелері бойынша консультациялар деңгейін арттыру;

### Қызмет көрсетуші <https://oos.ecogeo.gov.kz/>:

1. Бас мәзірге «экологиялық ақпарат беру» мемлекеттік қызметі не «қызметке тапсырыс беру» батырмаларын шығару мүмкіндігін қарау ұсынылады; содан кейін жеке кабинетте «авторизациялау» функциясын автоматты түрде шығару;
2. Атау немесе кілт сөздер бойынша еркін іздеу мүмкіндіктерін арттыру;
3. «Шешім» қорытынды жолында қызметті алу мерзімі мен алатын орнын көрсету мүмкіндігін қарастыру ұсынылады.

## 2.44 I санаттағы объектілер үшін қоршаған ортаға эмиссияларға рұқсат беру

### Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат:

**Мемлекеттік қызметтің атауы:** 1201008 «I санаттағы объектілер үшін қоршаған ортаға эмиссияларға рұқсат беру».

**Қызмет коды:** С44.

**Жауапты мемлекеттік орган:** Қазақстан Республикасы Экология, геология және табиғи ресурстар министрлігі.

Қазақстан Республикасы Экология, геология және табиғи ресурстар министрлігінің Экологиялық реттеу және бақылау комитеті және оның аумақтық бөлімшелері.

**Мемлекеттік қызмет стандарты:** 02.06.2020 ж. № 130 <http://zan.gov.kz/client/#!/doc/143569/rus/7986>

**Қызметті көрсету нысаны:** Электрондық (толық автоматтандырылған)..

**Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру:** «Электрондық үкімет» порталы [www.egov.kz](http://www.egov.kz). арқылы жүзеге асырылады.

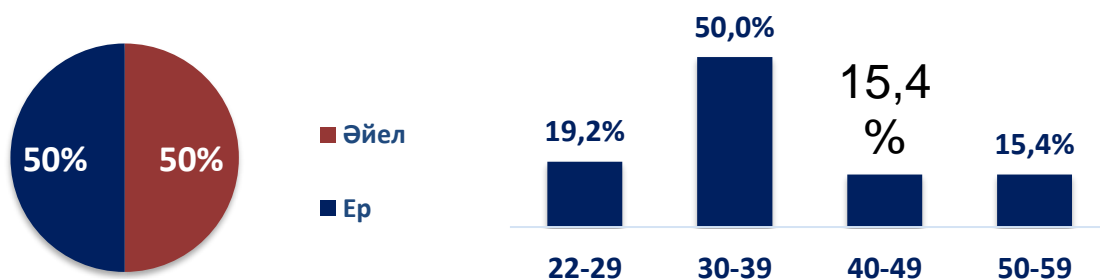
**Қызмет алушылар:** жеке және заңды тұлғалар.

**Құны:** қызмет тегін көрсетіледі.

### Қоғамдық мониторинг нәтижелері

#### Қызметті алушының әлеуметтік-демографиялық портреті

Сауалнамаға 26 қызмет алушы қатысты (100%), оның ішінде ерлер мен әйелдердің үлесі тең болды. Қызметке негізінен 30-дан 39 жасқа дейінгі (50%) жас тобы жүгінді, қызметті 20-29 жастағы (19,2%), 40-49 жастағы (15,4%) және 50-59 жастағы (15,4%) адамдар аз пайдаланды.



297-диаграмма.

Респонденттің жынысы

298-диаграмма.

Респонденттің жасы



299-диаграмма.

Қызметті алу кезіндегі өтініш тілі

Сондай-ақ, респонденттердің жіктелуі тіркеудің заңды және азаматтық мәртебесін ескергенін атап өткен жөн. Сауалнама көрсеткендей, қызметке көбінесе заңды тұлғалар (96,2%) және жеке кәсіпкерлер (3,8%) жүгінеді. Барлық сұралғандар ҚР резиденттері болып табылады, қызмет алу кезінде негізінен орыс тілін қолданған.

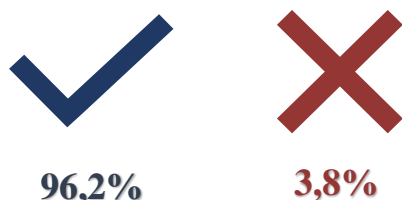


300-диаграмма.

Қызметті алушының заңды мәртебесі

### Мемлекеттік қызметтерді онлайн форматта алудың қолжетімділігі

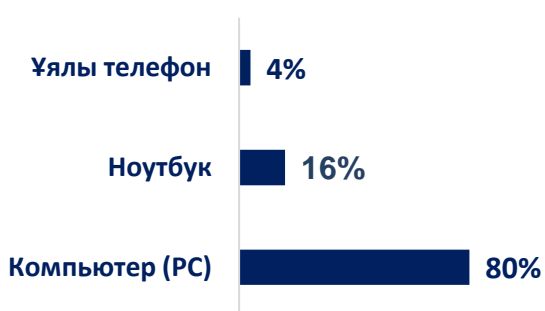
Респонденттердің көпшілігі (96,2%) үйде интернет байланысы бар екенін, респонденттердің жартысы (48%) интернет байланысының сапасы жоғары деңгейде екенін атап өтті. Сондай-ақ, қызмет алушылардың басым бөлігі (96%) электрондық қызметті алу үшін ноутбукты немесе компьютерді пайдаланады, қалған 4%-ы бұл үшін ұялы телефонды пайдаланады.



301-диаграмма. Үйде интернет байланысының болуы [ДП]



302-диаграмма. Интернет байланысының сапасы



303-диаграмма. Интернетке шығу (және электрондық қызметті алу) үшін қандай құрылғыны қолданасыз?



304-диаграмма. Сіздің тұрғылықты жеріңізде мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігіңіз болды ма?

### Қызметті алушылардан жаппай сұрау нәтижесіндегі мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі: **67%**

Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау (орташа балл): **4,46 балл**

Мемлекеттік қызметтер рейтингіндегі орны: **49**

**131-кесте. Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау критерийлері**

БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ	Қызмет өз бетінше, онлайн, порталда алынды		Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы	Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі
	орташа балл	қанағаттану деңгейі		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР / ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	4,67	73,3%	<b>4,46</b>	<b>67,0%</b>
ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	4,72	75,0%		
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	4,54	63,1%		
РӘСІМ	4,69	76,9%		
МЕРЗІМДЕР	4,77	76,9%		
ШЫҒЫНДАР	4,42	78,9%		
КЕРІ БАЙЛАНЫС	3,00	0,0%		
НӘТИЖЕ	4,88	92,3%		
Алу нысаны бойынша орташа мәні	<b>4,46</b>	<b>67,0%</b>		

*Қызметті онлайн, [www.egov.kz](http://www.egov.kz), порталында өз бетінше алу кезіндегі бағалау*

Қызметті онлайн алу кезінде баллдардың төмендеуі «кері байланыс» критерийі бойынша байқалады, барлық параметрлер бойынша 3 баллдық баға алынды, ал осы критерий бойынша қанағаттану деңгейі 0% - ға тең. «Шығындар» өлшемі бойынша қызметті алуға бейресми шығындар параметрі бойынша (4,4), «Ақпарат және коммуникация» өлшемі бойынша порталда (онлайн-алаңда) қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығы параметрі бойынша - 4,15 балл.

Қызмет алушылардан алынған сауалнама нәтижелері бойынша сұралғандардың 11,5% - ы (үш респондент) қызмет алу үшін жеке байланыстар мен таныстарды пайдаланғанын атап өтті.

**Колл-орталық**

1414 Бірыңғай байланыс орталығына жүгінген кезде респонденттер бірқатар проблемаларға тап болды, оның ішінде «қоңырау шалу жылдамдығы» параметрі бойынша (3,5) төмен балл, «оператор консультациясының құзыреттілігі» параметрі бойынша-4 балл алынды, сондай-ақ қоңырау шалу жылдамдығы бойынша – 22,2%, ал оператордың құзыреттілігі бойынша-33,3% респонденттердің қанағаттану деңгейінің төмендігін атап өту қажет.

**132-кесте. 1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмыс сапасын бағалау**

Колл-орталық	Колл-орталықтың жұмысын бағалау параметрлері	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1414	Қоңырау шалу жылдамдығы	3,50	22,20%	<b>4,04</b>	<b>40,7%</b>
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	4,00	33,30%		
	Сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	4,63	66,70%		

Жауапкершілікті аймақтарға сәйкес қызмет көрсетушілер арасында бағаларды бөлу кезінде келесі балдар алынды және қанағаттану деңгейі анықталды:

**133-кесте. Қызмет көрсетушілер бөлінісінде мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау**

Қызмет көрсетуші	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
ҚР ЭГТРМ	4,69	82,4%
«Электрондық лицензиялау» порталы «Электрондық үкімет» порталы	4,42	60,6%

**Мемлекеттік қызметтің сапасын жақсарту бойынша ұсынымдар:****1414 Бірыңғай байланыс орталығы**

- 1414 нөмірі бойынша қоңырау шалу мүмкіндігі мен жылдамдығын (желіде күту уақыты) жақсарту;
- 1414 Бірыңғай байланыс орталығы операторларының біліктілігін және құзыреттілігін арттыру бойынша тұрақты жұмыс жүргізу;
- Қызмет алушылардың шағымдарына кері байланыс беруді қамтамасыз ету.

**«Электрондық үкіметтің» веб-порталы**

- Осы критерий бойынша төмен балл белгіленуіне байланысты көрсетілетін қызметті алушылардың шағымдарына кері байланыс ұсынуды қадағалау.

**Уәкілетті мемлекеттік орган**

- Порталда және нормативтік құқықтық актілерде аталған мемлекеттік қызметтің атауын сәйкестікке келтіру.

## 2.45 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 ақпарат:

**Мемлекеттік қызметтің атауы:** 1401003 «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:** С45.

**Жауапты мемлекеттік орган:** Қазақстан Республикасының Энергетика министрлігі.

Қазақстан Республикасы Энергетика министрлігінің Атомдық және энергетикалық қадағалау мен бақылау комитеті (бұдан әрі – көрсетілетін қызметті беруші).

**Мемлекеттік қызмет стандарты:** 18.03.2015 ж. № 210 <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V1500011026>

**Қызметті көрсету нысаны:** Электрондық (толық автоматтандырылған).

**Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру:** «Электрондық үкімет» порталы [www.egov.kz](http://www.egov.kz), [www.elicense.kz](http://www.elicense.kz) арқылы жүзеге асырылады.

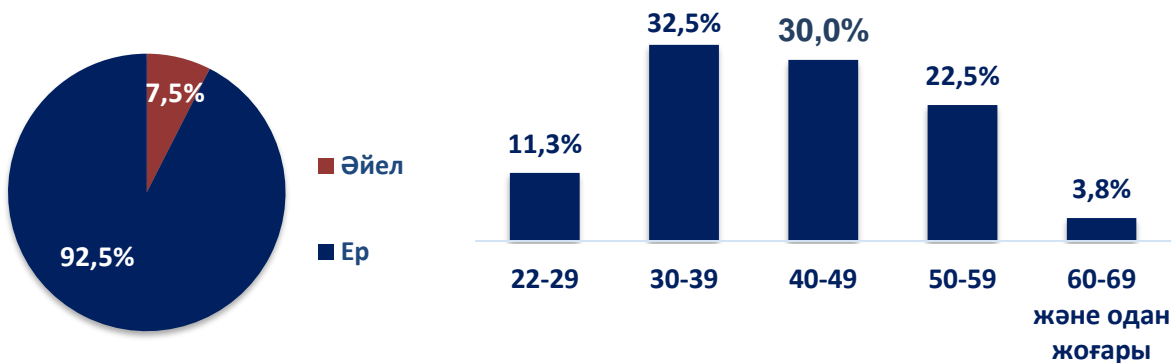
**Қызмет алушылар:** жеке тұлғалар.

**Құны:** қызмет тегін көрсетіледі.

### Қоғамдық мониторинг нәтижелері

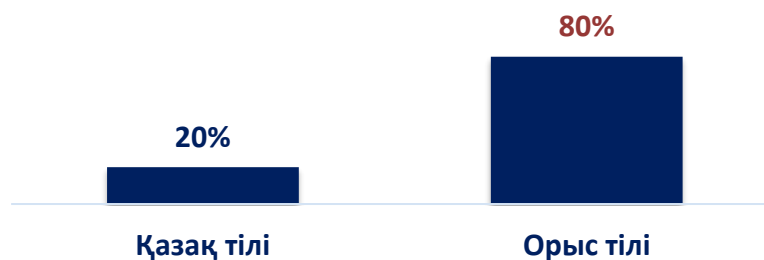
#### Қызметті алушының әлеуметтік-демографиялық портреті

Сауалнамаға 80 қызмет алушы қатысты (100%), оның ішінде 7,5% - әйелдер және 92,5% - ерлер. Қызметке негізінен 30-дан 39 жасқа дейінгі жас тобы (32,5%) және 40-тан 49 жасқа дейінгі адамдар (30%) жүгінді, 50-59 жас (22,5%) және 22-29 жастағылар (11,3%) сирек пайдаланды. Осылайша, қызметке негізінен 30-дан 59 жасқа дейінгі ер адамдар, негізінен орыс тілінде-80%, электронды түрде, өз бетінше жүгінеді.



305-диаграмма. Респонденттің жынысы

306-диаграмма. Респонденттің жасы



307-диаграмма. Қызметті алу кезіндегі өтініш тілі

*Мемлекеттік қызметтерді онлайн форматта алудың қолжетімділігі*

Респонденттердің көпшілігі (71,25%) үйде интернет байланысы бар екенін және 84,2% жағдайда интернет жылдамдығын орташа (47,4%), орташа (15,8%) немесе 21,1% жоғары деп бағалайды. Сондай-ақ, қызмет алушылардың басым бөлігі (71,9%) электрондық қызметті алу үшін ноутбукты немесе компьютерді пайдаланады.



308-диаграмма. Үйде интернет байланысының болуы

309-диаграмма. Интернет байланысының сапасы



310-диаграмма. Интернетке шығу (және электрондық қызметті алу) үшін қандай құрылғыны қолданасыз?

311-диаграмма. Сіздің тұрғылықты жеріңізде мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігіңіз болды ма?

**Қызметті алушылардан жаппай сұрау нәтижесіндегі мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың негізгі көрсеткіштері:**

Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі: **72,3%**

Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау (орташа балл): **4,63 балл**

Мемлекеттік қызметтер рейтингіндегі орны: **28**

**134-кесте. Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау критерийлері**

БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ	Қызмет өз бетінше, онлайн, порталда алынды		Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы	Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі
	орташа балл	қанағаттану деңгейі		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР / ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	4,25	53,3%	<b>4,63</b>	<b>72,3%</b>

БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ	Қызмет өз бетінше, онлайн, порталда алынды		Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы	Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі
	орташа балл	қанағаттану деңгейі		
ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҮЙГЕЙЛІЛІК	4,50	60,7%		
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	4,55	66,5%		
РӘСІМ	4,74	78,5%		
МЕРЗІМДЕР	4,83	86,3%		
ШЫҒЫНДАР	4,88	81,9%		
НӘТИЖЕ	4,68	78,8%		
Алу нысаны бойынша орташа мәні	<b>4,63</b>	<b>72,3%</b>		

*Қызметті онлайн, [www.egov.kz](http://www.egov.kz), [www.elicense.kz](http://www.elicense.kz) порталдарында өз бетінше алу кезіндегі бағалау*

Қызметті онлайн алу кезінде төмендетілген баллдар «виртуалды ассистент» критерийі бойынша байқалады, пайдалану ыңғайлылығы параметрі бойынша 4 баллдық баға алынды, ал осы критерий бойынша қанағаттану деңгейі 53,3%-ды құрайды. Сондай-ақ, электрондық қызметті алу үшін порталда (4,35) тіркелудің қарапайымдылығы параметрі бойынша "қолжетімділік және ыңғайлылық" критерийі бойынша баллдардың төмендегені байқалады.

Қызмет алушылардың сауалнама нәтижелері бойынша сұралғандардың 5%-ы қызмет алу үшін жеке байланыстар мен таныстарды пайдаланғандарын атап өтті.

#### *Колл-орталық*

Әрбір төртінші (25%) 1414 нөмірі бойынша колл-орталыққа (95%) хабарласты. 1414 Бірыңғай байланыс орталығына жүгінген кезде респонденттер бірқатар проблемаларға тап болды, оның ішінде қоңырау шалу жылдамдығы параметрі бойынша (3,13) төмен балл, оператор консультациясының құзыреттілік параметрі бойынша-3,47 балл алынды, сондай-ақ қоңырау шалу жылдамдығы бойынша – 15,8%, ал оператордың құзыреттілігі бойынша-31,6% респонденттердің қанағаттану деңгейінің төмендігін атап өту қажет.

#### **135-кесте. 1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмыс сапасын бағалау**

Колл-орталық	Колл-орталықтың жұмысын бағалау параметрлері	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1414	Қоңырау шалу жылдамдығы	3,13	15,80%	<b>3,60</b>	<b>29,8%</b>
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	3,47	31,60%		
	Сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	4,20	42,10%		

Көрсетілетін қызметті алушының түсініктемелері арасында мемлекеттік қызметті алу процесінде 30,3% жағдайда мынадай қиындықтар туындағанын атап өтті:

- Порталдың/сервистің нашар жұмысы (ашылмады, жүктелмеді, жұмыс істемеді) (6,7%);
- Электрондық қызметті қайдан алуға болатыны туралы ақпаратты іздеудің күрделілігі (3,4%);



- Интернетке қосылудың қажетті жылдамдығының болмауы (3,4%);
- Порталда электрондық қызметті алу алгоритмі (әрекеттер тізбегі) түсініксіз (3,4%);
- ЭЦҚ алу түсініксіз/қиын (2,2%);
- Қажетті құжаттарды жүктеу қиындықтары (2,2%);
- Түсініксіз техникалық ақаулар пайда болды (2,2%);
- Интернетке шығу мүмкіндігінің болмауы (1,1%);
- Интернетте/порталда/қосымшада жұмыс істеу үшін қажетті дағдылардың болмауы (1,1%);
- Қалай тіркелуге болатыны, порталда жұмысты қалай бастау керек екендігі белгісіз (портал жұмысына қажетті бағдарламаларды жүктеу) (1,1%);
- Порталда қызмет алу үшін қойылатын талаптар туралы, қызмет туралы ақпаратты іздеудің күрделілігі (1,1%);
- Берілген құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер болды (1,1%);
- 1414 Бірыңғай байланыс орталығының нашар жұмысы (1,1%).

**136-кесте. Қызмет көрсетушілер бөлінісінде мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау**

Қызмет көрсетуші	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
ҚР ЭМ	4,78	81,3%
«Электрондық лицензиялау» порталы «Электрондық үкімет» порталы	4,50	63,1%

Жауапкершілік аймақтары бойынша қызмет көрсетушілер арасында бағаларды бөлу кезінде министрліктің атқарған жұмысы жоғары деңгейде бағаланды – орташа балл 4,78 және қанағаттану деңгейі 81,3%. Ал мемлекеттік қызметті алу бойынша онлайн портал сервисі төмендеу бағаланды – орташа балл 4,5 және қанағаттану деңгейі 63,1%.

**Мемлекеттік қызметтің сапасын жақсарту бойынша ұсынымдар:**

**1414 Бірыңғай байланыс орталығы**

- 1414 нөмірі бойынша қоңырау шалу мүмкіндігі мен жылдамдығын (желіде күту уақыты) жақсарту;
- 1414 Бірыңғай байланыс орталығы операторларының біліктілігін және құзыреттілігін арттыру бойынша тұрақты жұмыс жүргізу.

**«Электрондық үкіметтің» веб-порталы**

- Көрсетілетін қызметті алушылардың шағымдары негізінен пайдаланушыларды техникалық қолдау және портал жұмысындағы техникалық іркілістерге байланысты. Осылайша, қызмет алушылар мемлекеттік қызметті іздеудегі қиындықтар мен оны алу туралы ақпаратқа, нұсқаулықты түсінудегі қиындықтарға, сондай-ақ порталдың «қатып қалуына» және құжаттарды жүктеу кезіндегі проблемаларға назар аударады. Сондықтан порталдың белсенділігін арттыру, оның функционалдығын жақсарту, қадамдық нұсқаулықпен қысқаша бейнелер жасауды қамтамасыз ету ұсынылады.

## 2.46 Атом энергиясын пайдалану саласында қызметтер көрсету жөніндегі қызметті жүзеге асыруға лицензия беру

### Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат:

**Мемлекеттік қызметтің атауы:** 1403008 «Атом энергиясын пайдалану саласында қызметтер көрсету жөніндегі қызметті жүзеге асыруға лицензия беру».

**Қызмет коды:** С46.

**Жауапты мемлекеттік орган:** Қазақстан Республикасының Энергетика министрлігі.

Қазақстан Республикасы Энергетика министрлігінің Атомдық және энергетикалық қадағалау мен бақылау комитеті (бұдан әрі – көрсетілетін қызметті беруші).

**Мемлекеттік қызмет стандарты:** 01.04.2020 ж. № 123 <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000020323#z960>

**Қызметті көрсету нысаны:** Электрондық (толық автоматтандырылған).

**Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру:** «Электрондық үкімет» порталы [www.egov.kz](http://www.egov.kz), [www.elicense.kz](http://www.elicense.kz) арқылы жүзеге асырылады.

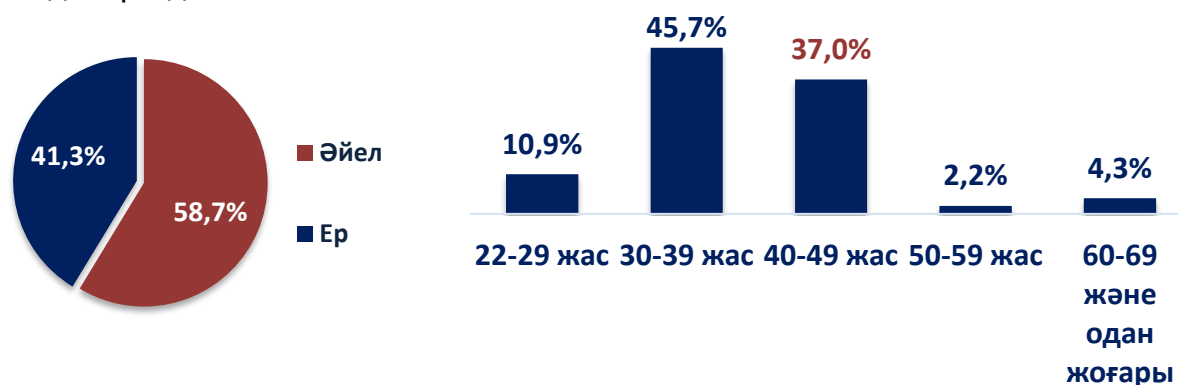
**Қызмет алушылар:** жеке және заңды тұлғалар

**Құны:** Мемлекеттік қызметті алушыларға ақылы негізде көрсетіледі.

### Қоғамдық мониторинг нәтижелері

#### Қызметті алушының әлеуметтік-демографиялық портреті

Сауалнамаға 46 қызмет алушы қатысты (100%), оның ішінде 58,7%-әйел жынысты өкілдер және 41,3%-ер адамдар. Қызметке негізінен 30-дан 39 жасқа дейінгі (45,7%) жас тобы және 40-тан 49 жасқа дейінгі (37%) адамдар жүгінді, 22-29 жастағы (10,9%) және 60-69 жастағы (4,3%) адамдар аз пайдаланды. Іс жүзінде 50-59 жастағы адамдар (2,2%) қызметке жүгінбеді. Қызмет алу кезінде респонденттердің 91,3%-ы орыс тілінде жүгінді.



312-диаграмма. Респонденттің жынысы

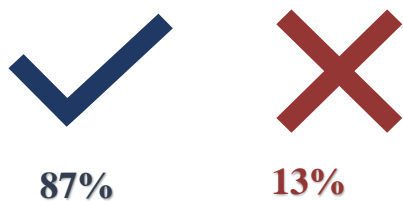
313-диаграмма. Респонденттің жасы



100% жағдайда қызметке ҚР резиденттері жүгінді, оның ішінде 80,4% - заңды тұлғалар, 13% - жеке тұлғалар және 6,5% - жеке кәсіпкерлер.

Барлық мемлекеттік қызметті алушылар өз бетінше онлайн өтініш білдірді, 45,7%-ы e-gov.kz электрондық үкімет және 54,3% - elicense.kz электрондық лицензиялау порталын пайдаланды.

*Мемлекеттік қызметтерді онлайн форматта алудың қолжетімділігі*  
 Респонденттердің көпшілігі (87%) үйде интернет байланысы бар екенін және 90% жағдайда интернет жылдамдығын орташа, орташа немесе жоғары деп бағалайды. Сондай-ақ, қызмет алушылардың басым бөлігі (90%) электрондық қызметті алу үшін ноутбукты немесе компьютерді пайдаланады.



315-диаграмма. Үйде интернет байланысының болуы



316-диаграмма. Интернет байланысының сапасы



317-диаграмма. Интернетке шығу (және электрондық қызметті алу) үшін қандай құрылғыны қолданасыз?



318-диаграмма. Сіздің тұрғылықты жеріңізде мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігіңіз болды ма?

**Қызметті алушылардан жаппай сұрау нәтижесіндегі мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың негізгі көрсеткіштері:**

Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі: **65,5%**

Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау (орташа балл): **4,32 балл**

Мемлекеттік қызметтер рейтингіндегі орны: **56**

**137-кесте. Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау критерийлері**

БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ	Қызмет өз бетінше, онлайн, порталда алынды		Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы	Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі
	орташа балл	қанағаттану деңгейі		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР / ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	4,22	40,0%	<b>4,32</b>	<b>65,5%</b>
ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	4,62	73,9%		
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	4,34	57,8%		
РӘСІМ	4,43	69,0%		
МЕРЗІМДЕР	4,80	89,1%		
ШЫҒЫНДАР	4,66	72,8%		
КЕРІ БАЙЛАНЫС	3,00	50,0%		
НӘТИЖЕ	4,48	71,7%		
Алу нысаны бойынша орташа мәні	<b>4,32</b>	<b>65,5%</b>		

*Қызметті онлайн, [www.egov.kz](http://www.egov.kz), [www.elicense.kz](http://www.elicense.kz) порталдарында өз бетінше алу кезіндегі бағалау*

Қызметті онлайн алу кезінде баллдардың төмендеуі «кері байланыс» критерийі бойынша байқалады, шағым беру бойынша қабылданған шаралар параметрі бойынша 1 балл баға алынды, ал осы критерий бойынша қанағаттану деңгейі 50,0%-ды құрайды. Сондай-ақ, «виртуалды ассистент» критерийі бойынша жауаптың толықтығы мен жылдамдығы (4,2) параметрлері бойынша баллдардың төмендеуі байқалады, сондай-ақ осы критерий бойынша қанағаттанудың төмен деңгейін (40%) атап өтуге болады. Неғұрлым жоғары орташа балл «мерзімдер» критерийіне - 4,8 балл берілді.

#### *Колл-орталық*

Сауалнамаға қатысқандардың 30,4%-ы аталған мемлекеттік қызметті алу барысында 1414 нөмірі бойынша колл-орталыққа жүгінгендерін көрсетті. 1414 Бірыңғай байланыс орталығына жүгінген кезде респонденттер бірқатар проблемаларға тап болды, оның ішінде қоңырау шалу жылдамдығы параметрі бойынша (2,46) төмен балл, оператор консультациясының құзыреттілік параметрі бойынша-3,46 балл алынды, сондай-ақ қоңырау шалу жылдамдығы бойынша – 14,43, ал оператордың құзыреттілігі бойынша-21,4% респонденттердің қанағаттану деңгейінің төмендігін атап өту қажет.

#### **138-кесте. 1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмыс сапасын бағалау**

Колл-орталық	Колл-орталықтың жұмысын бағалау параметрлері	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
<b>1414</b>	Қоңырау шалу жылдамдығы	2,46	14,30%	<b>3,33</b>	<b>30,9%</b>
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	3,46	21,40%		
	Сіздің мәселенізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	4,08	57,10%		

Көрсетілетін қызметті алушының түсініктемелері арасында мемлекеттік қызметті алу процесінде 49,2% жағдайда мынадай қиындықтар туындағанын атап өтті:

- Электрондық қызметті қайдан алуға болатыны туралы ақпаратты іздеу қиындықтары (7,1%);
- Порталда қызмет алу үшін қойылатын талаптар туралы, қызмет туралы ақпаратты іздеудің күрделілігі (7,1%);
- Түсініксіз техникалық ақаулар пайда болды (7,1%);
- Порталдың/сервистің нашар жұмысы (ашылмады, жүктелмеді, жұмыс істемеді) (5,4%);
- Интернетке қосылудың қажетті жылдамдығының болмауы (3,6%);
- Қалай тіркелуге болатыны, порталда жұмысты қалай бастау керек екендігі белгісіз (портал жұмысына қажетті бағдарламаларды жүктеу) (3,6%);
- Қажетті құжаттарды жүктеу қиындықтары (3,6%);
- Порталда электрондық қызметті алу алгоритмі (әрекеттер тізбегі) түсініксіз (1,8%);
- Қызметті онлайн төлеу қиындықтары (1,8%);
- Қызмет ұзақ мерзімде көрсетіледі (1,8%);
- Берілген құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер болды (1,8%);
- 1414 Бірыңғай байланыс орталығының нашар жұмысы (1,8 %);
- Өтінімдерді ұзақ қарайды (1,8%).

**139-кесте. Қызмет көрсетушілер бөлінісінде мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау**

Қызмет көрсетуші	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
ҚР ЭМ	4,56	74,5%
«Электрондық лицензиялау» порталы «Электрондық үкімет» порталы	4,24	58,3%

Қызмет көрсетушілер арасында бағаларды бөлгеннен кейін министрліктің атқарған жұмысы мен порталда қызмет көрсету сапасы арасындағы қанағаттану деңгейінде 16,2%-ға жуық айырмашылық байқалады.

**Мемлекеттік қызметтің сапасын жақсарту бойынша ұсынымдар:****1414 Бірыңғай байланыс орталығы**

- 1414 нөмірі бойынша қоңырау шалу мүмкіндігі мен жылдамдығын (желіде күту уақыты) жақсарту;
- 1414 Бірыңғай байланыс орталығы операторларының біліктілігін және құзыреттілігін арттыру бойынша тұрақты жұмыс жүргізу.

**«Электрондық үкіметтің» веб-порталы**

- Көрсетілетін қызметті алушылар түсініксіз нұсқаулықтар, күрделі функционал жататын порталдағы жұмыстың күрделілігіне жиі шағымданады. Көрсетілетін қызметті алушыларға техникалық қолдауды қамтамасыз ету үшін порталдың іздеу функционалын пысықтау, порталды пайдалану ыңғайлылығын арттыру, портал интерфейсін жақсарту ұсынылады.
- Мемлекеттік қызметтерді алушылардың жиі шағымдарының тағы бір себебі портал жұмысындағы техникалық іркілістер, оның ішінде ұзақ жүктеме, порталдың «қатып қалуы» проблемалары болып табылады. Сондықтан іркілістерді уақтылы анықтау және олардың себептерін жою үшін порталдың техникалық жай-күйіне тұрақты мониторинг жүргізген жөн.

## 2.47 Жылжымайтын мүліктің меншік иесі (құқық иеленушісі) туралы мәліметте қамтитын техникалық паспортқа қосымша беру

### *Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат:*

**Мемлекеттік қызметтің атауы:** 502009 «Жылжымайтын мүліктің меншік иесі (құқық иеленушісі) туралы мәліметте қамтитын техникалық паспортқа қосымша беру».

**Қызмет коды:** С47.

**Жауапты мемлекеттік орган:** Қазақстан Республикасы Әділет министрлігі.

**Мемлекеттік қызмет стандарты:** 30.09.2020 ж. № 432 <http://zan.gov.kz/client/#!/doc/146905/rus/964>

**Қызметті көрсету нысаны:** Электрондық (толық автоматтандырылған).

**Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру:** «Электрондық үкімет» порталы [www.egov.kz](http://www.egov.kz) арқылы жүзеге асырылады.

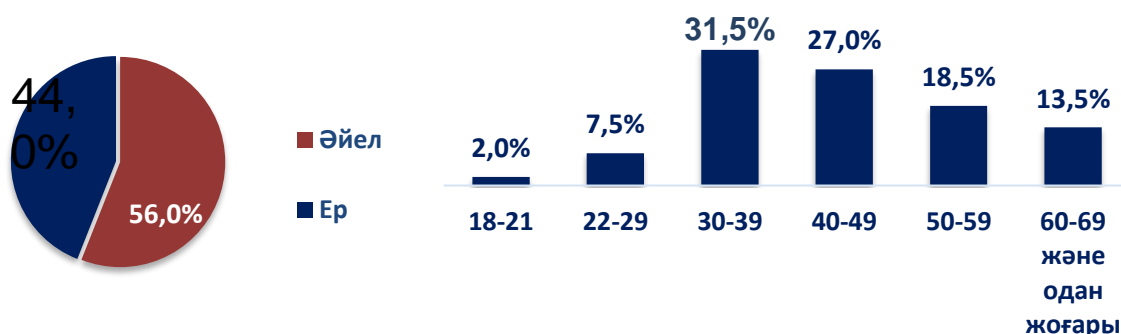
**Қызмет алушылар:** жеке және заңды тұлғалар

**Құны:** қызмет тегін көрсетіледі.

### **Қоғамдық мониторинг нәтижелері**

#### *Қызметті алушының әлеуметтік-демографиялық портреті*

Сауалнамаға 200 қызмет алушы қатысты (100%), оның 56% әйелдер, 44% ер адамдар Қызметке негізінен 30-дан 39 жасқа дейінгі (31,5%) және 40-тан 49 жасқа дейінгі (27%) жас тобындағылар жүгінеді, 50-59 жастағы (18,5%) және 60-69 жастағы (13,5%) адамдар сиректеу, 22-29 жастағы жастар-7,5% аз пайдаланды. Осылайша, қызметке 30 жастан 49 жасқа дейінгі ерлер де, әйелдер де жүгінеді.



319-диаграмма. Респонденттің жынысы

320-диаграмма. Респонденттің жасы



321-диаграмма. Қызметті алу кезіндегі өтініш тілі

Мемлекеттік қызметті алушылардың басым бөлігі – 57% өтініш білдірген кезде қазақ тілін қолданды.

#### *Мемлекеттік қызметтерді онлайн форматта алудың қолжетімділігі*

Сұралғандардың көпшілігі (61%) үйде интернет байланысы бар екенін және 86,8% жағдайда интернет жылдамдығын орташа, жоғары және орташадан жоғары деп бағалайтынын, сондай-ақ 41,9%-да жұмыс істеуге және интернетке шығуға арналған ноутбук не компьютер бар екенін, осылайша сұралғандардың тек жартысы үшін қандай да бір мемлекеттік қызметті алу үшін интернетке өз бетінше шығу мүмкіндігі бар екенін атап өтті.



61%



39%

322-диаграмма. Үйде интернет байланысының болуы



324-диаграмма. Интернетке шығу (және электрондық қызметті алу) үшін қандай құрылғыны қолданасыз?



323-диаграмма. Интернет байланысының сапасы



325-диаграмма. Сіздің тұрғылықты жеріңізде мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігіңіз болды ма?

### Қызметті алушылардан жаппай сұрау нәтижесіндегі мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың негізгі көрсеткіштері:

Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі: **74,2%**

Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау (орташа балл): **4,59 балл**

Мемлекеттік қызметтер рейтингіндегі орны: **36**

140-кесте. Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау критерийлері

БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ	Қызмет ХҚКО-да өзіне-өзі қызмет көрсету аймағынан алынды		Қызмет өз бетінше, онлайн, порталда алынды		Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы	Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі
	Орташа балл	%	Орташа балл	%		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР / ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	4,66	80,8%	4,11	59,3%	<b>4,59</b>	<b>74,2%</b>
ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	4,77	84,0%	4,23	53,6%		
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	4,84	90,1%	4,46	65,0%		
РӘСІМ	4,84	89,1%	4,61	73,2%		
МЕРЗІМДЕР	4,65	79,9%	4,68	75,0%		
ШЫҒЫНДАР	4,85	90,4%	4,75	83,9%		



БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ	Қызмет ХҚКО-да өзіне-өзі қызмет көрсету аймағынан алынды		Қызмет өз бетінше, онлайн, порталда алынды		Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы	Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі
	Орташа балл	%	Орташа балл	%		
КЕРІ БАЙЛАНЫС	4,50	50,0%				
НӘТИЖЕ	4,80	84,3%	4,32	60,7%		
Алу нысаны бойынша орташа мәні	<b>4,74</b>	<b>81,1%</b>	<b>4,45</b>	<b>67,2%</b>		

ХҚКО-ға өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына жүгінген кезде қанағаттану деңгейі (81,1%, орташа балл-4,74). «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы өз бетінше онлайн берген кездегіге (67,2%, орташа балл-4,45) қарағанда жоғары *ХҚКО-ға, өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына жүгінген кездегі бағалау*

ХҚКО-ға өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына жүгінген кезде «мерзімдер» (4,65 балл) критерийі бойынша бағалардың төмендегені байқалады, «қызметкерлер» сияқты өлшемшарттар бойынша-4,66 балл алынды. «Қолжетімділік және ыңғайлылық» критерийі бойынша тұрақ орындарының жеткіліктілік параметрі бойынша баллдардың төмендеуі байқалады (4,5 балл).

*Қызметті онлайн, www.egov.kz порталында өз бетінше алу кезіндегі бағалау*

Қызметті онлайн алу кезінде төмендетілген баллдар келесі көрсеткіштер бойынша байқалады: «виртуалды ассистент» критерийі бойынша жауаптың толықтығы мен жылдамдығы параметрлері бойынша ең төмен балл алынды (4,0 балл), жалпы осы критерий бойынша қанағаттану деңгейі 59,3%-ды құрайды. Сондай - ақ, «қолжетімділік және ыңғайлылық» критерийі бойынша баллдардың төмендеуі байқалады, тіркеу жеңілдігі – 4,11 балл, ЭЦҚ алу қарапайымдылығы-4,15 балл.

«Жылжымайтын мүліктің иесі (құқық иеленушісі) туралы мәліметтерді қамтитын техникалық паспортқа қосымша беру» қызметін алу үшін сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың 3% -ы жеке байланыстарды пайдаланды, ал бір респондент оның бейресми сыйақы бергенін атап өтті. Жеке байланыстар мен бейресми сыйақыларды пайдаланудың себебі қызмет (құжат) алу, ақпарат алу және «құжаттарды жинауға көмектесу» процедураларын жеделдету болды.

*Колл-орталық*

Әрбір төртінші сауалнамаға қатысушы (27%) колл-орталыққа жүгінген, ал жүгінгендердің 96,3%-ы 1414 нөмірі бойынша қоңырау шалған. 1414 Бірыңғай байланыс орталығына жүгінген кезде респонденттер бірқатар проблемаларға тап болды, оның ішінде қоңырау шалу жылдамдығы параметрі бойынша (3,47) төмен балл, оператор консультациясының құзыреттілік параметрі бойынша-4,26 балл алынды, сондай-ақ қоңырау шалу жылдамдығы бойынша – 34,6%, ал оператордың құзыреттілігі бойынша-55,8% респонденттердің қанағаттану деңгейінің төмендігін атап өту қажет.

**141-кесте. 1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмыс сапасын бағалау**

Колл-орталық	Колл-орталықтың жұмысын бағалау параметрлері	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1414	Қоңырау шалу жылдамдығы	3,47	34,6%	<b>4,07</b>	<b>50,6%</b>
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	4,26	55,8%		
	Сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	4,47	61,5%		



Көрсетілетін қызметті алушының түсініктемелері арасында мемлекеттік қызметті алу процесінде 58,4% жағдайда мынадай қиындықтар туындағанын атап өтті:

- Порталдың/сервистің нашар жұмысы (ашылмады, жүктелмеді, жұмыс істемеді) (15,2%);
- Қалай тіркелуге болатыны, порталда жұмысты қалай бастау керектігі белгісіз (портал жұмысына қажетті бағдарламаларды жүктеу) (9,1%);
- Интернетке қосылудың қажетті жылдамдығының болмауы (6,1%);
- Түсініксіз техникалық ақаулар пайда болды (6,1%);
- Электрондық қызметті қайдан алуға болатыны туралы ақпаратты іздеудің күрделілігі (3,0%);
- Қажетті құжаттарды жүктеу қиындықтары (3,0%);
- 1414 Бірыңғай байланыс орталығының нашар жұмысы (3,0%).

**142-кесте. Қызмет көрсетушілер бөлінісінде мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау**

Қызмет көрсетуші	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
ҚР ӘМ	4,72	81,4%
«Электрондық үкімет» порталы	4,34	61,2%
«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы (өзіне-өзі қызмет көрсету аймағы)	4,73	81,3%

Жауапкершілік аймағына байланысты қызмет көрсетушілер арасында бағаларды бөлу кезінде Мемлекеттік корпорация арқылы қызметті алу анағұрлым жоғары деңгейде бағаланды – орташа балл 4,73 және қанағаттану деңгейі 81,3%. Сондай-ақ министрліктің атқарған жұмысы жоғары бағаланды-4,72 орташа балл және қанағаттану деңгейі 81,4%. Ал қызметті портал арқылы өз бетінше алу қызмет алушылармен төмен бағаланды – орташа балл 4,34 және қанағаттану деңгейі 61,2%.

**Мемлекеттік қызметтің сапасын жақсарту бойынша ұсынымдар:**

**1414 Бірыңғай байланыс орталығы**

- 1414 нөмірі бойынша қоңырау шалу мүмкіндігі мен жылдамдығын (желіде күту уақыты) жақсарту;
- 1414 Бірыңғай байланыс орталығы операторларының біліктілігін және құзыреттілігін арттыру бойынша тұрақты жұмыс жүргізу.

**«Электрондық үкіметтің» веб-порталы**

- Қызмет алушылар портал жұмысындағы техникалық проблемаларға жиі назар аударады. Осыған байланысты портал жағдайына тұрақты мониторинг жүргізу және техникалық іркілістердің себептерін уақтылы жою ұсынылады;
- Виртуалды ассистенттің функционалын оның жауаптарының толықтығын, жылдамдығын қамтамасыз ету мақсатында пысықтау ұсынылады;
- Сондай-ақ, пайдаланушыларды техникалық қолдауды қамтамасыз ету үшін мемлекеттік қызметтерді алу рәсімдері бойынша қысқа бейнероликтер жасау мүмкіндігін қарастыру ұсынылады;
- Қызмет алушылар мемлекеттік қызметті алу туралы ақпаратты іздеудің қиындығына назар аударады. Осыған байланысты порталдың іздеу қызметін түбегейлі қайта қарау ұсынылады.

## **Уәкілетті мемлекеттік орган**

- Қызмет алушылардың өзіне-өзі қызмет көрсету аймағындағы қызметкерлердің төмен құзыреттілігіне шағымдануына байланысты жұмысқа қабылдау кезінде қойылатын біліктілік талаптарын күшейту және тұрақты оқыту жүргізу арқылы кадр әлеуетін арттыру бойынша шаралар қабылдау қажет.

## 2.48 Мемлекеттік жер кадастрының автоматтандырылған ақпараттық жүйесінің графикалық дерегімен жобаланып отырған жер учаскесін келісу

### *Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат:*

Мемлекеттік қызметтің атауы: 2201011 «Мемлекеттік жер кадастрының автоматтандырылған ақпараттық жүйесінің графикалық дерегімен жобаланып отырған жер учаскесін келісу».

Қызмет коды: С48.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Ауыл шаруашылығы министрлігі.

Мемлекеттік қызмет стандарты: 01.10.2020 ж. № 301 <http://zan.gov.kz/client/#!/doc/147086/rus/3041>

Қызметті көрсету нысаны: Электрондық және (немесе) қағаз түрінде (ішінара автоматтандырылған).

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру:

- 1) «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы (бұдан әрі – көрсетілетін қызметті беруші);
- 2) «Электрондық үкімет» порталы [www.egov.kz](http://www.egov.kz) арқылы жүзеге асырылады.

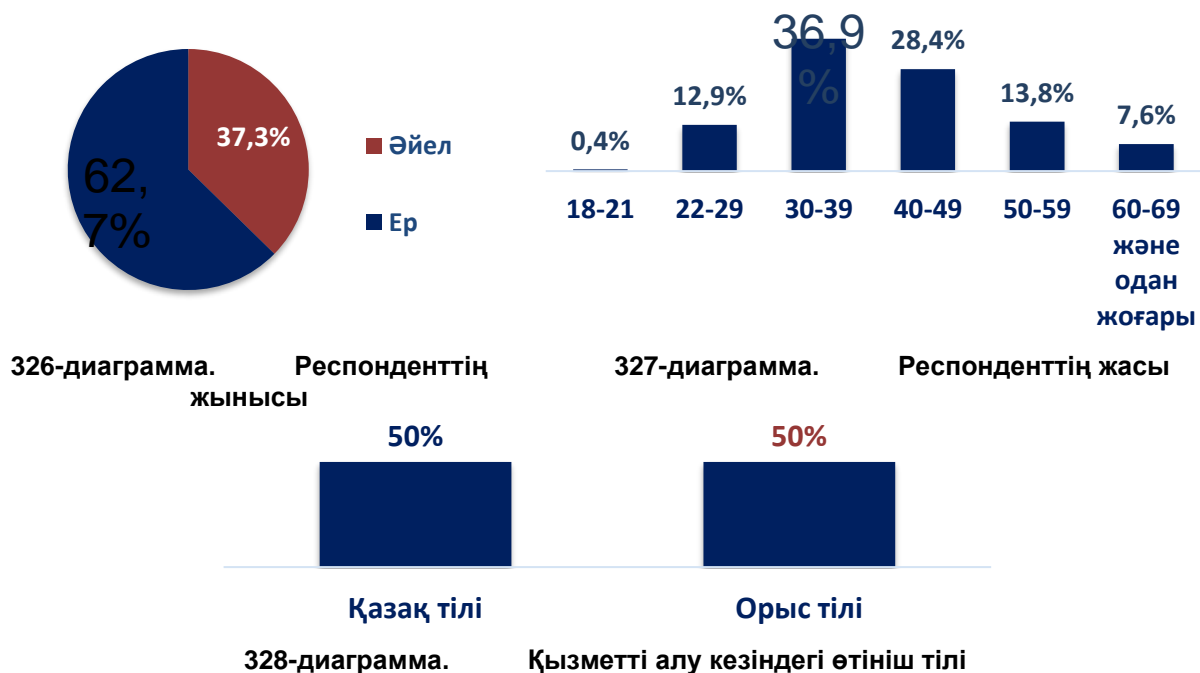
Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар.

Құны: қызмет ақылы түрде көрсетіледі.

### Қоғамдық мониторинг нәтижелері

#### *Қызметті алушының әлеуметтік-демографиялық портреті*

Сауалнамаға 225 қызмет алушы қатысты (100%), оның 37,3%-ы әйелдер, 62,7%-ы ер адамдар. Негізінен қызметке 30-дан 39 жасқа дейінгі (36,9%) және 40-тан 49 жасқа дейінгі (28,4%) ересек жастағы топ өкілдері жүгінген, 50-59 жастағы адамдар (13,8%) және 22-29 жастағылар (12,9%) сирек, 60-69 жастағы адамдар - 7,6% өте сирек пайдаланған. 18 бен 21 жас аралығындағы жастар іс жүзінде қызметке жүгінбейді.



Респонденттер қызмет алу үшін қазақ және орыс тілдерінде тең дәрежеде өтініш білдірді. Қызметті көбінесе жеке тұлғалар пайдаланған (72,4%), әрбір төртінші (24,9%) көрсетілетін қызметті алушының заңды мәртебесі бар, респонденттердің 2,7%-ы жеке кәсіпкерлер болып табылады. Барлық сұралған мемлекеттік қызметті алушылардың 0,9%-ы ғана ҚР бейрезиденттері болып табылады. Сұралғандардың едәуір бөлігіне (96,4%) ғимаратқа және коммуникацияға физикалық қолжетімділікті қамтамасыз ету кезінде қосымша шарттар талап етілмеді.

#### *Мемлекеттік қызметтерді онлайн форматта алудың қолжетімділігі*

Респонденттердің көпшілігі (68%) үйде интернет байланысы бар екенін және 91,5% жағдайда интернет жылдамдығын орташа, жоғары және орташа деңгейден жоғары деп бағалайды, ал 52,3%-да жұмыс істеуге және интернетке шығуға арналған

ноутбук немесе компьютер бар. Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың 6,7%-ы тұрғылықты елді мекенде мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігі болмағанын атап өтті.



68%



32%

329-диаграмма. Үйде интернет байланысының болуы



330-диаграмма. Интернет байланысының сапасы



331-диаграмма. Интернетке шығу (және электрондық қызметті алу) үшін қандай құрылғыны қолданасыз?



332-диаграмма. Сіздің тұрғылықты жеріңізде мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігіңіз болды ма?

**Қызметті алушылардан жаппай сұрау нәтижесіндегі мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың негізгі көрсеткіштері:**

Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі: **68,9%**

Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау (орташа балл): **4,54 балл**

Мемлекеттік қызметтер рейтингіндегі орны: **45**

**143-кесте. Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау критерийлері**

БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ	Қызмет ХҚКО-да менеджерден, оның ішінде өзіне-өзі қызмет көрсету аймағынан алынды		Қызмет өз бетінше, онлайн, порталда алынды		Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы	Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі
	Орташа балл	%	Орташа балл	%		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР / ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	4,69	80,7%	4,03	58,3%	<b>4,54</b>	<b>68,9%</b>
ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	4,70	81,3%	4,44	61,9%		
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	4,77	85,9%	4,60	70,5%		

БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ	Қызмет ХҚКО-да менеджерден, оның ішінде өзіне-өзі қызмет көрсету аймағынан алынды		Қызмет өз бетінше, онлайн, порталда алынды		Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы	Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі
	Орташа балл	%	Орташа балл	%		
<b>РӘСІМ</b>	<b>4,75</b>	<b>86,3%</b>	<b>4,61</b>	<b>71,4%</b>		
<b>МЕРЗІМДЕР</b>	<b>4,47</b>	<b>72,7%</b>	<b>4,61</b>	<b>76,2%</b>		
<b>ШЫҒЫНДАР</b>	<b>4,57</b>	<b>69,7%</b>	<b>4,75</b>	<b>74,4%</b>		
<b>КЕРІ БАЙЛАНЫС</b>	<b>4,00</b>	<b>16,7%</b>	<b>4,58</b>	<b>50,0%</b>		
<b>НӘТИЖЕ</b>	<b>4,65</b>	<b>77,6%</b>	<b>4,58</b>	<b>69,0%</b>		
<b>Алу нысаны бойынша орташа мәні</b>	<b>4,57</b>	<b>71,4%</b>	<b>4,51</b>	<b>66,5%</b>		

ХҚКО менеджеріне, өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына жүгінген кезде, қанағаттану деңгейі (71,4%, орташа балл - 4,57) электронды үкіметтің веб-порталы арқылы өздігінен өтініш бергеннен гөрі (66,5%, орташа балл 4, 51) жоғары.

*ХҚКО менеджеріне, өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына жүгінген кездегі бағалау*

ХҚКО менеджерге, өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына жүгінген кезде «кері байланыс» критерийі бойынша бағалардың төмендеуі байқалады (4,0 балл), осы критерий бойынша қанағаттану деңгейі небәрі 16,7%-ды құрады. «Қызметкерлер» критерийі бойынша 4,69 балл алынды, бұл ретте қызметкерлердің құзыреттілік параметрі бойынша (4,61) баллдардың төмендеуі байқалады, сондай-ақ осы критерий бойынша қанағаттану деңгейі 80,7%-ды құрайды.

*Қызметті онлайн, [www.egov.kz](http://www.egov.kz) порталында өз бетінше алу кезіндегі бағалау*

Онлайн қызметті алу кезінде балдардың төмендеуі мынадай көрсеткіштер бойынша байқалады: «виртуалды ассистент» критерийі бойынша ең төмен балл виртуалды ассистентті пайдалану ыңғайлылығы (4,0) және жауаптардың толықтығы (4,0) параметрі бойынша алынды, осы критерий бойынша қанағаттану деңгейі 58,3%-ды құрады. Сондай-ақ баллдардың төмендеуі «қолжетімділік және ыңғайлылық» критерийі бойынша порталда тіркелудің қарапайымдылығы (4,31) параметрі бойынша байқалады, баллдардың төмендеуі электрондық қызметті алу кезінде порталда тіркелудің күрделілігін көрсетеді.

225 респонденттің 6-ы (2,7%) мемлекеттік қызметтерді алу кезінде жеке байланыстар мен таныстарды пайдаланғандарын атап өтті. Жеке байланыстарды көбінесе рәсімді жеделдету, ақпарат алу мақсатында пайдаланды және бір респондент «қызметкерлер өтінімді қабылдағысы келмеді және оны пайдалануға тура келді» деп атап өтті.

*Колл-орталық*

Осы мемлекеттік қызметті алу кезінде сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың 32,4%-ы байланыс орталықтарының қызметін, атап айтқанда ББО-1414 қызметін пайдаланғанын атап өтті, респонденттердің 95,9%-ы бұл нөмірге қоңырау шалды. 1414 Бірыңғай байланыс орталығына жүгінген кезде респонденттер бірқатар проблемаларға тап болды, оның ішінде қоңырау шалу жылдамдығы параметрі бойынша (3,55) төмен балл, «оператор консультациясының құзыреттілігі» параметрі бойынша – 4,11 балл алынды, сондай – ақ қоңырау шалу жылдамдығы бойынша- 37,1%, оператордың құзыреттілігі бойынша 50% респонденттердің қанағаттану деңгейінің төмендігін атап өту қажет.

**144-кесте. Колл-орталықтар жұмысының сапасын бағалау**

Колл-орталық	Колл-орталықтың жұмысын бағалау параметрлері	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1414	Қоңырау шалу жылдамдығы	3,55	37,10%	4,07	51,9%
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	4,11	50,00%		
	Сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	4,56	68,60%		

Көрсетілетін қызметті алушының түсініктемелері арасында мемлекеттік қызметті алу процесінде 58,4% жағдайда мынадай қиындықтар туындағанын атап өтті:

- Порталдың/сервистің нашар жұмысы (ашылмады, жүктелмеді, жұмыс істемеді) (16,0%);
- Түсініксіз техникалық ақаулар пайда болды (10,0%);
- Электрондық қызметті қайдан алуға болатыны туралы ақпаратты іздеудің күрделілігі (4,0%);
- Интернетке қосылудың қажетті жылдамдығының болмауы (4,0%);
- Интернетте/порталда/қосымшада жұмыс істеу үшін қажетті дағдылардың болмауы (4,0%);
- Порталда электрондық қызметті алу алгоритмі (әрекеттер тізбегі) түсініксіз (4,0%);
- Қалай тіркелуге болатыны, порталда жұмысты қалай бастау керектігі белгісіз (портал жұмысына қажетті бағдарламаларды жүктеу) (2,0%);
- Порталда қызмет алу үшін қойылатын талаптар туралы, қызмет туралы ақпаратты іздеудің күрделілігі (2,0%);
- Қажетті құжаттарды жүктеу қиындықтары (2,0%);
- Қызметті онлайн төлеу қиындықтары (2,0%);
- 1414 Бірыңғай байланыс орталығының нашар жұмысы (2,0%);
- ВА жауабы ұзақ (2,0%).

**145-кесте. Қызмет көрсетушілер бөлінісінде мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау**

Қызмет көрсетуші	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
ҚР АШМ	4,64	76,2%
«Электрондық үкімет» порталы	4,45	62,8%
«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ	4,63	74,2%

Жауапкершілік аймағына байланысты қызмет көрсетушілер арасында бағаларды бөлу кезінде Мемлекеттік корпорация арқылы қызметті алу анағұрлым жоғары деңгейде бағаланды – орташа балл 4,63 және қанағаттану деңгейі 74,2%. Сондай-ақ министрліктің атқарған жұмысы жоғары бағаланды-орташа балл 4,64 және қанағаттану деңгейі 76,2%. Ал қызметті портал арқылы өз бетінше алу қызмет алушылармен төмен бағаланды – орташа балл 4,45 және қанағаттану деңгейі 62,8%.

**Мемлекеттік қызметтің сапасын жақсарту бойынша ұсынымдар:****1414 Бірыңғай байланыс орталығы**

- 1414 нөмірі бойынша қоңырау шалу мүмкіндігі мен жылдамдығын (желіде күту уақыты) жақсарту;

- 1414 Бірыңғай байланыс орталығы операторларының біліктілігін және құзыреттілігін арттыру бойынша тұрақты жұмыс жүргізу;
- Қызмет алушылардың шағымдарына кері байланыс беруді қамтамасыз ету.

#### **«Электрондық үкіметтің» веб-порталы**

- Қызмет алушылар портал жұмысындағы техникалық проблемаларға жиі назар аударады. Осыған байланысты портал жағдайына тұрақты мониторинг жүргізу және техникалық іркілістердің себептерін уақтылы жою ұсынылады;
- Виртуалды ассистенттің функционалын оның жауаптарының толықтығын, жылдамдығын қамтамасыз ету мақсатында пысықтау ұсынылады;
- Сондай-ақ, пайдаланушыларды техникалық қолдауды қамтамасыз ету үшін мемлекеттік қызметтерді алу рәсімдері бойынша қысқа бейнероликтер жасау мүмкіндігін қарастыру ұсынылады.

#### **«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы**

- Қызмет алушылардың қызметкерлердің біліктілігінің төмендігіне шағымдануына байланысты жұмысқа қабылдау кезінде қойылатын біліктілік талаптарын күшейту және тұрақты оқыту жүргізу арқылы кадрлық әлеуетті арттыру бойынша шаралар қабылдау қажет;
- Қызмет алушылардың шағымдарына кері байланыс ұсынуды қамтамасыз ету.

#### **Уәкілетті мемлекеттік орган**

- «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясымен бірлесіп, көрсетілетін қызметті алушылардың шағымдарына кері байланыс ұсынуды бақылау.

## 2.49 Жер учаскесін жеке меншікке ақысын бірден төлеп не бөліп төлеу арқылы сату

### Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметтің атауы: 2201014 «Жер учаскесін жеке меншікке ақысын бірден төлеп не бөліп төлеу арқылы сату».

Қызмет коды: L1.

Жауапты мемлекеттік орган: «Қазақстан Республикасы Ауыл шаруашылығы Министрлігі» ММ

Мемлекеттік қызмет стандарты: 01.10.2020 №301 <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000021366>

Қызметті көрсету нысаны: Электрондық және (немесе) қағаз түрінде.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру:

1) Облыстардың, Нұрсұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандардың және облыстық маңызы бар қалалардың ЖАО, аудандық маңызы бар қалалардың, кенттердің, ауылдардың, ауылдық округтердің әкімдері;

2) «Электрондық үкімет» порталы [www.egov.kz](http://www.egov.kz) арқылы жүзеге асырылады .

Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар.

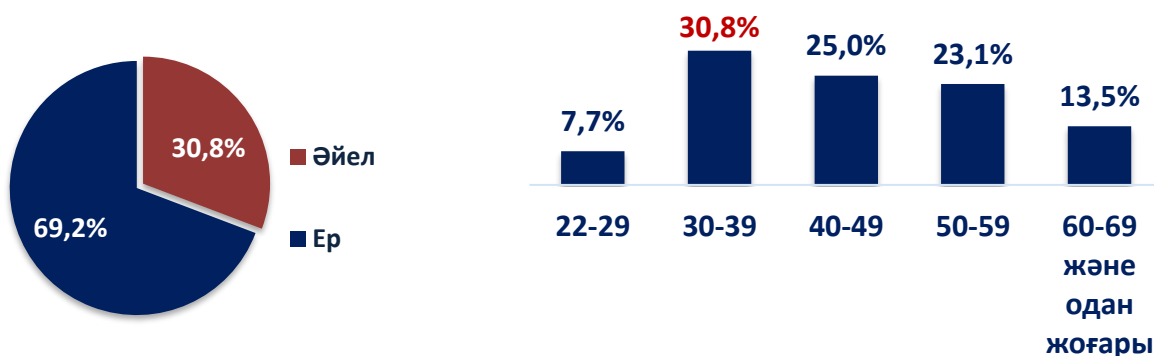
Құны: қызмет тегін көрсетіледі.

### Зерттеудің негізгі нәтижелері

#### Қызметті алушының әлеуметтік-демографиялық портреті

Сауалнамаға 104 қызмет алушы қатысты (100%), оның ішінде 69,2%-ер жынысты және 30,8% әйел жынысты өкілдер. Қызметке негізінен 30-дан 39 жасқа дейінгі (30,8%), 40-тан 49 жасқа дейінгі (25%) жас тобының өкілдері жүгінеді, 50-ден 59 жасқа дейінгі (23,1%) жас тобының өкілдері сиректеу, 60-69 жастағы (13,5%), 22-29 жастағы (7,7%) тұлғалар өте сирек жүгінді.

Жергілікті жердің типі бойынша респонденттердің арасында қалалардың тұрғындары басым болды (72,1%), ауылдық жерлердің өкілдері 23,1%, республикалық маңызы бар қалалардың өкілдері 5% құрады, осылайша, көрсетілетін қызметке 30-дан 39 жасқа дейінгі ерлер жүгінген.



333-диаграмма. Респонденттің жынысы

334-диаграмма. Респонденттің жасы



335-диаграмма. Қызметті алу кезіндегі өтініш тілі

Респонденттердің көпшілігі немесе 64,4% үйде интернет байланысы бар екенін атап өтті, 50,7% жағдайда олар интернет жылдамдығын орташа, ал 35,8%-ы жоғары және орташа деңгейден жоғары деп бағалайды. Респонденттердің 56,8%-ы интернетке шығу үшін жұмыс істеу үшін ноутбук немесе компьютер бар екенін, 35,8%-

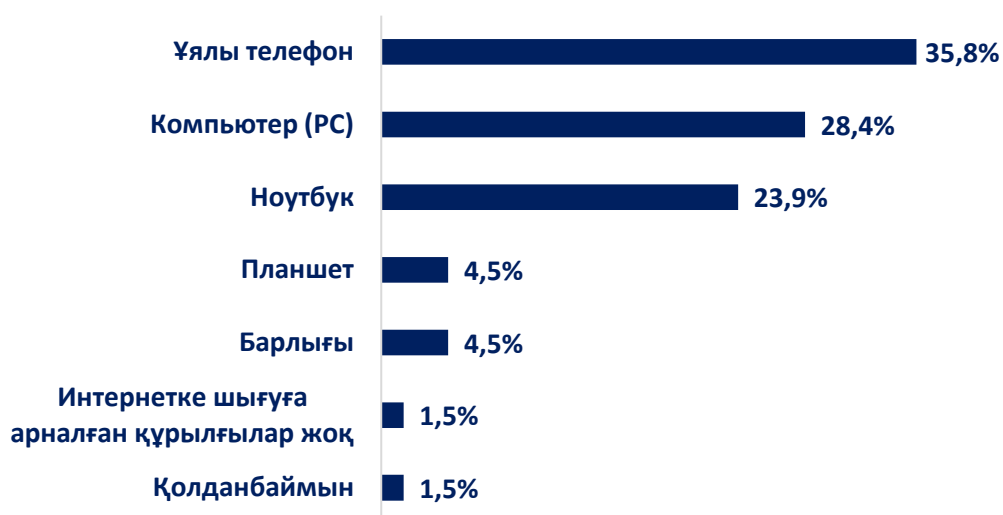


ы ұялы телефонды пайдаланғанын көрсетті. Осылайша, сұралғандардың басым бөлігі қандай да бір мемлекеттік қызметті алу үшін интернетке өз бетінше шығу мүмкіндігі бар, бірақ соған қарамастан, респонденттердің тек 10,6%-ы қызметті порталда электрондық нысанда пайдаланды. Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың 3,8%-ы тұрғылықты елді мекенде мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігі болмағанын атап өтті.

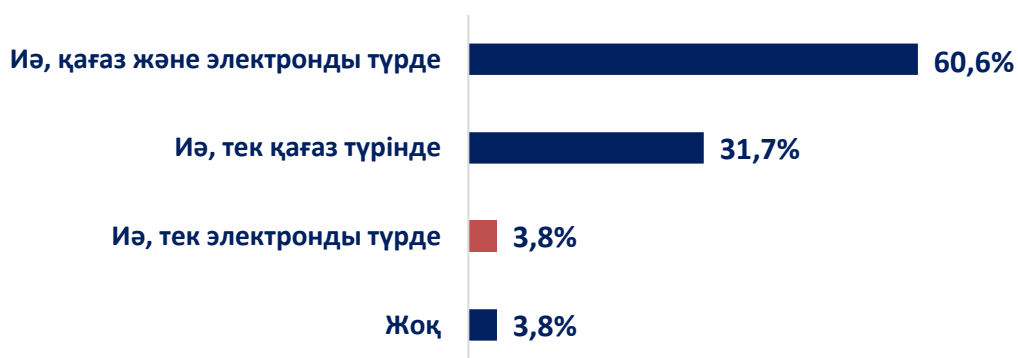


336-диаграмма. Үйде интернет байланысының болуы

337-диаграмма. Интернет байланысының сапасы



338-диаграмма. Интернетке шығу (және электрондық қызметті алу) үшін қандай құрылғыны қолданасыз?



339-диаграмма. Сіздің тұрғылықты жеріңізде мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігіңіз болды ма?

**Қызметті алушылардан жаппай сұрау нәтижесіндегі мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың негізгі көрсеткіштері:**

Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі: **68,7%**

Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау (орташа балл): **4,56 балл**

Мемлекеттік қызметтер рейтингіндегі орны: **43**

**146-кесте. Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау критерийлері**

БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ	Қызмет ХҚКО-да өзіне-өзі қызмет көрсету аймағынан алынды		Қызмет өз бетінше, онлайн, порталда алынды		Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы	Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі
	Орташа балл	%	Орташа балл	%		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР / ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	4,65	76,7%	3,67	16,7%	<b>4,56</b>	<b>68,7%</b>
ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҮЙІҒАЙЛЫЛЫҚ	4,76	85,4%	4,52	61,4%		
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	4,85	88,4%	4,49	61,8%		
РӘСІМ	4,76	82,8%	4,67	72,7%		
МЕРЗІМДЕР	4,68	81,7%	4,60	72,7%		
ШЫҒЫНДАР	4,83	80,6%	4,86	90,9%		
КЕРІ БАЙЛАНЫС	3,50	0,0%				
НӘТИЖЕ	4,68	80,6%	4,90	81,8%		
Алу нысаны бойынша орташа мәні	<b>4,59</b>	<b>72,0%</b>	<b>4,53</b>	<b>65,4%</b>		

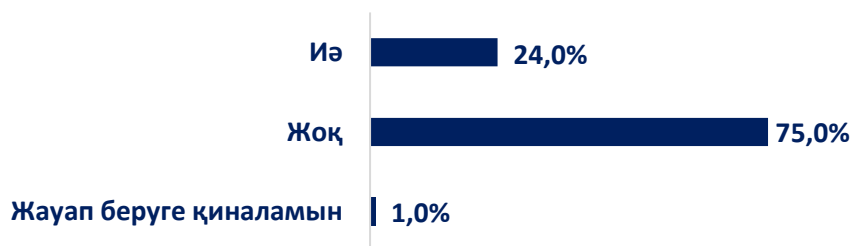
ХҚКО-ға (өзін-өзі қызмет ету аймағында) хабарласқан кезде қанағаттану деңгейі (72,0%, орташа балл - 4,59) электрондық үкіметтің веб-порталы арқылы (65,4%, орташа балл 4, 53) өздігінен өтініш бергеннен гөрі жоғары.

Қызметті ХҚКО-да өз бетінше алу кезінде ең төменгі баллдар «Кері байланыс» (3,5) критерийлері бойынша қойылды. Осылайша, респонденттер шағымға кері байланыс алуға (3,0), шағымдану бойынша қабылданған шараларға (4,0) қанағаттанбаушылық білдірді. Ең жоғары бағалар «Ақпарат және коммуникациялар» (4,85) және «шығындар» (4,83) критерийлері бойынша алынды.

Онлайн қызметті алу кезінде ең төмен балл «виртуалды ассистент» (орташа балл – 3,67) өлшемшарттары бойынша байқалады. Осылайша, ең төменгі балл респонденттердің виртуалды ассистентті пайдалану ыңғайлылығына қанағаттанбауына байланысты белгіленді (3,25). Ең жоғары бағалар «нәтиже» (4,9) критерийлері бойынша алынды.

Сұралғандардың тек 1,0%-ы ғана қызметті алу үшін жеке байланыстар мен таныстарды қолданғанын растады, сондай-ақ осы қызметті алу үшін бейресми сыйақы (пара) берілмегенін атап өтті.

*Колл-центр*



340-диаграмма.

Колл-орталыққа өтініш

Сұралғандардың 24%-ы колл-орталыққа жүгінгендерін растады, 1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмысы бойынша қызметті алушылардың қанағаттану деңгейінің төмендігі байқалады. Қоңырау шалу жылдамдығы (3,62), сондай-ақ оператор консультациясының құзыреттілігі (4,0) бөлігінде 1414 Бірыңғай байланыс орталығы бойынша ең төмен баллдар байқалады.

**147-кесте. 1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмыс сапасын бағалау**

Колл-орталық	Колл-орталықтың жұмысын бағалау параметрлері	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1414	Қоңырау шалу жылдамдығы	3,62	33,3%	4,05	47,2%
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	4,00	41,7%		
	Сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	4,52	66,7%		

Көрсетілетін қызметті алушының түсініктемелері арасында мемлекеттік қызметті алу процесінде 81,3% жағдайда мынадай қиындықтар туындағанын атап өтті:

- Интернетке қосылудың қажетті жылдамдығының болмауы (25,0%)
- Порталдың/сервистің нашар жұмысы (ашылмады, жүктелмеді, жұмыс істемеді) (18,8%)
- Түсініксіз техникалық ақаулар пайда болды (12,5%)
- Интернетте/порталда/қосымшада жұмыс істеу үшін қажетті дағдылардың болмауы (6,3%)
- Порталда қызмет алу үшін қойылатын талаптар туралы, қызмет туралы ақпаратты іздеудің күрделілігі (6,3%)
- Қажетті құжаттарды жүктеудегі қиындықтар (6,3%)
- 1414 Бірыңғай байланыс орталығының нашар жұмысы (6,3%).

**148-кесте. Қызмет көрсетушілер бөлінісінде мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау**

Қызмет көрсетуші	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
Облыстардың, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың, аудандық маңызы бар қалалардың ЖАО	4,74	79,8%
«Электрондық үкімет» порталы	4,34	52,9%
«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ	4,62	74,6%

Жауапкершілік аймағына байланысты қызмет көрсетушілер арасында бағаларды бөлу кезінде мемлекеттік қызметтің сапасының жоғары көрсеткіші ХҚКО-ға өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына жүгінген кезде байқалады-орташа балл 4,62 және қанағаттану деңгейі 74,6%. Сондай-ақ, өңірлердің ЖАО-ның атқарған жұмысы жоғары бағаланды - орташа балл 4,74 және қанағаттану деңгейі 79,8%. Ал қызметті онлайн алу мүмкіндігі төмен нәтижелерді көрсетеді-орташа балл 4,34 және қанағаттану деңгейі 52,9%.

**149-кесте. Мемлекеттік қызметті көрсету сапасын бағалауды өңірлер бойынша бөлу**

Өңір	Орташа балл	%
Ақмола облысы	4,44	61,5%
Ақтөбе облысы	4,72	79,4%
Алматы облысы	4,61	71,0%
Атырау облысы	4,53	66,1%
Шығыс-Қазақстан облысы	4,70	77,9%
Жамбыл облысы	4,73	75,8%

<b>Өңір</b>	Орташа балл	%
Батыс-Қазақстан облысы	4,93	92,1%
Қарағанды облысы	4,81	77,2%
Қостанай облысы	4,69	82,3%
Қызылорда облысы	4,47	57,3%
Павлодар облысы	4,70	81,7%
Солтүстік-Қазақстан облысы	4,69	81,3%
Түркістан облысы	4,82	86,2%
Алматы қ.	4,62	85,7%

Батыс Қазақстан облысының ЖАО осы қызметті көрсету сапасының неғұрлым жоғары бағасын алды, Ақмола облысынан сұралғандар мемлекеттік қызметті көрсету сапасына аз дәрежеде қанағаттанды.

**Мемлекеттік қызметтің сапасын жақсарту бойынша ұсынымдар:  
1414 Бірыңғай байланыс орталығы**

- 1414 нөмірі бойынша қоңырау шалу мүмкіндігі мен жылдамдығын (желіде күту уақыты) жақсарту;
- 1414 Бірыңғай байланыс орталығы операторларының біліктілігін және құзыреттілігін арттыру бойынша тұрақты жұмыс жүргізу.

**«Электрондық үкіметтің» веб-порталы**

- Виртуалды ассистенттің жұмысын жақсарту, атап айтқанда, виртуалды ассистентке жүгінген кезде қызметті алушы орналасқан бетіндегі қызметтің санаты бойынша қызметті алушыдан ақпарат сұрату.
- Нақты мемлекеттік қызметті алу үшін сайтты пайдалану бейнероликтерін жүктеу.

## 2.50 Құрылыс және реконструкция (қайта жоспарлау, қайта жабдықтау) жобаларын әзірлеу кезінде бастапқы материалдарды ұсыну

**Мемлекеттік қызметтің атауы:** 2602002 «Құрылыс және реконструкция (қайта жоспарлау, қайта жабдықтау) жобаларын әзірлеу кезінде бастапқы материалдарды ұсыну».

**Қызмет коды:** L2.

**Жауапты мемлекеттік орган:** Қазақстан Республикасы Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрлігі

**Қызмет берушінің атауы:** Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандардың және облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдары (бұдан әрі – көрсетілетін қызметті беруші).

**Мемлекеттік қызмет стандарты:** ҚР Инвестициялар және даму министрінің 04.07.2017 № 438 бұйрығы. Сілтеме: <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V1500011018>

**Қызметті көрсету нысаны:** Электрондық

**Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру:** «Электрондық үкімет» порталы [www.egov.kz](http://www.egov.kz) арқылы жүзеге асырылады.

**Қызмет алушылар:** жеке және заңды тұлғалар.

**Құны:** қызмет тегін көрсетіледі.

### Қоғамдық мониторинг нәтижелері

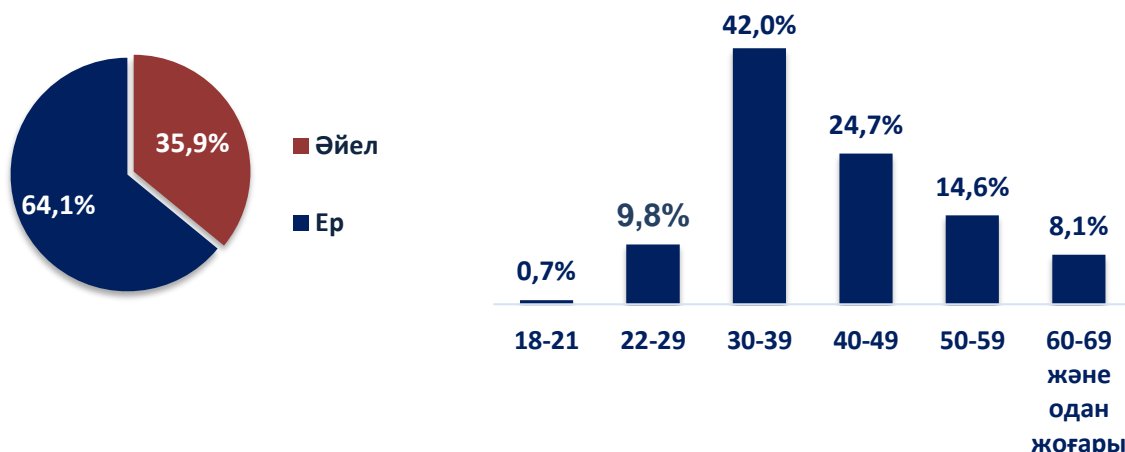
Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасы бойынша қоғамдық мониторинг шеңберінде қызметті алушыларға жаппай сауалнама жүргізілді, олардың нәтижесінде мынадай нәтижелер алынды.

#### Қызметті алушының әлеуметтік-демографиялық портреті

Сауалнамаға 295 қызмет алушы қатысты (100%), оның 64,1%-ы ер адамдар және 35,9%-ы әйелдер. Қызметке негізінен 30-дан 39 жасқа дейінгі (42%) жас тобының өкілдері жүгінген, 40-тан 49 жасқа дейінгі (24,7%) жас тобының және 50-ден 59 жасқа дейінгі (14,6%) жас тобының өкілдері сирек, 22-ден 29 жасқа дейінгі (9,8%), 60-тан 69 жасқа дейінгі және одан жоғары (8,1%), сондай-ақ 18-ден 21 жасқа дейінгі (0,7%) тұлғалар өте сирек жүгінді.

Жергілікті жердің типі бойынша респонденттердің арасында қалалардың тұрғындары басым болды (42%), ауылдық жерлердің өкілдері 31,2%-ды, Республикалық маңызы бар қалалардың өкілдері – 21,7%-ды, Астананың тұрғындары – 5,1%-ды құрады.

Осылайша, қызметке негізінен 30 жастан 39 жасқа дейінгі ер адамдар жүгінеді.



341-диаграмма. Респонденттің жынысы

342-диаграмма. Респонденттің жасы



Сондай-ақ, респонденттердің сыныптамасы тіркеудің заңды, азаматтық мәртебесін, сондай-ақ көрсетілетін қызметке (оның ішінде көрсетілетін қызметті берушінің ғимаратына) қол жеткізудің қосымша қажеттіліктерін ескергенін атап өткен жөн.

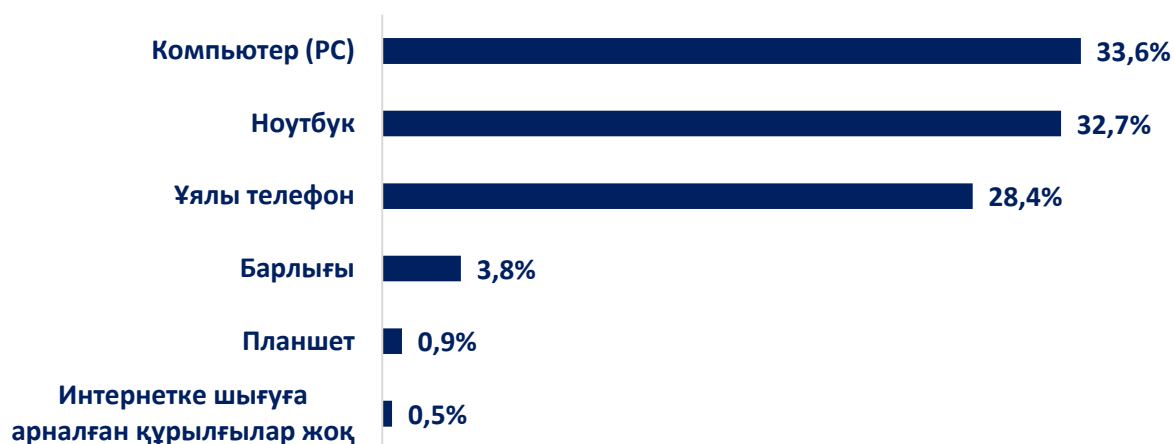
Қызметті негізінен жеке тұлғалар (85,8%) пайдаланды, заңды тұлғалар 12,5%, жеке кәсіпкер мәртебесіндегі жеке тұлғалар - 1,7% құрады.

Респонденттердің 99%-ы ҚР резиденттері болып табылады. Көрсетілетін қызметті алушылардың 98%-ы қолжетімділіктің қосымша шарттары талап етілетінін көрсетпеді, 2%-ы оларға физикалық қолжетімділікті қамтамасыз етудің жоғары қажеттіліктері талап етілетінін (мүгедектігі бар) көрсетті.

Қызметке орыс тілін де (53,9%) және қазақ тілін де (46,1%) пайдаланатын респонденттер жүгінді.

Респонденттердің 71,5%-ы үйде интернет байланысы бар екенін атап өтті. Олардың 48,3%-ы интернет жылдамдығын орташа, ал 26,1%-ы жоғары деп бағалайды. Респонденттердің 61,1%-ы интернетке шығу үшін жұмыс істеу үшін ноутбук немесе компьютер бар екенін, 28,4%-ы ұялы телефонды пайдаланғанын көрсетті. Осылайша, сұралғандардың басым бөлігі қандай да бір мемлекеттік қызметті алу үшін интернетке өз бетінше шығу мүмкіндігіне ие. Бұл ретте респонденттердің 47,1%-ы порталдағы электрондық нысандағы қызметті пайдаланды. Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың 3,4%-ы тұрғылықты елді мекенде мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігі болмағанын атап өтті.





347-диаграмма. Интернетке шығу (және электрондық қызметті алу) үшін қандай құрылғыны қолданасыз?



348-диаграмма. Сіздің тұрғылықты жеріңізде мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігіңіз болды ма?



349-диаграмма. Мемлекеттік қызметті алу нысаны

**Қызметті алушылардан жаппай сұрау нәтижесіндегі мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың негізгі көрсеткіштері:**

Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі: **77,6%**

Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау (орташа балл): **4,60 балл**

Мемлекеттік қызметтер рейтингіндегі орны: **34**

**150-кесте. Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау критерийлері**

БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ	Қызмет ХҚКО-да өзіне-өзі қызмет көрсету аймағынан алынды		Қызмет өз бетінше, онлайн, порталда алынды		Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы	Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі
	Орташа балл	%	Орташа балл	%		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР / ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	4,73	84,0%	4,01	56,2%	4,60	77,6%
ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	4,77	85,3%	4,45	67,4%		
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	4,86	92,1%	4,34	60,4%		
РӘСІМ	4,77	87,4%	4,49	69,8%		
МЕРЗІМДЕР	4,71	82,4%	4,60	81,3%		
ШЫҒЫНДАР	4,79	84,9%	4,85	82,8%		
КЕРІ БАЙЛАНЫС			4,01	62,5%		
НӘТИЖЕ	4,76	84,6%	4,65	74,1%		
Алу нысаны бойынша орташа мәні	4,77	85,8%	4,42	69,3%		

Өңірлер бөлінісінде қанағаттанудың ең төмен деңгейін Қостанай (орташа балл – 4,24), Ақмола (орташа балл – 4,35), Павлодар облыстарының (орташа балл – 4,38) өкілдері көрсетті, ал қанағаттану деңгейі бойынша ең жоғары орташа балл Маңғыстау облысында (орташа балл - 4,85), Батыс Қазақстан облысында (орташа балл-4,79), Солтүстік Қазақстан облысында (орташа балл - 4,72) байқалады.

ХҚКО–ға (менеджерге, өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына) жүгінген кезде қанағаттану деңгейі (85,5%, орташа балл-4,77) «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы өз бетінше онлайн берген кездегіге (69,3%, орташа балл-4,42) қарағанда жоғары.

*ХҚКО-ға өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына жүгінген кездегі бағалау*

ХҚКО–ға (менеджерге, өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына) жүгінген кезде қанағаттану деңгейі (85,5%, орташа балл-4,77) «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы өз бетінше онлайн берген кездегіге (69,3%, орташа балл-4,42) қарағанда жоғары.

ХҚКО-да қызметті өз бетінше алу кезінде ең төменгі баллдар «мерзімдер» (4,71) және «қызметкерлер» (4,73) өлшемшарттары бойынша қойылды. Ең жоғары бағалар «Ақпарат және коммуникациялар» критерийі (4,86), сондай-ақ құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін қазақ және орыс тілдерін таңдау (4,99), қызметті алуға қосымша, бейресми шығындар қажеттілігінің болмауы (4,95) көрсеткіштері бойынша алынды.

*Қызметті онлайн, өз бетінше, порталдан алу кезіндегі бағалау*

Онлайн қызметті алу кезінде ең төмен баллдар «виртуалды ассистент» (орташа балл - 4,01), «виртуалды байланыс» (орташа балл – 4,01) өлшемшарттары бойынша байқалады. Сондай-ақ, респонденттердің порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығына және түсінікті болуына (4,23), электрондық қызмет алу үшін порталда тіркелудің қарапайымдылығына байланысты ең төмен балл белгіленді-4,26. Ең жоғары балл «Шығындар» критерийі бойынша алынды (4.85), сондай-ақ порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілдерінде қол жетімділігі - 4.81, көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады (алынған құжат, сертификат, жәрдемақы, рұқсат және т.б.) көрсеткіші - 4.65 баллға бағаланды.

Сұралғандардың 3,7%-ы қызметті алу үшін жеке байланыстар мен таныстарды қолданғанын растады, бірақ бұл ретте осы қызметті алу үшін ешкім бейресми сыйақы (пара) берген жоқ.



Жеке байланыстарға жүгіну себептерінің арасында респонденттер қызмет (құжат) алу рәсімін жылдамдату қажеттілігін атады – 0,7%, өйткені өзім жасай алмаймын – 0,3%, кезек күтпеу үшін – 0,3%, құжаттарды жинауға көмектесу үшін – 0,3%, пара алу мүмкін емес – 0,3%.

#### *Кері байланыс, шағымдану*

Қызмет алу процесінде туындаған проблемалар, қиындықтар кезінде шағым беру туралы сұраққа респонденттердің 4,4%-ы оң жауап берді, респонденттердің 2,7%-ы шағымды ауызша нысанда, 1,7%-ы жазбаша нысанда ресімдеді. Респонденттердің 1,7%-ы 1414 Бірыңғай байланыс орталығына жүгінді, респонденттердің 0,3%-ы мемлекеттік органның кеңсесіне жүгінді, 0,3%-ы қызметкерге жүгінді. Шағым жолдаған респонденттердің 57,1% жауап алды.

#### *Колл-орталық*



350-диаграмма. Колл-орталыққа жүгіну

Сұралғандардың 31,9%-ы колл-орталыққа жүгінгендерін растады, 1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмысы бойынша қызметті алушылардың қанағаттану деңгейінің төмендігі байқалады.

#### **151-кесте. 1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмыс сапасын бағалау**

Колл-орталық	Колл-орталықтың жұмысын бағалау параметрлері	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1414	Қоңырау шалу жылдамдығы	3,52	32,6%	4,04	50,7%
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	4,12	53,3%		
	Сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	4,48	66,3%		

Түсініктемелер арасында көрсетілетін қызметті алушылар мемлекеттік қызметті алу процесінде 21% жағдайда мынадай қиындықтар туындағанын атап өтті:

- Сайттағы мәселелер: іркіліп қалу, кіру мүмкін емес, техникалық ақаулар (3,4%)
- Мамандардың жұмыс сапасын арттыру: сауаттылық, сыпайылық, құзыреттілік, жеделділік (3,1%)
- Ақпаратты ұзақ күту керек, күту уақыты ұзақ, құжаттарды ұзақ күту керек (2,7%)
- Байланыс орталығы қоңырауларға жауап бермейді, қоңырау шалу өте қиын (2,7%)
- Интернет мәселелері (1,7%)
- Кезек болды (1,4%)
- Жүктеу мәселелері, құжат тіркелген жоқ (0,7%)

- Нұсқаулық түсініксіз болды (0,7 %)
- Бюрократия, көптеген құжаттар сұралады (0,7%).

**152-кесте. Қызмет көрсетушілер бөлінісінде мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау**

Қызмет көрсетуші	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
Облыстардың, Нұрсұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың, аудандық маңызы бар қалалардың ЖАО	4,71	81,2%
«Электрондық үкімет» порталы «Электрондық лицензиялау» порталы	4,28	62,4%
«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ	4,79	87,1%

Көрсетілетін қызметті берушілер арасында бөлінген бағалау, балдар көрсетілетін қызметті алушылар үшін ХҚКО-да өзіне-өзі қызмет көрсету аймағындағы осы қызметті алуға неғұрлым ыңғайлы екендігін көрсетеді, өйткені онда порталда қызметті алуға көмектесуге дайын қызметкерлер бар - орташа балл 4,79 және қанағаттану деңгейі 87,1%. Ал порталдың өзінде қызметті өз бетінше алу төмен бағаланды орташа балл 4,28 және қанағаттану деңгейі 62,4%. Сондай-ақ, өңірлердің ЖАО-ның атқарған жұмысы жоғары бағаланды-орташа балл 4,71 және қанағаттану деңгейі 81,2%.

**153-кесте. Мемлекеттік қызметті көрсету сапасын бағалауды өңірлер бойынша бөлу**

Өңір	Орташа балл	%
Ақжолы облысы	4,50	71,2%
Ақтөбе облысы	4,72	83,2%
Алматы облысы	4,72	79,1%
Атырау облысы	4,57	76,4%
Шығыс-Қазақстан облысы	4,75	80,9%
Жамбыл облысы	4,49	71,4%
Батыс-Қазақстан облысы	4,84	89,0%
Қарағанды облысы	4,53	75,6%
Қостанай облысы	4,34	70,0%
Қызылорда облысы	4,41	73,5%
Маңғыстау облысы	4,88	91,7%
Павлодар облысы	4,41	75,9%
Солтүстік-Қазақстан облысы	4,72	80,9%
Түркістан облысы	4,41	63,8%
Нұр-Сұлтан қ.	4,54	71,2%
Алматы қ.	4,56	73,0%
Шымкент қ.	4,49	69,9%

Маңғыстау облысының ЖАО осы қызметті көрсету сапасының неғұрлым жоғары бағасын алды, Қостанай облысынан сұралғандар мемлекеттік қызметті көрсету сапасына ең төменгі дәрежеде қанағаттанды.

**Мемлекеттік қызметтің сапасын жақсарту бойынша ұсынымдар:**

**1414 Бірыңғай байланыс орталығы**

- 1414 нөмірі бойынша қоңырау шалу мүмкіндігі мен жылдамдығын жақсарту (желіде күту уақыты);
- 1414 Бірыңғай байланыс орталығы операторларының біліктілігі мен құзыреттілігін арттыру бойынша тұрақты жұмыс жүргізу

## **«Электрондық үкіметтің» веб-порталы**

- Виртуалды ассистенттің жұмысын жақсарту, атап айтқанда, виртуалды ассистентке жүгінген кезде қызметті алушы орналасқан бетіндегі қызметтің санаты бойынша қызметті алушыдан ақпарат сұрату.
- Нақты мемлекеттік қызметті алу үшін сайтты пайдалану бейнероликтерін жүктеу.

## **Уәкілетті мемлекеттік орган**

- Қызмет көрсету мерзімін қысқарту мақсатында ішкі бизнес-процестерді автоматтандыру бойынша тұрақты жұмыс жүргізу.

### **Мемлекеттік қызметтің сапасын арттыру бойынша ұсыныстар:**

- өтінішке қоса берілетін құжаттар тізбесінен сауалнама парағының электрондық көшірмесін алып тастау;

- ескертпелерде «СЖТ шарттарын қайта қарауды талап ететін жағдайлар туындаған жағдайда, оған өзгерістер тапсырыс берушінің келісімі бойынша енгізіледі» деп көрсетілген (өтініш беруші жүгінген кезде электрондық порталда берілген СЖТ-ға өзгерістер енгізуге мүмкіндік беру);

- стандартта қызметтің [www.egov.kz](http://www.egov.kz) «электрондық үкімет» веб-порталында ұсынылатыны көрсетілген, алайда сайтта бұл қызмет [www.elicense.kz](http://www.elicense.kz) «электрондық лицензиялау» порталында ұсынылатыны көрсетілген (мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартына өзгерістер енгізу).

## 2.51 Техникалық, кәсіптік және орта білімнен кейінгі білімі бар кадрларды даярлауға арналған мемлекеттік білім беру тапсырысын орналастыру бойынша конкурсқа құжаттарды қабылдау

**Мемлекеттік қызметтің атауы:** 403012 «Техникалық, кәсіптік және орта білімнен кейінгі білімі бар кадрларды даярлауға арналған мемлекеттік білім беру тапсырысын орналастыру бойынша конкурсқа құжаттарды қабылдау».

**Қызмет коды:** L3.

**Жауапты мемлекеттік орган:** «Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрлігі» ММ

**Мемлекеттік қызмет стандарты:** 09.04.2020 №136. <http://zan.gov.kz/client/#!/doc/141589/rus/182>

**Қызметті көрсету нысаны:** қағаз түрінде/ электронды түрде.

**Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру:**

Мемлекеттік қызмет облыстардың, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының жергілікті атқарушы органдарымен «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы және «электрондық үкіметтің» веб-порталы [www.egov.kz](http://www.egov.kz) арқылы көрсетіледі.

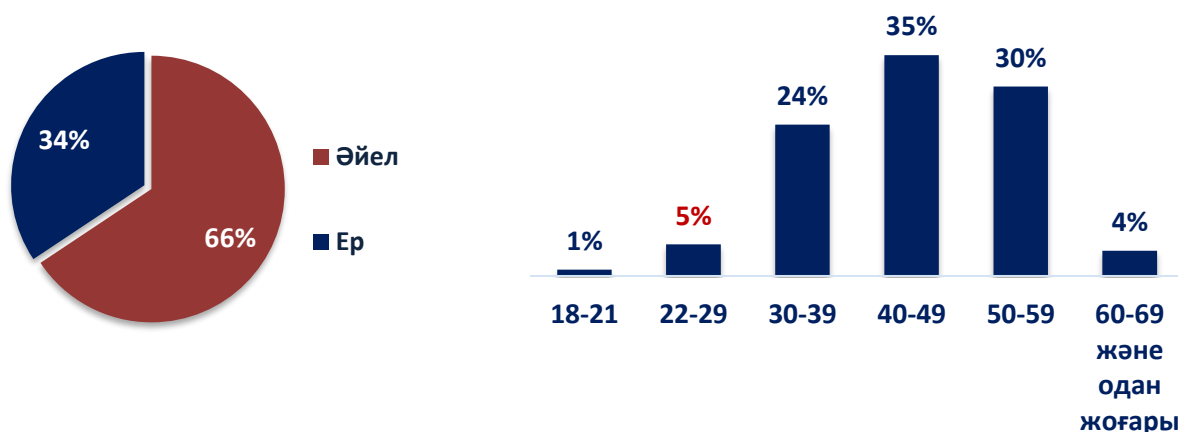
**Қызмет алушылар:** заңды тұлғалар.

**Құны:** қызмет тегін көрсетіледі.

### Қоғамдық мониторинг нәтижелері

#### Қызметті алушының әлеуметтік-демографиялық портреті

Жаппай сауалнамаға 99 қызмет алушы (100%) қатысты, оның 66% -ы әйелдер, 34% -ы ер адамдар. Қызметке негізінен 40-тан 49 жасқа дейінгі (35%) жас тобының өкілдері жүгінеді, 50-ден 59 жасқа дейінгі (30%) жас тобының және 30-дан 39 жасқа дейінгі (24%) жас тобының өкілдері жиі, 22-ден 29 жасқа дейінгі (5%), 60-тан 69 жасқа дейінгі және одан жоғары (4%), сондай-ақ 18-ден 21 жасқа дейінгі (1%) жас тобының өкілдері сирек жүгінген. Жергілікті жердің типі бойынша респонденттердің арасында қала тұрғындары басым болды (60%), ауылдық жердің өкілдері 20%, республикалық маңызы бар қалалар - 17%, Астана – 3% құрады. Осылайша, қызметке негізінен 30 жастан 39 жасқа дейінгі әйелдер жүгінеді.



Сондай-ақ, респонденттердің сыныптамасы заңды, азаматтық (тіркеу мәртебесі), сондай-ақ көрсетілетін қызметке (оның ішінде көрсетілетін қызметті берушінің ғимаратына) қол жеткізудің қосымша қажеттіліктерін ескергенін атап өткен жөн. Қызметті негізінен жеке тұлғалар (82%), сондай-ақ жеке кәсіпкер мәртебесіндегі жеке тұлғалар-12% пайдаланды. Респонденттердің 100%-ы ҚР резиденттері болып табылады. Көрсетілетін қызметті алушылардың 99%-ы қолжетімділіктің қосымша шарттары талап етілетінін, 1%-ы оларға физикалық қолжетімділікті қамтамасыз етудің жоғары қажеттіліктері талап етілетінін (мүгедектігі бар) көрсетті. Қызметке орыс тілін (52%) және қазақ тілін (48%) пайдаланатын респонденттер жүгінді.

Респонденттердің 91%-ы үйде интернет байланысы бар екенін, 40% жағдайда интернет жылдамдығын жоғары, ал 54%-ы орташа және орташа деңгейден жоғары деп бағалайды. Респонденттердің 90%-ы интернетке шығу үшін ноутбук немесе компьютер бар екенін, тек 8%-ы ұялы телефонды пайдаланғанын айтты. Осылайша, сұралғандардың басым бөлігі қандай да бір мемлекеттік қызметті алу үшін интернетке өз бетінше шығу мүмкіндігі бар, бірақ осыған қарамастан, респонденттердің 49% қызметті порталда электрондық нысанда пайдаланды. Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың 4%-ы тұрғылықты елді мекенде мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігі болмағанын атап өтті.



91%

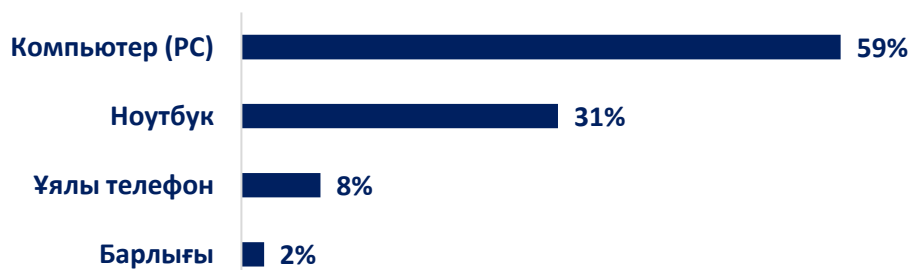
354-диаграмма. Үйде интернет байланысының болуы



9%



355-диаграмма. Интернет байланысының сапасы



356-диаграмма. Интернетке шығу (және электрондық қызметті алу) үшін қандай құрылғыны қолданасыз?



357-диаграмма. Сіздің тұрғылықты жеріңізде мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігіңіз болды ма?



358-диаграмма. Мемлекеттік қызметті алу нысаны

**Қызметті алушылардан жаппай сұрау нәтижесіндегі мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың негізгі көрсеткіштері:**

Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі: **84,9%**

Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау (орташа балл): **4,79 балл**

Мемлекеттік қызметтер рейтингіндегі орны: **4**

**154-кесте. Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау критерийлері**

БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ	Қызмет ХҚКО-да менеджерден, оның ішінде өзіне-өзі қызмет көрсету аймағынан алынды		Қызмет өз бетінше, онлайн, порталда алынды		Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы	Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі
	Орташа балл	%	Орташа балл	%		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР / ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	4,89	92,7%	3,86	46,2%	<b>4,79</b>	<b>84,9%</b>
ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҮЙГЕЙІМДІЛІК	4,86	89,2%	4,62	71,8%		
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	4,97	94,8%	4,64	73,5%		
РӘСІМ	4,97	98,0%	4,67	82,2%		
МЕРЗІМДЕР	4,95	98,0%	4,88	89,8%		
ШЫҒЫНДАР	4,97	81,0%	5,00	89,8%		
НӘТИЖЕ	4,92	96,0%	4,84	85,7%		
Алу нысаны бойынша орташа мәні	<b>4,93</b>	<b>92,8%</b>	<b>4,64</b>	<b>77,0%</b>		

Өңірлер бөлінісінде қанағаттанудың ең төмен деңгейін Нұр-сұлтан қаласының (орташа балл – 4,23), Алматы облысының (орташа балл – 4,46), Қызылорда облысының (орташа балл – 4,54) өкілдері көрсетті, ал қанағаттану деңгейі бойынша ең жоғары орташа балл Ақтөбе облысында (орташа балл - 4,94), Қостанай облысында (орташа балл - 4,91), Батыс Қазақстан облысында (орташа балл-4,91) байқалады.

ХҚКО–ға (менеджерге, өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына) жүгінген кезде қанағаттану деңгейі (85,5%, орташа балл-4,77) «электрондық үкімет» веб–порталы арқылы өз бетінше онлайн берген кездегіге (69,3%, орташа балл-4,42) қарағанда жоғары.

ХҚКО-да менеджерден қызмет алу кезінде ең төмен баллдар «қолжетімділік және үйгейімділік» (4,86) және «қызметкерлер» (4,89) критерийлері бойынша қойылды. Ең жоғары бағалар «Ақпарат және коммуникациялар» (4,97), «рәсім» (4,97) және «шығындар» (4,97), қарым-қатынас (4,99), көрсетілетін қызметті алуға қосымша, бейресми шығындар қажеттілігінің болмауы (4,95) өлшемшарттары бойынша алынды.

Онлайн қызметті алу кезінде ең төмен баллдар «виртуалды ассистент» (орташа балл – 3,86), «қолжетімділік және үйгейімділік» (4,62) өлшемшарттары бойынша байқалады. Ең төменгі балл респонденттердің виртуалды ассистенттің үйгейімділігіне (3,83), сауалға жауаптың толықтығына (3,75) және электрондық

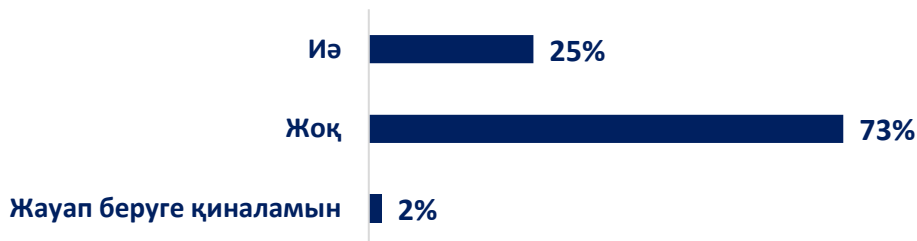
қызметті алу үшін порталда тіркелудің қарапайымдылығына (4,45) қанағаттанбауына байланысты белгіленді. Ең жоғары бағалар «шығындар» (5,00), сондай-ақ «мерзімдер» (4,88) критерийі бойынша алынды.

Сауалнамаға қатысқандардың ешқайсысы қызметті алу үшін жеке байланыстар мен таныстарды пайдалануды растаған жоқ.

*Кері байланыс, шағымдану*

Қызмет алу процесінде туындаған проблемалар, қиындықтар кезінде шағым беру туралы сұраққа респонденттердің 1% - ы оң жауап берді, олардың барлығы шағымды ауызша ресімдеді.

*Колл-центр:*



359-диаграмма. Колл-орталыққа жүгіну

Сұралғандардың 25%-ы колл-орталыққа жүгінгендерін растады, 1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмысы бойынша қызметті алушылардың қанағаттану деңгейінің орташа деңгейі байқалады. 1411 Бірыңғай байланыс орталығының барлық көрсеткіштері бойынша ең төмен баллдар байқалады, атап айтқанда қоңырау шалу жылдамдығы (3,88), оператор консультациясының құзыреттілігі (4,13).

**155-кесте. 1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмыс сапасын бағалау**

Колл-орталық	Колл-орталықтың жұмысын бағалау параметрлері	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1414	Қоңырау шалу жылдамдығы	3,88	44,0%	4,23	54,7%
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	4,13	48,0%		
	Сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	4,67	72,0%		

Түсініктемелер арасында көрсетілетін қызметті алушылар мемлекеттік қызметті алу процесінде 21% жағдайда мынадай қиындықтар туындағанын атап өтті:

- Сайттағы мәселелер: іркіліп қалу, кіру мүмкін емес, техникалық ақаулар (3,4%)
- Мамандардың жұмыс сапасын арттыру: сауаттылық, сыпайылық, құзыреттілік, жеделділік (3,1%)
- Ақпаратты ұзақ күту керек, күту уақыты ұзақ, құжаттарды ұзақ күту керек (2,7%)
- Байланыс орталығы қоңырауларға жауап бермейді, қоңырау шалу өте қиын (2,7%)
- Интернет мәселелері (1,7%)
- Кезек болды (1,4%)
- Жүктеу мәселелері, құжат тіркелген жоқ (0,7%)
- Нұсқаулық түсініксіз болды (0,7%)

- Бюрократия, көптеген құжаттар сұралады (0,7%)

**156-кесте. Қызмет көрсетушілер бөлінісінде мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау**

Қызмет көрсетуші	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
Облыстардың, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың, аудандық маңызы бар қалалардың ЖАО	<b>4,90</b>	<b>89,2%</b>
«Электрондық үкімет» порталы	<b>4,46</b>	<b>67,9%</b>
«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ	<b>4,92</b>	<b>92,9%</b>

Аталған қызмет жеткілікті жоғары деңгейде бағаланады, баллдарды көрсетілетін қызметті берушілер арасында бөлген кезде қызметті алушылар неғұрлым жоғары баллға өңірлердегі мемлекеттік корпорацияның жұмысын бағалады – орташа балл 4,92 және қанағаттану деңгейін 92,9%. Сондай-ақ, көрсетілетін қызмет сапасының жоғары көрсеткішін өңірлердің ЖАО-ның атқарған жұмысы көрсетеді- орташа балл 4,90 және қанағаттану деңгейі 89,2%. Аталған қызметті көрсету сапасын бағалау көрсеткіштерінің айтарлықтай төмендеуі қызметті портал арқылы онлайн алу кезінде байқалады – орташа балл 4,46 және қанағаттану деңгейі 67,9%.

**157-кесте. Мемлекеттік қызметті көрсету сапасын бағалауды өңірлер бойынша бөлу**

Өңір	Орташа балл	%
Ақмола облысы	4,75	80,7%
Ақтөбе облысы	4,96	95,4%
Алматы облысы	4,53	64,9%
Атырау облысы	4,73	81,0%
Шығыс-Қазақстан облысы	4,68	79,0%
Жамбыл облысы	4,84	88,7%
Батыс-Қазақстан облысы	4,91	83,2%
Қарағанды облысы	4,82	84,4%
Қостанай облысы	4,91	88,6%
Қызылорда облысы	4,54	69,0%
Павлодар облысы	4,96	92,9%
Нұр-Сұлтан қ.	4,27	72,8%
Алматы қ.	4,78	87,0%
Шымкент қ.	4,9	89,5%

Ақтөбе облысының ЖАО аталған қызметті көрсету сапасының неғұрлым жоғары бағасын алды, астанадан сауалнамаға қатысушылар мемлекеттік қызметті көрсету сапасына аз дәрежеде қанағаттанды.

**Мемлекеттік қызметтің сапасын жақсарту бойынша ұсынымдар:**



#### **1414 Бірыңғай байланыс орталығы**

- 1414 нөмірі бойынша қоңырау шалу мүмкіндігі мен жылдамдығын жақсарту (желіде күту уақыты);
- 1414 Бірыңғай байланыс орталығы операторларының біліктілігі мен құзыреттілігін арттыру бойынша тұрақты жұмыс жүргізу.

#### **«Электрондық үкіметтің» веб-порталы**

- Виртуалды ассистенттің жұмысын жақсарту, атап айтқанда, виртуалды ассистентке жүгінген кезде қызмет алушы алынатын қызмет бетінде орналасқан қызметтің санаты бойынша ақпарат сұрату;
- Нақты мемлекеттік қызметті алу үшін сайтты пайдалану бейнероликтерін жүктеу

#### **Уәкілетті мемлекеттік орган**

- Қызмет көрсету мерзімін қысқарту мақсатында ішкі бизнес-процестерді оңтайландыру мәселесін пысықтау.

## 2.52 Елді мекен шегінде объект салу үшін жер учаскесін беру

**Мемлекеттік қызметтің атауы:** 2201009 «Елді мекен шегінде объект салу үшін жер учаскесін беру».

**Қызмет коды:** L4.

**Жауапты мемлекеттік орган:** «Қазақстан Республикасы Ауыл шаруашылығы Министрлігі» ММ.

**Қызмет берушінің атауы:** Облыстардың, Нұр-сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандардың және облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдары, аудандық маңызы бар қалалардың, кенттердің, ауылдардың, ауылдық округтердің әкімдері (бұдан әрі – көрсетілетін қызметті беруші)

**Мемлекеттік қызмет стандарты:** 01.10.2020 №301 <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000021366>

**Қызметті көрсету нысаны:** электрондық.

**Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру:** «электрондық үкіметтің» веб-порталы [www.egov.kz](http://www.egov.kz) арқылы жүзеге асырылады.

**Қызмет алушылар:** заңды және жеке тұлғалар.

**Құны:** қызмет ақылы түрде көрсетіледі.

### Қоғамдық мониторинг нәтижелері

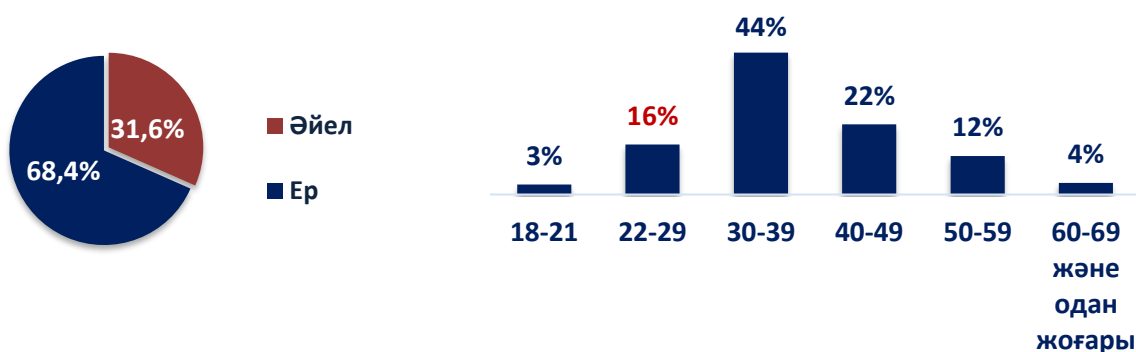
Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасы бойынша қоғамдық мониторинг шеңберінде көрсетілетін қызметті алушыларға жаппай сауалнама жүргізілді, олардың нәтижесінде мынадай нәтижелер алынды.

#### Қызметті алушының әлеуметтік-демографиялық портреті

Жаппай сауалнамаға 193 қызмет алушы қатысты (100%), оның басым бөлігі (68,4%) ер адамдар, 31,6%-ы әйелдер. Респонденттердің үлкен үлесі (44%) 30-39 жас аралығында, 40-тан 49 жасқа дейін (22%), 22-ден 29 жасқа дейін (16%), 50-ден 59 жасқа дейінгі (12%) тұлғалар қызметке сирек жүгінген, 60-тан 69 жасқа дейін және одан жоғары (4%), сондай-ақ 18-ден 21 жасқа дейін (3%) жас тобының өкілдері қызметті өте сирек пайдаланған.

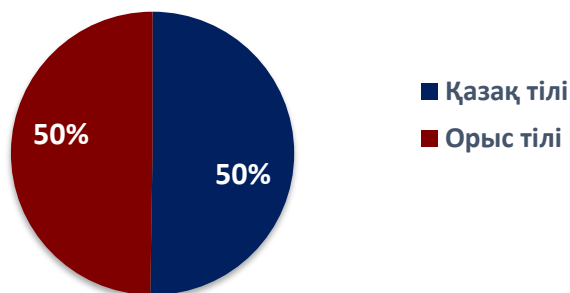
Жергілікті жердің типі бойынша респонденттердің арасында ауылдық жерлердің тұрғындары басым болды (55%), қала өкілдері 35%-ды, Республикалық маңызы бар қалалар – 1%-ды, Астана-8%-ды құрады.

Осылайша, қызметке негізінен 30 жастан 39 жасқа дейінгі ер адамдар жүгінеді.



360-диаграмма. Респонденттің жынысы

361-диаграмма. Респонденттің жасы



362-диаграмма. Қызметті алу кезіндегі өтініш тілі

Сондай-ақ, респонденттердің сыныптамасы заңды, азаматтық (тіркеу мәртебесі), сондай-ақ көрсетілетін қызметке (оның ішінде көрсетілетін қызметті берушінің ғимаратына) қол жеткізудің қосымша қажеттіліктерін ескергенін атап өткен жөн.

Қызметті негізінен жеке тұлғалар пайдаланды (76%), заңды тұлғалар 23%, жеке кәсіпкер мәртебесіндегі жеке тұлғалар - 1% құрады.

Респонденттердің 99% - Қазақстан Республикасының резиденттері. Қызмет алушылардың 98%-ы қол жетімділіктің қосымша шарттары талап етілмегенін, 2%-ы физикалық қол жетімділіктің жоғары қажеттіліктері талап ететіндігін көрсетті (мүгедектік бар).

Қызметке орыс тілін (50%) және қазақ тілін (50%) пайдаланатын респонденттер жүгінді.

Респонденттердің 69% үйде интернет байланысы бар екенін, 44% жағдайда интернет жылдамдығын орташа, ал 28% жоғары деп бағалайды. Респонденттердің 54%-ы интернетке шығу үшін ноутбук немесе компьютер бар екенін, 41%-ы ұялы телефонды пайдаланғанын айтты.

Осылайша, сұралғандардың басым бөлігі қандай да бір мемлекеттік қызметті алу үшін интернетке өз бетінше шығу мүмкіндігі бар, бірақ осыған қарамастан, респонденттердің 12%-ы қызметті порталда электрондық нысанда пайдаланды.

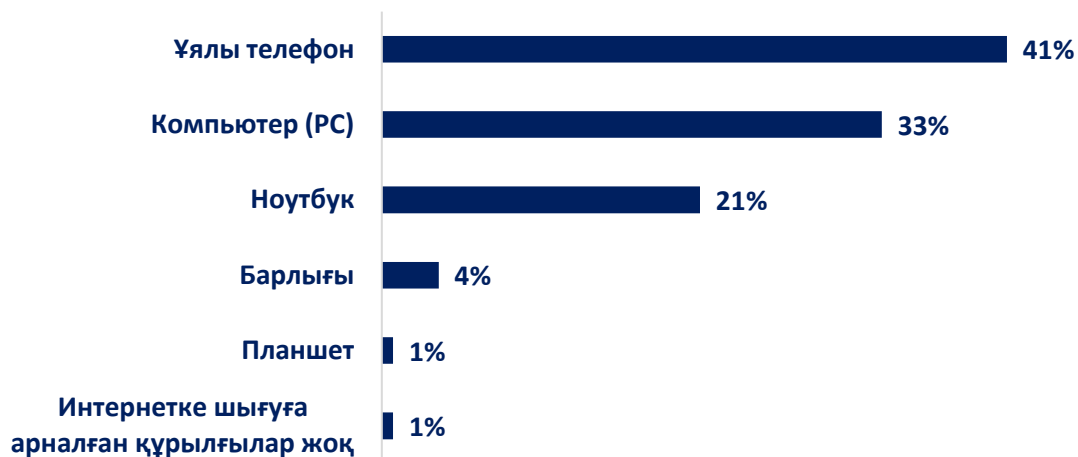
Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың 5% - ы тұрғылықты елді мекенде мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігі болмағанын атап өтті. Алайда, бұл қызмет Мемлекеттік қызметтерді көрсету ережелеріне сәйкес тек электронды форматта ұсынылады.



363-диаграмма. Үйде интернет байланысының болуы



364-диаграмма. Интернет байланысының сапасы



365-диаграмма. Интернетке шығу (және электрондық қызметті алу) үшін қандай құрылғыны қолданасыз?



366-диаграмма. Сіздің тұрғылықты жеріңізде мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігіңіз болды ма?



367-диаграмма. Мемлекеттік қызметті алу нысаны

**Қызметті алушылардан жаппай сұрау нәтижесіндегі мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың негізгі көрсеткіштері:**

Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі: **67,4 %**.

Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау (орташа балл): **4,45 балл**

Мемлекеттік қызметтер рейтингіндегі орны: **51**

158-кесте. Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау және қызметке қанағаттану деңгейі

БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ	Қызмет ХҚКО-да өзіне-өзі қызмет көрсету аймағынан алынды		Қызмет өз бетінше, онлайн, порталда алынды		Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы	Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі
	Орташа балл	%	Орташа балл	%		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР / ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	4,73	83,3%	4,67	83,3%	<b>4,45</b>	<b>67,4%</b>
ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	4,75	85,9%	4,51	66,3%		
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	4,84	88,6%	4,39	62,6%		
РӘСІМІ	4,77	86,1%	4,31	60,9%		
МЕРЗІМІ	4,70	84,1%	4,57	78,3%		
ШЫҒЫНДАР	4,57	66,5%	4,87	71,7%		
КЕРІ БАЙЛАНЫС	2,75	0,0%	3,50	0,0%		
НӘТИЖЕСІ	4,76	87,6%	4,57	73,9%		
Алу нысаны бойынша орташа мәні	<b>4,48</b>	<b>72,8%</b>	<b>4,42</b>	<b>62,1%</b>		

Өңірлер тұрғысынан қанағаттанудың ең төмен деңгейін Ақтөбе облысының (орташа балл – 3,83), Нұр-сұлтан қаласының (орташа балл – 4,12), Шымкент қаласының және Маңғыстау облысының (орташа балл – 4,36) өкілдері көрсетті, ал қанағаттану деңгейі бойынша ең жоғары орташа балл Атырау және Түркістан облыстарында (орташа балл - 4,91), Алматы және Жамбыл облыстарында (орташа балл - 4,86), Солтүстік Қазақстан облыстарында (орташа балл-4,85) байқалады.

*ХҚКО-ға өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына жүгінген кездегі бағалау*

ХҚКО-ға (өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына) жүгінген кезде қанағаттану деңгейі (72,8%, орташа балл-4,48) «электрондық үкімет» веб–порталы арқылы өз бетінше онлайн берген кездегіге (62,1%, орташа балл-4,42) қарағанда жоғары.

ХҚКО-да қызметті алу кезінде ең төменгі баллдар «мерзімдер» (4,70) және «қызметкерлер» (4,73) өлшемшарттары бойынша қойылды. Ең жоғары бағалар «Ақпарат және коммуникациялар» критерийі (4,84), сондай-ақ құжаттарды толтыру, өтініш беру үшін қазақ және орыс тілдерін таңдау (4,96), қызметті алуға қосымша, бейресми шығындар қажеттілігінің болмауы (4,95) көрсеткіштері бойынша алынды.

*Қызметті онлайн, өз бетінше алу кезіндегі бағалау*

Қызметті «виртуалды ассистент» (орташа балл - 4,67), «виртуалды байланыс» (орташа балл – 3,50) өлшемшарттары бойынша онлайн алған кезде, сондай-ақ, респонденттердің порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігіне (4,13), электрондық қызмет алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығына байланысты ең төмен балл белгіленді-4,22. Ең жоғары бағалар «шығындар» критерийі (4,87) бойынша, сондай-ақ порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде – 4,74, көрсетілген қызмет нәтижесі толық қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т.б.) - 4,57 балл.

Сұралғандардың 2%-ы қызметті алу үшін жеке байланыстар мен таныстарды қолданғанын растады, бұл ретте 99%-ы осы қызметті алу үшін бейресми сыйақы (пара) бермеген.

Жеке байланыстарға жүгіну себептерінің арасында респонденттер қызмет (құжат) алу рәсімін жылдамдату қажеттілігін атады – 1%, жауап беру қиын болды – 1%.

### *Кері байланыс, шағымдану*

Қызмет алу процесінде туындаған проблемалар, қиындықтар кезінде шағым беру туралы сұраққа респонденттердің 2%-ы оң жауап берді, респонденттердің 1%-ы шағымды ауызша нысанда, 1%-ы жазбаша нысанда ресімдеді.

Респонденттердің 25%-ы шағымдар мен ұсыныстар кітабына жүгінген, 25%-ы прокуратураға жүгінген, 25%-ы қызметкерге жүгінген және 25%-ы мемлекеттік органға жүгінген. Шағым жолдаған респонденттердің 75% жауап алды.

### **Колл-орталық**

Сұралғандардың 20%-ы бірыңғай байланыс орталығының жұмысы бойынша 1414 колл-орталыққа өтініш білдіргенін растады, онда қоңырау шалу жылдамдығы - 3,97 балл, оператор консультациясының құзыреттілігі - 4,33 балл және сыпайылық және мәселені шешуге жедел көмектесуге дайындығы – 4,83 балл.

Сауалнамаға қатысқандардың жартысынан көбі (51%) байланыс орталығының жұмысын өте жақсы бағалады.

### **159-кесте. Байланыс орталықтарының жұмысын бағалау**

Колл-орталық	Колл-орталықтың жұмысын бағалау параметрлері	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1414	Қоңырау шалу жылдамдығы	3,97	51,3%	4,38	65,0%
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	4,33	61,5%		
	Сіздің мәселенізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	4,83	82,1%		

Түсініктемелер арасында көрсетілетін қызметті алушылар мемлекеттік қызметті алу процесінде мынадай қиындықтар туындағанын атап өтті:

- Ақпаратты ұзақ күту керек, күту уақыты ұзақ, құжаттарды ұзақ күту керек-3%
- Байланыс орталығы қоңырауларға жауап бермейді, қоңырау шалу өте қиын-2%
- Мамандардың жұмыс сапасын арттыру: сауаттылық, сыпайылық, құзыреттілік, жеделділік - 2%
- Кезек болды-1%
- Жүктеу мәселелері, құжат тіркелген жоқ-1%
- Бюрократия, көптеген құжаттар сұралады-1%
- Халық ақпаратқа ие емес-1%
- Аты дұрыс жазылмаған. Құжаттағы қателер -1%
- Техникалық ақаулар-1%
- Көп жүруге тура келді-1%
- Мәселе шешілген жоқ-1%

### **160-кесте. Қызмет көрсетушілер бөлінісінде мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау**

Қызмет көрсетуші	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
Облыстардың, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың, аудандық маңызы бар қалалардың ЖАО	4,63	77,6%
«Электрондық үкімет» порталы	4,38	58,4%
«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ	4,53	74,5%

Қызметті алушылардың бағаларын қызметті берушілер арасында бөлу қызметті алушылардың қызметті ХҚКО-да өзіне-өзі қызмет көрсету аймағында (4,53 және 74,5%) алуды қалайтындығын көрсетті, ал мемлекеттік қызметтерді портал арқылы онлайн алған кезде портал сервисінің сапасы төмен бағаланды (4,38 және 58,4%). Сонымен қатар, өңірлердің ЖАО атқарған жұмысы жоғары деңгейде бағаланды – орташа балл 4,63 және қанағаттану деңгейі 77,6%.

**161-кесте. =Мемлекеттік қызметті көрсету сапасын бағалауды өңірлер бойынша бөлу**

<b>Өңір</b>	Орташа балл	%
Ақмола облысы	4,95	92,4%
Ақтөбе облысы	3,84	49,8%
Алматы облысы	4,84	87,0%
Атырау облысы	4,94	93,5%
Шығыс-Қазақстан облысы	4,79	87,2%
Жамбыл облысы	4,85	86,3%
Батыс-Қазақстан облысы	4,59	71,5%
Қарағанды облысы	4,60	73,4%
Қостанай облысы	4,79	82,1%
Қызылорда облысы	4,37	67,1%
Павлодар облысы	4,80	83,4%
Солтүстік-Қазақстан облысы	4,84	85,7%
Түркістан облысы	4,91	88,1%
Нұр-Сұлтан қ.	4,15	54,4%
Алматы қ.	4,71	82,6%
Шымкент қ.	4,47	29,7%

Ақмола облысының ЖАО аталған қызмет көрсету сапасының неғұрлым жоғары бағасын алды, астанада сұралғандар мемлекеттік қызметтің сапасына аз дәрежеде қанағаттанды.

**Мемлекеттік қызметтің сапасын жақсарту бойынша ұсынымдар:**

**1414 Бірыңғай байланыс орталығы**

- қызметкерлерді жүйелі оқыту арқылы колл-орталықтардың жұмыс сапасын жақсарту

**Уәкілетті мемлекеттік орган**

- басқа ұйымдарға бармау үшін мемлекеттік қызметті бір жерде алу мүмкіндігі
- Қызметкерлердің біліктілігін жүйелі түрде арттыру;
- Өтінімді қысқа мерзімде мақұлдау
- Қызметті толығымен автоматтандыру
- Қызметті ашық және қолжетімді ету
- Қызметкерлер санын көбейту
- Үлгі, шаблон қажет

**Портал**

- ЭЦҚ-ны жеңілдетілген нысанда онлайн алу мүмкіндігі
- Беру процесін жеделдету

**Мемлекеттік қызметтің сапасын арттыру бойынша ұсыныстар:**

- Мемлекеттік қызметтің нәтижелеріне техникалық шарт (ТШ) қосу;
- Жер учаскесінің орналасу схемасының электрондық көшірмесінің орнына, құжаттар тізбесінде сұралып отырған жер учаскесінің ахуалдық схемасы нақты көрсетілсін;

- осы қызметті ұсыну үшін қосымша СЖТ әзірлеу;
- -Мемлекеттік қызметті алудың нақты алгоритмі (қадамдық нұсқаулық) ;
- Стандартта қандай жағдайларда осы қызмет бойынша жер телімі ұсынылатынын көрсету (МЖӘ мақсатында, инвест. жоба, әлеуметтік құрылыс).



## 2.53 Басым дақылдар, оның ішінде көпжылдық екпелер өндірісін дамытуды субсидиялау

**Мемлекеттік қызмет атауы:** 1301013 «Басым дақылдар, оның ішінде көпжылдық екпелер өндірісін дамытуды субсидиялау».

Қызмет коды: L5.

**Жауапты мемлекеттік орган:** Облыстардың, Нұрсұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының жергілікті атқарушы органдары

**Мемлекеттік қызмет стандарты:** 30.03.2020ж. № 107. <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000020209>

**Қызметті көрсету нысаны:** Электрондық (толық автоматтандырылған).

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру: «Электрондық үкімет» веб-портал [www.egov.kz](http://www.egov.kz) арқылы жүзеге асырылады

**Қызмет алушылар:** заңды және жеке тұлғалар

**Құны:** қызмет тегін көрсетіледі.

### Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мемлекеттік қызметтің сапасын анықтау үшін «құпия сатып алушы» әдісімен зерттеу жүргізілді. Осы әдіс шеңберінде әлеуетті қызмет алушылар («Құпия сатып алушы») мемлекеттік қызметті алу кезеңдерін тексерді. Нәтижесінде мемлекеттік қызметті алу барысында келесі қиындықтар анықталды:

1. Іздеу жүйелеріндегі ақпаратты іздеу нәтиженің бірінші жолдарында «электрондық үкіметтің» веб-порталын берді. [www.egov.kz](http://www.egov.kz). сілтемесі бойынша өткеннен кейін «қызметке тапсырыс беру» батырмасы бар мемлекеттік қызмет беті шықты, басу сыртқы сайтқа [ar.qoldau.kz](http://ar.qoldau.kz). бағыттады

← → ↻ [ar.qoldau.kz/p/ru/lsv/subsidies/hectare/egov?st=92beb31b-ac66-4d29-a](http://ar.qoldau.kz/p/ru/lsv/subsidies/hectare/egov?st=92beb31b-ac66-4d29-a)



АВТОРИЗАЦИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Главная

[Начальная](#) » [Вход в систему](#)

ВХОД В СИСТЕМУ

Пользователь с ИИН: 840212450218 на портале [qoldau.kz](http://qoldau.kz) не зарегистрирован. [Регистрация](#)

2. Сайтта пайдаланушыға тіркеуден өту ұсынылады, ол үшін ЭЦҚ болуы қажет. Бұл ретте тіркеудің екі кезеңі бар (оның ішінде электрондық пошта бойынша код), онда ЭЦҚ пайдалану қажет, көптеген «құпия сатып алушылар» үшін ЭЦҚ қолдану және парольді енгізу қиындық туғызды, өйткені көптеген қателер шыққан, ЭЦҚ және пароль бірінші рет қабылданбаған. 4-5 әрекеттен кейін сайтта пароль қабылданды.

Не удалось авторизоваться: указан неверный пароль. До блокировки учетной записи осталось попыток: 98

ПРОФИЛЬ ФИЗИЧЕСКОГО ЛИЦА

Воспользуйтесь мобильной подписью, либо выберите сертификат из файла

Выбрать сертификат ЭЦП из файла

Кому выдан **ОРАЗГАЛИЕВА АЛИЯ**  
Кем выдан УЛТТЫҚ ҚУӘЛАНДЫРУШЫ ОРТАЛЫҚ (RSA)  
Действителен с 14.08.2020 по 14.08.2021  
Алгоритм ключа sha256WithRSAEncryption  
ИИН 840212450218  
БИН  
E-Mail ALIYA.ORAZGALIYEVA@YANDEX.KZ

Пароль

Регистрация Забыли пароль?

Доступ к базам данных информационной системы предоставляется зарегистрированным пользователям, при наличии у них электронной цифровой подписи, выданной Национальным удостоверяющим центром Казахстана (далее - ЭЦП НУЦ). Регистрация пользователей производится ими самостоятельно с использованием ЭЦП НУЦ, выданной физическому лицу.

3. ar.qoldau.kz сайтында әр түрлі субсидия түрлерімен мәзір бар, қажетті субсидия түрі таңдалды – «көпжылдық екпелер үшін». Анықтама беті ашылмады – «орындау қателігі».

гектарные субсидии <  
по ревизионным союзам <  
по аквакультуре <  
по пестицидам <  
по семенам <  
по переработке сельхозпродукции <  
по воде <  
по инвестиционным субсидиям <  
по финансовому оздоровлению <  
по субсидиям гарантирования (страхования) займов <  
по процентной ставке <  
по гарантированию микрокредитов <  
по операционным расходам МФО <  
по НДС <  
**по многолетним насаждениям** <  
по животноводству <

**ОШИБКА ИСПОЛНЕНИЯ**

Во время выполнения операции произошла ошибка.  
Сведения об ошибке зарегистрированы в системе для выяснения причин.  
Номер ошибки: 1692845.  
Повторите попытку через некоторое время, вернувшись на [предыдущую](#) страницу.

**QOLDAU**  
Цифровая платформа для бизнеса  
info@qoldau.kz

Информация

Ресурсы

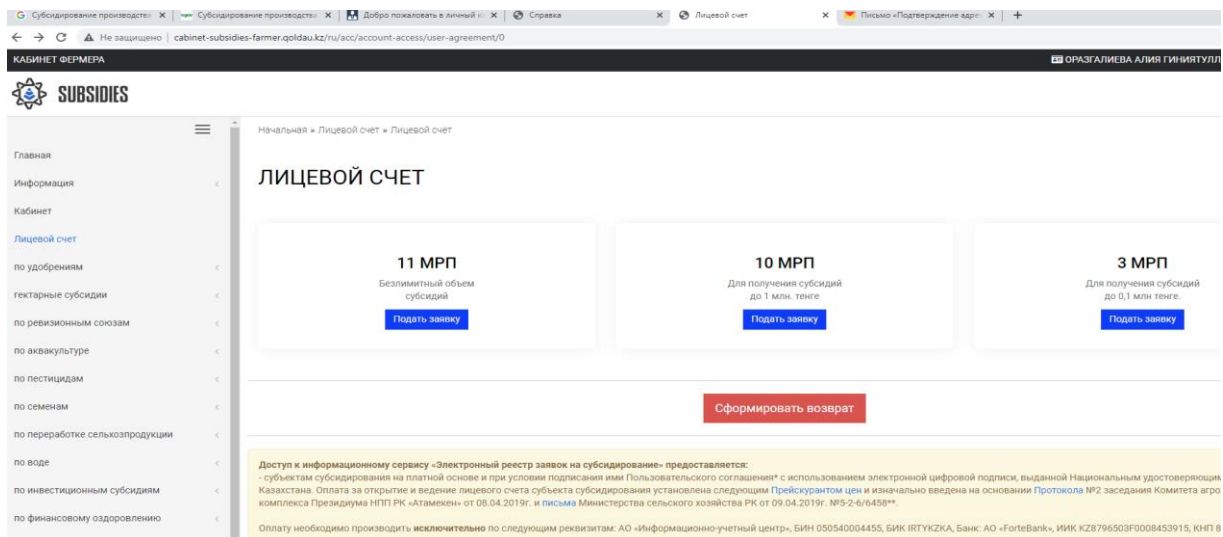
Книга обращений  
Форум  
Объявления  
Архив извещений  
Региональные отделения  
Telegram канал

Регистр де  
Электрон  
Интервен  
Распреде.  
Электрон  
Blockchair

AG DATA CERTIFIED

© 1993 - 2021 Разработчик АО "Информационно-учетный центр"

4. «Өтінімдер» бетінде төрт нұсқамен («11 АЕК», «10 АЕК», «3 АЕК» және «қайтаруды қалыптастыру») «дербес шот» ашылады. Сондай-ақ, бетте «Субсидиялау субъектілеріне ақылы негізде және олар Пайдаланушы келісіміне қол қойған жағдайда» деп көрсетілген.



5. Сайтта «өтінім беру» кезінде субсидиялауға өтінім берудің одан арғы қадамы үшін ең төменгі мөлшерде 8751 теңге не 29170 теңге, 32087 теңге шотты төлеу ұсынылады. Бұл ретте стандартқа сәйкес аталған мемлекеттік қызмет тегін негізде көрсетіледі. Әлеуетті қызмет алушылар үшін қандай қызметтер үшін сервисті төлеу ұсынылатыны толығымен анық және түсінікті болған жоқ

Начальная » Лицевой счет » Лицевой счет

## ЛИЦЕВОЙ СЧЕТ

Тип соглашения > Оплата > Данные пользователя > Соглашение

Сумма оплаты: 8751 тенге.

Тип соглашения

3 МРП

Далее

### Ұсынымдар:

1. ar.qoldau.kz сайтына тіркелуді тестілеуге ішкі мониторинг жүргізу
2. Одан әрі дұрыс жұмыс істеу үшін «Анықтама» («көп жылдық екпелер бойынша») бетін тексеру
3. Ақы төлеу немесе қосымша шығындар мәселесі бойынша Мемлекеттік қызметтің стандартына қажетті түзетулер енгізу
4. Пайдаланушы келісімі, сондай – ақ мемлекеттік қызметті алудың жалпы кезеңдері/қадамдары - субсидиялау, субсидиялар алу шарттары, субсидиялауды беруден бас тарту шарттары мәселелері бойынша толық ақпаратты орналастыру мүмкіндігін қарастыру
5. Субсидиялар алу мәселелері бойынша толыққанды консультациялар үшін байланыс ақпаратын орналастыру мүмкіндігін қарастыру

## 2.54 Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымға бекіту

**Мемлекеттік қызмет атауы:** 601001 «Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымға бекіту».

Қызмет коды: L6.

**Жауапты мемлекеттік орган:** «Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрлігі» ММ.

**Қызмет берушінің атауы:** Алғашқы медициналық-санитарлық көмек ұйымы.

**Мемлекеттік қызмет стандарты:** 13.11.2020ж. № ҚР ДСМ-194/2020.

<http://zan.gov.kz/client/#!/doc/148575/rus/172>

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

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру:

- 1) тікелей медициналық-санитариялық алғашқы көмек (бұдан әрі – МСАК) ұйымы арқылы;
- 2) «Электрондық үкімет» веб-портал (бұдан әрі – ЭҮП) арқылы жүзеге асырылады.

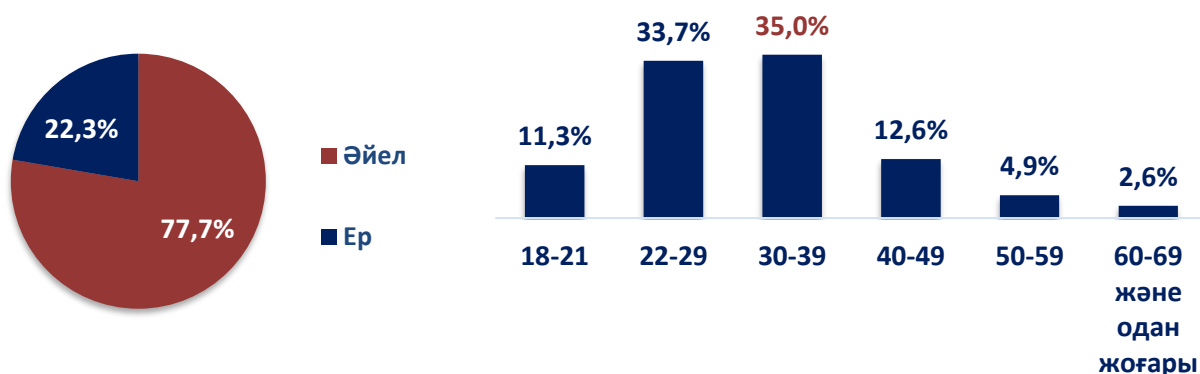
**Қызмет алушылар:** жеке тұлғалар.

**Құны:** қызмет тегін көрсетіледі.

### Қоғамдық мониторинг нәтижелері

#### Қызметті алушының әлеуметтік-демографиялық портреті

Жаппай сауалнамаға 309 қызмет алушы қатысты (100%), оның 77,7%-ы әйелдер, 22,3%-ы ер адамдар. Қызметке негізінен 30-дан 39 жасқа дейінгі (35%), 22-29 жастағы (33,7%) жас тобының өкілдері жүгінген, 40-тан 49 жасқа дейінгі (12,6%), 18-ден 21 жасқа дейінгі (11,3%) жас тобының өкілдері сиректеу, 50-ден 59 жасқа дейінгі (4,9%), 60-тан 69 жасқа дейінгі және одан жоғары (2,6%) жас тобының өкілдері өте сирек жүгінген. Жергілікті жердің типі бойынша респонденттердің арасында қалалардың (50,2%) және ауылдық жерлердің (24,6%) тұрғындары басым болды, республикалық маңызы бар қалалардың өкілдері 22%-ды, астананың өкілдері-3,2%-ды құрады. Осылайша, қызметке негізінен 22-ден 39 жасқа дейінгі әйелдер жүгінді.



368-диаграмма. Респонденттің жынысы

369-диаграмма. Респонденттің жасы



Сондай-ақ, респонденттердің сыныптамасы заңды, азаматтық (тіркеу мәртебесі), сондай-ақ көрсетілетін қызметке (оның ішінде көрсетілетін қызметті берушінің ғимаратына) қол жеткізудің қосымша қажеттіліктерін ескергенін атап өткен

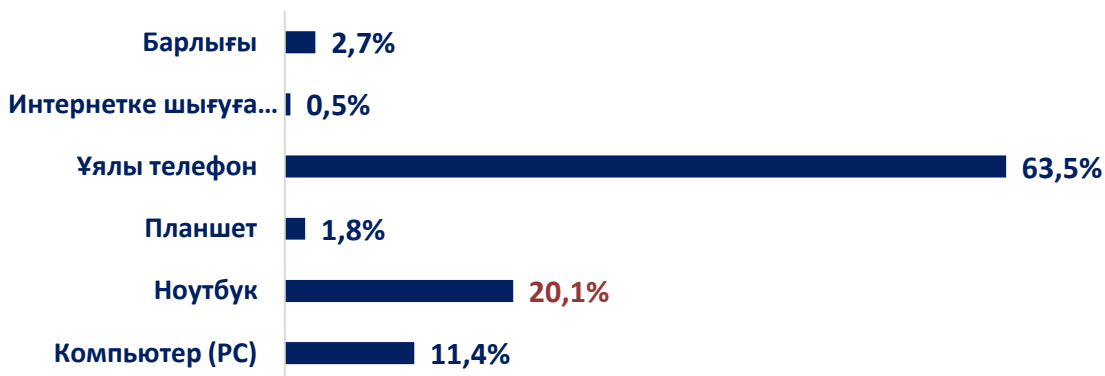
жөн. Қызмет тек жеке тұлғаларға арналған. Сауалнама көрсеткендей, 97,7%-ы ҚР резиденттері. Көрсетілетін қызметті алушылардың 96,1%-ы қосымша қолжетімділік шарттары талап етілетінін, 3,9%-ы оларға физикалық қолжетімділікті қамтамасыз етудің жоғары қажеттіліктері талап етілетінін (мүгедектігі бар) көрсетті. Қызмет үшін қазақ тілін де (52,8%), орыс тілін де (47,2%) пайдаланатын респонденттер өтініш білдірді.

Респонденттердің басым бөлігі (70,9%) үйде интернет байланысы бар екенін атап өтті. 47,9% жағдайда респонденттер интернет байланысының жылдамдығын орташа, ал 30,6% жоғары деп бағалайды. Сұралғандардың 31,5%-ы жұмыс істеу және интернетке шығу үшін ноутбук не компьютер бар екенін, 63,5%-ы ұялы телефонды пайдаланғанын көрсетті. Осылайша, сұралғандардың басым бөлігінде қандай да бір мемлекеттік қызметті алу үшін интернетке өз бетінше шығу мүмкіндігі бар. Бұл ретте респонденттердің тек 47,9%-ы қызметті порталда электрондық нысанда пайдаланды. Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың 3,9%-ы тұрғылықты елді мекенде мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігі болмағанын атап өтті.



371-диаграмма. Үйде интернет байланысының болуы

372-диаграмма. Интернет байланысының сапасы



373-диаграмма. Интернетке шығу (және электрондық қызметті алу) үшін қандай құрылғыны қолданасыз?

**Қызметті алушылардан жаппай сұрау нәтижесіндегі мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың негізгі көрсеткіштері:**

Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі: **77,0%**

Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау (орташа балл): **4,58 балл**

Мемлекеттік қызметтер рейтингіндегі орны: **37**

162-кесте. Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау критерийлері

БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ	Қызмет ХҚКО-да өзіне-өзі қызмет көрсету аймағынан алынды		Қызмет өз бетінше, онлайн, порталда алынды		Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы	Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі
	Орташа балл	%	Орташа балл	%		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР / ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	4,56	77,8%	4,11	57,4%	4,58	77,0%
ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	4,77	84,3%	4,43	62,4%		
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	4,68	82,9%	4,44	62,8%		
РӘСІМ	4,80	88,0%	4,64	72,2%		
МЕРЗІМДЕР	4,57	77,6%	4,69	79,7%		
ШЫҒЫНДАР	4,80	87,0%	4,90	89,2%		
НӘТИЖЕ	5,00	100,0%	3,50	50,0%		
Алу нысаны бойынша орташа мәні	4,74	84,9%	4,42	69,1%		

Өңірлер бөлінісінде қанағаттанудың ең төмен деңгейін Алматы облысының (орташа балл – 3,79), Қарағанды облысының (орташа балл – 4,27), Жамбыл облысының (орташа балл – 4,43) өкілдері көрсетті, ал қанағаттану деңгейі бойынша ең жоғары орташа балл Түркістан облысында (орташа балл - 4,95), Павлодар облысында (орташа балл - 4,78), Қызылорда облысында (орташа балл - 4,72) байқалады.

ХҚКО-ға (өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына) жүгінген кезде қанағаттану деңгейі (84,9%, орташа балл-4,74) «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы өз бетінше онлайн берген кездегіге (69,1%, орташа балл-4,42) қарағанда жоғары.

ХҚКО-да қызметті алу кезінде ең төмен баллдар «мерзімдер» (4,57) және «қызметкерлер» (4,56) өлшемшарттары бойынша өз бетінше қойылды. Осылайша, респонденттер күту уақытының қолайлылығы, қызмет көрсету орнындағы кезек (4,40), қызметкерлердің жеделдігі (4,48), қызмет алу бойынша қадамдық нұсқаулық (ақпарат, кеңес) алу (4,49) бөлігінде қанағаттанбаушылықтарын білдірді. Ең жоғары бағалар «Кері байланыс» (5,00), «рәсім» (4,80) және «шығындар» (4,80) өлшемшарттары, сондай-ақ ғимаратқа оңай қол жеткізу (мысалы, ғимаратқа физикалық кіруге және онда болуға кедергілер болған жоқ) (4,90), көрсетілетін қызметті берушінің ғимараты ыңғайлы орналасқан (4,87) сияқты көрсеткіштер бойынша алынды.

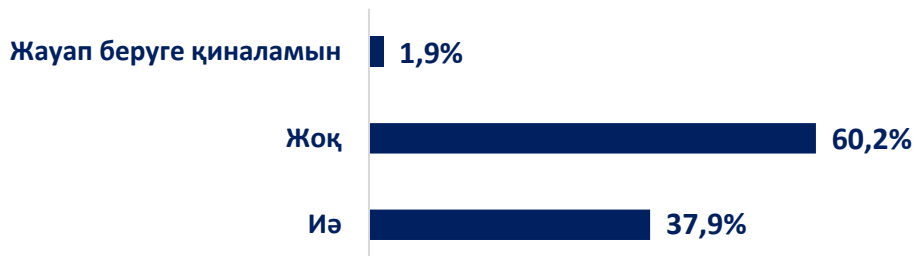
Қызметті онлайн алу кезінде ең төмен баллдар «Кері байланыс» (орташа балл - 4,50), «виртуалды ассистент» (орташа балл – 4,11) критерийлері бойынша байқалады. Осылайша, респонденттердің өз шағымдарына қысқа мерзімде жауап алуға қанағаттанбауына (3,00), ВА пайдалану ыңғайлылығына – 3,91, шағым беру бойынша қабылданған шараларға қанағаттанбауына – 4,00 байланысты ең төменгі балл белгіленді. Ең жоғары бағалар «шығындар» (4,90), «рәсім» (4,64) өлшемшарттары бойынша, сондай-ақ көрсетілетін қызметті (байланыс, пара) алуға қосымша, бейресми шығындардың болмауы – 4,94, порталда қазақ/орыс тілінде ақпараттың болуы-4,84 сияқты көрсеткіштер бойынша алынды.

Сауалнамаға қатысқандардың 4% қызмет алу үшін жеке байланыстар мен таныстарды қолданғанын растады.

*Кері байланыс, шағымдану*

Қызмет алу процесінде туындаған проблемалар, қиындықтар кезінде шағым беру туралы сұраққа респонденттердің 2,9%-ы оң жауап берді, бұл ретте респонденттердің 1,9%-ы шағымды ауызша нысанда, 1%-ы жазбаша нысанда ресімдеді. Респонденттердің 1,3%-ы ЭҮП-ға, 1%-ы қызметкерге жүгінді. Шағым жолдаған респонденттердің 66,7% жауап алмады.

*Колл-орталық:*



374-диаграмма. Колл-орталыққа жүгіну

Сұралғандардың 37,9%-ы колл-орталыққа жүгінгендерін растады, 1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмысы бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың жұмысқа қанағаттануының төмен деңгейі байқалады. Қоңырау шалу жылдамдығы (3,58), сондай-ақ оператор консультациясының құзыреттілігі (4,14) бөлігінде 1414 Бірыңғай байланыс орталығы бойынша ең төмен баллдар байқалады.

163-кесте. 1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмыс сапасын бағалау

Колл-орталық	Колл-орталықтың жұмысын бағалау параметрлері	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1414	Қоңырау шалу жылдамдығы	3,58	38,3%	4,02	50,1%
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	4,14	52,3%		
	Сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	4,33	59,8%		

Көрсетілетін қызметті алушының түсініктемелері арасында мемлекеттік қызметті алу процесінде 17,2% жағдайда мынадай қиындықтар туындағанын атап өтті:

- Байланыс орталығы қоңырауларға жауап бермейді, қоңырау шалу өте қиын (2,6%)
- Кезек болды (2,3%)
- Сайттағы проблемалар: іркіліс, кіру мүмкін емес, техникалық ақаулар (1,6%)
- Интернет мәселелері (1,3%)
- Мамандардың жұмыс сапасын арттыру: сауаттылық, сыпайылық, құзыреттілік, жеделділік (1,3%)
- Техникалық ақаулар (1%)
- Ақпаратты ұзақ күту керек, күту уақыты ұзақ, құжаттарды ұзақ күту керек (0,6%)
- ЭЦҚ алу қиын (0,6%)
- Брондау мәселелері (0,6%)



**164-кесте. Қызмет көрсетушілер бөлінісінде мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау**

Қызмет көрсетуші	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымдар (ҚР ДСМ)	4,74	82,5%
«Электрондық үкімет» порталы	4,28	60,5%
«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ	4,72	84,2%

Қызмет берушілер арасында бағаларды бөлу кезінде Мемлекеттік корпорация бөлімшелерінде мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттанудың жоғары деңгейі байқалады – орташа балл 4,72 және қанағаттану деңгейі 84,2%. Мемлекеттік корпорациямен салыстырғанда портал арқылы онлайн Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі айтарлықтай төмен – орташа балл 4,28, қанағаттану деңгейі 60,5%. Сондай-ақ, медициналық ұйымда (БМСК) қызмет көрсету сапасы жоғары мәндерді көрсетеді - орташа балл 4,74 және қанағаттану деңгейі 82,5%.

**165-кесте. Мемлекеттік қызметті көрсету сапасын бағалауды өңірлер бойынша бөлу**

Өңір	Орташа балл	%
Ақмола облысы	4,67	76,0%
Атырау облысы	4,7	80,0%
Шығыс-Қазақстан облысы	4,63	78,5%
Жамбыл облысы	4,43	62,4%
Батыс-Қазақстан облысы	4,65	76,7%
Қарағанды облысы	4,35	64,9%
Қостанай облысы	4,57	77,6%
Қызылорда облысы	4,71	77,8%
Маңғыстау облысы	4,58	74,8%
Павлодар облысы	4,84	83,8%
Солтүстік-Қазақстан облысы	4,52	71,0%
Түркістан облысы	4,95	90,5%
Нұр-Сұлтан қ.	4,55	82,9%
Алматы қ.	4,59	74,7%
Шымкент қ.	4,59	74,7%

Түркістан облысының ЖАО аталған қызмет көрсету сапасының ең жоғары бағасын алды, Қарағанды облысынан сұралғандар Мемлекеттік қызметтің сапасына аз дәрежеде қанағаттанды.

**Мемлекеттік қызметтің сапасын жақсарту бойынша ұсынымдар:  
1414 Бірыңғай байланыс орталығы**

- 1414 нөмірі бойынша қоңырау шалу мүмкіндігі мен жылдамдығын жақсарту (желіде күту уақыты);
- 1414 Бірыңғай байланыс орталығы операторларының біліктілігі мен құзыреттілігін арттыру бойынша тұрақты жұмыс жүргізу



- **«Электрондық үкіметтің» веб-порталы**

- Виртуалды ассистенттің жұмысын жақсарту, атап айтқанда, виртуалды ассистентке жүгінген кезде қызмет алушы алынатын қызмет бетінде орналасқан қызметтің санаты бойынша ақпарат сұрату;
- Нақты мемлекеттік қызметті алу үшін сайтты пайдалану бейнероликтерін жүктеу.

#### **Уәкілетті мемлекеттік орган**

- Қызметті порталда алу рәсімі бойынша 1414 Бірыңғай байланыс орталығы арқылы көрсетілетін қызметті алушыларға консультация беру бойынша неғұрлым тиімді жұмысты ынталандыру.

## 2.55 Азаматтық хал актілерін тіркеу туралы қайталама куәліктер немесе анықтамалар беру

**Мемлекеттік қызмет атауы:** 201007 «Азаматтық хал актілерін тіркеу туралы қайталама куәліктер немесе анықтамалар беру».

Қызмет коды: L7.

**Жауапты мемлекеттік орган:** «Қазақстан Республикасы Әділет Министрлігі» ММ.

**Қызмет берушінің атауы:** Нұр-Сұлтан және Алматы, Шымкент қалаларының, аудандардың және облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдары

**Мемлекеттік қызмет стандарты:** 28.05.2020 ж. № 64. <http://zan.gov.kz/client/#!/doc/143323/rus/3415>

**Қызметті көрсету нысаны:** Электронды / қағаз түрінде

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру:

1) Мемлекеттік корпорация арқылы;

2) портал арқылы жүзеге асырылады.

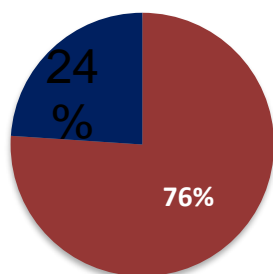
**Қызмет алушылар:** жеке тұлғалар.

**Құны:** қызмет ақылы түрде көрсетіледі.

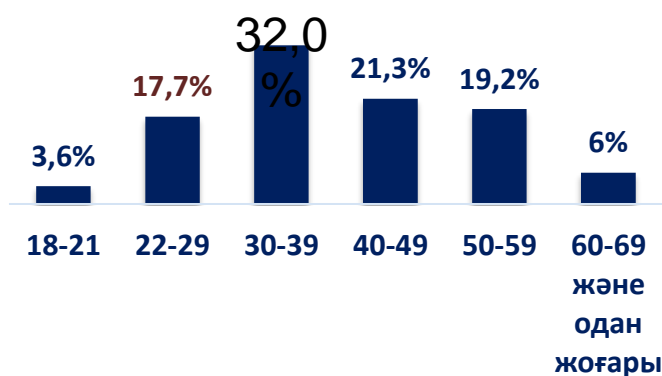
### Қоғамдық мониторинг нәтижелері

#### Қызметті алушының әлеуметтік-демографиялық портреті

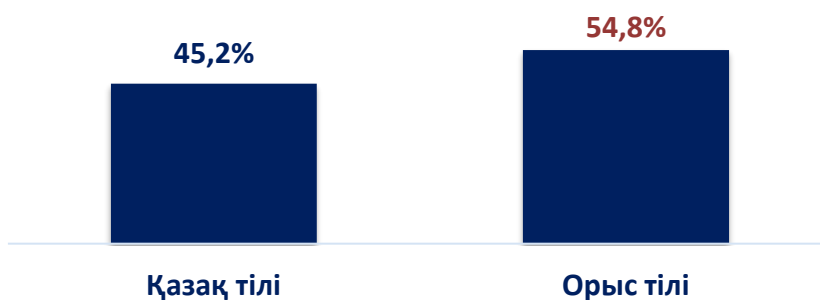
Жаппай сауалнамаға 334 қызмет алушы қатысты (100%), оның 76%-ы ерлер, 24%-ы әйелдер. Қызметті негізінен 30 жастан 39 жасқа дейінгі жастағы адамдар (32%) пайдаланған, 40-тан 49 жасқа дейінгі жастағы топ өкілдері (21,3%), 50-59 жастағы (19,2%) және 22-29 жастағылар (17, 7%) сиректеу, 60-69 және одан үлкен жастағы адамдар (6%) және 18-21 жастағылар (3,6%) өте сирек жүгінеді. Жергілікті жердің типі бойынша респонденттердің арасында ауылдық жерлердің (39%), қалалардың (31,4%) өкілдері басым болды, республикалық маңызы бар қалалардың өкілдері 19,8%–ды, астананың өкілдері-9,3%-ды құрады. Осылайша, қызметке негізінен 30 жастан 39 жасқа дейінгі ер адамдар жүгінген.



375-диаграмма. Респонденттің жынысы



376-диаграмма. Респонденттің жасы



377-диаграмма. Қызметті алу кезіндегі жүгінуге тілі

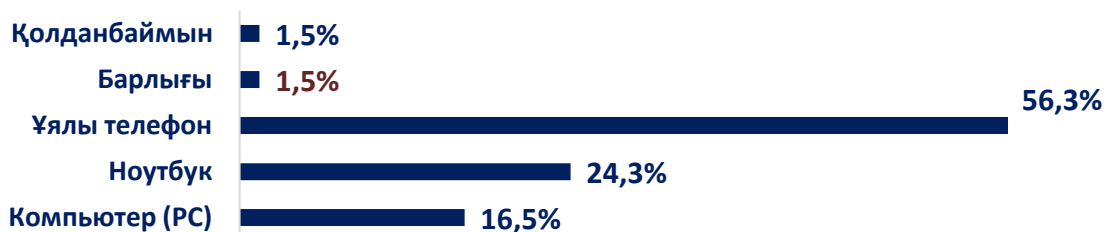
Сондай-ақ, респонденттердің сыныптамасы заңды, азаматтық (тіркеу мәртебесі), сондай-ақ көрсетілетін қызметке (оның ішінде көрсетілетін қызметті берушінің ғимаратына) қол жеткізудің қосымша қажеттіліктерін ескергенін атап өткен жөн. Қызмет тек жеке тұлғаларға арналған. Сауалнама көрсеткендей, респонденттердің 99,4%-ы ҚР резиденттері, ал 95,5%-ы қосымша қолжетімділік шарттары талап етілетінін көрсеткен жоқ. Қызметке орыс тілін (54,8%) және қазақ тілін (45,2%) пайдаланатын респонденттер жүгінді.

Респонденттердің 61,7%-ы үйде интернет байланысы бар екенін, 48,1% жағдайда интернет жылдамдығын орташа, ал 20,9%-ы жоғары деп бағалайтынын атап өтті. Респонденттердің 40,8%-ы интернетке шығу үшін жұмыс істеу үшін ноутбук немесе компьютер бар екенін, 56,3%-ы ұялы телефонды пайдаланғанын көрсетті. Осылайша, сұралғандардың басым бөлігі қандай да бір мемлекеттік қызметті алу үшін интернетке өз бетінше шығу мүмкіндігіне ие, бірақ бұған қарамастан респонденттердің 6%-ы қызметті порталда электрондық нысанда пайдаланды. Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың 6,9%-ы тұрғылықты елді мекенде мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігі болмағанын атап өтті.



378-диаграмма. Үйде интернет байланысының болуы

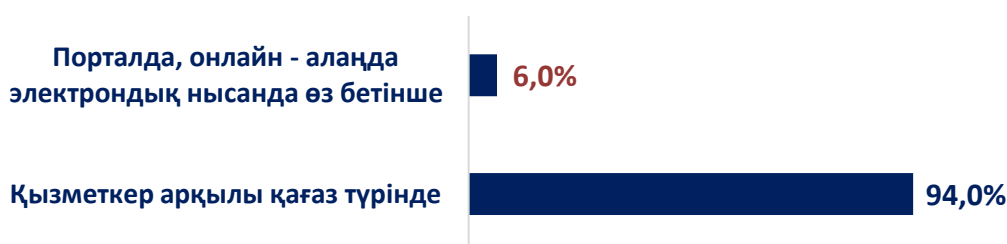
379-диаграмма. Интернет байланысының сапасы



380-диаграмма. Интернетке шығу (және электрондық қызметті алу) үшін қандай құрылғыны пайдаланасыз?



381-диаграмма. Сіздің тұрғылықты жеріңізде мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігіңіз болды ма?



382-диаграмма. Мемлекеттік қызметті алу нысаны

**Қызметті алушылардан жаппай сұрау нәтижесіндегі мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың негізгі көрсеткіштері:**

Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі: **77,2%**

Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау (орташа балл): **4,69 балл**

Мемлекеттік қызметтер рейтингіндегі орны: **21**

**166-кесте. Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау критерийлері**

БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ	Қызмет ХҚКО-да менеджерден, оның ішінде өзіне-өзі қызмет көрсету аймағынан алынды		Қызмет өз бетінше, онлайн, порталда алынды		Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы	Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі
	Орташа балл	%	Орташа балл	%		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР / ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	4,70	81,7%	4,60	80,0%	<b>4,69</b>	<b>77,2%</b>
ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	4,75	84,8%	4,53	73,8%		
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	4,78	87,3%	4,48	66,0%		
РӘСІМ	4,85	91,4%	4,64	72,5%		
МЕРЗІМДЕР	4,73	86,6%	4,78	80,0%		
ШЫҒЫНДАР	4,56	64,8%	4,71	61,3%		
КЕРІ БАЙЛАНЫС	4,50	50,0%	0,00	0,0%		
НӘТИЖЕ	4,74	84,7%	4,95	95,0%		
Алу нысаны бойынша орташа мәні	<b>4,70</b>	<b>78,9%</b>	<b>4,67</b>	<b>75,5%</b>		

Өңірлер бөлінісінде қанағаттанудың ең төмен деңгейін Солтүстік Қазақстан (орташа балл-3,68), Батыс Қазақстан (орташа балл – 4,48), Шығыс Қазақстан (орташа балл-4,54) облыстарының өкілдері көрсетті, ал қанағаттану деңгейі бойынша ең жоғары орташа балл Қызылорда (4,93), Павлодар (4,89), Қостанай облыстарында (4,85) байқалады.

ХҚКО-да менеджерден қызмет алу кезінде ең төмен баллдар «Кері байланыс» (4,50) және «шығындар» (4,56) критерийлері бойынша қойылды. Осылайша, респонденттер қысқа мерзімде шағымға жауаптың болмауына (4,00), шығындар сомасының қолайлылығына (4,23) және төлем тәсіліне (4,42) байланысты қанағаттанбаушылық білдірді. Ең жоғары бағалар шағымдану бойынша қабылданған шаралар (5,00), құжаттарды толтыру үшін қазақ және орыс тілдерін таңдау (4,92), жұмыс сағаттарының ыңғайлылығы (4,91), сондай-ақ мемлекеттік қызметті алу үшін қосымша бейресми шығындардың болмауы (4,90) сияқты көрсеткіштер бойынша алынды.

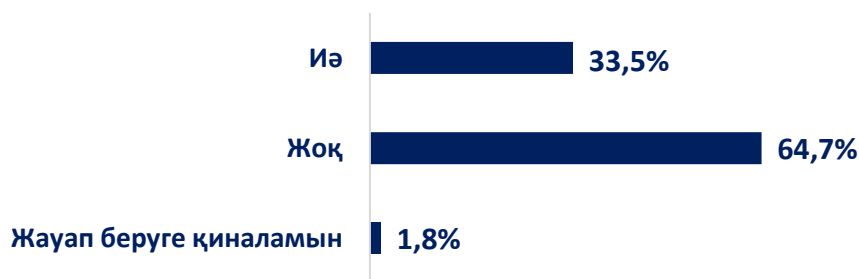
Қызметті онлайн алу кезінде ең төмен баллдар «Ақпарат және коммуникациялар» (орташа балл - 4,48), «виртуалды ассистент» (орташа балл - 4,60), «рәсім» (орташа балл – 4,64) критерийлері бойынша байқалады. Осылайша, респонденттердің қанағаттанбауына байланысты порталда (онлайн-алаңда) қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығына - 4,15, қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша порталдағы (онлайн-алаңда) ақпараттың өзектілігіне және түсінікті болуына – 4,40, ЭЦҚ алудың қарапайымдылығына – 4,45 балл берілді. Қызметті алуға қосымша, бейресми шығындардың (байланыс, пара) болмауы - 5,00, алынған көрсетілетін қызмет нәтижесіне қанағаттану - 4,95 сияқты көрсеткіштер бойынша ең жоғары бағалар алынды.

Сұралғандардың 2,1% - ы қызметті алу үшін жеке байланыстар мен таныстарды қолданғанын растады.

#### *Кері байланыс, шағымдану*

Қызмет алу процесінде туындаған проблемалар, қиындықтар кезінде шағым беру туралы сұраққа респонденттердің 0,9%-ы оң жауап берді, бұл ретте барлық респонденттер шағымды ауызша ресімдеді. Респонденттердің 0,6%-ы ЭҮП арқылы шағым түсірді, 0,3%-ы мемлекеттік органға жүгінді. Шағым жолдаған респонденттердің 66,7%-ы жауап алған жоқ.

#### *Колл-орталық:*



383-диаграмма.

Колл-орталыққа жүгіну

Сұралғандардың 33,5%-ы колл-орталыққа жүгінгендерін растады, 1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмысы бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың жұмысқа қанағаттануының орташа деңгейі байқалады (4,27). Ең төмен балл қоңырау шалу жылдамдығы (3,68), сондай-ақ оператордың кеңес беру құзыреттілігі (4,49) бөлігінде байқалады.

**167-кесте. 1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмыс сапасын бағалау**

Колл-орталық	Колл-орталықтың жұмысын бағалау параметрлері	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1414	Қоңырау шалу жылдамдығы	3,68	36,4%	4,27	56,4%
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	4,49	64,5%		
	Сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	4,64	68,2%		

Қызметті алушының түсініктемелері арасында мемлекеттік қызметті алу процесінде 13,2% жағдайда мынадай қиындықтар туындағанын атап өтті:

- Колл-орталығы қоңырауларға жауап бермейді, қоңырау шалу өте қиын (2,4%)
- Ақпаратты ұзақ күту керек, күту уақыты ұзақ, құжаттарды ұзақ күту керек (1,8%)
- Кезек болды (1,8%)
- Мамандардың жұмыс сапасын арттыру: сауаттылық, сыпайылық, құзыреттілік, жеделділік (1,5%)
- Сайттағы проблемалар: іркіліп қалады, кіру мүмкін емес, техникалық ақаулар (0,9%)
- Әкемнің атын қате жазды. Құжаттағы қателер (0,9%)
- Техникалық ақаулар (0,6%)
- Көп жүруге тура келді (0,6%)
- Төлем мәселесі, ыңғайсыз төлем әдісі (0,6%)
- ЭЦҚ алу қиын (0,3%)

**168-кесте. Қызмет көрсетушілер бөлінісінде мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау**

Қызмет көрсетуші	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
Облыстардың, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың, аудандық маңызы бар қалалардың ЖАО	4,72	78,3%
«Электрондық үкімет» порталы	4,57	70,9%
«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ	4,71	79,4%

Бағаларды көрсетілетін қызметті берушілер арасында бөлу кезінде мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттанудың жалпы жоғары деңгейі байқалады. Дегенмен, қызметті портал арқылы өз бетінше алу кезінде орташа баллдың (4,57) және қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейінің (70,9%) төмендегені байқалады.

**169-кесте. Мемлекеттік қызметті көрсету сапасын бағалауды өңірлер бойынша бөлу**

Өңір	Орташа балл	%
Ақмола облысы	4,58	75,9%
Ақтөбе облысы	4,72	70,8%
Алматы облысы	4,68	77,8%
Атырау облысы	4,91	87,8%
Шығыс-Қазақстан облысы	4,5	67,1%
Жамбыл облысы	4,75	83,5%
Батыс-Қазақстан облысы	4,59	76,4%
Қарағанды облысы	4,66	79,4%
Қостанай облысы	4,85	90,4%
Қызылорда облысы	4,97	92,2%
Маңғыстау облысы	4,77	86,4%
Павлодар облысы	4,89	88,2%

Өңір	Орташа балл	%
Солтүстік-қазақстан облысы	3,68	86,5%
Түркістан облысы	4,77	83,1%
Нұр-Сұлтан қ.	4,68	80,3%
Алматы қ.	4,74	82,3%
Шымкент қ.	4,71	82,6%

Атырау облысының ЖАО осы қызметті көрсету сапасының неғұрлым жоғары бағасын алды, Солтүстік Қазақстан облысынан сұралғандар мемлекеттік қызметті көрсету сапасына аз дәрежеде қанағаттанды.

### Мемлекеттік қызметтің сапасын жақсарту бойынша ұсынымдар:

#### 1414 Бірыңғай байланыс орталығы

- 1414 нөмірі бойынша қоңырау шалу мүмкіндігі мен жылдамдығын жақсарту (желіде күту уақыты);
- 1414 Бірыңғай байланыс орталығы операторларының біліктілігі мен құзыреттілігін арттыру бойынша тұрақты жұмыс жүргізу
- **«Электрондық үкіметтің» веб-порталы**
  - Виртуалды ассистенттің жұмысын жақсарту, атап айтқанда, виртуалды ассистентке жүгінген кезде қызмет алушы алынатын қызмет бетінде орналасқан қызметтің санаты бойынша ақпарат сұрату;
  - Нақты мемлекеттік қызметті алу үшін сайтты пайдалану бейнероликтерін жүктеу.

#### Уәкілетті мемлекеттік орган

- Қызметті толық автоматтандыру;
- Көрсетілетін қызметті алушылардың шағымдарына кері байланыс беруді қадағалау;
- Көрсетілетін қызметті алушылар сұратқан құжаттар тізбесін қысқарту үшін АХАЖ АЖ деректерін, басқа да ақпараттық жүйелерді және «электрондық үкімет» порталын автоматты түрде интеграциялау мүмкіндігін қарастыру.

## 2.56 Құрылыс-монтаждау жұмыстарына лицензия беру

Мемлекеттік қызмет атауы: 2601003 «Құрылыс-монтаждау жұмыстарына лицензия беру».

Қызмет коды: L8.

Жауапты мемлекеттік орган: «Қазақстан Республикасы Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрлігі» ММ.

Қызмет берушінің атауы: Облыстардың, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының жергілікті атқарушы органдары

Мемлекеттік қызмет стандарты: 01.04.2020ж. № 175. <http://zan.gov.kz/client#!/doc/141104/rus>

Қызметті көрсету нысаны: Электрондық (толық автоматтандырылған)

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру: «Электрондық үкімет» веб-порталы:

[www.egov.kz](http://www.egov.kz) арқылы жүзеге асырылады.

Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар.

Құны: қызмет ақылы түрде көрсетіледі.

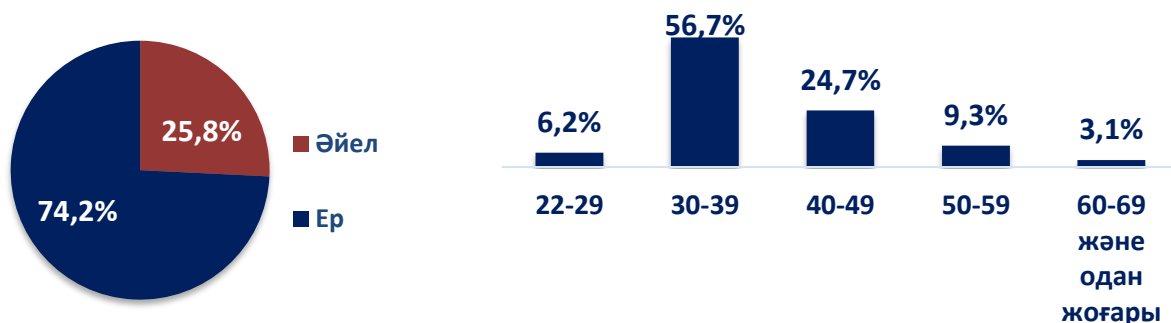
### Қоғамдық мониторинг нәтижелері

*Қызметті алушының әлеуметтік-демографиялық портреті*

Көрсетілетін қызметті алушылар сауалнамасына Түркістан облысын қоспағанда, Қазақстан Республикасының барлық облыстары мен республикалық маңызы бар қалаларынан 97 адам (100%) қатысты.

Жергілікті жердің түрі бойынша ауыл халқы – 3,1%, қала халқы – 71,1%, республикалық маңызы бар қалалардың тұрғындары (Алматы, Шымкент қалалары) – 17,5% және астана тұрғындары-8,2% құрады.

Гендерлік бөліністе басым көпшілігі ер жынысты өкілдер болды – 74,2%, әйелдер 25,8% құрады. Қызметке 30-39 жас аралығындағы респонденттер (56,7%) басым жүгінген, сұралғандардың негізгі үлесі 82,5% заңды тұлғалар, 14,4%-ы жеке тұлғалар 3,1%-ы жеке кәсіпкерлер, барлығы (100%) – ҚР азаматтары.

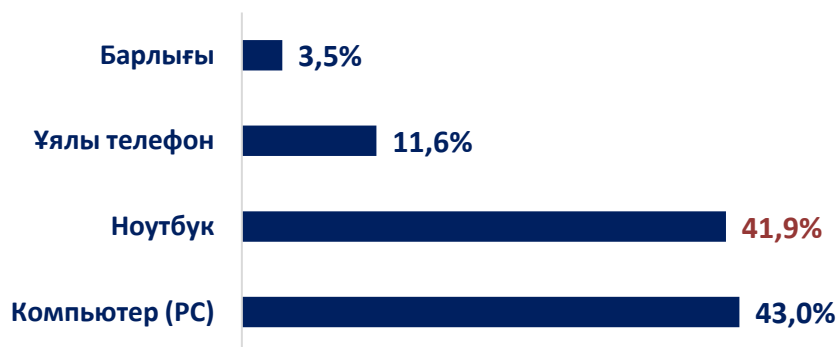


Респонденттер қызмет үшін негізінен (86,6%) орыс тілінде өтініш білдірді, олардың көпшілігі 97,9%-ы қосымша жоғары қажеттіліктерді қажет етпейді, сауалнамаға қатысқандардың тек 2,1%-ы мүгедектік болғандықтан, физикалық қол жетімділікті қамтамасыз етуді қажет ететіндігін атап өтті.



Сауалнамаға қатысқан мемлекеттік қызметті алушылардың 88,7%-ы үйде интернет байланысы бар, респонденттердің 46,5% - ы осы қосылыстың сапасын орташа деп бағалайды, респонденттердің 31,4% - ы жоғары баға берді. Респонденттердің **56,5%-ы үйде интернет байланысы бар екенін атап өтті**<sup>[11W2]</sup>. Интернетке шығу және электрондық қызметті алу үшін респонденттер дербес компьютерді – 43% немесе ноутбукті – 41,9% пайдаланады.

Бұл ретте сұралғандардың 100%-ы порталда, онлайн-алаңда электрондық нысандағы қызметті өз бетінше пайдаланды, олардың 55,7%-ы электрондық үкіметтің веб-порталын e-gov.kz пайдаланды және 43,3% қызметті электрондық лицензиялау elicense.kz. порталында алды



389-диаграмма. Интернетке шығу (және электрондық қызметті алу) үшін қандай құрылғыны қолданасыз?



390-диаграмма. Сіздің тұрғылықты жеріңізде мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігіңіз болды ма?

**Қызметті алушылардан жаппай сұрау нәтижесіндегі мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың негізгі көрсеткіштері:**

Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі: **73,5%**

Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау (орташа балл): **4,62 балл**

Мемлекеттік қызметтер рейтингіндегі орны: **32**

**170-кесте. Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау критерийлері**

БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ	Қызмет өз бетінше, онлайн, порталда алынды		Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы	Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі
	орташа балл	қанағаттану деңгейі		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР / ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	4,41	61,9%	<b>4,62</b>	<b>73,5%</b>
ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҮЙ ҚАНАҒАТТАНУ	4,53	69,8%		
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	4,46	64,7%		
РӘСІМ	4,49	70,1%		
МЕРЗІМДЕР	4,79	87,6%		
ШЫҒЫНДАР	4,81	72,9%		
НӘТИЖЕ	4,82	87,6%		
Алу нысаны бойынша орташа мәні	<b>4,62</b>	<b>73,5%</b>		

«Құрылыс-монтаж жұмыстарына лицензия беру» мемлекеттік қызметін алуды ағымдағы жылы респонденттер 5,00 балдан 4,62 балға бағалады, қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі 73,5% құрады. Осы мемлекеттік қызметті бағалау критерийлерін егжей-тегжейлі қарастырамыз.

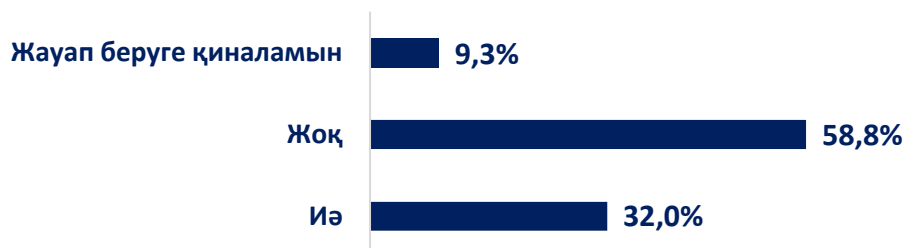
Ең жоғары орташа баллдар «нәтиже» - 4,82 балл, «шығындар» - 4,81 балл және «мерзімдер» - 4,79 балл өлшемшарттарына берілді.

Онлайн қызметті алу кезінде ең төмен балл «виртуалды ассистент» (4,41), «ақпарат және коммуникация» (4,46) критерийлеріне тиесілі. Осылайша, ең төменгі балл респонденттердің виртуалды ассистентті пайдалану ыңғайлылығына (4,29), жіберілген өтінімге жауаптың толықтығына (4,22), өтінімге жауаптың толықтығына (4,38) және қажетті қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығына (4,18) қанағаттанбауына байланысты белгіленді.

«Қол жетімділік және ыңғайлылық» критерийі 4,53 балға бағаланды. «Рәсім» критерийі бойынша орташа балл 4,49 баллды құрайды.

Сауалнамаға қатысқандардың 1% қызмет алу үшін жеке байланыстар мен таныстарды қолданғанын растады және осы қызметті алу үшін бейресми сыйақы (пара) берілмегенін атап өтті.

Сауалнамаға қатысқандардың 32%-ы колл-орталыққа жүгінген, оның ішінде колл-орталықтың қызметтерін пайдаланғандардың 93,5%-ы 1414 нөмірі бойынша байланысқан, 3,2%-ы қайда жүгінгендерін есіне түсіре алмады, 3,2%-ы 1411 нөміріне жүгінген.



**391-диаграмма. Колл-орталыққа жүгінуге себептері**

ББ-1414 жұмысының орташа бағасы мүмкін 5,00 балдан 4,15 балл деңгейінде. Респонденттер 1414 нөмірі бойынша қоңырау шалу жылдамдығына төмен балл берді.

**171-кесте. 1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмыс сапасын бағалау**

Колл-орталық	Колл-орталықтың жұмысын бағалау параметрлері	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
<b>1414</b>	Қоңырау шалу жылдамдығы	3,54	31,0%	<b>4,15</b>	<b>59,8%</b>
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	4,21	65,5%		
	Сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	4,71	82,8%		

Мемлекеттік қызметті алушылардан сауалнама алу барысында қызметті онлайн алу процесінде кездескен қиындықтарды атап көрсетуді сұрады. Ең көп кездесетін қиындықтар:

- Порталдың/сервистің нашар жұмысы (ашылмады, жүктелмеді, жұмыс істемеді) – 10%;
- Қажетті құжаттарды жүктеудегі қиындықтар-9,2%;
- Түсініксіз техникалық ақаулар пайда болды-7,5%;
- Интернетте/порталда/қосымшада жұмыс істеу үшін қажетті дағдылардың болмауы-5,8%;
- Электрондық қызметті қайдан алуға болатыны туралы ақпаратты іздеудің күрделілігі – 4,2%.

Сауалнамаға қатысушылар мемлекеттік қызметтің сапасын арттыру бойынша ұсынымдар мен ұсыныстар ретінде: сайттың жұмысын жақсартып, тоқтап қалмау үшін сайтты жетілдіруді (17,5%), 4,1%-ы жұмыс сапасын жақсартуды ұсынды, тағы 2,1%-ы колл-орталықтың жұмысын жақсартуды, мемлекеттік қызметтер ашық және барлық қызметтер электрондық, онлайн форматта болуы, сондай-ақ интернет сапасын жақсартуды ұсынды.

**172-кесте. Қызмет көрсетушілер бөлінісінде мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау**

Қызмет көрсетуші	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
Облыстардың, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың, аудандық маңызы бар қалалардың ЖАО	4,72	77,5%
«Электрондық үкімет» порталы, «электрондық лицензиялау» порталы	4,48	65,6%

Жауапкершілік аймағына байланысты қызмет көрсетушілер арасында бағалауды бөлу кезінде өңірлердің ЖАО орындаған жұмысы жоғары деңгейде бағаланды – 4,72 балл және қанағаттану деңгейі 77,5%, бірақ бұл ретте қызметті портал арқылы онлайн алу мүмкіндігін қызмет алушылар айтарлықтай төмен бағалады – орташа балл 4,48 және қанағаттану деңгейі 65,6%.

**173-кесте. Мемлекеттік қызметті көрсету сапасын бағалауды өңірлер бойынша бөлу**

<b>Өңір</b>	<b>Орташа балл</b>	<b>%</b>
Ақмола облысы	4,89	83,6%
Ақтөбе облысы	4,73	78,8%
Алматы облысы	4,30	54,0%
Атырау облысы	4,74	73,7%
Шығыс-Қазақстан облысы	4,61	69,3%
Жамбыл облысы	4,34	58,3%
Батыс-Қазақстан облысы	4,17	67,0%
Қарағанды облысы	4,72	76,7%
Қостанай облысы	4,65	70,2%
Қызылорда облысы	4,39	59,1%
Маңғыстау облысы	4,87	83,2%
Павлодар облысы	4,55	70,9%
Солтүстік-Қазақстан облысы	4,76	72,0%
Нұр-Сұлтан қ.	4,60	71,6%
Алматы қ.	4,54	73,7%
Шымкент қ.	4,74	73,7%

Ақмола облысының ЖАО осы қызметті көрсету сапасының неғұрлым жоғары бағасын алды, Батыс Қазақстан облысынан сұралғандар мемлекеттік қызметті көрсету сапасына аз дәрежеде қанағаттанды.

**Мемлекеттік қызметтің сапасын жақсарту бойынша ұсынымдар:****1414 Бірыңғай байланыс орталығы**

- 2) 1414 нөмірі бойынша қоңырау шалу мүмкіндігі мен жылдамдығын жақсарту (желіде күту уақыты);
- 3) 1414 Бірыңғай байланыс орталығы операторларының біліктілігі мен құзыреттілігін арттыру бойынша тұрақты жұмыс жүргізу

**«Электрондық үкіметтің» веб-порталы**

- Виртуалды ассистенттің жұмысын жақсарту, атап айтқанда, виртуалды ассистентке жүгінген кезде қызмет алушы алынатын қызмет бетінде орналасқан қызметтің санаты бойынша ақпарат сұрату;
- Нақты мемлекеттік қызметті алу үшін сайтты пайдалану бейнероликтерін жүктеу.

**Уәкілетті мемлекеттік орган**

- 1) қызмет көрсету мерзімін қысқарту мақсатында ішкі бизнес-процестерді автоматтандыру бойынша тұрақты жұмыс жүргізу.

## 2.57 Әскерге шақыруды кейінге қалдыру

**Мемлекеттік қызмет атауы:** 201014 «Әскерге шақыруды кейінге қалдыру».

Қызмет коды: L9.

**Жауапты мемлекеттік орган:** «Қазақстан Республикасы Қорғаныс Министрлігі» ММ.

**Қызмет берушінің атауы:** Аудандардың және облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдары

**Мемлекеттік қызмет стандарты:** 05.11.2020ж. № 605. <http://zan.gov.kz/client/#!/doc/148292/rus/114>

**Қызметті көрсету нысаны:** Электрондық (ішінара автоматтандырылған).

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру: «Электрондық үкімет» веб-порталы:

[www.egov.kz](http://www.egov.kz) арқылы жүзеге асырылады.

**Қызмет алушылар:** жеке тұлғалар.

**Құны:** қызмет тегін көрсетіледі.

### Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мемлекеттік қызметтің сапасын анықтау үшін «құпия сатып алушы» әдісімен зерттеу жүргізілді. Осы әдіс шеңберінде әлеуетті пайдаланушы («құпия сатып алушы») мемлекеттік қызметті алу кезеңдерін тестіледі. Мемлекеттік қызметті алу кезеңдері мыналарды қамтыды:

1. [elicense.kz](http://elicense.kz) порталында осы мемлекеттік қызметті алу үшін онлайн өтінім беруге болады. Қажетті құжаттардың тізімі көрсетілген. Сондай-ақ, порталда қызмет алу рәсімі бойынша екі тілде видеонұсқаулық<sup>8</sup> бар. «Құпия сатып алушыда» (әлеуетті қызмет алушыда) порталда қандай құжаттар тізбесін тіркеу қажет екендігі қиындық туғызды, бейне-ролик бойынша бір құжат тіркелінді және қандай екендігі көрсетілмеді, ал көрсетілген құжаттар тізбесінде олардың саны 14 (ең максималды саны). Сондай-ақ тізбеде әрбір құжаттың тіркелуі «міндетті» тармақ болып табылатыны көрсетілген және егер мұндай құжат қолда жоқ болса, не істеу керектігі туралы нұсқаулар жоқ (мысалы, егер тізім бойынша балалар болмаса және т.б.). Құжаттарды ұсыну бойынша жазылған талаптар қосымша нұсқаулықтарды, түсіндірулерді талап етеді, осы мәселе бойынша «құпия сатып алушы» 1414 Бірыңғай байланыс орталығына жүгінді.

---

<sup>8</sup> [Предоставление отсрочки от призыва - YouTube](#)

Қызметті алушылар ←

Жеке тұлға

---

Мемлекеттік орган  
Жергілікті атқарушы органдар

---

Қызмет құны  
Тегін беріледі

---

Қызмет көрсету мерзімі  
5 жұмыс күні

---

Жүктелетін құжаттар

- [Сыртғы порталдың нұсқасы](#)
- [Видеоинструкция по получению услуги на русском языке](#)
- [Видеоинструкция по получению услуги на государственном языке](#)

Қызметке онлайн тапсырыс беру

Өтінішті жолдау үшін келесі құжаттар талап етіледі

[Жеке тұлғалар үшін](#)

**Жеке тұлғалар үшін**

1. отбасы жағдайын тексеру актісінің электрондық көшірмесі (жергілікті әскери басқару органы береді) (міндетті түрде)
2. әскерге шақыру комиссиясының хаттамалары кітабынан үзіндінің электрондық көшірмесі (міндетті түрде)
3. депутаттық қызметін растайтын құжаттың электрондық көшірмесі (міндетті түрде, біліктілік талапта)
4. әскерге шақырылушының асырауында отбасы мүшелерінің болуын растайтын құжаттың электрондық көшірмесі (міндетті түрде)
5. баланың (балаларының) туу туралы куәлігінің электрондық көшірмесі (міндетті түрде)
6. әйелінің қайтыс болуы туралы куәліктің электрондық көшірмесі (міндетті түрде)
7. көрсетілетін қызметті алушының некеге тұруы туралы куәлігінің электрондық көшірмесі (міндетті түрде)
8. білім беру ұйымының оқу оқып жатқанын растау анықтамасының электрондық көшірмесі (міндетті түрде)
9. оқып жатқанын растайтын құқық қорғау органдарының білім беру ұйымдарынан алынған анықтаманың электрондық көшірмесі (міндетті түрде)
10. оған қатысты анықтау немесе алдын ала тергеу жүргізіліп жатқан әскерге шақырылушы туралы анықтау және алдын ала тергеу органдарынан алынған және оған қатысты сот қылмыстық істерін қарап жатқан әскерге шақырылушы туралы соттардан алынған, сондай-ақ оған қатысты үкімнің заңды күшіне енгені туралы анықтамалардың электрондық көшірмесі (міндетті түрде)
11. жұмыс орнын растайтын анықтаманың электрондық көшірмесі (міндетті түрде)
12. тиісті білімінің бар болуы туралы белгісі бар жұмыс орнын растайтын анықтаманың электрондық көшірмесі (міндетті түрде)
13. қамқоршысы болып табылатындығы туралы жергілікті атқарушы орган қаулысының электрондық көшірмесі (міндетті түрде)
14. Порталдың есепке алу жазбасына көрсетілетін қызметті алушының электрондық цифрлық қолтаңбасымен (бұдан әрі – ЭЦҚ) немесе көрсетілетін қызметті алушы ұялы байланыс операторы ұсынған абоненттік нөмірге тіркелген және қосылған жағдайда бір реттік парольмен расталған электрондық құжат нысанында мемлекеттік қызмет көрсетуге өтініш (міндетті түрде)

2. 1414 Бірыңғай байланыс орталығына қоңырау шалу бірінші реттен мүмкін болмады, жауапты ұзақ уақыт күту керек болды, сондай-ақ екіден астам бағыттаудан өтті. Егер объективті себептер бойынша қажетті құжаттар болмаған жағдайда не істеу керектігі туралы операторға нақтылаушы сұрақ қойылған кезде, оператор түсініктеме алу үшін қызмет берушінің кеңсесіне (өңірлік әкімдікке) жүгінуді ұсынды. Бұл жағдай қызметті өз бетінше, онлайн алу ықтималдығы мен мүмкіндігін төмендетеді.

Сондай-ақ, мемлекеттік қызметтің сапасын бағалауды зерттеу шеңберінде қызмет алушылармен бірқатар терең сұхбат жүргізілді. Сұхбат нәтижесінде қызметті алушылар мемлекеттік қызметтің сапасын одан әрі арттыру бойынша келесі тілектерін білдірді:

- Кезекте тұру мерзімін қысқарту. Бір уақытта 20-дан 40-қа дейін қызмет алушы күтуде болды («дәстүрлі кезекте тұрды», бұл ретте кезек күтуіне байланысты барлық адамдар құжаттарды сол күні тапсыруға үлгермейді, орта есеппен құжаттарды тапсыруға 2-3 күн кетеді);
- Қызметті берушінің құжаттарды қабылдайтын қызметкерлерінің санын арттыру;
- Сондай-ақ шақыруды кейінге қалдыру үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық түсініктеме алу (көрсетілетін қызметті алушылармен сұхбат барысында қосымша құжаттар сұралғаны атап өтілгендіктен, әскери комиссариатқа бірнеше рет баруға тура келген).

**Мемлекеттік қызметтің сапасын жақсарту бойынша ұсынымдар:**

### 1414 Бірыңғай байланыс орталығы

1. Байланыс орталығына қоңырау шалу жылдамдығын арттыру
2. Қызмет алу үшін тіркелетін құжаттар мәселелері бойынша колл-орталық операторларының консультация беру мүмкіндігін арттыру

## **«Электрондық үкіметтің» веб-порталы/elicense.kz**

1. Тіркелетін құжаттар бойынша толық талаптарды ескере отырып, барынша егжей-тегжейлі бейнеролик орналастыру мүмкіндігін қарастыру.

Қызметті беруші (ЖАО):

1. Порталдағы бейнематериал үшін қажетті құжаттар бойынша толығырақ ақпаратты ұсыну;
2. ЖАО-ға қызметті алуға келген қызмет алушыларға талап етілетін құжаттар бойынша толық ақпарат беру
3. Кезекте күту уақытын қысқарту, мысалы, «жазба бойынша» кезекті және/немесе «электрондық кезекті» ұйымдастыру жолымен.

## 2.58 Қорғаншыларға немесе қамқоршыларға жетім баланы (жетім балаларды) және ата-анасының қамқорлығынсыз қалған баланы (балаларды) күтіп-бағуға жәрдемақы тағайындау

**Мемлекеттік қызмет атауы:** 404002 «Қорғаншыларға немесе қамқоршыларға жетім баланы (жетім балаларды) және ата-анасының қамқорлығынсыз қалған баланы (балаларды) күтіп-бағуға жәрдемақы тағайындау».

Қызмет коды: L10.

**Жауапты мемлекеттік орган:** «Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрлігі» ММ.

**Қызмет берушінің атауы:** Облыстардың, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандардың және облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдары

**Мемлекеттік қызмет стандарты:** 24.04.2020 ж. № 158. <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000020478#z254>

**Қызметті көрсету нысаны:** Электрондық (ішінара автоматтандырылған) және (немесе) қағаз түрінде. Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру:

1) «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» коммерциялық емес акционерлік қоғамы (бұдан әрі-Мемлекеттік корпорация);

2) «Электрондық үкімет» веб-порталы: [www.egov.kz](http://www.egov.kz) арқылы жүзеге асырылады.

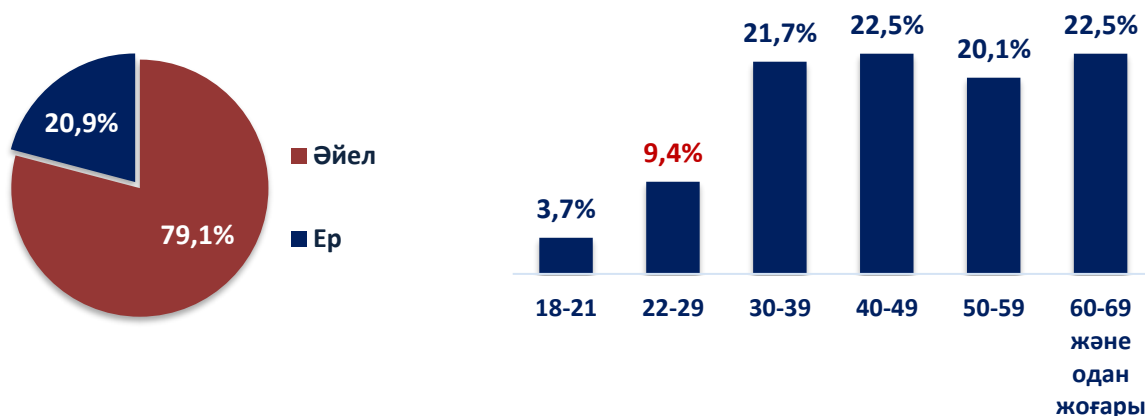
**Қызмет алушылар:** жеке тұлғалар.

**Құны:** қызмет тегін көрсетіледі.

### Қоғамдық мониторинг нәтижелері

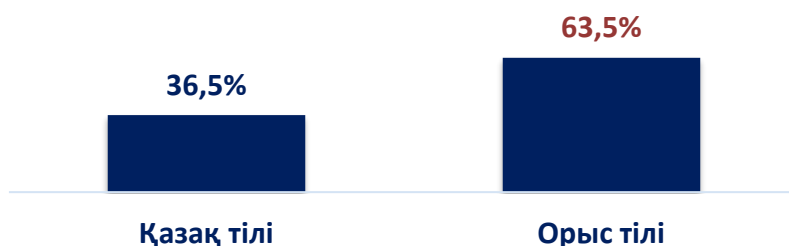
#### Қызметті алушының әлеуметтік-демографиялық портреті

Жаппай сауалнамаға 244 қызмет алушы қатысты (100%), оның 79,1%-ы әйелдер, 20,9%-ы ер адамдар. Қызметке негізінен 40-тан 49 жасқа дейінгі (22,5%), 60-тан 69 жасқа дейінгі және одан жоғары (22,5%), 30-дан 39 жасқа дейінгі (21,7%), 50-ден 59 жасқа дейінгі (20,1%) жас тобының өкілдері жүгінген, 22-29 жастағы (9,4%) жас тобының өкілдері, 18-21 жастағы (3,7%) тұлғалар аз жүгінді. Жергілікті жердің түрі бойынша респонденттердің арасында қалалардың (50,8%) және ауылдық жерлердің (25%) тұрғындары басым болды, республикалық маңызы бар қалалардың өкілдері 16,4%—ды, астананың өкілдері-7,8%-ды құрады. Осылайша, қызметке негізінен 30 жастан асқан әйелдер жүгінеді.



392-диаграмма. Респонденттің жынысы

393-диаграмма. Респонденттің жасы



394-диаграмма. Қызметті алу кезіндегі жүгіну тілі



Сондай-ақ, респонденттердің сыныптамасы заңды, азаматтық (тіркеу мәртебесі), сондай-ақ көрсетілетін қызметке (оның ішінде көрсетілетін қызметті берушінің ғимаратына) қол жеткізудің қосымша қажеттіліктерін ескергенін атап өткен жөн. Қызмет тек жеке тұлғаларға арналған. Сауалнама көрсеткендей, 99,6%-ы ҚР резиденттері. Көрсетілетін қызметті алушылардың 95,5%-ы қосымша қолжетімділік шарттары талап етілмейтінін, 4,5%-ы оларға физикалық қолжетімділікті қамтамасыз етудің жоғары қажеттіліктері (мүгедектігі бар) талап етілетінін атады. Қызмет үшін орыс тілін (63,5%) және қазақ тілін (36,5%) пайдаланатын респонденттер жүгінді.

Респонденттердің жартысынан көбі немесе респонденттердің 57,8%-ы үйде интернет байланысы бар екенін, 51,8% жағдайда интернет жылдамдығын орташа, ал 22%-ы жоғары деп бағалайды. Респонденттердің 43,9%-ы интернетке шығу үшін жұмыс істеу үшін ноутбук немесе компьютер бар екенін, 53,2%-ы ұялы телефонды пайдаланғанын көрсетті. Осылайша, сұралғандардың басым бөлігі қандай да бір мемлекеттік қызметті алу үшін интернетке өз бетінше шығу мүмкіндігіне ие, бірақ бұған қарамастан респонденттердің 14,3%-ы қызметті порталда электрондық нысанда пайдаланды. Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың 4,9%-ы тұрғылықты елді мекенде мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігі болмағанын атап өтті.



395-диаграмма. Үйде интернет байланысының болуы

396-диаграмма. Интернет байланысының сапасы



397-диаграмма. Интернетке шығу (және электрондық қызметті алу) үшін қандай құрылғыны қолданасыз?



398-диаграмма. Сіздің тұрғылықты жеріңізде мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігіңіз болды ма?



399-диаграмма. Мемлекеттік қызметті алу нысаны

**Қызметті алушылардан жаппай сұрау нәтижесіндегі мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың негізгі көрсеткіштері:**

Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі: **76,2%**

Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау (орташа балл): **4,63 балл**

Мемлекеттік қызметтер рейтингіндегі орны: **29**

174-кесте. Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау критерийлері

БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ	Қызмет ХҚКО-да менеджерден, оның ішінде өзіне-өзі қызмет көрсету аймағынан алынды		Қызмет өз бетінше, онлайн, порталда алынды		Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы	Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі
	орташа балл	қанағаттану деңгейі	орташа балл	қанағаттану деңгейі		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР / ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	4,63	78,0%	4,12	60,6%	<b>4,63</b>	<b>76,2%</b>
ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	4,78	85,0%	4,39	66,4%		
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	4,84	89,4%	4,58	65,1%		
РӘСІМ	4,75	87,7%	4,54	68,6%		
МЕРЗІМДЕР	4,70	82,3%	4,66	77,1%		
ШЫҒЫНДАР	4,80	81,8%	4,92	82,9%		
НӘТИЖЕ	4,33	50,0%	4,80	88,6%		
Алу нысаны бойынша орташа мәні	<b>4,69</b>	<b>79,7%</b>	<b>4,57</b>	<b>72,8%</b>		

Өңірлер бөлінісінде қанағаттанудың ең төмен деңгейін Ақтөбе облысының (орташа балл – 4,17), Қызылорда облысының (орташа балл – 4,30), Шымкент қаласының (орташа балл – 4,35) өкілдері көрсетті, ал қанағаттану деңгейі бойынша ең жоғары орташа балл Атырау облысында (орташа балл - 4,96), Жамбыл облысында (орташа балл - 4,90), Солтүстік Қазақстан облысында (орташа балл-4,83) байқалады.

ХҚКО-ға (менеджерге, өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына) жүгінген кезде қанағаттану деңгейі (79,7%, орташа балл-4,69) «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы өз бетінше онлайн берген кезде (72,8%, орташа балл-4,57) қарағанда жоғары.

ХҚКО-да менеджерден қызмет алу кезінде ең төмен баллдар «Кері байланыс» (4,33) және «қызметкерлер» (4,63) критерийлері бойынша қойылды. Осылайша, респонденттер шағымдану бойынша қабылданған шараларға (4,25), қызметкерлердің құзыреттілігіне (4,57), қызметкерлердің жеделдігіне (4,60) қанағаттанбаушылықтарын білдірді. Ең жоғары бағалар «шығындар» (4,80) және «Ақпарат және коммуникациялар» (4,84) критерийлері, сондай-ақ қосымша бейресми шығындардың болмауы (4,97), құжаттарды толтыру, қарым-қатынас үшін қазақ және орыс тілдерін таңдау (4,94) сияқты көрсеткіштер бойынша алынды.

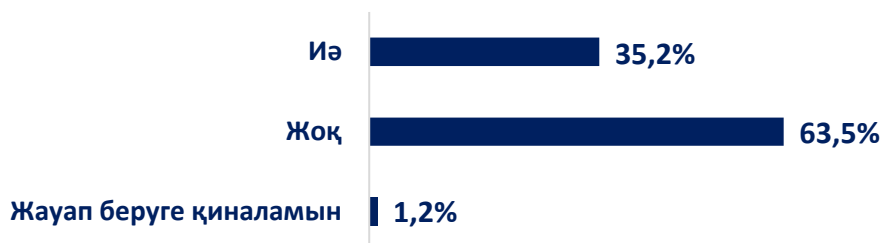
Онлайн қызметті алу кезінде ең төмен баллдар «виртуалды ассистент» (орташа балл - 4,12), «қолжетімділік пен ыңғайлылық» (орташа балл – 4,39) өлшемшарттары бойынша байқалады. Осылайша, ең төменгі балл респонденттердің виртуалдық ассистент жұмысының толықтығы мен жылдамдығына (4,09) қанағаттанбауына, электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелудің қарапайымдылығына – 4,15, электрондық қызметті алу үшін порталға (онлайн-алаңға) қажетті/талап етілетін құжаттарды жүктеу қиындықтарына байланысты – 4,26 қалыптасты. Ең жоғары бағалар «шығындар» (4,92), «нәтиже» (4,80) критерийлері бойынша, сондай-ақ порталда қазақ/орыс тілінде ақпараттың болуы – 4,85, қызметті (байланыс, пара) алуға қосымша, бейресми шығындардың болмауы-5,00 сияқты көрсеткіштер бойынша алынды.

Сұралғандардың 1,2%-ы қызметті алу үшін жеке байланыстар мен таныстарды пайдаланғанын растады, ал 98,8%-ы осы қызметті алу үшін бейресми сыйақы (пара) берілмегенін атап өтті.

#### *Кері байланыс, шағымдану*

Қызмет алу процесінде туындаған проблемалар, қиындықтар кезінде шағым беру туралы сұраққа респонденттердің 3,2%-ы оң жауап берді, бұл ретте респонденттердің 2%-ы шағымды ауызша нысанда, 1,2%-ы жазбаша нысанда ресімдеді. Респонденттердің 1,2%-ы ЭҮП-ке, 0,8%-ы мемлекеттік органның кеңсесіне жүгінді немесе шағымдар мен ұсыныстар кітабына пікір қалдырды. Шағым жолдаған респонденттердің 62,5% жауап алды.

#### *Колл-орталық:*



400-диаграмма.

Колл-орталыққа жүгіну

Сұралғандардың 35,2%-ы колл-орталыққа жүгінгендерін растады, 1414, 1411 Бірыңғай байланыс орталығының жұмысы бойынша қызметті алушылардың қанағаттану деңгейі төмен, бұл ретте 1411 колл-орталығының қанағаттану деңгейі 1414 Бірыңғай байланыс орталығына қарағанда төмен. 1411 Бірыңғай байланыс

орталығы бойынша қоңырау шалу жылдамдығы (2,00), сондай-ақ сыпайылық және оператордың мәселені шешуге көмектесуге дайындығы (3,00) бойынша ең төмен балл байқалады.

**175-кесте. 1414 және 1411 Бірыңғай байланыс орталығының жұмыс сапасын бағалау**

Колл-орталық	Колл-орталықтың жұмысын бағалау параметрлері	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1414	Қоңырау шалу жылдамдығы	3,56	40,2%	4,04	53,2%
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	4,17	57,3%		
	Сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	4,39	62,2%		
1411	Қоңырау шалу жылдамдығы	2,00	0,0%	3,00	0,0%
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	4,00	0,0%		
	Сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	3,00	0,0%		

Көрсетілетін қызметті алушының түсініктемелері арасында мемлекеттік қызметті алу процесінде 14,3% жағдайда мынадай қиындықтар туындағанын атап өтті:

- Ақпаратты ұзақ күту керек, күту уақыты ұзақ, құжаттарды ұзақ күту керек (2,0%);
- Колл-орталығы қоңырауларға жауап бермейді, қоңырау шалу өте қиын (1,6%);
- Мамандардың жұмыс сапасын арттыру: сауаттылық, сыпайылық, құзыреттілік, жеделділік (1,6%);
- 1414 байланыс орталығында қызметкерлер біліксіз, ештеңе білмейді (0,8%);
- Интернет мәселелері (0,8%);
- Құжаттармен проблемалар болды (0,8%);
- Бюрократия, көптеген құжаттар сұралады (0,8%);
- Көп жүруге тура келді (0,8%);
- Сайттағы проблемалар: іркіліп қалу, кіру мүмкін емес, техникалық ақаулар (0,4%);
- Кезекті брондау, қызметкерлердің кеңесі ұнамады (0,4%).

**176-кесте. Қызмет көрсетушілер бөлінісінде мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау**

Қызмет көрсетуші	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
Облыстардың, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың, аудандық маңызы бар қалалардың ЖАО	4,75	81,1%
«Электрондық үкімет» порталы	4,41	64,2%
«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ	4,71	81,0%

Қызмет көрсетушілер арасында бағаларды бөлу кезінде ХҚКО–да мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттанудың жоғары деңгейі байқалады –орташа балл 4,71 және қанағаттану деңгейі 81%, сондай-ақ халық қызметпен қамтамасыз ету үшін өңірлердің ЖАО-ның атқарған жұмысы жоғары бағаланды -орташа балл 4,75 және

қанағаттану деңгейі 81,1%. Ал қызметті онлайн алу кезінде порталдың мүмкіндігі мен сервисі төмен бағаланды – орташа балл 4,41 және қанағаттану деңгейі 64,2%.

**177-кесте. Мемлекеттік қызметті көрсету сапасын бағалауды өңірлер бойынша бөлу**

<b>Өңір</b>	<b>Орташа балл</b>	<b>%</b>
Ақмола облысы	4,78	81,1%
Ақтөбе облысы	4,15	49,9%
Алматы облысы	4,76	87,8%
Атырау облысы	4,98	98,9%
Шығыс-Қазақстан облысы	4,73	82,4%
Жамбыл облысы	4,95	94,9%
Батыс-Қазақстан облысы	4,55	67,8%
Қарағанды облысы	4,77	83,7%
Қостанай облысы	4,54	75,2%
Қызылорда облысы	4,24	65,1%
Маңғыстау облысы	4,78	80,9%
Павлодар облысы	4,79	83,4%
Солтүстік-Қазақстан облысы	4,8	85,0%
Түркістан облысы	4,75	90,1%
Нұр-Сұлтан қ.	4,4	66,6%
Алматы қ.	4,53	62,0%
Шымкент қ.	4,39	56,4%

Атырау облысының ЖАО осы қызметті көрсету сапасының неғұрлым жоғары бағасын алды, Ақтөбе облысынан сұралғандар мемлекеттік қызметті көрсету сапасына аз дәрежеде қанағаттанды.

**Мемлекеттік қызметтің сапасын жақсарту бойынша ұсынымдар:**

**1414ыңғай байланыс орталығы**

- 1) 1414 нөмірі бойынша қоңырау шалу мүмкіндігі мен жылдамдығын жақсарту (желіде күту уақыты) ;
- 2) 1414 Бірыңғай байланыс орталығы операторларының біліктілігі мен құзыреттілігін арттыру бойынша тұрақты жұмыс жүргізу

**«Электрондық үкіметтің» веб-порталы**

- 1) Виртуалды ассистенттің жұмысын жақсарту, атап айтқанда, виртуалды ассистентке жүгінген кезде қызмет алушы алынатын қызмет бетінде орналасқан қызметтің санаты бойынша ақпарат сұрату;
- 2) Нақты мемлекеттік қызметті алу үшін сайтты пайдалану бейнероликтерін жүктеу.

**Уәкілетті мемлекеттік орган**

- 1) Қызмет көрсету мерзімін қысқарту мақсатында ішкі бизнес-процестерді автоматтандыру бойынша тұрақты жұмыс жүргізу.

## 2.59 Мүгедектерді сурдо-тифлотехникалық және міндетті гигиеналық құралдармен қамтамасыз ету

**Мемлекеттік қызмет атауы:** 705003 «Мүгедектерді сурдо-тифлотехникалық және міндетті гигиеналық құралдармен қамтамасыз ету».

Қызмет коды: L11.

**Жауапты мемлекеттік орган:** «Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі» ММ.

**Қызмет берушінің атауы:** Облыстардың, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандардың және облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдары

**Мемлекеттік қызмет стандарты:** 31.05.2020 ж. № 205. <http://zan.gov.kz/client/#!/doc/143427/rus/3086>

**Қызметті көрсету нысаны:** Қағаз және (немесе) электрондық түрде.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру:

1) «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» коммерциялық емес акционерлік қоғамы (бұдан әрі-Мемлекеттік корпорация) арқылы;

2) Нұр-сұлтан қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік қорғау басқармасы, Алматы қаласының әлеуметтік әл – ауқат басқармасы, Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік қорғау басқармасы (бұдан әрі-қалалық басқармалар), тұрғылықты жері бойынша қалалық, аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімдері (бұдан әрі-жұмыспен қамту бөлімдері) арқылы;

3) проактивті қызмет арқылы жүзеге асырылады.

**Қызмет алушылар:** жеке тұлғалар.

**Құны:** қызмет тегін көрсетіледі.

### Қоғамдық мониторинг нәтижелері

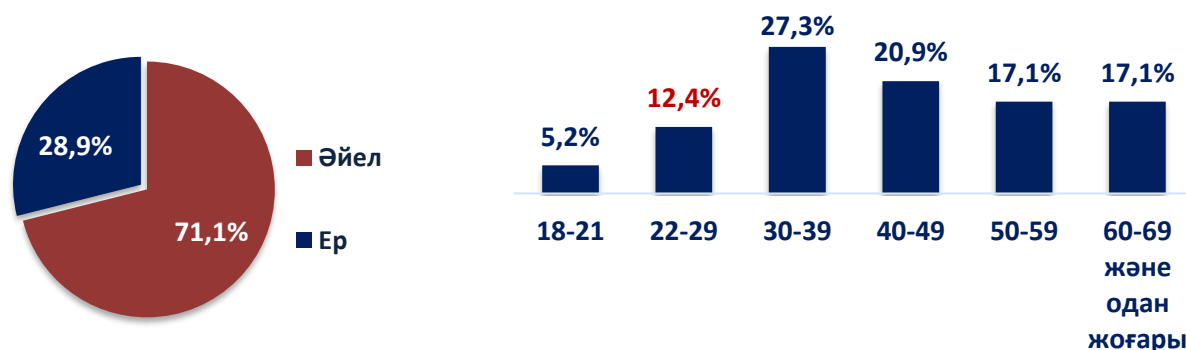
#### Қызметті алушының әлеуметтік-демографиялық портреті

«Мүгедектерді сурдо-тифлотехникалық және міндетті гигиеналық құралдармен қамтамасыз ету» мемлекеттік қызметті алушылардан жаппай сауалнамаға Қазақстан Республикасының барлық облыстары мен республикалық маңызы бар қалаларынан және Нұр-Сұлтан қаласынан 363 қызмет алушы (100%) қатысты.

Респонденттердің 71,1% - әйелдер, 28,9%-ы - ерлер. Қызметке негізінен 30-дан 49 жасқа дейінгі (48,2%) жас тобының өкілдері жүгінген. 50-ден 69 жасқа дейінгі және одан жоғары жас тобының өкілдері (34,2%), 22-29 жастағы адамдар (12,4%) мемлекеттік қызметті алуға сирек жүгінген. Іс жүзінде 18-21 жастағы адамдар (5,2%) бұл қызметті пайдаланбаған.

Респонденттер арасында жергілікті жердің түрі бойынша ауыл халқы 33,6%-ды, қала халқы – 32,8%-ды, республикалық маңызы бар қалалардың тұрғындары (Алматы, Шымкент қалалары) - 17,6%-ды және Астана тұрғындары-16,0%-ды құрады.

Осылайша, қызметке негізінен 40 жастан асқан әйелдер жүгінеді.





Қызметке жүгінген кезде респонденттер қазақ (53,2%) және орыс тілдерін (46,8%) пайдаланды.

Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі: **81,8%**

Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау (орташа балл): **4,72 балл**

Мемлекеттік қызметтер рейтингіндегі орны: **12**

**178-кесте. Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау критерийлері**

БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ	Қызмет ХҚКО-да менеджерден алынды		Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы	Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі
	орташа балл	қанағаттану деңгейі		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР / ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	4,77	85,7%	<b>4,81</b>	<b>87,2%</b>
ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҮЙ-БІТІМДІЛІК	4,80	84,5%		
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	4,82	86,3%		
РӘСІМ	4,83	90,1%		
МЕРЗІМДЕР	4,72	83,6%		
ШЫҒЫНДАР	4,82	80,4%		
НӘТИЖЕ	5,00	100,0%		
Алу нысаны бойынша орташа мәні	<b>4,81</b>	<b>87,2%</b>		

ХҚКО-ға (менеджерге, өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына) жүгінген кезде қанағаттану деңгейі (87,2%, орташа балл-4,81) «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы өз бетінше онлайн берген кездегіге (76,4%, орташа балл-4,62) қарағанда жоғары.

ХҚКО-да менеджерден қызмет алу кезінде ең төменгі баллдар «мерзімдер» (4,72) және «нәтиже» (4,75) критерийлері бойынша байқалады. Жоғарыда аталған критерийлер бойынша респонденттер күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезек (4,67) және көрсетілген қызмет нәтижелеріне (4,75) қанағаттанбайтындықтарын білдірді. Ең жоғары бағалар «Кері байланыс» (5,00) және «рәсім» (4,89) критерийлері бойынша алынды. «Мүгедектерді сурдо-тифлотехникалық және міндетті гигиеналық құралдармен қамтамасыз ету» мемлекеттік қызметін бағалаудың барлық критерийлері бойынша орташа балл 4,72 баллдан төмен болмағанын атап өткен жөн.

Онлайн қызметті алу кезінде ең төмен баллдар «виртуалды ассистент» (4,15), «Ақпарат және коммуникация» (4,61) өлшемшарттары бойынша байқалады. Осылайша, ең төменгі балл респонденттердің виртуалды ассистентті пайдалану ыңғайлылығына (4,11), жіберілген өтінімге жауаптың толықтығына (4,22), жіберілген өтінімге жауаптың жылдамдығына (4,11) және порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулықтың түсініктілігіне қанағаттанбауына байланысты белгіленді. Ең жоғары бағалар «шығындар» критерийі бойынша алынды (4,97). Айта кету керек, «шығындар» критерийінен басқа критерийлердің бірде-біреуі 4,69 баллдан аспады.

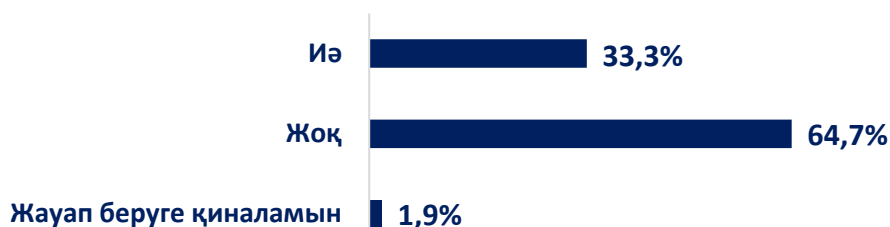


Сұралғандардың 1,4%-ы қызметті алу үшін жеке байланыстар мен таныстарды қолданғанын растады және осы қызметті алу үшін бейресми сыйақы (пара) берілмегенін атап өтті.

*Кері байланыс, шағымдану*

Қызмет алу процесінде туындаған проблемалар, қиындықтар кезінде шағым беру туралы сұраққа респонденттердің 3,4%-ы оң жауап берді, респонденттердің 2,8%-ы шағымды ауызша нысанда, 0,6%-ы жазбаша нысанда ресімдеді.

*Колл-орталық:*



404-диаграмма. Колл-орталыққа жүгіну

Қызметтерді пайдаланғандардың 96,7%-ы колл-орталыққа 1414 нөмірі бойынша жүгінген, 0,6%-ының қайда жүгінгендері есінде жоқ, 0,3%-ы көрсетілетін қызметті берушінің стационарлық телефон нөмірлеріне, 0,3%-ы 1411 нөміріне жүгінген.

Қоңырау шалу жылдамдығы (3,95), сондай-ақ оператор консультациясының құзыреттілігі (4,60) бөлігінде 1414 Бірыңғай байланыс орталығы бойынша ең төмен баллдар байқалады.

**179-кесте. 1414 және 1411 Бірыңғай байланыс орталығының жұмыс сапасын бағалау**

Колл-орталық	Колл-орталықтың жұмысын бағалау параметрлері	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1414	Қоңырау шалу жылдамдығы	3,95	44,4%	4,44	61,5%
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	4,60	65,8%		
	Сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	4,76	74,4%		
1411	Қоңырау шалу жылдамдығы	5,00	100,0%	5,00	100,0%
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	5,00	100,0%		
	Сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	5,00	100,0%		

Түсініктемелер арасында көрсетілетін қызметті алушылар мемлекеттік қызметті алу процесінде 17% жағдайда мынадай қиындықтар туындағанын атап өтті:

- Төлем мәселесі, ыңғайсыз төлем әдісі (0,3%);



- Ақпаратты ұзақ күту керек, күту уақыты ұзақ, құжаттарды ұзақ күтудемін (1,7%);
- Сайттағы проблемалар: іркіліп қалу, кіру мүмкін емес, техникалық ақаулар (0,3%);
- Байланыс орталығы қоңырауларға жауап бермейді, қоңырау шалу өте қиын (0,8%);
- Халық ақпаратты білмейді (0,3%);
- Кезек болды (1,9%);
- Жауап алу қиын (0,3%);
- ЭЦҚ алу қиын (0,3%);
- Мамандардың жұмыс сапасын арттыру: сауаттылық, сыпайылық, құзыреттілік, жеделділік (2,8%);
- Құжатты алған жоқпын. Бірінші реттен ала алмадым. Қызмет әлі өңделуде (0,3%)
- Қызметті табу түсініксіз және қиын (0,3%);
- Электронды түрде түсініксіз болды (0,3%);
- Техникалық ақаулар (0,3%);
- Қызметті онлайн алуды автоматтандыру (0,3%)
- Кері байланыс жоқ (0,3%)
- Мемлекеттік қызметті алудан бас тартылды (0,6%);
- Көп жүруге тура келді (1,1%);
- Ұнамады (0,8%);
- Жауап беруге қиналамын (3,0%).

**180-кесте. Қызмет көрсетушілер бөлінісінде мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау**

Қызмет көрсетуші	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
Облыстардың, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың, аудандық маңызы бар қалалардың ЖАО	4,81	85,9%
«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ	4,81	87,5%

Қызмет көрсетушілер арасында бағаларды бөлу кезінде мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттанудың іс жүзінде бірдей жоғары деңгейі байқалады, мысалы, мемлекеттік корпорацияда қызмет алу кезінде орташа балл 4,81-ге тең және қанағаттану деңгейі 87,5%-ға тең, өңірлердің ЖАО-да атқарылған жұмысты бағалау ұқсас орташа балды, қанағаттану деңгейі сәл төмен-85,9%-ды құрады.

**181-кесте. Мемлекеттік қызметті көрсету сапасын бағалауды өңірлер бойынша бөлу**

Өңір	Орташа балл	%
Ақмола облысы	4,89	86,9%
Ақтөбе облысы	4,85	88,1%
Алматы облысы	4,93	90,5%
Атырау облысы	4,82	86,2%
Шығыс-Қазақстан облысы	4,84	82,7%
Жамбыл облысы	4,94	92,5%
Батыс-Қазақстан облысы	4,76	82,2%
Қарағанды облысы	4,91	88,9%

<b>Өңір</b>	Орташа балл	%
Қостанай облысы	4,85	88,9%
Қызылорда облысы	4,82	88,8%
Маңғыстау облысы	4,79	86,6%
Павлодар облысы	4,94	91,7%
Солтүстік-Қазақстан облысы	4,85	85,7%
Түркістан облысы	4,86	90,8%
Нұр-Сұлтан қ.	4,67	82,8%
Алматы қ.	4,85	87,3%
Шымкент қ.	4,65	80,4%

Жамбыл облысының ЖАО аталған қызмет көрсету сапасының неғұрлым жоғары бағасын алды, Шымкент қаласынан сұралғандар Мемлекеттік қызметтің сапасына аз дәрежеде қанағаттанды.

### **Мемлекеттік қызметтің сапасын жақсарту бойынша ұсынымдар:**

#### **1414ыңғай байланыс орталығы**

- 1) 1414 нөмірі бойынша қоңырау шалу мүмкіндігі мен жылдамдығын жақсарту (желіде күту уақыты);
- 2) 1414 Бірыңғай байланыс орталығы операторларының біліктілігі мен құзыреттілігін арттыру бойынша тұрақты жұмыс жүргізу.

#### **Уәкілетті мемлекеттік орган**

- 1) Қызмет көрсету мерзімін қысқарту мақсатында ішкі бизнес-процестерді автоматтандыру бойынша тұрақты жұмыс жүргізу.

## 2.60 Мүгедектерді санаторий-курорттық емдеумен қамтамасыз ету

**Мемлекеттік қызмет атауы:** 705006 «Мүгедектерді санаторий-курорттық емдеумен қамтамасыз ету».  
Қызмет коды: L12.

**Жауапты мемлекеттік орган:** «Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі» ММ.

**Қызмет берушінің атауы:** Облыстардың, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандардың және облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдары

**Мемлекеттік қызмет стандарты:** 31.05.2020 ж. № 205. <http://zan.gov.kz/client/#!/doc/143427/rus/3086>

**Қызметті көрсету нысаны:** Қағаз түрінде және (немесе) электрондық түрде.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру:

- 1) «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» арқылы;
- 2) Нұр-сұлтан қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік қорғау басқармасы, Алматы қаласының әлеуметтік әл – ауқат басқармасы, Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік қорғау басқармасы (бұдан әрі-қалалық басқармалар), тұрғылықты жері бойынша қалалық, аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімдері (бұдан әрі-жұмыспен қамту бөлімдері) арқылы;
- 3) проактивті қызмет арқылы жүзеге асырылады.

**Қызмет алушылар:** жеке тұлғалар.

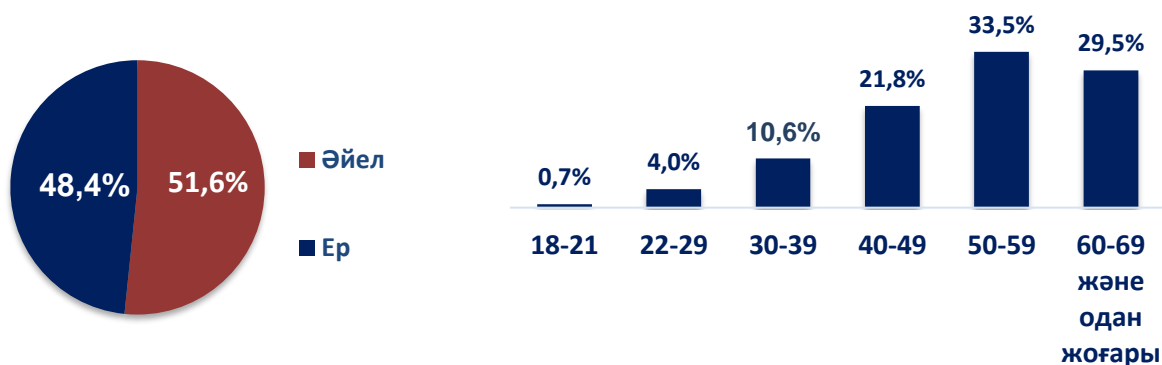
**Құны:** қызмет тегін көрсетіледі.

### Қоғамдық мониторинг нәтижелері

#### Қызметті алушының әлеуметтік-демографиялық портреті

«Мүгедектерді санаторий-курорттық емдеумен қамтамасыз ету» мемлекеттік қызметін алушылармен жүргізілген жаппай сауалнамаға 275 қызмет алушы қатысты (100%). Респонденттердің 51,6%-ы әйелдер, 48,4%-ы ерлер. Қызметке негізінен 50-ден 59 жасқа дейінгі (33,5%) және 60-69 жас және одан жоғары (29,5%) жас тобының өкілдері жүгінген. 40-тан 49 жасқа дейінгі жас тобының өкілдері (21,8%) сиректеу, 30-39 жастағы адамдар (10,6%) мемлекеттік қызметті алуға аз өтініш білдірді. 22-29 (4%) және 18-21 (0,7%) жастағы адамдар іс жүзінде қызметке жүгінбеген.

Осылайша, қызметке негізінен 40 жастан асқан ерлер мен әйелдер жүгінеді.



405-диаграмма. Респонденттің жынысы

406-диаграмма. Респонденттің жасы



Қызметке респонденттер қазақ тілінде де (58%) және орыс тілінде де (42%) жүгінді.

**Қызметті алушылардан жаппай сұрау нәтижесіндегі мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың негізгі көрсеткіштері:**

Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі: **82,6%**

Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау (орташа балл): **4,79 балл**

Мемлекеттік қызметтер рейтингіндегі орны: **5**

**182-кесте. Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау критерийлері**

БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ	Қызмет ХҚКО-да менеджерден, оның ішінде өзіне-өзі қызмет көрсету аймағынан алынды		Қызмет өз бетінше, онлайн, порталда алынды		Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы	Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі
	орташа балл	қанағаттану деңгейі	орташа балл	қанағаттану деңгейі		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР / ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	4,78	87,6%	5,00	88,9%	<b>4,79</b>	<b>82,6%</b>
ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	4,80	86,5%	4,70	70,0%		
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	4,83	87,1%	4,60	69,3%		
РӘСІМ	4,85	89,5%	4,69	73,3%		
МЕРЗІМДЕР	4,73	83,8%	4,93	86,7%		
ШЫҒЫНДАР	4,81	83,1%	4,90	93,3%		
КЕРІ БАЙЛАНЫС	4,75	83,4%				
НӘТИЖЕ	4,77	86,2%	4,67	73,3%		
Алу нысаны бойынша орташа мәні	<b>4,79</b>	<b>85,9%</b>	<b>4,78</b>	<b>79,3%</b>		

ХҚКО-ға (менеджерге, өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына) жүгінген кезде қанағаттану деңгейі (85,9%, орташа балл-4,78) «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы өз бетінше онлайн берген кездегіге қарағанда (79,3%, орташа балл-4,78) сәл жоғары.

ХҚКО-да менеджерден қызмет алу кезінде ең төменгі баллдар «мерзімдер» (4,73) және «кері байланыс» (4,75) критерийлері бойынша байқалды. Жоғарыда аталған критерийлер бойынша респонденттер қызмет алу үшін қажетті мерзім (4,72) және шағымға жауап беру мерзімі (4,50) бөлігінде қанағаттанбаушылықтарын білдірді. Ең жоғары бағалар «рәсім» (4,85) және «Ақпарат және коммуникация» (4,83) критерийлері бойынша алынды. «Мүгедектерді санаторий-курорттық емдеумен қамтамасыз ету» мемлекеттік қызметін бағалаудың барлық критерийлері бойынша орташа балл 4,73 балдан төмен болмағанын атап өткен жөн.

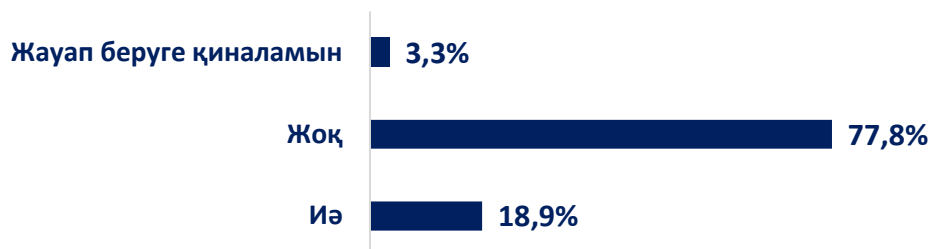
Қызметті онлайн алу кезінде ең төмен баллдар «Ақпарат және коммуникация» (4,60) және «нәтиже» (4,67%) критерийлері бойынша байқалады. Осылайша, ең төмен балл респонденттердің порталда (онлайн-алаңда) қызығушылық танытқан қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығына (4,29), қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша порталдағы (онлайн-алаңда) ақпараттың өзектілігіне және түсініктілігіне (4,57) байланысты белгіленді. Респонденттердің ең қанағаттанарлық критерийлерінің ішінен «виртуалды ассистентті» атап өткен жөн.

Сұралғандардың 1,5%-ы қызметті алу үшін жеке байланыстар мен таныстарды қолданғанын растады, сондай-ақ осы қызметті алу үшін бейресми сыйақы (пара) берілмегенін атап өтті.

*Кері байланыс, шағымдану*

Қызмет алу процесінде туындаған проблемалар, қиындықтар кезінде шағыммен жүгіну туралы сұраққа респонденттердің 3,3%-ы оң жауап берді. Респонденттердің 2,6%-ы шағымды ауызша нысанда, 0,7%-ы жазбаша нысанда ресімдеді.

Колл-орталық:



408-диаграмма. Колл-орталыққа жүгіну

Колл-орталықтың қызметтерін пайдаланғандардың 88,5%-ы 1414 нөмірі бойынша өтініш білдірді, 7,7%-ы қайда жүгінгендерін есіне түсіре алмады, 3,9%-ы 1411 нөміріне қоңырау шалды.

Қоңырау шалу жылдамдығы (4,03), сондай-ақ оператор консультациясының құзыреттілігі (4,57) бөлігінде 1414 Бірыңғай байланыс орталығы бойынша ең төмен баллдар байқалады.

183-кесте. 1414 және 1411 Бірыңғай байланыс орталығының жұмыс сапасын бағалау

Колл-орталық	Колл-орталықтың жұмысын бағалау параметрлері	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1414	Қоңырау шалу жылдамдығы	4,03	37,0%	4,42	52,2%
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	4,57	58,7%		
	Сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	4,66	60,9%		
1411	Қоңырау шалу жылдамдығы	4,00	50,0%	4,50	66,7%
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	4,50	50,0%		
	Сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	5,00	100,0%		

Көрсетілетін қызметті алушының түсініктемелері арасында мемлекеттік қызметті алу процесінде 14,5% жағдайда мынадай қиындықтар туындағанын атап өтті:

- Демалыс аймағы, күту алаңы үшін орынды кеңейту, күту аймағын жақсарту (1,1%);
- Үлкен кезек, ұзақ жұмыс істейді (1,1%);

- Автотұрақтарды ұлғайту (4,4%);
- Сауатты қызметкерлер санын көбейту (0,7%);
- Қашықтықтан алуға болатын қызметтердің санын көбейту (0,7%);
- Ғимараттар санын көбейту, халыққа қызмет көрсету орталықтарын ашу (0,7%)
- Ғимарат қолайсыз, алыс орналасқан (1,8%);
- Ыңғайсыз жұмыс уақыты. 7:00-ден 22:00-ге дейін жұмыс уақытын жасау (0,7%)
- Мамандардың сауаттылығын арттыру (0,4%);
- Интернет тез жұмыс істеуі үшін Wi-Fi қажет (0,4%)
- Онлайн режимінде алуға болатындай ету керек (0,7%);
- Аяқталмаған база (0,4%)
- Санитарлық торапты жақсарту (0,4%)
- Қызмет көрсету сапасын жақсарту (0,7%)

**184-кесте. Қызмет көрсетушілер бөлінісінде мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау**

Қызмет көрсетуші	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
Облыстардың, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың, аудандық маңызы бар қалалардың ЖАО	4,75	82,3%
«Электрондық үкімет» порталы	4,73	73,8%
«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ	4,79	85,7%

Жауапкершілік аймағына байланысты қызмет көрсетушілер арасында бағаларды бөлу кезінде қызмет көрсетудің ең жоғары орташа балын мемлекеттік корпорация алады – 4,79 балл және қанағаттану деңгейі 85,7%, сондай-ақ халыққа қызмет көрсетуді қамтамасыз ету бойынша ЖАО қызметі жоғары бағаланды- орташа балл 4,75 және қанағаттану деңгейі 82,3%. Портал арқылы онлайн қызмет алу мүмкіндігі төмен бағаланды –орташа балл 4,73, қанағаттану деңгейі 73,8%.

**185-кесте. Мемлекеттік қызметті көрсету сапасын бағалауды өңірлер бойынша бөлу**

Өңір	Орташа балл	%
Ақмола облысы	4,83	88,2%
Ақтөбе облысы	4,53	71,4%
Алматы облысы	4,96	98,4%
Атырау облысы	4,89	85,3%
Шығыс-Қазақстан облысы	4,32	62,7%
Жамбыл облысы	4,98	97,1%
Батыс-Қазақстан облысы	4,99	98,4%
Қарағанды облысы	4,98	94,8%
Қостанай облысы	4,80	86,7%
Қызылорда облысы	4,77	85,1%
Маңғыстау облысы	4,93	94,4%
Павлодар облысы	4,91	88,0%
Солтүстік-Қазақстан облысы	5,00	67,1%
Түркістан облысы	4,80	83,1%
Нұр-Сұлтан қ.	4,76	81,2%
Алматы қ.	4,83	88,5%
Шымкент қ.	4,57	68,7%

Осы қызметті көрсету сапасының неғұрлым жоғары бағасын Солтүстік Қазақстан облысының ЖАО алды, Шығыс Қазақстан облысынан сұралғандар мемлекеттік қызметті көрсету сапасына аз дәрежеде қанағаттанды.

### **Мемлекеттік қызметтің сапасын жақсарту бойынша ұсынымдар:**

#### **1414 Бірыңғай байланыс орталығы**

- 1) 1414 нөмірі бойынша қоңырау шалу мүмкіндігі мен жылдамдығын жақсарту (желіде күту уақыты) ;
- 2) 1414 Бірыңғай байланыс орталығы операторларының біліктілігі мен құзыреттілігін арттыру бойынша тұрақты жұмыс жүргізу.

#### **«Электрондық үкіметтің» веб-порталы**

1. Виртуалды ассистенттің жұмысын жақсарту, атап айтқанда, виртуалды ассистентке жүгінген кезде қызмет алушы алынатын қызмет бетінде орналасқан қызметтің санаты бойынша ақпарат сұрату;
2. Нақты мемлекеттік қызметті алу үшін сайтты пайдалану бейнероликтерін жүктеу.

#### **Уәкілетті мемлекеттік орган**

1. Қызмет көрсету мерзімін қысқарту мақсатында ішкі бизнес-процестерді автоматтандыру бойынша тұрақты жұмыс жүргізу.

## 2.61 Азаматтардың жекелеген санаттарына дәрілік заттарды, мамандандырылған емдік өнімдерді, медициналық мақсаттағы бұйымдарды беру

**Мемлекеттік қызмет атауы:** 601012 «Азаматтардың жекелеген санаттарына дәрілік заттарды, мамандандырылған емдік өнімдерді, медициналық мақсаттағы бұйымдарды беру».

Қызмет коды: L13.

**Жауапты мемлекеттік орган:** «Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрлігі» ММ.

**Мемлекеттік қызмет стандарты:** 27.10.2015ж. №12199.

[https://egov.kz/cms/ru/services/pharmaceutics/pass710\\_mz](https://egov.kz/cms/ru/services/pharmaceutics/pass710_mz)

**Қызметті көрсету нысаны:** Қағаз түрінде /электронды түрде.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру: Денсаулық сақтау субъектілері, «электрондық үкіметтің» веб-порталы арқылы жүзеге асырылады.

**Қызмет алушылар:** жеке тұлғалар.

**Құны:** қызмет тегін көрсетіледі.

### Қоғамдық мониторинг нәтижелері

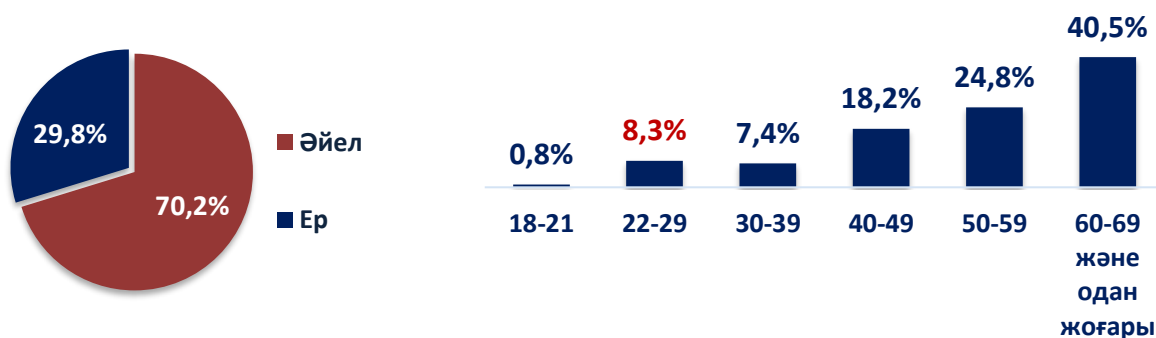
#### Қызметті алушының әлеуметтік-демографиялық портреті

«Азаматтардың жекелеген санаттарына дәрілік заттарды, мамандандырылған емдік өнімдерді, медициналық мақсаттағы бұйымдарды беру» мемлекеттік қызметін алушылардан жаппай сауалнамаға 121 қызметті алушы (100%) қатысты. Респонденттердің 70,2%-ы әйелдер, 29,8%-ы ерлер.

Қызметке негізінен 60-тан 69 жасқа дейінгі және одан жоғары (40,5%), 50-ден 59 жасқа дейінгі (24,8%) жас тобының өкілдері жүгінді. 40-тан 49 жасқа дейінгі (18,2%) жас тобының өкілдері, 30-39 жастағы (7,4%), 22-29 жастағы (8,3%) тұлғалар мемлекеттік қызметті алу үшін аз жүгінген. Іс жүзінде 18-21 жастағы адамдар (0,8%) қызметке жүгінбеді.

Жергілікті жердің түрі бойынша респонденттердің арасында қала тұрғындары басым болды (70%), ауылдық жердің өкілдері 12%, республикалық маңызы бар қалалардың өкілдері 18% құрады.

Осылайша, қызметке негізінен 40 жастан асқан әйелдер жүгінеді. Гендерлік белгісі бойынша сұралғандардың әйел жынысына қатысты үлесінің жоғары болуы, болжам бойынша, адам ауруға неғұрлым бейім болатын егде жастағы әйелдердің көп үлесімен түсіндіріледі.



409-диаграмма. Респонденттің жынысы

410-диаграмма. Респонденттің жасы





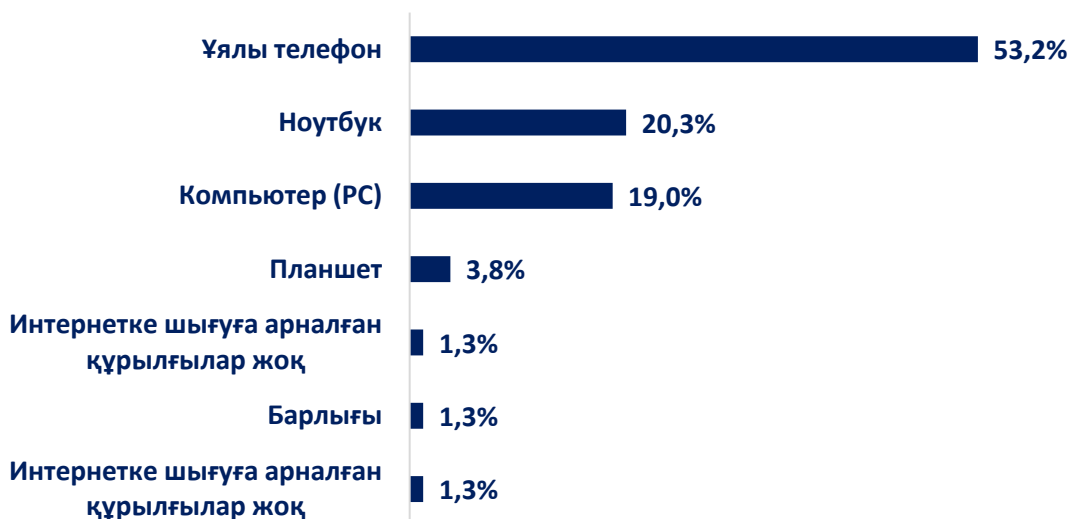
Сондай-ақ, респонденттердің сыныптамасы заңды, азаматтық (тіркеу мәртебесі), сондай-ақ көрсетілетін қызметке (оның ішінде көрсетілетін қызметті берушінің ғимаратына) қол жеткізудің қосымша қажеттіліктерін ескергенін атап өткен жөн. Қызмет тек жеке тұлғаларға арналған. Қызмет алу үшін респонденттер қазақ тілін де (33%) және орыс тілін де (67%) пайдаланды.

Респонденттердің 65%-ы үйде интернет байланысы бар екенін, 35% жағдайда интернет байланысы жоқ екенін атап өтті. Үйде интернет байланысы бар респонденттердің 49%-ы интернет жылдамдығын орташа, ал 22%-ы жоғары деп бағалайды. Респонденттердің 39,3%-ы интернетке шығу үшін жұмыс істеу үшін ноутбук немесе компьютер бар екенін, 53,2%-ы ұялы телефонды пайдаланғанын көрсетті. Осылайша, сұралғандардың басым бөлігінде қандай да бір мемлекеттік қызметті алу үшін интернетке өз бетінше шығу мүмкіндігі бар. Бұл ретте сұралғандардың тек 12%-ы ғана порталдағы, онлайн-алаңдағы электрондық нысандағы қызметті өз бетінше пайдаланды. Сұралған қызмет алушылардың 0,8%-ы тұратын елді мекенде мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігіне ие болмады.



412-диаграмма. Үйде интернет байланысының болуы

413-диаграмма. Интернет байланысының сапасы



414-диаграмма. Интернетке шығу (және электрондық қызметті алу) үшін қандай құрылғыны қолданасыз?

**Қызметті алушылардан жаппай сұрау нәтижесіндегі мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың негізгі көрсеткіштері:**

Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі: **85%**

Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау (орташа балл): **4,81 балл**

Мемлекеттік қызметтер рейтингіндегі орны: **2**

**186-кесте. Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау критерийлері**

БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ	Қызмет ХҚКО-да өзіне-өзі қызмет көрсету аймағынан алынды		Қызмет өз бетінше, онлайн, порталда алынды		Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы	Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі
	Орташа балл	%	Орташа балл	%		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР / ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	4,61	76,9%	4,83	83,3%	<b>4,81</b>	<b>85,0%</b>
ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҮЙІҒАЙЛЫЛЫҚ	4,77	81,9%	4,77	73,8%		
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	4,73	82,6%	4,93	91,4%		
РӘСІМ	4,89	86,0%	4,93	91,1%		
МЕРЗІМДЕР	4,63	78,0%	4,86	92,9%		
ШЫҒЫҒДАР	4,78	79,0%	4,85	89,3%		
КЕРІ БАЙЛАНЫС	5,00	100,0%				
НӘТИЖЕ	4,62	73,8%	4,93	92,9%		
Алу нысаны бойынша орташа мәні	<b>4,75</b>	<b>82,3%</b>	<b>4,87</b>	<b>87,8%</b>		

ХҚКО-ға өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына жүгінген кезде қанағаттану деңгейі (82,3%, орташа балл-4,75) «электрондық үкімет» веб–порталы арқылы өз бетінше онлайн берген кездегіге (87,8%, орташа балл-4,87) қарағанда төмен.

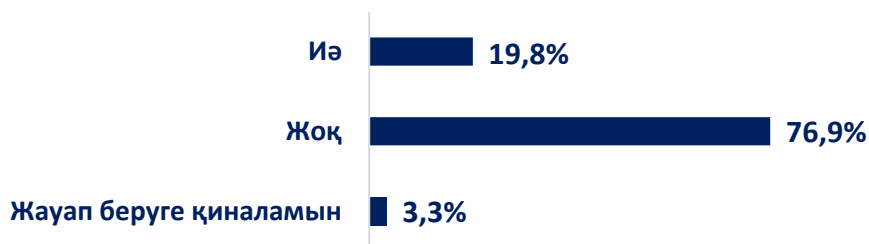
Қызметті онлайн алған кезде ең төмен баллдар «қолжетімділік және үйіҒайлылық» (орташа балл - 4,65), «виртуалды ассистент» (орташа балл – 4,77) критерийлері бойынша байқалады. Осылайша, ең төменгі балл респонденттердің электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелудің қарапайымдылығына қанағаттанбауына байланысты белгіленді (4,67). Ең жоғары бағалар «Ақпарат және коммуникация» (4,93), «рәсім» (4,93) және «нәтиже» (4,93) критерийлері бойынша алынды.

Сауалнамаға қатысқандардың ешқайсысы қызмет алу үшін жеке байланыстар мен таныстарды пайдаланғанын растамады, сонымен қатар бұл қызметті алу үшін бейресми сыйақы (пара) берілмегенін атап өтті.

*Кері байланыс, шағымдану*

Қызмет алу процесінде туындаған проблемалар, қиындықтар кезінде шағым беру туралы сұраққа респонденттердің 5%-ы оң жауап берді, респонденттердің 4%-ы шағымды ауызша нысанда, 1%-ы жазбаша нысанда ресімдеді. Респонденттердің 1%-ы виртуалды ассистент арқылы шағым жіберді, 1%-ы мемлекеттік органға, 1%-ы электрондық үкімет порталы арқылы жүгінді. Шағым жіберген респонденттердің тек 1/5 бөлігі ғана жауап алды.

*Колл-орталық*



415-диаграмма.

Колл-орталыққа жүгінуге қиналамын

Қызметтерді пайдаланғандардың 71%-ы колл-орталыққа 1414 нөмірі бойынша жүгінген, 13%-ы қайда жүгінгендері есінде жоқ, 8%-ы қызмет берушінің стационарлық телефон нөмірлеріне, 4%-ы 111 нөміріне, 4%-ы 1208 нөміріне жүгінген.

Қоңырау шалу жылдамдығы (3,31), сондай-ақ оператор консультациясының құзыреттілігі (4,31) бөлігінде 1414 Бірыңғай байланыс орталығы бойынша ең төмен баллдар байқалады.

**187-кесте. 1414 және 111 Бірыңғай байланыс орталығының жұмыс сапасын бағалау**

Колл-орталық	Колл-орталықтың жұмысын бағалау параметрлері	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1414	Қоңырау шалу жылдамдығы	3,31	17,6%	4,10	43,1%
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	4,31	47,1%		
	Сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	4,69	64,7%		
111	Қоңырау шалу жылдамдығы	5,00	100,0%	5,00	100,0%
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	5,00	100,0%		
	Сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	5,00	100,0%		

Түсініктемелер арасында көрсетілетін қызметті алушылар мемлекеттік қызметті алу процесінде 17% жағдайда мынадай қиындықтар туындағанын атап өтті:

- Ақпаратты ұзақ күту керек, күту уақыты ұзақ, құжаттарды ұзақ күту керек (2%);
- Сайттағы проблемалар: іркіліп қалады, кіру мүмкін емес, техникалық ақаулар (2%);
- Байланыс орталығы қоңырауларға жауап бермейді, қоңырау шалу өте қиын (2%);
- Кезек болды (1%);
- Брондау мәселелері (1%);
- Мамандардың жұмыс сапасын арттыру: сауаттылық, сыпайылық, құзыреттілік, жеделдік (2%);
- Электронды түрде түсініксіз болды (1%);
- Екі ай бойы МРТ аппараты жұмыс істемейді, УДЗ жоқ (1%);
- Жауап беруге қиналамын (4%);
- Қажетті дәрі-дәрмектерді бермейді (1%).

**188-кесте. Қызмет көрсетушілер бөлінісінде мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау**

Қызмет көрсетуші	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
Облыстардың, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың, аудандық маңызы бар қалалардың ЖАО (ҚР ДСМ)	4,81	85,9%
«Электрондық үкімет» порталы	4,85	83,2%
«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ	4,75	83,1%

Жауапкершілік аймағына байланысты қызмет көрсетушілер арасында бағалауды бөлу кезінде мемлекеттік қызметтің сапасының неғұрлым жоғары көрсеткіштері портал арқылы өз бетінше қызмет алу кезінде болды – орташа балл 4,85 және қанағаттану деңгейі 83,2%. Сондай-ақ, қызмет алушылар өңірлердің ЖАО атқарған жұмысына жоғары баға берді - орташа балл 4,81 және қанағаттану деңгейі 85,9%. Мемлекеттік корпорацияға өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына жүгінген кездегі көрсеткіштер біршама төмен - орташа балл 4,75 және қанағаттану деңгейі 83,1%.

**189-кесте. Мемлекеттік қызметті көрсету сапасын бағалауды өңірлер бойынша бөлу**

<b>Өңір</b>	Орташа балл	%
Ақмола облысы	4,87	92,2%
Ақтөбе облысы	4,70	75,7%
Атырау облысы	4,57	78,1%
Шығыс-Қазақстан облысы	4,83	84,2%
Жамбыл облысы	5,00	90,5%
Қарағанды облысы	4,62	69,7%
Қызылорда облысы	4,87	89,6%
Павлодар облысы	4,84	87,3%
Солтүстік-Қазақстан облысы	4,67	68,4%
Алматы қ.	4,89	88,4%
Шымкент қ.	4,88	45,0%

Жамбыл облысының ЖАО аталған қызмет көрсету сапасының ең жоғары бағасын алды, Қарағанды облысынан сұралғандар Мемлекеттік қызметтің сапасына аз дәрежеде қанағаттанды.

**Мемлекеттік қызметтің сапасын жақсарту бойынша ұсынымдар:**

**1415 Бірыңғай байланыс орталығы**

- 1) 1414 нөмірі бойынша қоңырау шалу мүмкіндігі мен жылдамдығын жақсарту (желіде күту уақыты);
- 2) 1414 Бірыңғай байланыс орталығы операторларының біліктілігі мен қызыреттілігін арттыру бойынша тұрақты жұмыс жүргізу.

**«Электрондық үкіметтің» веб-порталы**

1. Виртуалды ассистенттің жұмысын жақсарту, атап айтқанда, виртуалды ассистентке жүгінген кезде қызмет алушы алынатын қызмет бетінде орналасқан қызметтің санаты бойынша ақпарат сұрату;
2. Нақты мемлекеттік қызметті алу үшін сайтты пайдалану бейнероликтерін жүктеу.

**Уәкілетті мемлекеттік орган**

- 1) Порталда қызметті алу кезінде қызмет алушыларға кеңес беру мәселелері бойынша ББО-1414 қызметінің неғұрлым тиімді жұмысын ынталандыру.

## 2.62 Жедел медициналық көмек шақырту

**Мемлекеттік қызмет атауы:** 601009 «Жедел медициналық көмек шақырту».

Қызмет коды: L14.

**Жауапты мемлекеттік орган:** «Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрлігі» ММ.

Қызмет берушінің атауы: Денсаулық сақтау субъектілері

**Мемлекеттік қызмет стандарты:** 02.12.2020ж. №21713. <http://zan.gov.kz/client/#!/doc/149240/rus/344>

**Қызметті көрсету нысаны:** Қағаз түрінде /электронды түрде.

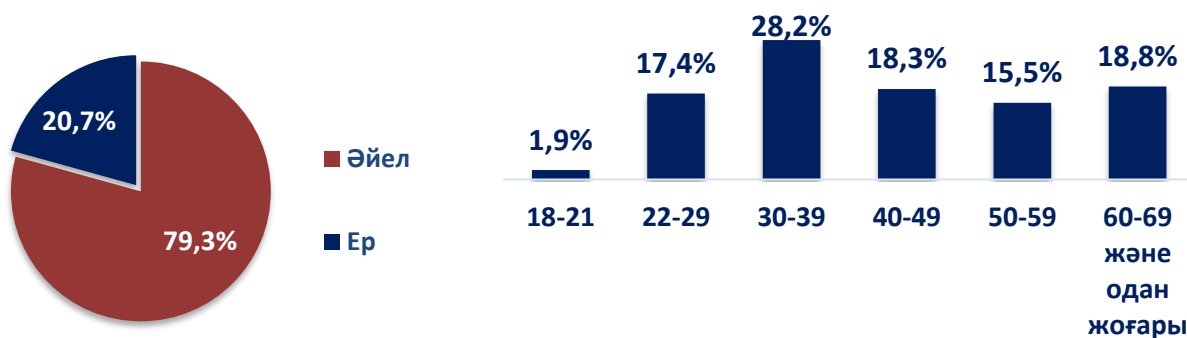
Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру: Денсаулық сақтау субъектілері, «электрондық үкіметтің» веб-порталы, ұялы байланыстың абоненттік құрылғысы арқылы жүзеге асырылады.

**Қызмет алушылар:** жеке тұлғалар.

**Құны:** қызмет тегін көрсетіледі.

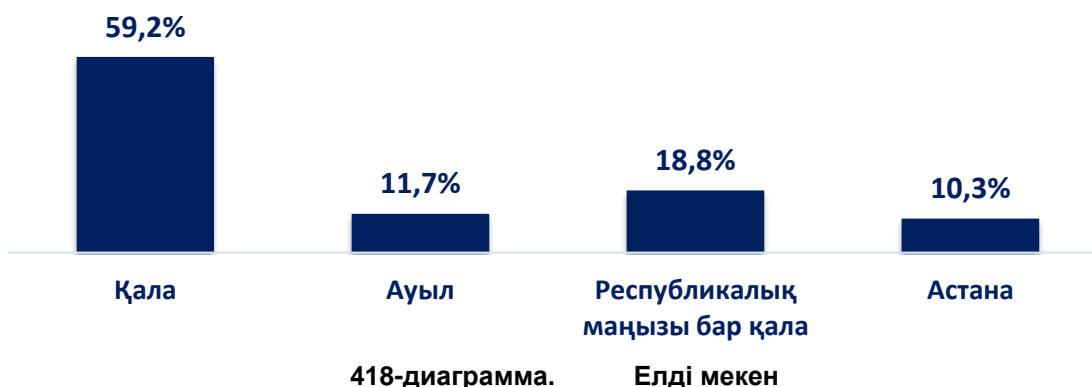
### Қызметті алушының әлеуметтік-демографиялық портреті

Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау сауалнамасына 213 қызмет алушы қатысты. Оның ішінде өтініш білдіргендердің 20,7%-ы ер адамдар және 79,3%-ы әйелдер. Қызмет алушылардың жасы әртүрлі, мәселен, көмекке жүгінген адамдардың көпшілігі 30 жастан асқан (80,7%). Жүгінген қызметті алушылардың көпшілігі қала тұрғындары (88,3%).



416-диаграмма. Респонденттердің жынысы

417-диаграмма. Респонденттердің жасы



**Қызметті алушылардан жаппай сұрау нәтижесіндегі мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың негізгі көрсеткіштері:**

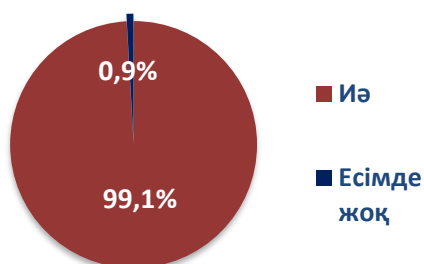
Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі: **82,5%**

Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау (орташа балл): **4,69 балл**

Мемлекеттік қызметтер рейтингіндегі орны: **22**

### Колл-орталық, «103» диспетчері

Жедел медициналық көмек алу үшін «103» нөмірі бойынша жүгінгендердің 97,7% жағдайында қоңырауы қабылданды, 2,3% қызмет алушыларға жүгіну үшін басқа нөмір ұсынылды. Көптеген жағдайларда колл-орталықтың операторлары/диспетчерлері қызметті алушыларға түсіндіру үшін қазақ және орыс тілдерін меңгерген, тек 0,9% оператор/диспетчер көрсетілетін қызметті алушыға түсінікті тілді меңгермеген.



419-диаграмма. Сіз «103» нөмірі бойынша жедел жәрдем шақырдыңыз ба?



420-диаграмма. «103» нөмірі бойынша қоңырау қабылданды ма?



421-диаграмма. Жедел жәрдем диспетчері сізге түсінікті тілде сөйледі ме?



422-диаграмма. Диспетчер нақтылаушы сұрақтар қойды ма (аты-жөні, мекенжайы, денсаулық жағдайы туралы және т. б.)?

ҚР Жедел медициналық көмек көрсету Ережесіне<sup>9</sup> сәйкес фельдшерлік және мамандандырылған (дәрігерлік) бригадалардың жеделдік санатына байланысты ЖМКС диспетчерінен шақырту алған сәттен бастап пациенттің тұрған жеріне дейінгі келу уақыты 10-нан 60 минутқа дейін құрайды. Көптеген жағдайларда (85,4%) жедел жәрдемді күту уақыты белгіленген нормативтерге кіреді (осы зерттеуде жедел жәрдемнің келу жылдамдығын жеделдік санатына байланысты анықтау мүмкін емес, өйткені көрсетілетін қызметті алушылар өзінің жеделдік санаты туралы хабардар емес). Алайда, 10,4% жағдайда жедел жәрдемді күту уақыты 1 сағаттан асты, ал 4,2% жедел жәрдемді нақты күту уақытын есіне түсіре алмады. Жедел жәрдемді 1 сағаттан артық күткен қызмет алушылардың арасында Ақмола (8,3%), Атырау (25%), Шығыс Қазақстан (6,7%), Батыс Қазақстан (20%), Қарағанды (20%), Қызылорда (7,1%), Маңғыстау (20%), Солтүстік Қазақстан (8,3%) облыстарының, Нұр-Сұлтан (9,1%), Алматы (10%), Шымкент (15%) қалаларының тұрғындары бар. Көпшілігінде ауылдық жерлерде (8%) және астанада (9,1%) жедел жәрдемді күту уақыты ұлғайтылды.

<sup>9</sup> <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V1700015473>

**190-кесте. Жедел жәрдемнің келуін қанша минут күттіңіз?**

	Жауаптар саны	%
10 минутқа дейін	59	27,7%
15 минутқа дейін	55	25,8%
30 минутқа дейін	51	23,9%
1 сағатқа дейін	17	8,0%
1 сағаттан аса	17	8,0%
2 сағатқа дейін	3	1,4%
4 сағат	1	0,5%
5 күнге дейін	1	0,5%
Есімде жоқ	9	4,2%
Барлығы	213	100,0

Көп жағдайда (94,8%) жедел жәрдем келген кезде фельдшерлік/мамандандырылған (дәрігерлік) бригада қызмет алушыға/пациентке қажетті көмек көрсетті. 47,4%-да жедел медициналық көмек үйде көрсетілді, 35,2%-да пациент ауруханаға жатқызылды, 13,1% жағдайда көрсетілетін қызметті алушы/пациент ауруханаға жатқызудан бас тартты және 1,9% қызмет алушылар жедел жәрдем бригадасы қажетті көмек көрсетпей кеткенін атап өтті (Батыс Қазақстан (10%) Қызылорда (7,1%). Маңғыстау (10%) облыстарында және Шымкент қаласында (5%).



**423-диаграмма. Жедел жәрдем келген соң фельдшерлік / мамандандырылған (дәрігерлік) бригада қажетті көмек көрсетті ме?**



**424-диаграмма. Жедел жәрдем келу нәтижесі**

Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы – ықтимал 5 баллдың 4,69-ы, қанағаттану деңгейі 82,5%. Жеке бағалау критерийлері бойынша сөйлесу кезінде диспетчердің сыпайылығы, әдептілігі, ықыластылығы (4,73 балл, 83,1% қанағаттану деңгейі), пациентпен жұмыс істеу кезінде жедел жәрдем қызметкерлерінің құзыреттілігі, жеделдігі, назары және сыпайылығы жеткілікті жоғары деңгейде бағаланады (190-кестені қараңыз). «103» пультіне қоңырау шалу жылдамдығы біршама төмен (4,53 балл және 74,2% қанағаттану деңгейі).

**191-кесте. Бағалаудың жалпы критерийлері**

БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ	Жедел жәрдем шақыру		Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы	Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі
	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі		
«103» пультіне қоңырау шалу жылдамдығы	4,53	74,2%	4,69	82,5%
Сөйлесу кезінде диспетчердің сыпайылығы, әдептілігі, ықыластылығы	4,73	83,1%		



БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ	Жедел жәрдем шақыру		Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы	Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі
	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі		
Қызметкерлер құзыретті, сұрақтарды нақты қояды	4,70	83,1%		
Қызметкерлер оперативті	4,69	83,6%		
Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктеріме мұқият қарайды	4,78	88,3%		
Алу нысаны бойынша орташа мәні	<b>4,69</b>	<b>82,5%</b>		

Өңірлер бөлінісінде бағалау критерийлерінің жиынтығы бойынша бірінші орындарда Жамбыл, Ақтөбе облыстары және Нұр-Сұлтан қаласы ең жоғары балл алды. Ең төменгі орташа баллды Шығыс Қазақстан, Маңғыстау және Батыс Қазақстан облыстары алды.

**192-кесте. Өңірлер бөлінісінде бағалау критерийлері**

№	Өңір	«103» қызметіне қоңырау шалу жылдамдығы	Сөйлесу кезінде диспетчердің сыпайылығы, әдептілігі, ықыластылығы	Қызметкерлер құзыретті, сұрақтарды нақты қояды	Қызметкерлер оперативті	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктеріме мұқият қарайды	Өңір бойынша орташа балл
1	Жамбыл	5,00	5,00	5,00	4,90	5,00	4,98
2	Ақтөбе	4,67	5,00	4,92	5,00	5,00	4,92
3	Нұр-Сұлтан қ.	4,68	4,86	4,91	4,86	4,91	4,84
4	Ақмола	4,83	4,83	4,92	4,67	4,92	4,83
5	Павлодар	4,55	4,82	4,91	4,73	5,00	4,80
6	Қарағанды	4,70	4,55	4,85	4,85	4,95	4,78
7	Солтүстік Қазақстан	4,42	4,58	4,75	4,92	4,92	4,72
8	Қостанай	4,62	4,77	4,69	4,62	4,85	4,71
9	Қызылорда	4,57	5,00	4,57	4,64	4,57	4,67
10	Атырау	4,33	4,17	4,92	4,83	4,92	4,63
11	Алматы қ.	4,55	4,74	4,50	4,60	4,60	4,60
12	Шымкент қ.	4,21	4,65	4,58	4,58	4,68	4,54
13	Шығыс-Қазақстан	4,53	4,93	4,33	4,40	4,40	4,52
14	Маңғыстау	4,22	4,78	4,40	4,40	4,60	4,48
15	Батыс Қазақстан	3,80	4,20	4,22	4,11	4,33	4,13

\*Рейтингке/сауалнамаға Алматы және Түркістан облыстарының қызмет алушылары қатысқан жоқ, өйткені қызмет беруші 2020 жылғы 10 қазандағы № 3-04/1360-и сұрауы бойынша қызмет алушылардың тізімін (байланыс деректерін) ұсынбаған

Ұсынымдар:

1. «103» пультіне қоңырау шалу жылдамдығын арттыру;
2. Жедел медициналық көмекті күту мерзімін қысқарту;
3. «103» диспетчерлерін жұмысқа қабылдау кезінде тілдерді (қазақ, орыс) білуін ескеру.



## 2.63 II, III және IV санаттардағы объектілер үшін мемлекеттік экологиялық сараптама қорытындысын беру

**Мемлекеттік қызмет атауы:** 1201007 «II, III және IV санаттардағы объектілер үшін мемлекеттік экологиялық сараптама қорытындысын беру».

Қызмет коды: L15.

**Жауапты мемлекеттік орган:** «Қазақстан Республикасы Экология, Геология және табиғи ресурстар Министрлігі» ММ.

**Қызмет берушінің атауы:** Облыстардың, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының жергілікті атқарушы органдары

**Мемлекеттік қызмет стандарты:** 02.06.2020 ж. №130. <http://zan.gov.kz/client/#!/doc/143569/rus/7349>

**Қызметті көрсету нысаны:** Электрондық (толық автоматтандырылған).

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру: «электрондық үкіметтің» веб-порталы [www.e.gov.kz](http://www.e.gov.kz) арқылы жүзеге асырылады.

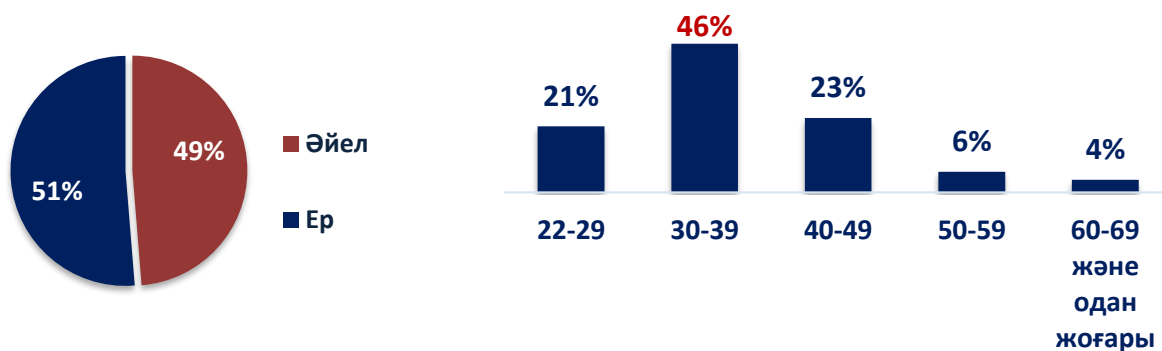
**Қызмет алушылар:** жеке және заңды тұлғалар.

**Құны:** қызмет тегін көрсетіледі.

### Зерттеудің негізгі нәтижелері

#### Қызметті алушының әлеуметтік-демографиялық портреті

Жаппай сауалнамаға 78 қызмет алушы қатысты (100%), оның 51%-ы ерлер, ал 49%-ы әйелдер. Қызметке негізінен 30-дан 39 жасқа дейінгі (46%), 40-тан 49 жасқа дейінгі (23%) жас тобының өкілдері жүгінді, 22-ден 29 жасқа дейінгі (21%) жас тобының өкілдері сиректеу, 50-59 жастағы (6%), 60-69 жастағы (4%) тұлғалар өте сирек жүгінді.

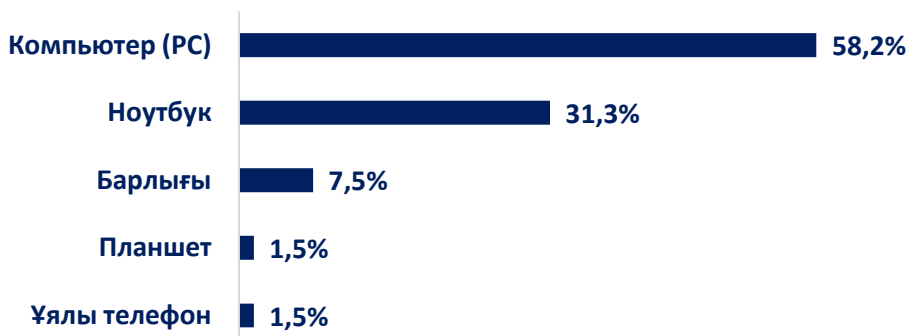


Респонденттердің көпшілігі немесе 85,9% үйде интернет байланысы бар екенін, 58% жағдайда интернет жылдамдығын жоғары және орташа деңгейден жоғары, ал 36%-орташа деп бағалайды. Респонденттердің 97%-ы интернетке шығу үшін ноутбук немесе компьютер бар екенін, 3%-ы планшеттер мен ұялы телефондарды қолданғанын айтты. Осылайша, сұралғандардың басым бөлігі қандай да бір мемлекеттік қызметті алу үшін интернетке өз бетінше шығу мүмкіндігіне ие. Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың 6%-ы тұрғылықты елді мекенде мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігі болмағанын атап өтті.



428-диаграмма. Үйде интернет байланысының болуы

429-диаграмма. Интернет қосылымының сапасы



430-диаграмма. Интернетке шығу (және электрондық қызметті алу) үшін қандай құрылғыны қолданасыз?

**Қызметті алушылардан жаппай сұрау нәтижесіндегі мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың негізгі көрсеткіштері:**

Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі: **75,1%**

Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау (орташа балл): **4,7 балл**

Мемлекеттік қызметтер рейтингіндегі орны: **17**

193-кесте. Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау критерийлері

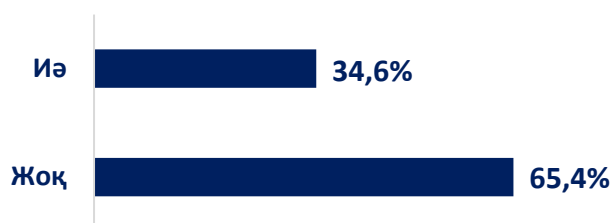
БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ	Қызмет ХҚКО-да өзіне-өзі қызмет көрсету аймағынан алынды		Қызмет өз бетінше, онлайн, порталда алынды		Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы	Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі
	Орташа балл	%	Орташа балл	%		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР / ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	4,82	81,5%	3,84	42,2%	<b>4,70</b>	<b>75,1%</b>
ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	4,87	91,1%	4,61	72,5%		
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	4,89	91,1%	4,58	70,7%		
РӘСІМ	4,89	88,9%	4,73	82,2%		
МЕРЗІМДЕР	4,84	88,9%	4,76	82,6%		
ШЫҒЫНДАР	4,86	66,7%	5,00	82,6%		
КЕРІ БАЙЛАНЫС			5,00	0,0%		
НӘТИЖЕ	4,89	88,9%	4,78	87,0%		
Алу нысаны бойынша орташа мәні	<b>4,86</b>	<b>85,3%</b>	<b>4,54</b>	<b>65,0%</b>		

ХҚКО-ға өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына жүгінген кезде қанағаттану деңгейі (85,3%, орташа балл-4,86) «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы өз бетінше онлайн берген кездегіге (65,0%, орташа балл-4,54) қарағанда жоғары.

Онлайн қызметті алу кезінде ең төмен балл «виртуалды ассистент» (орташа балл – 3,84) критерийі бойынша байқалды. Осылайша, ең төменгі балл респонденттердің виртуалды ассистентті пайдалану ыңғайлылығына қанағаттанбауына байланысты белгіленді (3,67). Ең жоғары бағалар «нәтиже» критерийлері бойынша алынды (4,78).

Сұралғандар қызмет алу үшін жеке байланыстар мен таныстарды пайдаланбағанын, сондай-ақ осы қызметті алу үшін бейресми сыйақы (пара) берілмегенін атап өтті.

*Колл-орталық:*



431-диаграмма. Колл-орталыққа жүгінү

Сұралғандардың 34,6%-ы колл-орталыққа жүгінгендерін растады, 1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмысы бойынша қызметті алушылардың қанағаттану деңгейінің төмендігі байқалады. Қоңырау шалу жылдамдығы (3,15), сондай-ақ оператор консультациясының құзыреттілігі (3,88) бөлігінде 1414 Бірыңғай байланыс орталығы бойынша ең төмен баллдар байқалады.

194-кесте. 1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмыс сапасын бағалау

Колл-орталық	Колл-орталықтың жұмысын бағалау параметрлері	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1414	Қоңырау шалу жылдамдығы	3,15	18,5%	3,89	44,4%
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	3,88	40,7%		
	Сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	4,65	74,1%		

Қызметті алушының түсініктемелері арасында мемлекеттік қызметті алу процесінде 81,3% жағдайда мынадай қиындықтар туындағанын атап өтті:

- Порталдың/сервистің нашар жұмысы (ашылмады, жүктелмеді, жұмыс істемеді) (15,7%)
- Қажетті құжаттарды жүктеу қиындықтары (5,6%)
- Электрондық қызметті қайдан алуға болатыны туралы ақпаратты іздеудің күрделілігі (4,5%)
- Қызмет ұзақ мерзімде көрсетіледі (4,5%)
- Түсініксіз техникалық ақаулар пайда болды (3,4%)
- Интернетке қосылудың қажетті жылдамдығының болмауы (2,2%)

- Қалай тіркелуге болатыны, порталда жұмысты қалай бастау керектігі белгісіз (портал жұмысына қажетті бағдарламаларды жүктеу) (2,2%)
- ЭЦҚ алу түсініксіз/қиын (2,2%)
- Порталда электрондық қызметті алу алгоритмі (әрекеттер тізбегі) түсініксіз (2,2%)
- Қызметтерді онлайн төлеу қиындықтары (2,2%)
- Интернетке шығу мүмкіндігінің болмауы (1,1%)
- Порталда қызмет алу үшін қойылатын талаптар туралы, қызмет туралы ақпаратты іздеудің күрделілігі (1,1%)

**195-кесте. Қызмет көрсетушілер бөлінісінде мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау**

Қызмет көрсетуші	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
Облыстардың, Нұрсұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың, аудандық маңызы бар қалалардың ЖАО (ҚР ЭГТРМ)	4,86	83,7%
«Электрондық үкімет» порталы, «Электрондық лицензиялау» порталы	4,38	57,6%
«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ	4,86	88,20%

Қызмет көрсетушілер арасында бағаларды бөлу кезінде қызмет көрсету сапасына қанағаттанудың неғұрлым жоғары көрсеткіші ХҚКО-ға өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына жүгінген кезде байқалады - 4,86 балл және қанағаттану деңгейі 88,2%, ал портал арқылы өз бетінше қызмет алу кезінде қанағаттану деңгейі айтарлықтай төмен - орташа балл 4,38 және қанағаттану деңгейі 57,6%. Сондай-ақ, өңірлердің ЖАО атқарған жұмысына жоғары баға берілді - орташа балл 4,86 және қанағаттану деңгейі 83,7%.

**196-кесте. Мемлекеттік қызметті көрсету сапасын бағалауды өңірлер бойынша бөлу**

Өңір	Орташа балл	%
Ақмола облысы	4,97	96,9%
Ақтөбе облысы	4,35	61,4%
Алматы облысы	4,7	79,6%
Атырау облысы	4,79	83,6%
Шығыс-Қазақстан облысы	4,73	73,9%
Жамбыл облысы	4,71	79,8%
Батыс-Қазақстан облысы	5,00	100,0%
Қарағанды облысы	4,55	65,9%
Қостанай облысы	4,82	82,4%
Қызылорда облысы	4,67	72,9%
Маңғыстау облысы	4,57	60,8%
Павлодар облысы	4,64	78,9%
Солтүстік-Қазақстан облысы	4,89	89,5%
Нұр-Сұлтан қ.	4,50	69,4%
Алматы қ.	4,77	81,7%

Батыс Қазақстан облысының ЖАО осы қызметті көрсету сапасының неғұрлым жоғары бағасын алды, Ақтөбе облысынан сауалнамаға қатысушылар мемлекеттік қызметті көрсету сапасына аз дәрежеде қанағаттанды.

### **Мемлекеттік қызметтің сапасын жақсарту бойынша ұсынымдар:**

#### **1414 Бірыңғай байланыс орталығы**

- 1414 нөмірі бойынша қоңырау шалу мүмкіндігі мен жылдамдығын жақсарту (желіде күту уақыты);
- 1414 Бірыңғай байланыс орталығы операторларының біліктілігі мен құзыреттілігін арттыру бойынша тұрақты жұмыс жүргізу

#### **«Электрондық үкіметтің» веб-порталы**

- Виртуалды ассистенттің жұмысын жақсарту, атап айтқанда, виртуалды ассистентке жүгінген кезде қызмет алушы алынатын қызмет бетінде орналасқан қызметтің санаты бойынша ақпарат сұрату;
- Нақты мемлекеттік қызметті алу үшін сайтты пайдалану бейнероликтерін жүктеу.

## 2.64 Кең таралған пайдалы қазбаларды барлауға, өндіруге және бірлескен барлау мен өндіруге жер қойнауын пайдалану құқығының кепіл шартын тіркеу

**Мемлекеттік қызмет атауы:** 1205003 «Кең таралған пайдалы қазбаларды барлауға, өндіруге және бірлескен барлау мен өндіруге жер қойнауын пайдалану құқығының кепіл шартын тіркеу».

Қызмет коды: L16.

**Жауапты мемлекеттік орган:** «Қазақстан Республикасы Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрлігі» ММ.

**Қызмет берушінің атауы:** Облыстардың, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының жергілікті атқарушы органдары.

**Мемлекеттік қызмет стандарты:** 30.05.2020 ж. №323. <http://zan.gov.kz/client/#!/doc/143401/rus/269>

**Қызметті көрсету нысаны:** Электрондық (толық автоматтандырылған).

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру: «электрондық үкіметтің» веб-порталы арқылы жүзеге асырылады.

**Қызмет алушылар:** жеке және заңды тұлғалар.

**Құны:** қызмет тегін көрсетіледі.

### Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалауды зерттеу шеңберінде қызмет алушылармен бірқатар терең сұхбат жүргізілді. Сұхбат нәтижесінде қызмет алушы мемлекеттік қызметтің сапасын одан әрі арттыру бойынша келесі тілектерін білдірді:

1. Жергілікті деңгейде емес, Нұр-Сұлтан қаласында қызмет көрсетуге өтінім беру қажеттілігі. Қызмет алушылар үшін қызметті портал арқылы электрондық форматта беру мүмкіндігінің болуына тілек білдірді.

Қызмет алушымен сұхбаттан үзінді:

*«...Банк бізден сұрайды - бұл анықтамалар сізге не үшін қажет, өйткені қазір сіз оны электронды түрде ала аласыз. Компанияның тіркелгені туралы, ешқандай салықтық берешегі жоқтығы, бәрін электронды түрде алуға болады. Бірақ біз банктен алуымыз керек. Министрлікте банктен алынған анықтамаларды электрондық нысанда емес, нақ осы нысанда сұрайды... Неге электрондық тапсыруға көшуге және басқалар алғандай электрондық түрде алуға болмайды, мысалы, жобалық құжаттарды тапсырған кезде. Біз құжаттарды электронды түрде тапсырмаймыз, бұл сыбайлас жемқорлықтың дамуына жол ашады...»*

Кабинеттік зерттеу деректері бойынша мұндай мүмкіндік бар:

Дегенмен, қызмет алушылардың қызметті электрондық түрде алу мүмкіндіктері туралы хабардар болуының төмен деңгейі байқалады.

Қызмет алушымен сұхбаттан үзінді:

*«...Біздің қиындықтарымыз - барлық құжаттарды баспадан шығару, банктен әрқайсысы 1000 теңгеден тұратын анықтамаларды алу, көптеген құжаттарды нотариалды түрде растаймыз, бірақ қазір бәрі электронды түрде, ЕГОВ*

базаларында барлық мәліметтер бар, бірақ олар біздің жеке куәлігімізді, ұйымның жарғысын, өтініш берген компанияларға қатысты барлық заңды құжаттарды нотариалдық растауды талап етеді, бұл қосымша шығындарға алып келеді. Содан кейін біз барлығын пошта арқылы жібереміз, «DHL» компаниясы бұл құжаттарды жіберу үшін 5000 теңге алады және олар екі күнде уақытында жеткізбейді және бізге әуежайға командирлік поштамен жүгіруге тура келеді, сонда тапсыруға үлгеру үшін және астанада біреу құжаттар пакетін күтіп алып, министрлікке апарып, тіркеуі қажет. Бұл Ақтөбе облысынан Астанаға өткізіледі...»

2. Қызмет алушылар сұхбатында ҚР Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрлігіне хабарласу проблемасы бар екенін атап өтті. Көрсетілетін қызметті алушы Министрліктің мамандарымен алдын ала консультациялар мен құжаттаманы келісу, қажет болған жағдайда құжаттар топтамасын жөнелту алдында түзету қажеттігі туралы хабарлады

Қызмет алушымен сұхбаттан үзінді:

«...Мүмкін, ондағы қарастырушы маман түсінбейтін шығар, мүмкін оларға мұнда осылай, мұндай солай және т. б. деп түсіндіру керек шығар. Онда геологтар емес, негізінен заңгерлер отырады, бірақ олар әдетте заң аясымен шектеледі, нәтижесінде біз бұл заңды өзімізше түсінеміз және олар өздерінше түсіндіреді...»

3. Стандартқа сәйкес қызмет тегін көрсетілетініне қарамастан, көрсетілетін қызметті алушы тіркеу құжаттарын жинау және тапсыру кезеңінде қосымша шығындардың бар екенін көрсетті:

Қызмет алушымен сұхбаттан үзінді:

«Ия, тиімсіз. Анықтама алып, Астанаға ұшқан кездер болады, ал бұл билеттер... Тек құжаттарды жинауға 150 000 теңге жұмсалады, барлық құжаттарды нотариалды түрде растау қажет, Астанаға барып-қайту авиабилеттері қажет. Содан кейін, егер мақұлданып, лицензияны алатын кезде, біз Астанаға қайта ұшып, құжаттарды өзіміз алуымыз немесе басқа адамға сенімхат жазуымыз керек, ал ол сонда ұшуы керек. Бұл 200 000 теңгеге шығады. Егер лицензияны алатын болсақ, онда қол қойылатын бонусты 100 АЕК мөлшерінде береді, бұл мемлекетке 277 800 теңге...»

### **Мемлекеттік қызметтің сапасын арттыру бойынша ұсынымдар:**

1. Қызмет алушылардың қызметтерді электронды түрде алу мүмкіндіктері туралы хабардарлығын арттыру

## 2.65 Азаматтық хал актілерінің жазбаларын қалпына келтіру

**Мемлекеттік қызмет атауы:** 201006 «Азаматтық хал актілерінің жазбаларын қалпына келтіру».

Қызмет коды: L17.

**Жауапты мемлекеттік орган:** «Қазақстан Республикасы Әділет Министрлігі» ММ.

**Қызмет берушінің атауы:** Облыстардың, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының жергілікті атқарушы органдары

**Мемлекеттік қызмет стандарты:** 28.08.2020ж. №64. <http://zan.gov.kz/client/#!/doc/143323/rus/2863>

**Қызметті көрсету нысаны:** Электронды / қағаз түрінде.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру:

1) қызметті беруші арқылы;

2) Қаладағы аудандардың, аудандық маңызы бар қалалардың ЖАО, кенттердің, ауылдардың, ауылдық округтердің әкімдері арқылы;

3) Мемлекеттік корпорация арқылы;

4) портал арқылы жүзеге асырылады.

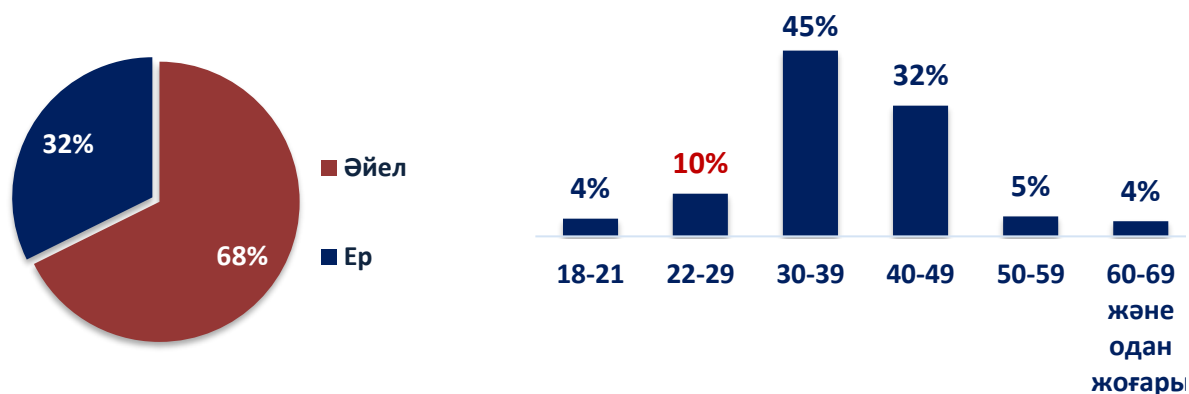
**Қызмет алушылар:** жеке тұлғалар.

**Құны:** Қалпына келтіру тегін жүргізіледі; азаматтық хал актілерінің жазбаларын қалпына келтіруге байланысты куәліктер бергені үшін-0,5 АЕК, Толығырақ Стандартта.

### Қоғамдық мониторинг нәтижелері

#### Қызметті алушының әлеуметтік-демографиялық портреті

Жаппай сауалнамаға 164 қызмет алушы қатысты (100%), оның 68%-ы ерлер, 32%-ы әйелдер. Қызметке негізінен 30-дан 39 жасқа дейінгі (45%), 40-тан 49 жасқа дейінгі (32%) жас тобының өкілдері жүгінген, 20-дан 29 жасқа дейінгі (10%) жас тобының өкілдері сиректеу, 18-21 жас (4%), 60-69 жас және одан жоғары (4%), 50-59 жас (5%) жастағы адамдар сирек жүгінді. Жергілікті жердің түріі бойынша респонденттердің арасында қалалардың тұрғындары басым болды (55%), ауылдық жерлердің өкілдері 21%–ды, республикалық маңызы бар қалалардың өкілдері 12%–ды, астананың өкілдері 12%-ды құрады. Осылайша, қызметке негізінен 30 жастан 39 жасқа дейінгі ер адамдар жүгінді.



432-диаграмма. Респонденттің жынысы

433-диаграмма. Респонденттің жасы



434-диаграмма.

Қызметті алу кезіндегі жүгінуге тілі



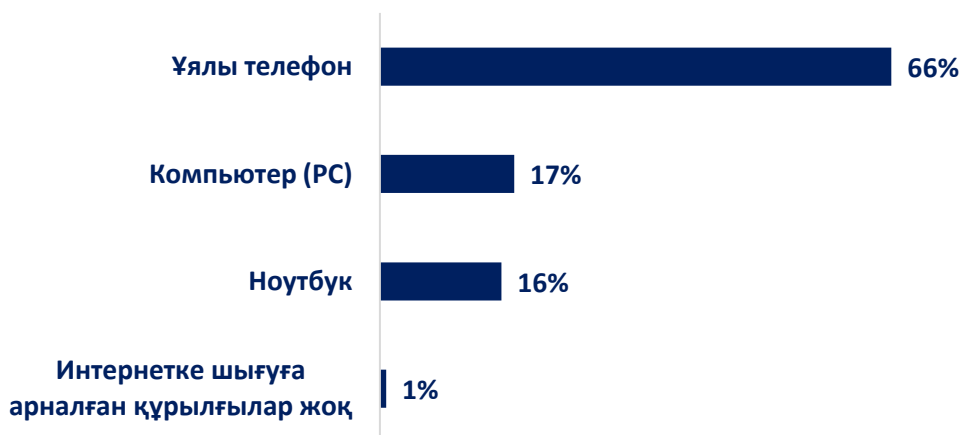
Сондай-ақ, респонденттердің сыныптамасы заңды, азаматтық (тіркеу мәртебесі), сондай-ақ көрсетілетін қызметке (оның ішінде көрсетілетін қызметті берушінің ғимаратына) қол жеткізудің қосымша қажеттіліктерін ескергенін атап өткен жөн. Қызмет тек жеке тұлғаларға арналған. Сауалнама көрсеткендей, 97% - ы ҚР резиденттері. Көрсетілетін қызметті алушылардың 95%-ы қосымша қолжетімділік шарттары талап етілмейтінін, ал 5%-ы физикалық қолжетімділікті қамтамасыз етудің жоғары қажеттіліктері талап етілетінін (мүгедектігі бар) көрсетті. Қызмет алу үшін қазақ тілін (62%) және орыс тілін (38%) пайдаланатын респонденттер жүгінді.

Респонденттердің көпшілігі немесе 74% үйде интернет байланысы бар екенін, 40% жағдайда интернет жылдамдығын орташа және 26% жоғары деп бағалайды. Респонденттердің тек 33%-ы интернетке шығу үшін ноутбук немесе компьютер бар екенін, 66%-ы ұялы телефонды пайдаланғанын көрсетті. Осылайша, сұралғандардың басым бөлігі қандай да бір мемлекеттік қызметті алу үшін интернетке өз бетінше шығу мүмкіндігі бар, бірақ соған қарамастан, респонденттердің 11%-ы қызметті порталда электрондық нысанда пайдаланды. Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың 6%-ы тұрғылықты елді мекенде мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігі болмағанын атап өтті.



435-диаграмма. Үйде интернет байланысының болуы

436-диаграмма. Интернет байланысының сапасы



437-диаграмма. Интернетке шығу (және электрондық қызметті алу) үшін қандай құрылғыны қолданасыз?



438-диаграмма. Сіздің тұрғылықты жеріңізде мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігіңіз болды ма?



439-диаграмма. Мемлекеттік қызметті алу нысаны

**Қызметті алушылардан жаппай сұрау нәтижесіндегі мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың негізгі көрсеткіштері:**

Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі: **76,3%**

Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау (орташа балл): **4,68 балл**

Мемлекеттік қызметтер рейтингіндегі орны: **24**

197-кесте. Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау критерийлері

БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ	Қызмет ХҚКО-да менеджерден, оның ішінде өзіне-өзі қызмет көрсету аймағынан алынды		Қызмет өз бетінше, онлайн, порталда алынды		Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы	Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі
	орташа балл	қанағаттану деңгейі	орташа балл	қанағаттану деңгейі		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР / ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	4,59	78,3%	4,50	55,6%	<b>4,68</b>	<b>76,3%</b>
ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	4,74	85,7%	4,65	75,0%		
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	4,81	88,3%	4,77	78,9%		
РӘСІМ	4,81	90,2%	4,78	75,0%		
МЕРЗІМДЕР	4,78	86,3%	4,82	77,8%		
ШЫҒЫНДАР	4,61	66,5%	4,97	83,3%		
КЕРІ БАЙЛАНЫС	3,63	37,5%				
НӘТИЖЕ	4,77	84,2%	4,83	83,3%		
Алу нысаны бойынша орташа мәні	<b>4,59</b>	<b>77,1%</b>	<b>4,76</b>	<b>75,6%</b>		

ХҚКО–ға (менеджерге, өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына) жүгінген кезде қанағаттану деңгейі (83,8%, орташа балл-4,70) «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы өз бетінше онлайн берген кездегіге (65,9%, орташа балл-4,57) қарағанда жоғары.

ХҚКО-да менеджерден қызмет алу кезінде ең төмен баллдар «Кері байланыс» (4,15) және «нәтиже» (4,66) критерийлері бойынша байқалады. Осылайша, респонденттер шағымға кері байланыс алуға (3,50), шағым беру бойынша қабылданған шараларға (3,75), төлем жасаудың жеңілдігі мен ыңғайлылығына (4,41) қанағаттанбаушылықтарын білдірді. Ең жоғары бағалар «рәсім» (4,81) және «ақпарат және коммуникациялар» (4,81) критерийлері, сондай-ақ мемлекеттік қызметті алу үшін қосымша бейресми шығындардың болмауы (4,93), ғимаратқа кіру жеңілдігі (4,91), құжаттарды толтыру үшін қазақ және орыс тілін таңдау, қарым-қатынас (4,92) сияқты көрсеткіштер бойынша алынды.

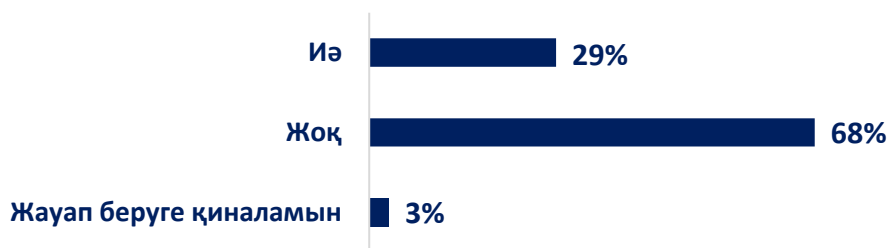
Қызметті онлайн алу кезінде ең төмен баллдар «қолжетімділік және ыңғайлылық» (орташа балл - 4,65), «виртуалды ассистент» (орташа балл – 4,50) елшемшарттары бойынша байқалады. Осылайша, ең төменгі балл респонденттердің электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелудің қарапайымдылығына (4,50), ЭЦҚ алудың қарапайымдылығына (4,50), виртуалды ассистентті пайдаланудың ыңғайлылығына (4,33) байланысты болды. Ең жоғары бағалар «шығындар» (4,97), «нәтиже» (4,83) критерийлері бойынша алынды, сондай-ақ алынған құжат/Электрондық қызметтің қысқа/белгіленген мерзімде алынуы - 4,82 сияқты көрсеткіштер бойынша қалыптасты.

Сұралғандардың тек 1,2%-ы ғана қызметті алу үшін жеке байланыстар мен таныстарды қолданғанын растады, сондай-ақ осы қызметті алу үшін бейресми сыйақы (пара) берілмегенін атап өтті.

#### *Кері байланыс, шағымдану*

Қызмет алу процесінде туындаған проблемалар, қиындықтар кезінде шағым беру туралы сұраққа респонденттердің 4%-ы оң жауап берді, респонденттердің 2%-ы шағымды ауызша нысанда, 2%-ы жазбаша нысанда ресімдеді. Респонденттердің 1%-ы шағымды ЭҮП арқылы жіберген, 1%-ы мемлекеттік органның кеңсесіне жүгінген, 1%-ы қызметкерге жүгінген, 1%-ы 1414 Бірыңғай байланыс орталығы арқылы жіберген. Шағым жіберген респонденттердің жартысы ғана жауап алды.

#### *Колл-орталық:*



440-диаграмма. Колл-орталыққа жүгінү

Сұралғандардың 29%-ы колл-орталыққа жүгінгендерін растады. 1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмысы бойынша қызмет алушылардың қанағаттанушылығының орташа деңгейі байқалады. Қоңырау шалу жылдамдығы (3,51), сондай-ақ оператор консультациясының құзыреттілігі (4,21) бөлігінде 1414 Бірыңғай байланыс орталығы бойынша ең төмен баллдар байқалады.

**198-кесте. 1414 Бірыңғай байланыс орталығының жұмыс сапасын бағалау**

Колл-орталық	Колл-орталықтың жұмысын бағалау параметрлері	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1414	Қоңырау шалу жылдамдығы	3,51	32,6%	4,11	53,6%
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	4,21	58,7%		
	Сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	4,60	69,6%		

Түсініктемелер арасында көрсетілетін қызметті алушылар мемлекеттік қызметті алу процесінде 13% жағдайда мынадай қиындықтар туындағанын атап өтті:

- Мамандардың жұмыс сапасын арттыру: сауаттылық, сыпайылық, құзыреттілік, жеделдік (4%)
- Ақпаратты ұзақ күту керек, күту уақыты ұзақ, құжаттарды ұзақ күту керек (1%)
- Сайттағы проблемалар: іркіліп қалады, кіру мүмкін емес, техникалық ақаулар (1%)
- 1414 байланыс орталығында білікті қызметкерлер жоқ, олар ештеңе білмейді (1%)
- Құжаттармен проблемалар болды (1%)
- Бюрократия, көптеген құжаттар сұралады (1%)
- Ауылдарда поштаға ақша түспейді (1%)
- Кері байланыс жоқ (1%)
- Нұсқаулық түсініксіз болды (1%)

**199-кесте. Қызмет көрсетушілер бөлінісінде мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау**

Қызмет көрсетуші	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
Облыстардың, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың, аудандық маңызы бар қалалардың ЖАО (ҚР ӨМ)	4,80	81,5%
«Электрондық үкімет» порталы	4,70	71,9%
«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ	4,60	78,1%

Жауапкершілік аймағына байланысты қызмет көрсетушілер арасында бағаларды бөлу кезінде жоғары бағалардың ең көп бөлігі «электрондық үкімет» порталына қойылды - орташа балл 4,70 және қанағаттану деңгейі 71,9%, ал Мемлекеттік корпорацияға (ХҚКО) жүгінген кезде – орташа балл 4,60 және қанағаттану деңгейі 78,1% құрады. Қызмет көрсету сапасын арттыру кезінде өңірлердің ЖАО қызметі жоғары деңгейде бағаланды-орташа балл 4,80 және қанағаттану деңгейі 81,5%.

**200-кесте. Мемлекеттік қызметті көрсету сапасын бағалауды өңірлер бойынша бөлу**

<b>Өңір</b>	<b>Орташа балл</b>	<b>%</b>
Ақмола облысы	4,74	78,0%
Ақтөбе облысы	4,52	81,0%
Алматы облысы	4,81	87,0%
Атырау облысы	5,00	89,1%
Шығыс-Қазақстан облысы	4,48	68,7%
Жамбыл облысы	5,00	97,1%
Батыс-Қазақстан облысы	4,65	91,3%
Қарағанды облысы	4,67	80,6%
Қостанай облысы	4,84	74,8%
Қызылорда облысы	4,86	89,8%
Қостанай облысы	4,84	87,2%
Қызылорда облысы	4,50	69,0%
Қостанай облысы	4,99	94,5%
Түркістан облысы	4,93	92,0%
Нұр-Сұлтан қ.	4,78	77,7%
Алматы қ.	4,98	97,4%
Шымкент қ.	4,65	76,1%

Осы қызметті көрсету сапасының ең жоғары бағасын Жамбыл және Атырау облысының ЖАО алды, Шығыс Қазақстан облысынан сұралғандар мемлекеттік қызметті көрсету сапасына аз дәрежеде қанағаттанды, атап айтқанда осы өңірдің көрсетілетін қызметті алушылары ХҚКО-да қызметті алу рәсімі бойынша ақпараттың қолжетімділігі мен анықтығына, сондай-ақ көрсетілетін қызметті алушылармен қарым-қатынас кезінде қызметкерлердің тілдерді (қазақ, орыс) меңгеру деңгейіне қанағаттанбады.

**Мемлекеттік қызметтің сапасын жақсарту бойынша ұсынымдар:****1414 Бірыңғай байланыс орталығы**

- 1414 нөмірі бойынша қоңырау шалу мүмкіндігі мен жылдамдығын жақсарту (желіде күту уақыты) ;
- 1414 Бірыңғай байланыс орталығы операторларының біліктілігі мен құзыреттілігін арттыру бойынша тұрақты жұмыс жүргізу

**«Электрондық үкіметтің» веб-порталы**

- Виртуалды ассистенттің жұмысын жақсарту, атап айтқанда, виртуалды ассистентке жүгінген кезде қызмет алушы алынатын қызмет бетінде орналасқан қызметтің санаты бойынша ақпарат сұрату;
- Нақты мемлекеттік қызметті алу үшін сайтты пайдалану бейнероликтерін жүктеу.

**Уәкілетті мемлекеттік орган**

- Қызмет көрсету мерзімін қысқарту мақсатында ішкі бизнес-процестерді автоматтандыру бойынша тұрақты жұмыс жүргізу.

## 2.66 Азаматтарды әскери қызметке шақырудан босату

**Мемлекеттік қызмет атауы:** 201015 «Азаматтарды әскери қызметке шақырудан босату».

Қызмет коды: L18.

**Жауапты мемлекеттік орган:** «Қазақстан Республикасы Қорғаныс Министрлігі» ММ.

**Қызмет берушінің атауы:** Облыстардың, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының жергілікті атқарушы органдары

**Мемлекеттік қызмет стандарты:** 05.11.2020ж. №605. <http://zan.gov.kz/client#!/doc/148292/rus/362>

**Қызметті көрсету нысаны:** Электрондық (ішінара автоматтандырылған).

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру: «Электрондық үкіметтің» веб-порталы арқылы жүзеге асырылады.

**Қызмет алушылар:** жеке тұлғалар.

**Құны:** тегін.

### Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мемлекеттік қызметтің сапасын анықтау үшін «құпия сатып алушы» әдісімен зерттеу жүргізілді. Осы әдіс шеңберінде әлеуетті қызмет алушылар («құпия сатып алушы») мемлекеттік қызметті алу кезеңдерін тестіледі:

1. «Электрондық үкімет» веб-порталында іздеу кезінде e-gov.kz іздеу жолында мемлекеттік қызметтің толық атауы бойынша іздеу нәтиже көрсеткен жоқ – «нәтижелер табылған жоқ»

The screenshot shows the e-gov.kz website interface. At the top, there are language options (KAZ, RUS, ENG) and a link to switch to a simplified mode for visually impaired users. The main header includes the e-gov logo and the text 'Государственные услуги и информация онлайн'. A search bar contains the query 'Освобождение граждан от признака на воинскую службу'. Below the search bar is a navigation menu with categories: ПЛАТЕЖИ, ОТКРЫТОЕ ПРАВИТЕЛЬСТВО, ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ, АПРОБАЦИЯ УСЛУГ, and О ПОРТАЛЕ. The search results section shows two items: 'Все совпадения' and 'Совпадения по законодательству'. Below this, a message states: 'По вашему запросу «ОСВОБОЖДЕНИЕ ГРАЖДАН ОТ ПРИЗНАКА НА ВОИНСКУЮ СЛУЖБУ» результатов не найдено'.

2. Мемлекеттік қызметті іздеу жүйелерінде (Google, Yandex т.к.) іздеу кезінде мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпараты бар электрондық үкімет порталына тікелей сілтемелер шықты. «Құпия сатып алушы» (әлеуетті қызмет алушы) қызметін алуға көшу үшін түймені іздеген кезде қиындықтар болды, өйткені ағымдағы қызметке өту визуалды түрде басқаша көрінеді, аз байқалады.

Басты бет / Азаматтарға / Әскери есеп және қауіпсіздік / Әскери қызмет

[Айдар парағына өту >](#)

**Әскерге шақырудан босату немесе шақыруды уақытша кейінге қалдыру**

Соңғы өзгеріс: 11.03.2021

#### ПАЙДАЛЫ СІЛТЕМЕЛЕР:

- [Қазақстан әскери](#)
- [ҚР Қорғаныс министрлігі](#)
- [Қазақстан Республикасының әскери соты](#)



Жыл сайын Қазақстанда 18-27 жас аралығындағы барлық жас жігіттер шақырылады. Әскери қызмет және Қазақстан Республикасын қорғау ар азаматтың парызы мен міндеті болып табылады. Алайда бозбаланың әскерден уақытша және тұрақты негізде босатыла алатын бірқатар жағдайлар бар («әскери қызмет және әскери қызметшілердің мәртебесі туралы» заңға сәйкес). Егер соңғысы азаматты әскери қызметтен толық босатуды болжаса, мерзімін кейінге қалдыру – бұл белгілі бір жағдайлар бойынша әскери қызметке шақыру мерзімін уақытша ауыстыру.

#### Әскери (әскерден) қызметтен босату

Алдымен Қазақстандағы әскери тәртіп бірнеше бағыттарға бөлінедінін атап өтейік:

- мерзімді әскери қызмет (18-27 ер адамдар үшін 12 ай мерзімге);
- запастағы офицерлер қызметі (29 жасқа дейінгі жігіттер үшін 24 ай мерзімге);
- келісімшарт бойынша әскери қызмет (келісімшартта көрсетілген мерзімге сәйкес);

3. «Айдар бетіне» сілтеме бойынша өткен кезде қызметтер тізімінен бет шықты, олардың арасында қажеттісі табылды, «Құпия сатып алушы» сілтеме бойынша өтіп, порталда қызметті алу рәсімі бойынша талап

етілетін құжаттар тізімі және бейне нұсқаулығы бар [elicense.kz](http://elicense.kz) порталына кірді.

Өскерге шақыруды кейінге қалдыру

Қызметті алушылар

Жеке тұлға

Мемлекеттік орган  
Жергілікті атқарушы органдар

Қызмет құны  
Тегін беріледі

Қызмет көрсету мерзімі  
5 жұмыс күні

Жүктелетін құжаттар

- [Сыртқы порталдың тіркелуі](#)
- [Выходная инструкция по получению услуги на русском языке](#)
- [Выходная инструкция по получению услуги на государственном языке](#)

Қызметке онлайн тапсырыс беру

Өтінішті жолдау үшін келесі құжаттар талап етіледі

Жеке тұлғалар үшін

Жеке тұлғалар үшін

1. отбасы жағдайын тексеру актісінің электрондық көшірмесі (жергілікті өскери басқару органы береді) (міндетті түрде)
2. өскерге шақыру комиссиясының хаттамалары кітабынан үзіндінің электрондық көшірмесі (міндетті түрде)
3. депутаттық қызметін растайтын құжаттың электрондық көшірмесі (міндетті түрде, біліктілік талапта)
4. өскерге шақырылушының асырауында отбасы мүшелерінің болуын растайтын құжаттың электрондық көшірмесі (міндетті түрде)
5. баланың (балаларының) туу туралы куәлігінің электрондық көшірмесі (міндетті түрде)
6. әйелінің қайтыс болуы туралы куәліктің электрондық көшірмесі (міндетті түрде)
7. көрсетілетін қызметті алушының некеге тұруы туралы куәлігінің электрондық көшірмесі (міндетті түрде)
8. білім беру ұйымының оқу оқып жатқанын растау анықтамасының электрондық көшірмесі (міндетті түрде)
9. оқып жатқанын растайтын құқық қорғау органдарының білім беру ұйымдарынан алынған анықтаманың электрондық көшірмесі (міндетті түрде)
10. оған қатысты анықтау немесе алдын ала тергеу жүргізіліп жатқан өскерге шақырылушы туралы анықтау және алдын ала тергеу органдарынан алынған және оған қатысты сот қылмыстық істерін қарап жатқан өскерге шақырылушы туралы соттардан алынған, сондай-ақ оған қатысты үкімнің заңды күшіне енгені туралы анықтамалардың электрондық көшірмесі (міндетті түрде)

4. «Құпия сатып алушыға» бейне нұсқаулығынан құжаттарға қойылатын талаптар толық түсінікті болған жоқ: тізім бойынша әр құжатты қайдан алуға болады, толық тізімді алу үшін қандай мемлекеттік және басқа ұйымдарға жүгіну керек.

Қызмет алушылармен жүргізілген терең сұхбаттардың нәтижелері бойынша Мемлекеттік қызметтің сапасын жақсарту бойынша келесі тілектер алынды:

1. Мемлекеттік қызметтің мерзімін қысқарту. Стандартқа сәйкес мемлекеттік қызметтің мерзімі 5 жұмыс күні болғанына қарамастан, құжаттарды жинау және тапсыру 10 күннен астам уақытты алады, сондай-ақ, көрсетілетін қызметті алушылар алдын ала айтылмаған құжаттарды жинап, бірнеше рет оралуға мәжбүр болады, сондай-ақ құжаттарды жинау үшін көптеген кабинеттерге бару қажеттілігі туындайды.

**Мемлекеттік қызметтің сапасын арттыру бойынша ұсынымдар:**

«Электрондық үкіметтің» веб-порталы/[elicense.kz](http://elicense.kz)

1. Іздеу жүйелерінде қызметтің атауы бойынша «Қызметке онлайн тапсырыс беру» бетіне тікелей сілтеме беру;
2. Талап етілетін құжаттар туралы неғұрлым толық ақпаратты орналастыру мүмкіндігін қарастыру, оның ішінде осы құжаттарды беретін ұйымдардың мекенжайлары мен атауларын, осы құжаттарды алу рәсімі туралы қосымша консультациялар үшін байланыс деректерінің берілу мүмкіндігін қарастыру;
3. Егер тізімдегі құжаттарды онлайн алуға болатын болса, қызмет берушінің (ЖАО) ағымдағы тізімде қызметті алуға сілтемені орналастыру;
4. Құжаттарды жинау және ұсыну бойынша неғұрлым толық нұсқаулықты дайындау, сондай-ақ қызметті алушылар үшін құжаттардың толық топтамасының талаптары туралы қызметті беруші қызметкерлерінің неғұрлым толық бастапқы консультациясын әзірлеу мүмкіндігін қарастыру.



## 2.67 Жетім балаға (жетім балаларға) және ата - анасының қамқорлығынсыз қалған балаға (балаларға) қамқоршылық немесе қорғаншылық белгілеу

**Мемлекеттік қызмет атауы:** 402003 «Жетім балаға (жетім балаларға) және ата - анасының қамқорлығынсыз қалған балаға (балаларға) қамқоршылық немесе қорғаншылық белгілеу».

Қызмет коды: L19.

**Жауапты мемлекеттік орган:** «Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрлігі» ММ.

**Қызмет берушінің атауы:** Облыстардың, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының жергілікті атқарушы органдары

**Мемлекеттік қызмет стандарты:** 24.04.2020ж. №158. <http://zan.gov.kz/client/#!/doc/142171/rus/503>

**Қызметті көрсету нысаны:** Электрондық (ішінара автоматтандырылған) және (немесе) қағаз түрінде. Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру:

1) «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» коммерциялық емес акционерлік қоғамы (бұдан әрі-Мемлекеттік корпорация);

2) «электрондық үкіметтің» веб-порталы [www.egov.kz](http://www.egov.kz) арқылы жүзеге асырылады.

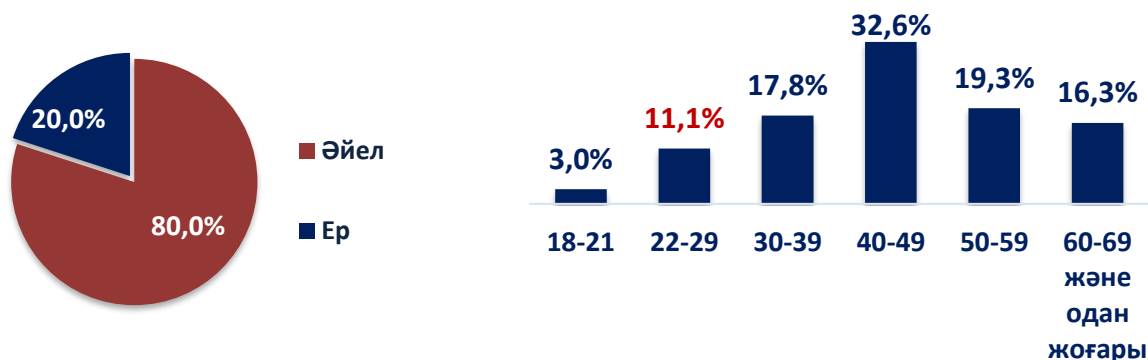
**Қызмет алушылар:** жеке тұлғалар.

**Құны:** тегін.

### Қоғамдық мониторинг нәтижелері

#### Қызметті алушының әлеуметтік-демографиялық портреті

Жаппай сауалнамаға 135 қызмет алушы қатысты (100%), оның 80%-ы әйелдер, 20%-ы ер адамдар. Қызметке негізінен 40-тан 49 жасқа дейінгі (32,6%) жас тобының өкілдері жүгінеді, 50-ден 59 жасқа дейінгі (19,3%), 30-дан 39 жасқа дейінгі (17,8%), 60-тан 69 жасқа дейінгі және одан жоғары (16,3%) және 22-29 жастағы (11,1%) жас тобының өкілдері сирек, 18-21 жастағы (3%) тұлғалар өте сирек жүгінді. Жергілікті жердің түріі бойынша респонденттердің арасында қалалардың (51,9%) және ауылдық жерлердің (25,2%) тұрғындары басым болды, республикалық маңызы бар қалалардың өкілдері 15,6%–ды, астананың өкілдері-7,4%-ды құрады. Осылайша, қызметке негізінен 40 пен 49 жас аралығындағы әйелдер жүгінеді.

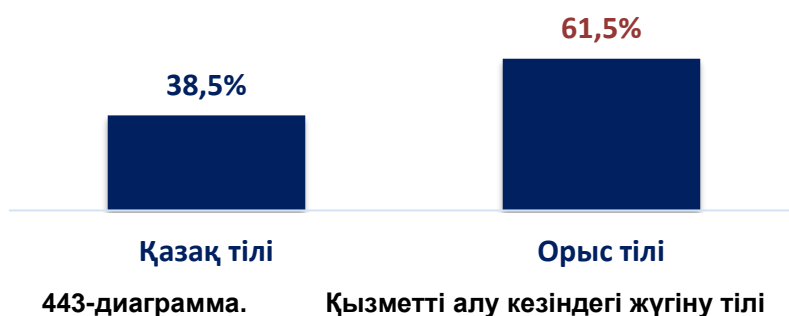


441-диаграмма.

Респонденттің жынысы

442-диаграмма.

Респонденттің жасы



443-диаграмма.

Қызметті алу кезіндегі жүгіну тілі

Сондай-ақ, респонденттердің сыныптамасы заңды, азаматтық (тіркеу мәртебесі), сондай-ақ көрсетілетін қызметке (оның ішінде көрсетілетін қызметті



берушінің ғимаратына) қол жеткізудің қосымша қажеттіліктерін ескергенін атап өткен жөн. Қызмет тек жеке тұлғаларға арналған. Сауалнама көрсеткендей, 99,3%-ы ҚР резиденттері. Көрсетілетін қызметті алушылардың 96,3%-ы қосымша қолжетімділік шарттары талап етілмейтінін, 3,7%-ы оларға физикалық қолжетімділікті қамтамасыз етудің жоғары қажеттіліктері талап етілетінін (мүгедектігі бар) көрсетті. Қызмет үшін орыс тілін (61,5%) және қазақ тілін (38,5%) пайдаланатын респонденттер жүгінді.

Респонденттердің жартысынан көбі немесе респонденттердің 57,8%-ы үйде интернет байланысы бар екенін, 47,4% жағдайда интернет жылдамдығын орташа, ал 23,1%-ы жоғары деп бағалайды. Респонденттердің 35,9%-ы интернетке шығу үшін жұмыс істеу үшін ноутбук немесе компьютер бар екенін, 57,7%-ы ұялы телефонды пайдаланғанын көрсетті. Осылайша, сұралғандардың басым бөлігі қандай да бір мемлекеттік қызметті алу үшін интернетке өз бетінше шығу мүмкіндігі бар, бірақ соған қарамастан, респонденттердің тек 10,4%-ы қызметті порталда электрондық нысанда пайдаланды. Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың 3,7%-ы тұрғылықты елді мекенде мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігі болмағанын атап өтті.

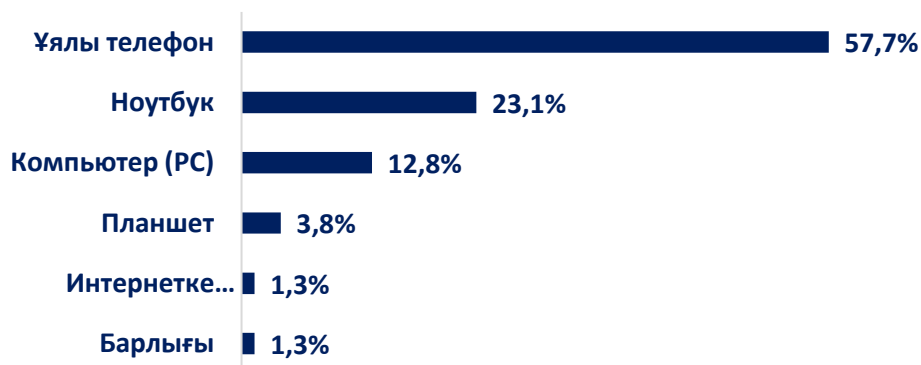


444-диаграмма. Үйде интернет байланысының болуы

Үйде интернет байланысының болуы

445-диаграмма. Интернет байланысының сапасы

Интернет байланысының сапасы



446-диаграмма.

Интернетке шығу (және электрондық қызметті алу) үшін қандай құрылғыны қолданасыз?



447-диаграмма.

Сіздің тұрғылықты жеріңізде мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігіңіз болды ма?



448-диаграмма. Мемлекеттік қызметті алу нысаны

**Қызметті алушылардан жаппай сұрау нәтижесіндегі мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың негізгі көрсеткіштері:**

Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі: **79,2%**

Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау (орташа балл): **4,70 балл**

Мемлекеттік қызметтер рейтингіндегі орны: **18**

**201-кесте. Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау критерийлері**

БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ	Қызмет ХҚКО-да менеджерден, оның ішінде өзіне-өзі қызмет көрсету аймағынан алынды		Қызмет өз бетінше, онлайн, порталда алынды		Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы	Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі
	Орташа балл	%	Орташа балл	%		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР / ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	4,64	78,5%	4,78	71,4%	<b>4,70</b>	<b>79,2%</b>
ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҮЙГЕ БАҒАЛАУ	4,82	86,9%	4,39	69,7%		
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	4,84	89,4%	4,48	71,4%		
РӘСІМ	4,79	88,2%	4,43	75,0%		
МЕРЗІМДЕР	4,73	86,0%	4,64	78,6%		
ШЫҒЫНДАР	4,75	76,9%	4,75	71,4%		
КЕРІ БАЙЛАНЫС	4,50	50,0%	5,00	100,0%		
НӘТИЖЕ	4,84	88,4%	4,86	85,7%		
Алу нысаны бойынша орташа мәні	<b>4,74</b>	<b>80,5%</b>	<b>4,67</b>	<b>77,9%</b>		

ХҚКО-ға (менеджерге, өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына) жүгінген кезде қанағаттану деңгейі (80,5%, орташа балл-4,74) «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы өз бетінше онлайн берген кездегіге (77,9%, орташа балл-4,67) қарағанда жоғары.

ХҚКО-да қызмет алу кезінде менеджерде ең төмен баллдар «Кері байланыс» (4,50) және «қызметкерлер» (4,64) критерийлері бойынша өз бетінше қойылды. Осылайша, респонденттер қызмет алуға жұмсалған қосымша шығындар (4,57), қызметкерлердің құзыреттілігі (4,62), қызметкерлердің жеделдігі (4,64) бөлігінде қанағаттанбаушылықтарын білдірді. Ең жоғары бағалар «нәтиже» және «Ақпарат және коммуникациялар» (4,84) критерийлері, сондай-ақ шағымдану бойынша қабылданған шараларға қанағаттану (5,00), құжаттарды толтыру үшін қазақ және орыс тілін таңдау, қарым-қатынас (4,96) көрсеткіштері бойынша алынды.

Қызметті онлайн алу кезінде ең төмен баллдар «рәсім» (орташа балл - 4,43), «Ақпарат және коммуникациялар» (орташа балл – 4,48) критерийлері бойынша байқалады. Осылайша, ең төменгі балл респонденттердің электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелудің қарапайымдылығына қанағаттанбауына (3,86), электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау кезінде артық бюрократияға байланысты –4,14 қалыптасқан. Ең жоғары бағалар «Кері байланыс» (5,00), «нәтиже» (4,86) критерийлері бойынша, сондай-ақ виртуалды ассистенттің жауабының толықтығы мен

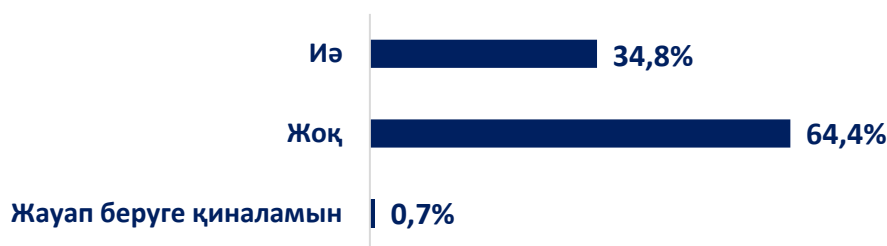
жылдамдығы – 4,83, порталда қазақ/орыс тілінде ақпараттың болуы-4,79 сияқты көрсеткіштер бойынша алынды.

Сұралғандардың 5,2%-ы қызметті алу үшін жеке байланыстар мен таныстарды қолданғанын растады, ал 99,7%-ы осы қызметті алу үшін бейресми сыйақы (пара) берілмегенін атап өтті.

*Кері байланыс, шағымдану*

Қызмет алу процесінде туындаған проблемалар, қиындықтар кезінде шағым беру туралы сұраққа респонденттердің 1,5%-ы оң жауап берді, бұл ретте барлық респонденттер шағымды ауызша ресімдеді. Респонденттердің 0,7%-ы мемлекеттік органға, 0,7%-ы қызметкерге жүгінді. Шағым жолдаған барлық респонденттер жауап алды.

*Колл-орталық:*



449-диаграмма. Колл-орталыққа жүгіну

Сұралғандардың 34,8%-ы колл-орталыққа жүгінгендерін растады, 1414, 1411 Бірыңғай байланыс орталығының жұмысы бойынша жұмыс алушылардың қанағаттанушылығының орташа деңгейі байқалады. Ең төмен балл 1411 бірыңғай байланыс орталығы бойынша қоңырау шалу жылдамдығы бөлігінде (2,00) байқалады.

**202-кесте. 414 және 1411 Бірыңғай байланыс орталығының жұмыс сапасын бағалау**

Колл-орталық	Колл-орталықтың жұмысын бағалау параметрлері	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1414	Қоңырау шалу жылдамдығы	4,20	53,3%	4,54	69,6%
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	4,68	75,6%		
	Сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	4,75	80,0%		
1411	Қоңырау шалу жылдамдығы	2,00	0,0%	4,00	66,7%
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	5,00	100,0%		
	Сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	5,00	100,0%		

Көрсетілетін қызметті алушының түсініктемелері арасында мемлекеттік қызметті алу процесінде 10,4% жағдайда мынадай қиындықтар туындағанын атап өтті:

- Мамандардың жұмыс сапасын арттыру: сауаттылық, сыпайылық, құзыреттілік, жеделділік (3,7%)
- Құжаттармен проблемалар болды (2,2%)
- Ақпаратты ұзақ күту керек, күту уақыты ұзақ, құжаттарды ұзақ күту керек (0,7%)
- Байланыс орталығы қоңырауларға жауап бермейді, қоңырау шалу өте қиын (0,7%)

- Кезек болды (0,7%)
- ЭЦҚ алу қиын (0,7%)
- Әкемнің атын қате жазды. Құжаттағы қателер (0,7%)
- Карантинге байланысты мемлекеттік қызметті уақытылы ала алмадым (0,7%)

**203-кесте. Қызмет көрсетушілер бөлінісінде мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау**

Қызмет көрсетуші	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
Облыстардың, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың, аудандық маңызы бар қалалардың ЖАО (ҚР БҒМ)	4,70	80,4%
«Электрондық үкімет» порталы	4,57	75,0%
«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ	4,75	81,7%

Қызмет берушілер арасында бағаларды бөлу кезінде қызметті алу орны бойынша мемлекеттік корпорацияға (ХҚКО) жүгінген қызмет алушылар көбірек қанағаттандырылды –орташа балл 4,75 және қанағаттану деңгейі 81,7%, сондай-ақ өңірлердің ЖАО-ның атқарған жұмысы жоғары бағаланды - орташа балл 4,70 және қанағаттану деңгейі 80,4%. Сонымен қатар, портал арқылы онлайн қызмет алу кезінде жеке қызмет сапасын бағалау көрсеткіші төмендеген –орташа балл 4,57 және қанағаттану деңгейі 75%.

**204-кесте. Мемлекеттік қызметті көрсету сапасын бағалауды өңірлер бойынша бөлу**

Өңір	Орташа балл	%
Ақмола облысы	5,00	98,6%
Ақтөбе облысы	4,39	65,8%
Алматы облысы	4,96	96,9%
Атырау облысы	4,84	87,6%
Шығыс-Қазақстан облысы	4,88	91,5%
Жамбыл облысы	4,81	87,4%
Батыс-Қазақстан облысы	4,94	92,1%
Қарағанды облысы	4,89	88,4%
Қостанай облысы	4,73	80,6%
Қызылорда облысы	4,60	68,7%
Маңғыстау облысы	4,83	86,7%
Павлодар облысы	4,73	88,1%
Солтүстік-Қазақстан облысы	4,08	85,2%
Түркістан облысы	4,91	94,0%
Нұр-Сұлтан қ.	4,85	89,5%
Алматы қ.	4,49	74,2%
Шымкент қ.	4,80	85,0%

Ақмола облысының ЖАО осы қызметті көрсету сапасының неғұрлым жоғары бағасын алды, Солтүстік Қазақстан облысынан сұралғандар мемлекеттік қызметті көрсету сапасына аз дәрежеде қанағаттанды. Солтүстік Қазақстан облысының көрсетілетін қызметті алушылары көптеген бағалау критерийлері бойынша портал арқылы онлайн қызмет алу кезінде, сондай-ақ ХҚКО қызметкерлерінің жұмысына қанағаттанбады.

## **Мемлекеттік қызметтің сапасын жақсарту бойынша ұсынымдар:**

### **1414 Бірыңғай байланыс орталығы**

- 1414 нөмірі бойынша қоңырау шалу мүмкіндігі мен жылдамдығын жақсарту (желіде күту уақыты);
- 1414 Бірыңғай байланыс орталығы операторларының біліктілігі мен құзыреттілігін арттыру бойынша тұрақты жұмыс жүргізу

### **«Электрондық үкімет» веб-порталы**

- Виртуалды ассистенттің жұмысын жақсарту, атап айтқанда, виртуалды ассистентке жүгінген кезде қызмет алушы алынатын қызмет бетінде орналасқан қызметтің санаты бойынша ақпарат сұрату;
- Нақты мемлекеттік қызметті алу үшін сайтты пайдалану бейнероликтерін жүктеу.

### **Уәкілетті мемлекеттік орган**

- Қызмет көрсету мерзімін қысқарту мақсатында ішкі бизнес-процестерді автоматтандыру бойынша тұрақты жұмыс жүргізу.

## 2.68 Жұмыс іздеп жүрген адамдарға және жұмыссыздарға жәрдемдесу

**Мемлекеттік қызмет атауы:** 701001 «Жұмыс іздеп жүрген адамдарға және жұмыссыздарға жәрдемдесу».

Қызмет коды: L20.

**Жауапты мемлекеттік орган:** «Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі» ММ.

**Қызмет берушінің атауы:** Облыстардың, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының жергілікті атқарушы органдары

**Мемлекеттік қызмет стандарты:** 27.05.2020ж. №194. <http://zan.gov.kz/client#!/doc/143278/rus/322>

**Қызметті көрсету нысаны:** Электрондық (ішінара автоматтандырылған) немесе қағаз түрінде.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру:

1) «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы арқылы;

2) «электрондық үкіметтің» веб-порталы [www.egov.kz](http://www.egov.kz) және ұялы байланыстың абоненттік құрылғысы арқылы жүзеге асырылады;

3) қызмет беруші арқылы жүзеге асырылады

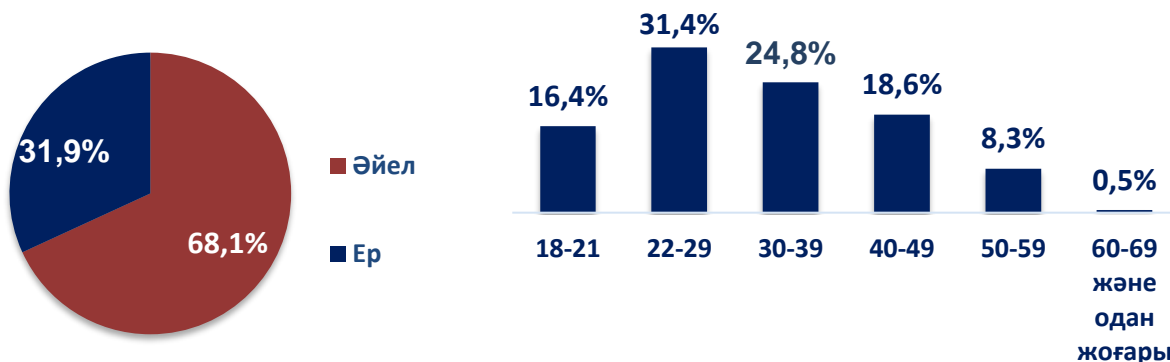
**Қызмет алушылар:** жеке тұлғалар.

**Құны:** тегін.

### Қоғамдық мониторинг нәтижелері

#### Қызметті алушының әлеуметтік-демографиялық портреті

Жаппай сауалнамаға 408 қызмет алушы қатысты (100%), оның 68,1%-ы әйелдер, 31,9%-ы ер адамдар. Қызметке негізінен 22-ден 29 жасқа дейінгі (31,4%) және 30-дан 39 жасқа дейінгі (24,8%) жас топтарының өкілдері жүгінген, 40-тан 49 жасқа дейінгі (18,6%), 18-21 жасқа дейінгі (16,4%) және 50-59 жасқа дейінгі (8,3%) жас топтарының өкілдері сиректеу пайдаланған. 60-69 және одан жоғары жастағы адамдар (0,5%) қызметке өте сирек жүгінді. Жергілікті жердің түрі бойынша респонденттердің арасында қалалардың (36%) және ауылдық жерлердің (32,1%) тұрғындары басым болды, республикалық маңызы бар қалалардың өкілдері 20,6%-ды, астананың өкілдері-11,3%-ды құрады. Осылайша, қызметке негізінен 22 жастан 39 жасқа дейінгі әйелдер жүгінеді.



450-диаграмма. Респонденттің жынысы

451-диаграмма. Респонденттің жасы



452-диаграмма.

Қызметті алу кезіндегі жүгіну тілі

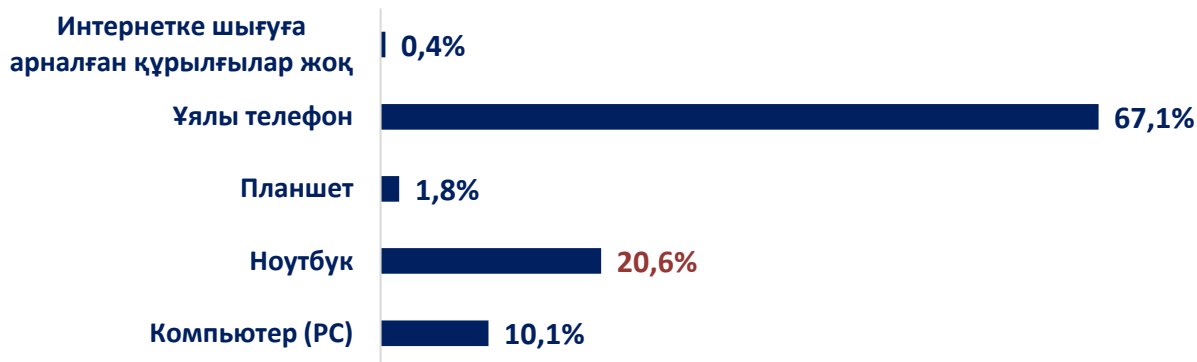
Сондай-ақ, респонденттердің сыныптамасы заңды, Азаматтық (тіркеу мәртебесі), сондай-ақ көрсетілетін қызметке (оның ішінде көрсетілетін қызметті берушінің ғимаратына) қол жеткізудің қосымша қажеттіліктерін ескергенін атап өткен жөн. Қызмет тек жеке тұлғаларға арналған. Сауалнама көрсеткендей, 99%- ы ҚР резиденттері, ал 94,6%-ы қосымша қолжетімділік шарттары талап етілетінін көрсеткен жоқ. Қызмет үшін қазақ тілін (55%) және орыс тілін (45%) пайдаланатын респонденттер жүгінді.

Респонденттердің жартысынан көбі немесе респонденттердің 55,9%-ы үйде интернет байланысы бар екенін, 50,4% жағдайда интернет жылдамдығын орташа, ал 25%-ы жоғары деп бағалайды. Респонденттердің 30,7%-ы интернетке шығу үшін жұмыс істеу үшін ноутбук немесе компьютер бар екенін, 67,1%-ы ұялы телефонды пайдаланғанын көрсетті. Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың 5,6%-ы тұрғылықты елді мекенде мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігі болмағанын атап өтті.



453-диаграмма. Үйде интернет байланысының болуы

454-диаграмма. Интернет байланысының сапасы



455-диаграмма. Интернетке шығу (және электрондық қызметті алу) үшін қандай құрылғыны қолданасыз?



456-диаграмма. Сіздің тұрғылықты жеріңізде мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігіңіз болды ма?



457-диаграмма. Мемлекеттік қызметті алу нысаны

**Қызметті алушылардан жаппай сұрау нәтижесіндегі мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың негізгі көрсеткіштері:**

Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі: **81,0%**

Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау (орташа балл): **4,70 балл**

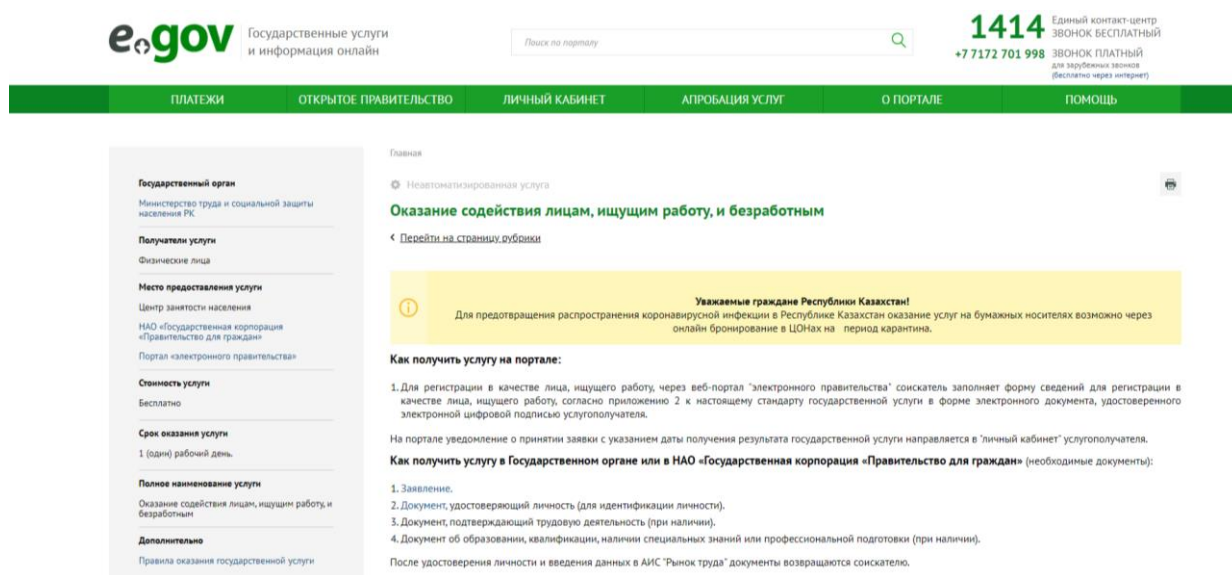
Мемлекеттік қызметтер рейтингіндегі орны: **19**

205-кесте. Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау критерийлері

БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ	Қызмет ХҚКО-да менеджерден, оның ішінде өзіне-өзі қызмет көрсету аймағынан алынды		Қызмет өз бетінше, онлайн, порталда алынды		Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы	Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі
	орташа балл	қанағаттану деңгейі	орташа балл	қанағаттану деңгейі		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР / ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	4,72	82,5%	4,40	70,4%	<b>4,70</b>	<b>81,0%</b>
ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ҮЙІНГІЛІК	4,78	85,5%	4,42	60,8%		
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	4,79	88,8%	4,52	69,0%		
РӘСІМ	4,87	91,3%	4,72	78,0%		
МЕРЗІМДЕР	4,74	85,1%	4,47	74,2%		
ШЫҒЫНДАР	4,85	80,6%	4,73	68,8%		
КЕРІ БАЙЛАНЫС	5,00	100,0%	5,00	100,0%		
НӘТИЖЕ	4,75	86,0%	4,51	75,3%		
Алу нысаны бойынша орташа мәні	<b>4,81</b>	<b>87,5%</b>	<b>4,60</b>	<b>74,5%</b>		



Порталда қызмет автоматтандырылмаған, бұл ретте портал арқылы қызметті қалай алуға болатыны туралы нұсқаулық бар (қызмет ішінара автоматтандырылған делінеді), дегенмен «Қызметке онлайн тапсырыс беру» батырмасы жоқ.



ХҚКО-ға жүгінген кезде қанағаттану деңгейі (87,5%, орташа балл – 4,81) «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы өз бетінше онлайн берген кездегіге (74,5%, орташа балл-4,60) қарағанда жоғары.

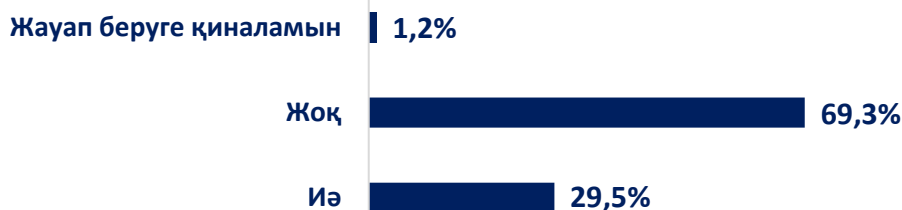
ХҚКО-да менеджерден қызмет алу кезінде ең төмен баллдар «қызметкерлер» (4,72) және «мерзімдер» (4,74) критерийлері бойынша өз бетінше қойылды. Осылайша, респонденттер қызмет алу бойынша қадамдық нұсқаулық (4,67), күту уақытының қолайлылығы, қызмет көрсету орнында кезек (4,68), тұрақ орындарының жеткіліктілігі (4,67) бөлігінде қанағаттанбаушылықтарын білдірді. Ең жоғары бағалар «Кері байланыс» критерийі (5,00), сондай-ақ мемлекеттік қызметті алу үшін қосымша бейресми шығындардың болмауы (4,94), қажетті қызметкерлер мен кабинеттерді іздеу жеңілдігі (4,89), құжаттарды толтыру, қарым-қатынас үшін қазақ және орыс тілдерін таңдау (4,88) сияқты көрсеткіштер бойынша алынды.

Сауалнамаға қатысқандардың 3% - ы қызметті алу үшін жеке байланыстар мен таныстарды қолданғанын растады.

#### *Кері байланыс, шағымдану*

Қызмет алу процесінде туындаған проблемалар, қиындықтар кезінде шағым беру туралы сұраққа респонденттердің 0,9%-ы оң жауап берді, респонденттердің 0,7%-ы шағымды ауызша нысанда, 0,2%-ы жазбаша нысанда ресімдеді. Респонденттердің 0,5%-ы ЭҮП арқылы шағым жіберген, 0,2%-ы мемлекеттік органға жүгінген, 0,2%-ы қызметкерге жүгінген. Шағым жолдаған респонденттердің 75% жауап алды.

#### *Колл-орталық*



458-диаграмма.

Колл-орталыққа жүгіну

Сұралғандардың 29,5%-ы колл-орталыққа жүгінгендерін растады, 1414 және 1411 Бірыңғай байланыс орталығының жұмысы бойынша қызметті алушылардың қанағаттанушылығының орташа деңгейі байқалады. Қоңырау шалу жылдамдығы (3,58), сондай-ақ оператор консультациясының құзыреттілігі (4,24) бөлігінде 1414 Бірыңғай байланыс орталығы бойынша ең төмен баллдар байқалады.

**206-кесте. 1414 және 1411 Бірыңғай байланыс орталығының жұмыс сапасын бағалау**

Колл-орталық	Колл-орталықтың жұмысын бағалау параметрлері	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1414	Қоңырау шалу жылдамдығы	3,58	35,2%	4,11	52,2%
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	4,24	56,5%		
	Сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	4,51	64,8%		
1411	Қоңырау шалу жылдамдығы	5,00	50,0%	5,00	50,0%
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	5,00	50,0%		
	Сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	5,00	50,0%		

Қызмет алушылардың түсініктемелері арасында мемлекеттік қызметті алу процесінде 11,5% жағдайда мынадай қиындықтар туындағанын атап өтті:

- Мамандардың жұмыс сапасын арттыру: сауаттылық, сыпайылық, құзыреттілік, жеделділік (2,7%)
- Сайтпен проблемалар: қатып қалады, кіру мүмкін емес, техникалық ақаулар (0,7%)
- Ақпаратты ұзақ күту керек, күту уақыты ұзақ, құжаттарды ұзақ күту керек (0,5%)
- 1414 байланыс орталығында білікті қызметкерлер жоқ, олар ештеңе білмейді (0,5%)
- Кезек болды (0,5%)
- Құжатты алған жоқпын. Бірінші рет ала алмадым. Қызмет әлі өңделуде (0,5%)
- Құжаттармен проблемалар болды (0,5%)
- ЭЦҚ алу қиын (0,2%)
- Нұсқаулық түсініксіз болды (0,2%)
- Қызметкерлер түпнұсқа құжаттарын жоғалтты (0,2%)

**207-кесте. Қызмет көрсетушілер бөлінісінде мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау**

Қызмет көрсетуші	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
Облыстардың, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың, аудандық маңызы бар қалалардың ЖАО (ҚР ЕХӘҚМ)	4,79	84,4%
«Электрондық үкімет» порталы	4,56	71,8%
«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ	4,81	87,8%

Қызмет көрсетушілер арасында баллдарды бөлу кезінде мемлекеттік қызметтің сапасын арттыру бойынша мемлекеттік органның (өңірлердің ЖАО) атқарған жұмысы жоғары бағаланды – орташа балл 4,79 және қанағаттану деңгейі 84,4%. Мемлекеттік корпорацияның өңірлік кеңселеріне жүгінген кезде көрсетілетін қызметті алушылар мемлекеттік қызметтің сапасын жоғары бағалайды – орташа балл 4,81 және қанағаттану деңгейі 87,8%. Портал арқылы көрсетілетін мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау айтарлықтай төмен – орташа балл 4,56 және қанағаттану деңгейі 71,8%.

**208-кесте. Мемлекеттік қызметті көрсету сапасын бағалауды өңірлер бойынша бөлу**

Өңір	Орташа балл	%
Ақмола облысы	4,89	92,1%
Ақтөбе облысы	4,90	91,9%
Алматы облысы	4,63	67,5%
Атырау облысы	4,78	83,7%
Шығыс-Қазақстан облысы	4,84	84,6%
Жамбыл облысы	4,79	83,4%
Батыс-Қазақстан облысы	4,79	87,6%
Қарағанды облысы	4,48	71,0%
Қостанай облысы	4,79	81,9%
Қызылорда облысы	4,79	79,7%
Маңғыстау облысы	4,74	80,4%
Павлодар облысы	4,78	78,8%
Солтүстік-Қазақстан облысы	4,47	77,9%
Түркістан облысы	4,89	91,6%
Нұр-Сұлтан қ.	4,46	69,0%
Алматы қ.	4,59	76,2%
Шымкент қ.	4,61	74,7%

Ақтөбе облысының ЖАО аталған қызметті көрсету сапасының неғұрлым жоғары бағасын алды, Астанадан сұралғандар мемлекеттік қызметті көрсету сапасына аз дәрежеде қанағаттанды. Астанадағы қызметті алушылар аз дәрежеде қызметті іске асыру мерзімдеріне және алу нәтижесіне қанағаттанбайды. Терең сұхбат нәтижелері бойынша бірнеше факторларды бөліп көрсетуге болады, біріншіден, көрсетілетін қызметті алушылар мемлекеттік қызметтің нәтижесі тіркеу емес, жұмысқа орналастыру болып табылады деп болжайды, тиісінше қызмет көрсету мерзімдеріне наразылығын білдіреді, сондай-ақ әлеуетті жұмыс орнын алған кезде қызметті алушылардың бір бөлігі жұмысқа орналасу шарттарына қанағаттанбайды. Сондай-ақ, қызметті онлайн алған қызметті алушылар қызметті порталда өз бетінше алуға әрекет жасау кезінде күрделілігіне - порталдың қолданылуының төмендетілген деңгейіне наразы, бұл өз кезегінде пайдаланушылардың техникалық дағдыларының төмендігіне және екінші жағынан, порталдағы нұсқаулықтардың күрделілігіне, оның ішінде ЭЦҚ алуға және порталды пайдалану бойынша консультация алуға байланысты. Атап айтқанда, порталдағы жұмыстың күрделілігін Солтүстік Қазақстан облысының, астананың, Қарағанды облысының тұрғындары білдірді.

## **Мемлекеттік қызметтің сапасын жақсарту бойынша ұсынымдар:**

### **1414 Бірыңғай байланыс орталығы**

- 1414 нөмірі бойынша қоңырау шалу мүмкіндігі мен жылдамдығын жақсарту (желіде күту уақыты);
- 1414 Бірыңғай байланыс орталығы операторларының біліктілігі мен құзыреттілігін арттыру бойынша тұрақты жұмыс жүргізу

### **«Электрондық үкіметтің» веб-порталы**

- Жұмыс іздеп жүрген адам ретінде тіркелу үшін мәліметтер нысанын толтыру жөніндегі нұсқаулықты порталда нақтылау;
- Виртуалды ассистенттің жұмысын жақсарту, атап айтқанда, виртуалды ассистентке жүгінген кезде қызмет алушы алынатын қызмет бетінде орналасқан қызметтің санаты бойынша ақпарат сұрату;
- Нақты мемлекеттік қызметті алу үшін сайтты пайдалану бейнероликтерін жүктеу.

### **Уәкілетті мемлекеттік орган**

- Қызметті автоматтандыру
- Қызметті алушылардан сұратылатын құжаттар тізбесін қысқарту үшін «еңбек нарығы» ААЖ және «электрондық үкімет» порталы деректерін автоматты түрде интеграциялау мүмкіндігін қарастыру.

## 2.69 Жергілікті өкілді органдардың шешімі бойынша мұқтаж азаматтардың жекелеген санаттарына әлеуметтік көмек тағайындау

**Мемлекеттік қызмет атауы:** 704004 «Жергілікті өкілді органдардың шешімі бойынша мұқтаж азаматтардың жекелеген санаттарына әлеуметтік көмек тағайындау».

Қызмет коды: L21.

**Жауапты мемлекеттік орган:** «Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі» ММ.

**Қызмет берушінің атауы** Облыстардың, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының жергілікті атқарушы органдары

**Мемлекеттік қызмет стандарты:** 28.04.2015ж №279. <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V1500011342#z577>

**Қызметті көрсету нысаны:** электрондық және (немесе) қағаз түрінде.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру: Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандардың және облыстық маңызы бар қалалардың ЖАО, «электрондық үкіметтің» веб-порталы арқылы жүзеге асырылады.

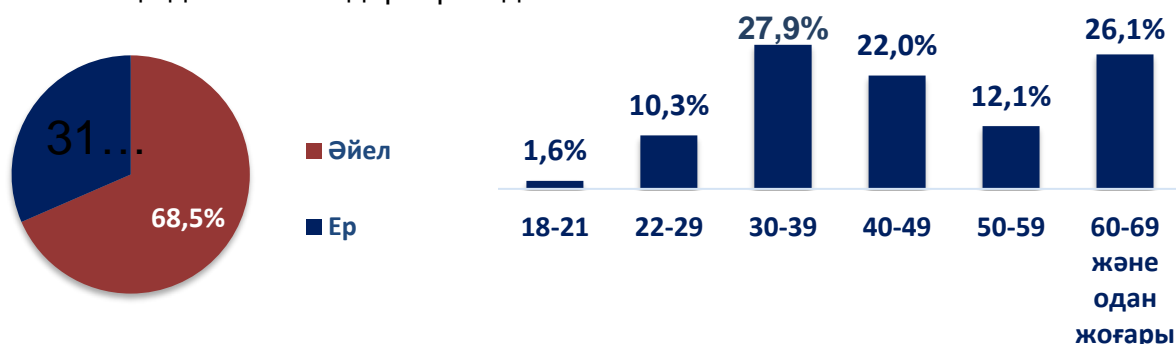
**Қызмет алушылар:** жеке тұлғалар.

**Құны:** тегін.

### Қоғамдық мониторинг нәтижелері

#### Қызметті алушының әлеуметтік-демографиялық портреті

Жаппай сауалнамаға 387 қызмет алушы қатысты (100%), оның 68,5%-ы әйелдер, 31,5%-ы ер адамдар. Қызметке негізінен 30-дан 39 жасқа дейінгі (27,9%), 60-тан 69 жасқа дейінгі және одан жоғары (26,1%) және 40-49 жастағы (22%) жас тобының өкілдері жүгінген, 50-ден 59 жасқа дейінгі (12,1%) және 22-29 жастағы (10,3%) топ өкілдері сиректеу, 18-21 жастағы (1,6%) тұлғалар сирек жүгінді. Жергілікті жердің түрі бойынша респонденттердің арасында қалалардың (38,2%) және ауылдық жерлердің (30,7%) тұрғындары басым болды, республикалық маңызы бар қалалардың өкілдері 19,9%–ды, астананың өкілдері-11,1%-ды құрады. Осылайша, қызметке негізінен 30 жастан 39 жасқа дейінгі әйелдер жүгінеді.



459-диаграмма. Респонденттің жынысы

460-диаграмма. Респонденттің жасы



461-диаграмма. Қызметті алу кезіндегі өтініш тілі

Сондай-ақ, респонденттердің сыныптамасы заңды, азаматтық (тіркеу мәртебесі), сондай-ақ көрсетілетін қызметке (оның ішінде көрсетілетін қызметті берушінің ғимаратына) қол жеткізудің қосымша қажеттіліктерін ескергенін атап өткен жөн. Қызмет тек жеке тұлғаларға арналған. Сауалнама көрсеткендей, 99,7% ҚР

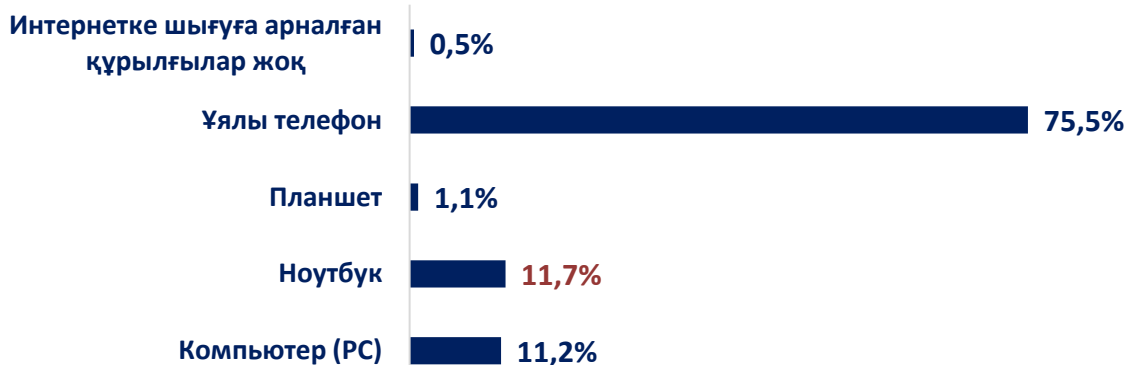
резиденттері. Қызметті алушылардың 83,2%-ы қол жеткізудің қосымша шарттары талап етілетінін көрсетпеген, 16,5%-ы физикалық қол жеткізуді қамтамасыз етудің жоғары қажеттіліктері (мүгедектігі бар), 0,3%-ы коммуникацияны қамтамасыз етудің жоғары қажеттіліктері (шет тілінен аудармашы, Брайль тілі, сурдоаудармашы) талап етілетінін көрсеткен. Қызметке қазақ тілін де(48%) және орыс тілін де (52%) пайдаланатын респонденттер жүгінді.

Респонденттердің жартысынан азы немесе респонденттердің 48,6%-ы үйде интернет байланысы бар екенін, 44,2% жағдайда интернет жылдамдығын орташа, ал 22,9%-ы жоғары деп бағалайды. Респонденттердің тек 22,9%-ы интернетке шығу үшін ноутбук немесе компьютер бар екенін, 75,5%-ы ұялы телефонды пайдаланғанын көрсетті. Осылайша, сұралғандардың басым бөлігі қандай да бір мемлекеттік қызметті алу үшін интернетке өз бетінше шығу мүмкіндігі бар, бірақ соған қарамастан, респонденттердің 17,6%-ы қызметті порталда электрондық нысанда пайдаланды. Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың 5,4%-ы тұрғылықты елді мекенде мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігі болмағанын атап өтті.



462-диаграмма. Үйде интернет байланысының болуы

463-диаграмма. Интернет байланысының сапасы



464-диаграмма. Интернетке шығу (және электрондық қызметті алу) үшін қандай құрылғыны қолданасыз?



465-диаграмма. Сіздің тұрғылықты жеріңізде мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігіңіз болды ма?



466-диаграмма. Мемлекеттік қызметті алу нысаны

**Қызметті алушылардан жаппай сұрау нәтижесіндегі мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың негізгі көрсеткіштері:**

Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі: **74,8%**

Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау (орташа балл): **4,63 балл**

Мемлекеттік қызметтер рейтингіндегі орны: **30**

209-кесте. Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау критерийлері

БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ	Қызмет ХҚКО-да өзіне-өзі қызмет көрсету аймағынан алынды		Қызмет өз бетінше, онлайн, порталда алынды		Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы	Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі
	Орташа балл	%	Орташа балл	%		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР / ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	4,74	84,5%	4,45	70,8%	<b>4,63</b>	<b>74,8%</b>
ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	4,80	84,0%	4,62	70,2%		
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	4,84	88,9%	4,66	77,6%		
РӘСІМ	4,85	90,4%	4,71	79,0%		
МЕРЗІМДЕР	4,74	85,4%	4,67	80,9%		
ШЫҒЫНДАР	4,79	76,4%	4,91	70,6%		
КЕРІ БАЙЛАНЫС	4,15	78,6%	4,00	0,0%		
НӘТИЖЕ	4,66	82,1%	4,53	77,9%		
Алу нысаны бойынша орташа мәні	<b>4,70</b>	<b>83,8%</b>	<b>4,57</b>	<b>65,9%</b>		



ХҚКО—ға өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына жүгінген кезде қанағаттану деңгейі (83,8%, орташа балл-4,70) «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы өз бетінше онлайн берген кездегіге (65,9%, орташа балл-4,57) қарағанда жоғары. ХҚКО-да қызмет алу кезінде өзіне-өзі қызмет көрсету аймағында «Кері байланыс» (4,15) және «нәтиже» (4,66) критерийлері бойынша ең төмен балл қойылды. Осылайша, респонденттер шағым беру бойынша қабылданған шараларға (3,86), қысқа мерзімде өз шағымына жауап алуға (4,43), көрсетілген қызмет нәтижесіне (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т.б.) қанағаттанбаушылық білдірді (4,66). Ең жоғары бағалар «рәсім» критерийі (4,85), сондай-ақ мемлекеттік қызметті алу үшін қосымша бейресми шығындардың болмауы (4,93), қажетті қызметкерлер мен кабинеттерді іздеу жеңілдігі (4,90), құжаттарды толтыру, қарым-қатынас үшін қазақ және орыс тілдерін таңдау (4,92) сияқты көрсеткіштер бойынша алынды.

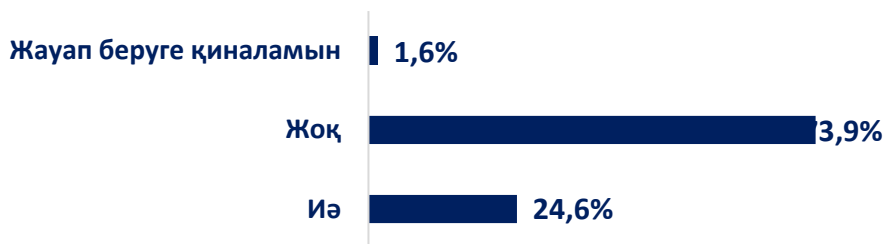
Қызметті онлайн алу кезінде ең төмен баллдар «Кері байланыс» (орташа балл - 4,00), «виртуалды ассистент» (орташа балл – 4,45) критерийлері бойынша байқалады. Осылайша, ең төмен балл респонденттердің өз шағымына қысқа мерзімде жауап алуға қанағаттанбауына (4,00), сондай-ақ шағымдану бойынша қабылданған шараларға қанағаттанбауына (4,00), виртуалды ассистентті пайдалану ыңғайлылығына (4,38) байланысты белгіленді, ал порталда (онлайн – алаңда) қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығына-4,38 балл берілді. Ең жоғары бағалар «шығындар» (4,91), «рәсімдер» (4,71) критерийлері бойынша, сондай-ақ порталда қазақ/орыс тілінде ақпараттың болуы– 4,91, қызметті (байланыс, пара) алуға қосымша, бейресми шығындардың болмауы-4,94 сияқты көрсеткіштер бойынша алынды.

Сауалнамаға қатысқандардың тек 1%-ы қызмет алу үшін жеке байланыстар мен таныстарды қолданғанын растады және бұл қызметті алу үшін бейресми сыйақы (пара) берілмегенін атап өтті.

#### *Кері байланыс, шағымдану*

Қызмет алу процесінде туындаған проблемалар, қиындықтар кезінде шағым беру туралы сұраққа респонденттердің 2,8%-ы оң жауап берді, респонденттердің 2,3%-ы шағымды ауызша нысанда, 0,5%-ы жазбаша нысанда ресімдеді. Респонденттердің 0,8%-ы шағымды ЭҮП арқылы жіберген, 0,8%-ы мемлекеттік органның кеңсесіне жүгінген, 0,5%-ы қызметкерге жүгінген, 0,5%-ы шағымдар мен ұсыныстар кітабына түсініктеме қалдырған. Шағым жолдаған респонденттердің 72,7% жауап алды.

#### *Колл-орталық:*



467-диаграмма.

468-диаграмма. Колл-орталыққа жүгіну

Сұралғандардың 24,5%-ы колл-орталыққа жүгінгендерін растады, 1414, 1411 және 111 бірыңғай байланыс орталығының жұмысы бойынша қызметті алушылардың қанағаттанушылығының орташа деңгейі байқалады. Қоңырау шалу жылдамдығы (3,70), сондай-ақ оператор консультациясының құзыреттілігі (4,37) бөлігінде 1414 Бірыңғай байланыс орталығы бойынша ең төмен баллдар байқалады.



**210-кесте. 1414, 1411 және 111 Бірыңғай байланыс орталығының жұмыс сапасын бағалау**

Колл-орталық	Колл-орталықтың жұмысын бағалау параметрлері	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1414	Қоңырау шалу жылдамдығы	3,70	34,8%	4,21	50,6%
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	4,37	56,2%		
	Сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	4,56	60,7%		
1411	Қоңырау шалу жылдамдығы	5,00	100,0%	5,00	100,0%
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	5,00	100,0%		
	Сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	5,00	100,0%		
111	Қоңырау шалу жылдамдығы	5,00	100,0%	5,00	100,0%
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	5,00	100,0%		
	Сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	5,00	100,0%		

Қызмет алушылардың түсініктемелері арасында мемлекеттік қызметті алу процесінде 11,9% жағдайда мынадай қиындықтар туындағанын атап өтті:

- Колл-орталығы қоңырауларға жауап бермейді, қоңырау шалу өте қиын (1,6%)
- Ақпаратты ұзақ күту керек, күту уақыты ұзақ, құжаттарды ұзақ күту керек (1,3%)
- Мамандардың жұмыс сапасын арттыру: сауаттылық, сыпайылық, құзыреттілік, жеделділік (1,3%)
- Сайттағы проблемалар: іркіліп қалады, кіру мүмкін емес, техникалық ақаулар (1%)
- Құжатты алған жоқпын. Бірінші рет ала алмадым. Қызмет әлі өңделуде (0,5%)
- Құжаттармен проблемалар болды (0,5%)
- Бюрократия, көптеген құжаттар сұралады (0,5%)
- Ауылдарда поштаға ақша түспейді (0,3%)
- Кері байланыс жоқ (0,3%)
- Нұсқаулық түсініксіз болды (0,3%)

**211-кесте. Қызмет көрсетушілер бөлінісінде мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау**

Қызмет көрсетуші	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
Облыстардың, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың, аудандық маңызы бар қалалардың ЖАО (ҚР ЕХӨҚМ)	4,77	80,7%
«Электрондық үкімет» порталы	4,52	64,2%
«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ	4,72	85,2%

Қызмет берушілер арасында бағалауды бөлгенде ХҚКО-ға өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына жүгінген кезде мемлекеттік қызметтің сапасы жоғары бағаланған (орташа балл 4,72 және қанағаттану деңгейі 85,2%), өйткені ХҚКО

көмекшісі/қызметкері қызметті алушыға порталда қызметті оңай және жылдам алуға көмектеседі, ал портал арқылы қызметті өз бетінше алған кезде портал жұмысы және алу мүмкіндігі айтарлықтай төмен бағаланды- орташа балл 4,52 және 64,2%.

**212-кесте. Мемлекеттік қызметті көрсету сапасын бағалауды өңірлер бойынша бөлу**

Өңір	Орташа балл	%
Ақмола облысы	4,80	81,5%
Ақтөбе облысы	4,75	81,1%
Алматы облысы	4,81	81,8%
Атырау облысы	4,81	90,4%
Шығыс-Қазақстан облысы	4,93	93,0%
Жамбыл облысы	4,70	73,0%
Батыс-Қазақстан облысы	4,24	52,4%
Қарағанды облысы	4,69	77,8%
Қостанай облысы	4,88	89,2%
Шығыс-Қазақстан облысы	4,79	82,3%
Жамбыл облысы	4,86	90,0%
Батыс-Қазақстан облысы	4,82	86,4%
Қарағанды облысы	4,80	84,6%
Қостанай облысы	4,81	83,4%
Нұр-Сұлтан қ.	4,57	74,2%
Алматы қ.	4,57	76,4%
Шымкент қ.	4,64	80,9%

Шығыс Қазақстан облысының ЖАО осы қызметті көрсету сапасының ең жоғары бағасын алды, Батыс Қазақстан облысынан (орташа балл-4,24), Нұр-Сұлтан қаласынан (орташа балл-4,57), Алматы қаласынан (орташа балл – 4,57) сұралғандар мемлекеттік қызметтің сапасына аз дәрежеде қанағаттанған, ал қанағаттану деңгейі бойынша ең жоғары орташа балл Шығыс қазақстан (орташа балл-4,93), Маңғыстау (орташа балл - 4,86), Қостанай облыстарында (орташа балл - 4,88) байқалады.

**Мемлекеттік қызметтің сапасын жақсарту бойынша ұсынымдар:**

**1414 Бірыңғай байланыс орталығы**

- 1414 нөмірі бойынша қоңырау шалу мүмкіндігі мен жылдамдығын жақсарту (желіде күту уақыты);
- 1414 Бірыңғай байланыс орталығы операторларының біліктілігі мен құзыреттілігін арттыру бойынша тұрақты жұмыс жүргізу

**«Электрондық үкімет» веб-порталы**

- Виртуалды ассистенттің жұмысын жақсарту, атап айтқанда, виртуалды ассистентке жүгінген кезде қызмет алушы алынатын қызмет бетінде орналасқан қызметтің санаты бойынша ақпарат сұрату;
- Нақты мемлекеттік қызметті алу үшін сайтты пайдалану бейнероликтерін жүктеу.

**Уәкілетті мемлекеттік орган**

- Қызмет көрсету мерзімін қысқарту мақсатында ішкі бизнес-процестерді автоматтандыру бойынша тұрақты жұмыс жүргізу.

## 2.70 Жүріп-тұруы қиын бірінші топтағы мүгедектерге жеке көмекшінің және есту кемістігі бар мүгедектерге ымдау тілі маманының қызметтерін ұсыну үшін мүгедектерге құжаттарды ресімдеу

**Мемлекеттік қызмет атауы:** 705004 «Жүріп-тұруы қиын бірінші топтағы мүгедектерге жеке көмекшінің және есту кемістігі бар мүгедектерге ымдау тілі маманының қызметтерін ұсыну үшін мүгедектерге құжаттарды ресімдеу».

Қызмет коды: L22.

**Жауапты мемлекеттік орган:** «Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі» ММ.

**Қызмет берушінің атауы** Облыстардың, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының жергілікті атқарушы органдары

**Мемлекеттік қызмет стандарты:** 31.05.2020 ж. №205. <http://zan.gov.kz/client/#!/doc/143427/rus/349>

**Қызметті көрсету нысаны:** электрондық және (немесе) қағаз түрінде.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру:

- 1) «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясының бөлімшелері арқылы;
- 2) Нұр-сұлтан қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік қорғау басқармасы, Алматы қаласының әлеуметтік әл-ауқат басқармасы, Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік қорғау басқармасы, тұрғылықты жері бойынша қалалық, аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімдері (бұдан әрі-жұмыспен қамту бөлімдері) арқылы;
- 3) проактивті қызмет арқылы жүзеге асырылады.

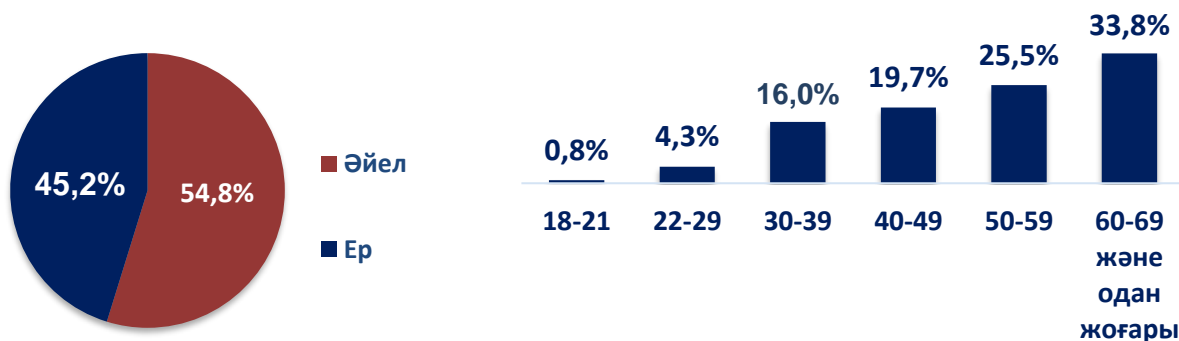
**Қызмет алушылар:** жеке тұлғалар.

**Құны:** тегін.

### Қоғамдық мониторинг нәтижелері

#### Қызметті алушының әлеуметтік-демографиялық портреті

Жаппай сауалнамаға 376 қызмет алушы қатысты (100%), оның 54,8%-ы әйелдер, 45,2%-ы ер адамдар. Бұл қызметке негізінен 60-тан 69 жасқа дейінгі және одан үлкен жастағы топтар (33,8%), 50-59 жас (25,5%), 40-49 жас (19,7%) және 30-39 жас аралығындағы (16,0%) өкілдер жүгінді, 22-29 жастағы адамдар (4,3%) және 18-21 жастағылар (0,8%) сирек пайдаланған. Жергілікті жердің түрі бойынша респонденттердің арасында ауылдық жерлердің (36,7%) және қалалардың (32,4%) тұрғындары басым болды, республикалық маңызы бар қалалардың өкілдері 21,5%, астананың өкілдері 9,3% құрады. Осылайша, қызметке негізінен 50 жастан асқан әйелдер жүгінеді.



469-диаграмма. Респонденттің жынысы

470-диаграмма. Респонденттің жасы



471-диаграмма.

Қызметті алу кезіндегі өтініш тілі

Сондай-ақ, респонденттердің сыныптамасы заңды, азаматтық (тіркеу мәртебесі), сондай-ақ көрсетілетін қызметке (оның ішінде көрсетілетін қызметті берушінің ғимаратына) қол жеткізудің қосымша қажеттіліктерін ескергенін атап өткен жөн. Қызмет тек жеке тұлғаларға, ҚР резиденттеріне арналған. Мемлекеттік қызметтің ерекшелігін назарға ала отырып, респонденттердің 66,0%-ы оларға физикалық қолжетімділікті қамтамасыз етудің жоғары қажеттіліктері (мүгедектігі бар), 1,6%-ы коммуникацияны қамтамасыз етудің жоғары қажеттіліктері (шет тілінен аудармашы, Брайль тілі, сурдоаудармашы) талап етілетінін көрсетті. Қызмет үшін жүгінген кезде қазақ тілін (54%), сондай-ақ орыс тілін (46%) пайдаланатын респонденттер жүгінді.

**Қызметті алушылардан жаппай сұрау нәтижесіндегі мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың негізгі көрсеткіштері:**

Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі: **81,1%**

Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау (орташа балл): **4,77 балл**

Мемлекеттік қызметтер рейтингіндегі орны: **8**

**213-кесте. Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау критерийлері**

БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ	Қызмет ХҚКО-да менеджерден, қызмет беруші қызметкерінен алынды		Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың орташа балы	Мемлекеттік қызметтің сапасына қанағаттану деңгейі
	орташа балл	қанағаттану деңгейі		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР / ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	4,72	80,6%	<b>4,77</b>	<b>81,1%</b>
ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	4,77	82,9%		
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	4,80	85,6%		
РӘСІМ	4,82	88,1%		
МЕРЗІМДЕР	4,72	82,7%		
ШЫҒЫНДАР	4,86	77,4%		
КЕРІ БАЙЛАНЫС	4,67	66,7%		
НӘТИЖЕ	4,78	85,1%		
Алу нысаны бойынша орташа мәні	<b>4,77</b>	<b>81,1%</b>		

2018 жылмен салыстырғанда көрсетілетін қызметті алушылардың қанағаттану деңгейінің айтарлықтай өскенін атап өту қажет (көрсетілетін қызметке қанағаттанғандардың үлесі – 68,9%, орташа балл – 4,60).

Өңірлер бөлінісінде қанағаттанудың ең төмен деңгейін Алматы (орташа балл – 4,49), Шығыс Қазақстан (орташа балл-4,53) облыстарының және Нұр – сұлтан қаласының (орташа балл-4,56) өкілдері көрсетті, ал қанағаттану деңгейі бойынша ең жоғары орташа балл Солтүстік Қазақстан (орташа балл – 4,94), Ақмола (орташа балл-4,93), Маңғыстау облыстарында (орташа балл - 4,87) байқалады.

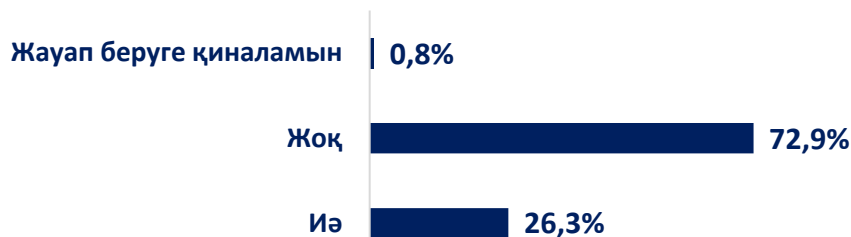
Қанағаттану деңгейін бағалау кезінде ең төмен баллдар «Кері байланыс» (4,67), «мерзімдер» (4,72) және «қызметкерлер» (4,72) өлшемшарттары бойынша қойылды. Осылайша, респонденттер күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезек (4,62), қызметкерлердің жеделдігі (4,66), қызмет беруші ғимаратының орналасу қолайлылығы (4,67) бөлігінде қанағаттанбаушылықтарын білдірді. Ең жоғары бағалар «шығындар» (4,86), «рәсімдер» (4,82) критерийлері, сондай-ақ мемлекеттік қызметті алу үшін қосымша бейресми шығындардың болмауы (4,97), құжаттарды толтыру, қарым-

қатынас жасау үшін қазақ және орыс тілдерін таңдау (4,92) сияқты көрсеткіштер бойынша алынды.

*Кері байланыс, шағымдану*

Қызмет алу процесінде туындаған проблемалар, қиындықтар кезінде шағым беру туралы сұраққа респонденттердің 1,9%-ы оң жауап берді, бұл ретте барлық респонденттер шағымды ауызша ресімдеді. Респонденттердің 0,3%-ы шағымды ЭҮП арқылы жіберген, 0,5%-ы мемлекеттік органның кеңсесіне жүгінген, 0,3%-ы қызметкерге жүгінген. Шағым жолдаған респонденттердің 42,9%-ы ғана жауап алды.

*Колл-орталық:*



472-диаграмма. Колл-орталыққа жүгіну

Сұралғандардың 26,3%-ы колл-орталыққа жүгінгендерін растады, 1414, 1411 және 109 бірыңғай байланыс орталығының жұмысы бойынша қызметті алушылардың қанағаттанушылығының орташа деңгейі байқалады. Қоңырау шалу жылдамдығы (2,00), сондай-ақ оператор консультациясының құзыреттілігі (3,00) бөлігінде 1411 Бірыңғай байланыс орталығы бойынша ең төмен баллдар байқалады.

214-кесте. 1414,1411 және 109 Бірыңғай байланыс орталығының жұмыс сапасын бағалау

Колл-орталық	Колл-орталықтың жұмысын бағалау параметрлері	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1414	Қоңырау шалу жылдамдығы	3,86	38,2%	4,32	55,1%
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	4,45	61,8%		
	Сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	4,65	65,2%		
1411	Қоңырау шалу жылдамдығы	2,00	0,0%	3,00	0,0%
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	3,00	0,0%		
	Сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	4,00	0,0%		
109	Қоңырау шалу жылдамдығы	5,00	100,0%	5,00	100,0%
	Оператор консультациясының құзыреттілігі	5,00	100,0%		
	Сіздің мәселеңізді шешуге көмектесуде оператордың сыпайылығы мен дайындығы	5,00	100,0%		

Қызметті алушылардың түсініктемелері арасында мемлекеттік қызметті алу процесінде 9,6% жағдайда мынадай қиындықтар туындағанын атап өтті:

- Кезек болды (1,6%)
- Байланыс орталығы қоңырауларға жауап бермейді, қоңырау шалу өте қиын (1,3%)

- Мамандардың жұмыс сапасын арттыру: сауаттылық, сыпайылық, құзыреттілік, жеделділік (1,3%)
- Құжаттармен проблемалар болды (1,3%)
- Ақпаратты ұзақ күту керек, күту уақыты ұзақ, құжаттарды ұзақ күту керек (1,1%)
- Сайттағы проблемалар: іркіліп қалу, кіру мүмкін емес, техникалық ақаулар (0,3%)
- Бюрократия, көптеген құжаттар сұралады (0,3%)
- Карантин (0,3%)
- Кері байланыс жоқ (0,3%)
- Мемлекеттік қызметтіңден бас тартылды (0,3%)

**215-кесте. Қызмет көрсетушілер бөлінісінде мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау**

Қызмет көрсетуші	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
Облыстардың, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың, аудандық маңызы бар қалалардың ЖАО (ҚР ЕХӘҚМ)	4,80	82,7%
«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ	4,76	81,5%

Жауапкершілік аймағына байланысты қызмет көрсетушілер арасында бағаларды бөлу кезінде ЖАО өңірлерде атқарған жұмысы жоғары бағаланды – орташа балл 4,80 және қанағаттану деңгейі 82,7%. Мемлекеттік корпорацияға жүгінген кездегі көрсеткіштер сәл төмен – орташа балл 4,76 және қанағаттану деңгейі-81,5%.

**216-кесте. Мемлекеттік қызметті көрсету сапасын бағалауды өңірлер бойынша бөлу**

Өңір	Орташа балл	%
Ақмола облысы	4,92	90,8%
Ақтөбе облысы	4,83	85,1%
Алматы облысы	4,61	73,1%
Атырау облысы	4,87	88,1%
Шығыс-Қазақстан облысы	4,65	80,5%
Жамбыл облысы	4,93	93,7%
Батыс-Қазақстан облысы	4,81	85,7%
Қарағанды облысы	4,84	87,0%
Қостанай облысы	4,78	82,8%
Қызылорда облысы	4,79	84,6%
Маңғыстау облысы	4,87	89,9%
Павлодар облысы	4,81	78,7%
Солтүстік-Қазақстан облысы	4,98	94,2%
Түркістан облысы	4,81	84,5%
Нұр-Сұлтан қ.	4,82	83,9%
Алматы қ.	4,63	74,6%
Шымкент қ.	4,66	68,7%

Солтүстік Қазақстан облысының ЖАО осы қызметті көрсету сапасының неғұрлым жоғары бағасын алды, Алматы облысынан сұралғандар мемлекеттік қызметтің сапасына аз дәрежеде қанағаттанды. Алматы облысының қызмет алушылары аз дәрежеде ХҚКО-дағы күту аймағына (4,14 балл), нұсқаулық, ақпарат

және қызметті алу тәртібі жеткілікті деңгейде анық және түсінікті еместігіне (4,23 балл), мемлекеттік қызметтерді алу үшін қосымша шығындарға (4,25 балл) наразы.

### **Мемлекеттік қызметтің сапасын жақсарту бойынша ұсынымдар:**

#### **1414 Бірыңғай байланыс орталығы**

- 1414 нөмірі бойынша қоңырау шалу мүмкіндігі мен жылдамдығын жақсарту (желіде күту уақыты);
- 1414 Бірыңғай байланыс орталығы операторларының біліктілігі мен құзыреттілігін арттыру бойынша тұрақты жұмыс жүргізу

#### **Уәкілетті мемлекеттік орган**

1. Қызмет алушылардың ХҚКО-ға бармай-ақ жүріп-тұруы қиын бірінші топтағы мүгедектер үшін жеке көмекшінің және есту кемістігі бар мүгедектер үшін ымдау тілі маманының қызметтерін ұсынуды автоматты түрде ұзарту мүмкіндігін қарастыру.

2. Көрсетілетін қызметтің ашықтығы мен қолайлылығы мақсатында онлайн форматқа көшіру.

## ҚОРЫТЫНДЫЛАР МЕН ҰСЫНЫМДАР

Қоғамдық мониторинг, сондай-ақ мемлекеттік қызметтер көрсетуді талдау деректерінің негізінде тиісті рәсімдерді жетілдіру бойынша ұсынымдар әзірленді.

Тұтастай алғанда, барлық ұсынымдар олардың сипаты (ұйымдастыру мәселелері, ақпараттық қамтамасыз ету, кадрлық қамтамасыз ету, техникалық қамтамасыз ету) және адресаты (уәкілетті органдар, «электрондық үкіметтің» веб-порталы, 1414 Бірыңғай байланыс орталығы) бойынша құрылымдалуы мүмкін. Мемлекеттік қызметтер көрсету стандарттарын әзірлеушілер, сондай-ақ көптеген жағдайларда көрсетілетін қызметті берушілер уәкілетті органдар болып табылатындығын ескере отырып, ұсынымдардың көпшілігі олардың қызметіне байланысты.

Мемлекеттік қызметті талдау мемлекеттік органдардың қызметін жетілдіру қажеттігін анықтады. Осылайша, респонденттер айтқан көптеген тілектер мен жүргізілген талдау мемлекеттік қызметтің қолжетімділігі мен сапасына әсер ететін ұйымдастырушылық мәселелерді шешудің маңыздылығын көрсетеді. Атап айтқанда, «Сот органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою», «Импорттан өзгеше жағдайларда азаматтық мақсаттағы, оның ішінде басқа тауарлардың құрамына кіріктірілген не кіретін радиоэлектрондық құралдар мен жоғары жиілікті құрылғыларды Қазақстан Республикасының аумағына әкелуге қорытындылар беру және (немесе) олардың импортына лицензия беру», «Қазақстан Республикасының Ұлттық куәландырушы орталығының тіркеу куәліктерін беру және кері қайтарып алу», «Қазақстан Республикасынан тыс жерлерге тұрақты тұру үшін шығатын азаматтарға анықтамалар беру», «Запастағы офицерлерге, сержанттарға, сарбаздарға әскери билеттер (әскери билеттердің орнына уақытша куәліктер) немесе олардың телнұсқаларын беру», ««Болашақ» халықаралық стипендиясы стипендиатының міндеттемелерін орындау кезінде жылжымайтын мүлік кепілін тоқтату туралы хабарлама беру», «Құрылыс және реконструкция (қайта жоспарлау, қайта жабдықтау) жобаларын әзірлеу кезінде бастапқы материалдарды ұсыну» сияқты мемлекеттік қызметтің рәсімдері уәкілетті органдардың ішкі бизнес-процестерді оңтайландыру есебінен айтарлықтай жеңілдетілуі және мерзімдері қысқартылуы мүмкін.

**Ұйымдастырушылық өзгерістерді** талап ететін ұсынымдарға бірнеше мемлекеттік органдарды шоғырландыру және олардың ақпараттық жүйелерін біріктіру мәселесі де жатады. «Цифрлық Қазақстан» бағдарламасы аясында тиісті жұмыстар жүргізіліп жатқанына қарамастан, жүргізілген талдау осы бағыттағы қажеттіліктің бар екенін көрсетеді, бұл мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасын, қолжетімділігін арттыруға және сайып келгенде, халықтың қанағаттануын арттыруға ықпал етуі мүмкін. Мысалы, заңды тұлғаларға арналған мемлекеттік қызметтің бірыңғай ресурсын (терезесін) құру үшін мемлекеттік органдарды шоғырландыру уақыты келіп жетті. Бұдан басқа, уәкілетті органдарға қызметті алушылардан сұратылатын құжаттар тізбесін қысқарту үшін АХАЖ АЖ деректерін, өзге де ақпараттық жүйелерді және «электрондық үкімет» порталын автоматты түрде интеграциялау мүмкіндігін қарастыру ұсынылады.

Ұсынымдардың келесі тобы **қаржылық мәселелерді шешуге** байланысты: мемлекеттік қызметтің құнын төмендету, қолма-қол ақшасыз төлемді енгізу, Nalyk Bank-те ғана емес, барлық екінші деңгейдегі банктер арқылы әртүрлі әлеуметтік көмек түрлерін алу мүмкіндігі. Осылайша, ішкі бизнес-процестерді қайта қарастыру есебінен қызмет көрсету мерзімдерін қысқартып қана қоймай, оларды көрсету құнын да төмендетуге («шетелде бала тууды мемлекеттік тіркеу»), төлем рәсімін жеңілдетуге («дәрілік заттар мен медициналық бұйымдардың қауіпсіздігі, сапасы мен тиімділігі туралы қорытынды беру») болады. Қолма-қол ақшасыз төлем және қызмет алушылардағы бар карт-шоттарға жәрдемақыларды аудару, әсіресе, коронавирус пандемиясы кезеңінде өзекті.



Жекелеген қызметтер бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету **стандарттарын автоматты түрде ұзарту үшін пысықтау мүмкіндігі** бар. Мысалы, мұндай опцияны жүріп-тұруы қиын бірінші топтағы мүгедектерге жеке көмекшінің және есту кемістігі бар мүгедектерге ымдау тілі маманының қызметтерін ұсыну бөлігінде енгізуге болады. Қазіргі уақытта олар осы қызметтерді ұзарту үшін жыл сайын ХҚҚО-ға жүгінуге мәжбүр.

**Ақпараттық қамтамасыз ету** мәселелері де мемлекеттік қызметтер көрсетуге тартылған барлық дерлік органдар мен қызметтерде жетілдіруді талап етеді. Мемлекеттік қызметтер туралы ақпараттың қолжетімділігін қамтамасыз ету, халықтың хабардарлығын арттыру және ақпараттық олқылықтарды жою мақсатында уәкілетті органдарға, «электрондық үкімет» веб-порталына және бірыңғай байланыс орталығына ұсынылады:

- барлық мәлімделген ресми байланыс арналары бойынша (оның ішінде электрондық пошта арқылы) қызмет алушылармен міндетті түрде кері байланысты қамтамасыз ету;

- қызмет алушылардың шағымдары мен өтініштеріне кері байланыс беру сапасын қадағалау;

- қызмет көрсету бойынша онлайн ресурстардың жұмысына, қарапайымдылық пен қолжетімділік, халықтың ақпаратты түсінуі бөлігінде бақылауды күшейту;

- қызмет алушылар үшін консультациялық мүмкіндіктерді кеңейту, оның ішінде талаптар мен стандарттарды, нұсқаулықтарды жаңарту, жекелеген мемлекеттік қызметтерді алу мәселелері бойынша вебинарлар өткізу;

- нақты мемлекеттік қызметті алу үшін веб-порталды пайдалану бойынша оқыту бейнероликтерін жасау;

- құжаттарды техникалық талаптар бойынша қажетті мөлшерге дейін қысу жөніндегі нұсқаулықты орналастыру;

- егде жастағы адамдар үшін ақпараттың қол жетімділігін қамтамасыз ету мақсатында веб-порталдағы нұсқаулықтарды оңайлату;

- мемлекеттік қызметтің стандартына сәйкес Бірыңғай байланыс орталығының операторларын шағымдану мәселелері бойынша скриптермен қамтамасыз ету.

Тиісті қызметтердің **сапалы кадрлық құрамын қамтамасыз етуді** мемлекеттік қызметтің сапасын және сәйкесінше халықтың қанағаттану деңгейін арттыру мүмкін емес. Осылайша, бірыңғай байланыс орталығының операторлары көбінесе мемлекеттік қызметтің ерекшеліктері бойынша ақпаратты меңгермеген және тек ең негізгі сұрақтарға жауап бере алады. Осыған байланысты байланыс орталығы қызметкерлерінің мемлекеттік қызметтер бөлігіндегі құзыреттерін барынша мұқият дайындау және арттыру мүмкіндігін қарау қажет; функционалдық және техникалық мәселелерді, электрондық үкімет порталы жұмысының проблемаларын шешу үшін операторлармен жүйелі консультациялық жұмыстар жүргізу қажет; «103» қызметінің диспетчерлерін жұмысқа қабылдау кезінде олардың тілдерді (қазақ, орыс) меңгеруін ескеру қажет.

Мемлекет Басшысы 2018 жылы мемлекеттік қызметтің 80%-ын электрондық форматқа көшіру жөнінде тапсырма бергеніне қарамастан, оларды **автоматтандыру және одан әрі техникалық қамтамасыз ету** проблемалары әлі де сақталып отыр. Коронавирус пандемиясы көптеген ұйымдастырушылық мәселелерді қайта қарауға, соның ішінде қашықтан жұмыс істеуді ұйымдастыруға, мемлекеттік қызметтерді автоматтандыруға және оларды онлайн форматқа ауыстыруға ықпал етті. Сонымен қатар, бүгінгі күні әлі автоматтандырылмаған/онлайн форматқа көшірілмеген мемлекеттік қызметтер бар («жүріп-тұруы қиын бірінші топтағы мүгедектерге жеке көмекшінің және есту кемістігі бар мүгедектерге ымдау тілі маманының қызметтерін ұсыну», «шетелде бала тууды мемлекеттік тіркеу», «елді мекен шегінде объект салу үшін жер учаскесін беру»).

Бұдан басқа, электрондық форматқа көшірілген қызметтерді техникалық қамтамасыз ету сапасын арттыру қажет. Мәселен, «Электрондық үкімет» веб-порталын жетілдіру бөлігінде ұсынылады:

- виртуалды ассистенттің жұмысын өтінімге жауап берудің жылдамдығы мен толықтығы тұрғысынан жақсарту, сонымен қатар виртуалды ассистентпен байланысқан кезде қызмет алушы орналасқан беттегі қызмет санаты туралы ақпарат сұралуын қарастыру;
- қызмет интерфейсінің нативтілігін, қызметті алу және құжаттаманы толтыру бойынша нұсқаулықтарды баяндау және тұжырымдау жеңілдігін арттыру;
- қызметті алушылар үшін порталды техникалық, консультациялық сүйемелденуін жақсарту (техникалық қолдау).

**Бірыңғай байланыс орталығының тиімділігін арттыру** мақсатында 1414 нөмірі бойынша қоңырау шалу мүмкіндігі мен жылдамдығын (желіде күту уақыты), сондай-ақ мемлекеттік қызметті алу мәселелері бойынша консультация беру мүмкіндігі үшін қызмет берушінің қызметкерлеріне қоңырауды ауыстыру функциясын қамтамасыз ету бойынша шаралар қабылдануы тиіс.

Қызметті беруші - мемлекеттік органдарға office.sud.kz порталында мемлекеттік қызметтерді іздеу навигаторын жетілдіру ұсынылады, мемлекеттік қызметтерді алу бойынша қысқаша нұсқаулықтар, қажет болған жағдайда ұсынылатын қызметтердің ақылы екендігі туралы хабарламалар («Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитетінің және оның аумақтық органдарының мұрағаттары шегінде мұрағаттық анықтамаларды және/немесе мұрағаттық құжаттардың көшірмелерін беру») орналастыру мүмкіндігін қарастыру, қызметтің атауы немесе негізгі сөздері бойынша еркін іздеу мүмкіндігін арттыру ұсынылады.

Электрондық форматтағы жекелеген қызметтерге сұраныстың төмендігі порталмен жұмыс істеу кезінде техникалық проблемалар мен процедуралық қиындықтардың көптігінен туындауы мүмкін. Бұдан басқа, көбінесе мемлекеттік қызметтің электрондық форматының танымал болмауы порталды пайдаланудың артықшылықтары туралы ақпараттың төмендігімен байланысты. Осыған байланысты порталды танымал ету және мемлекеттік органдар арқылы тікелей көрсетілетін мемлекеттік қызметтер санын қысқарту бойынша жұмысты күшейту ұсынылады.

Жоғарыда айтылғандардан басқа, ұйымдастыру құрылымына, ақпараттық қауіпсіздікке, әкімшілік-шаруашылық шығыстардың ұтымдылығына, жедел шешімді талап ететін ішкі процестерді автоматтандыруға қатысты бірқатар басқа да проблемалық мәселелер атап өтілді.

Тұтастай алғанда, мемлекеттік қызметтерді ұсыну жөніндегі процестерді оңтайландыру, қызмет алушылар ұсынатын құжаттар тізбесін қысқарту мақсатында оларды қайта қарастыру жұмысын үнемі жүргізу қажет. Бұдан басқа, анықтамалардың әртүрлі түрлерін (мекенжай анықтамасына ұқсас) беруге байланысты мемлекеттік қызметтерді алып тастау мақсатында Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімін де қайта қарау талап етіледі. Қазіргі уақытта тізілімде осыған ұқсас көптеген қызметтер бар. Азаматтарға әртүрлі инстанцияларға ұсынылатын құжаттарды (мысалы, жылжымайтын мүлікке тіркелген құқықтар (ауыртпалықтар) туралы, жылжымайтын мүліктің болмауы (болуы), сондай-ақ сотталмағандығы туралы мәліметтер) өз бетінше алу үшін ақпараттық жүйелерге қолжетімділік беруге болады. Осылайша, мемлекеттік қызметтер тізілімін қысқартуға болады.

Мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы негізгі проблемалардың бірі **әкімшілік тәсілдің басымдығы** болып қалуда, өйткені мемлекеттік қызметтің басым көпшілігі мемлекеттік органдардың құжаттау, реттеу, есепке алу және тіркеу жөніндегі функцияларынан туындайды. Сонымен қатар, мемлекеттік органдардың халықтың құқықтарын, бостандықтары мен заңды мүдделерін іске асыруға бағытталған көптеген

функциялары жеке тәртіпке жүгінусіз іске асырылады, тиісінше олар жеткілікті назардан тыс қалады.

Осыған байланысты осы саладағы тәсілдерді жалпы өзгерту керек сияқты. «Мемлекеттік қызмет» ұғымын функцияларды іске асыру шеңберінде (білім беру, медицина, көлік, тұрғын үй-коммуналдық қамтамасыз ету, құқық тәртібі және т. б. қызметтерді қоса алғанда) мемлекеттік органдар ұсынатын қоғамдық қызметтерді (public services) және қамтуын кеңейту жолымен әлемдік үздік практикаларды ескере отырып жаңа мағынамен толықтырған орынды.

Бұл бағыттағы алғашқы қадам азаматтар мен қоғамның қандай да бір қызметті алу және көрсету қажеттігіндегі сұраныстарын түсінуін негізге ала отырып, **мемлекеттік қызметті айқындаудың нормативтік-құқықтық негіздерін қайта қарау** болуға тиіс. Яғни, жалпы қолданыстағы «адам мемлекеттік қызмет үшін» парадигмасынан «мемлекеттік қызмет адам үшін» парадигмасына көшу ұсынылады. Бұл жағдайда қоғамға көрсетілетін қызметті қоғамдық қызмет ретінде қарастыруға болады. Бұдан басқа, жалпы мемлекеттік қызметтер көрсету саласын жетілдіру процесіне және атап айтқанда мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімін қалыптастыруға азаматтарды белсенді түрде тартуды қамтамасыз ету қажет.

Сондай-ақ, азаматтар мен қоғам талап ететін қызметтер көрсетудің инновациялық экожүйесін қалыптастыру мақсатында одан әрі **орталықсыздандыру және осы саланы реттеудегі мемлекеттің рөлін төмендету қажет**. Мысалы, мемлекеттік органдармен қатар қызмет көрсету саласына ұйымдардың неғұрлым кең ауқымын тартуға болады. Бұл тәсіл көрсетілетін қызметтердің бәсекеге қабілеттілігі мен сапасын арттыруға ықпал етеді, сондай-ақ мемлекеттік қызметтерді ұсынудың философиясы мен тұжырымдамалық тәсілдерін түбегейлі өзгертуге мүмкіндік береді.

## А ҚОСЫМШАСЫ

ОМО рейтингі (барлық қызмет көрсетушілердің жауапкершілік аймағын ескере отырып, оның ішінде "Азаматтарға арналған үкімет" мемлекеттік корпорациясы" КЕАҚ және "электрондық үкімет" веб-порталы»)

№ р/с	Уәкілетті мемлекеттік органның атауы	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1	ҚР Сыртқы істер министрлігі	<b>4,81</b>	<b>87,6%</b>
2	ҚР Қаржы министрлігі	<b>4,77</b>	<b>82,8%</b>
3	ҚР Қорғаныс министрлігі	<b>4,72</b>	<b>83,7%</b>
4	ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі	<b>4,70</b>	<b>82,4%</b>
5	ҚР Денсаулық сақтау министрлігі	<b>4,69</b>	<b>77,6%</b>
6	ҚР Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі	<b>4,67</b>	<b>81,0%</b>
7	ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігі	<b>4,67</b>	<b>77,9%</b>
8	ҚР Ұлттық банк	<b>4,62</b>	<b>78,6%</b>
9	ҚР Ұлттық экономика министрлігі	<b>4,59</b>	<b>78,4%</b>
10	ҚР Мәдениет және спорт министрлігі	<b>4,58</b>	<b>73,2%</b>
11	ҚР Бас прокуратурасы	<b>4,58</b>	<b>73,0%</b>
12	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы	<b>4,57</b>	<b>71,6%</b>
13	ҚР Ішкі істер министрлігі	<b>4,55</b>	<b>73,2%</b>
14	ҚР Жоғарғы соты	<b>4,55</b>	<b>75,3%</b>
15	ҚР Ауыл шаруашылығы министрлігі	<b>4,54</b>	<b>74,4%</b>
16	ҚР Энергетика министрлігі	<b>4,48</b>	<b>68,9%</b>
17	ҚР Әділет министрлігі	<b>4,47</b>	<b>72,0%</b>
18	ҚР Экология, геология және табиғи ресурстар министрлігі	<b>4,46</b>	<b>67,0%</b>
19	ҚР Ақпарат және қоғамдық даму министрлігі	<b>4,44</b>	<b>68,3%</b>
20	ҚР Білім және ғылым министрлігі	<b>4,41</b>	<b>71,1%</b>
21	ҚР Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрлігі	<b>4,38</b>	<b>67,6%</b>
22	ҚР Ұлттық қауіпсіздік комитеті	<b>4,36</b>	<b>67,1%</b>
23	ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігі	<b>4,31</b>	<b>62,9%</b>
24	ҚР Сауда және интеграция министрлігі	<b>4,16</b>	<b>63,7%</b>

## Б ҚОСЫМШАСЫ

ЖБО рейтингі (барлық қызмет көрсетушілердің жауапкершілік аймағын ескере отырып, оның ішінде "Азаматтарға арналған үкімет" мемлекеттік корпорациясы" КЕАҚ және "электрондық үкімет" веб-порталы»)

Рейтингтегі орны	Аймақ	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1	Түркістан облысы	<b>4,78</b>	83,6%
2	Атырау облысы	<b>4,77</b>	82,2%
3	Павлодар облысы	<b>4,73</b>	80,2%
4	Ақмола облысы	<b>4,72</b>	79,5%
5	Жамбыл облысы	<b>4,71</b>	79,3%
6	СҚО	<b>4,68</b>	77,4%
7	Ақтөбе облысы	<b>4,66</b>	78,1%
8	Маңғыстау облысы	<b>4,64</b>	78,7%
9	ШҚО	<b>4,63</b>	75,8%
10	Қостанай облысы	<b>4,62</b>	77,3%
11	Алматы облысы	<b>4,61</b>	74,5%
12	Шымкент қ.	<b>4,60</b>	74,0%
13	Қызылорда облысы	<b>4,59</b>	75,0%
14	Қарағанды облысы	<b>4,58</b>	74,0%
15	Алматы қ.	<b>4,57</b>	74,4%
16	БҚО	<b>4,56</b>	76,4%
17	Нұр-Сұлтан қ.	<b>4,54</b>	72,9%