



«ЖАҢА ШАБЫТ»
РЕСПУБЛИКАЛЫҚ
ҚОҒАМДЫҚ БІРЛЕСТІГІНІҢ

ЕСЕП

МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТТЕР
КӨРСЕТУ САПАСЫНА
ҚОҒАМДЫҚ МОНИТОРИНГ
ЖҮРГІЗУ НӘТИЖЕЛЕРІ

Астана, 2022

МАЗМҰНЫ

I.	КІРІСПЕ	6
1.1	Қысқартулар мен аббревиатуралар	8
1.2	Қоғамдық мониторинг әдістемесі	9
II.	ҚОҒАМДЫҚ МОНИТОРИНГ НӘТИЖЕЛЕРІ.....	16
2.2	ЗЕРТТЕУ НӘТИЖЕЛЕРІ БОЙЫНША НЕГІЗГІ КӨРСЕТКІШТЕР	21
2.2.1	Мемлекеттік органдар мен ұйымдардағы бюрократия мен әуре-сарсаң	30
2.2.2.	Елу (50) мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторинг нәтижелері	36
2.2.3.	«электрондық үкімет» порталындағы онлайн мониторинг нәтижелері.....	38
2.3	Мемлекеттік қызметтер рейтингі	56
2.5	Жергілікті атқарушы органдардың рейтингі	66
2.6	Аймақтар рейтингі.....	70
III.	МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ САПАСЫ БОЙЫНША ҚАНАҒАТТАНУ	72
3.1	Мемлекеттік қызметшілерді, бос мемлекеттік әкімшілік лауазымға орналасуға үміткерлерді және құқық қорғау қызметіне алғаш рет кіретін азаматтарды тестілеу.....	72
3.2	Қолма-қол шетел валютасымен айырбастау операцияларына уәкілетті ұйымдарға берілетін лицензия.....	76
3.3	Бағалы қағаздар рыногындағы қызметті жүзеге асыруға лицензия беру.....	79
3.4	Микроқаржылық қызметті жүзеге асыруға лицензия беру	81
3.6	Сот органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою	87
3.8	Геодезиялық және картографиялық қызмет субъектілеріне жоспарланып отырған жұмыс учаскелерінде жергілікті жерлердің геодезиялық және картографиялық жағынан зерделенгендігі туралы тиісті мәліметтер беру	95
3.9	Қазақстан Республикасына қайтып оралуға арналған куәлікті ресімдеу.....	98
3.10	Әскерге шақырылғандарға шақыру учаскелеріне тіркеу туралы куәліктер және куәліктердің телнұсқаларын беру	102
3.11	Мерзімді баспасөз басылымдарын, ақпараттық агенттіктерді және желілік басылымдарды есепке қою немесе қайта есепке алу.....	105
3.12	Карантинге жатқызылған өнімді Қазақстан Республикасынан тыс жерлерге әкетуге фитосанитариялық сертификат беру	109

3.13 Шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдардың Қазақстан Республикасына келу және Қазақстан Республикасынан кету құқығына Қазақстан Республикасының аумағында визаны беру, қалпына келтіру және ұзарту	113
3.14 Көлік құралының сәйкестендіру нөмірі бойынша көлік құралдарының жекелеген түрлерін мемлекеттік тіркеу, есепке алу және есептен шығару, сондай-ақ көлік құралдарын тіркеу туралы куәлік және мемлекеттік тіркеу нөмірлік белгілерін беру	117
3.15 Заңды тұлғаларды мемлекеттік қайта тіркеу, олардың филиалдары мен өкілдіктерін есептік қайта тіркеу	120
3.16 Өндіріп алушының өтініші бойынша атқарушылық құжаттың негізінде атқарушылық іс жүргізуді қозғау	123
3.17 Мемлекеттік ғылыми-техникалық сараптама өткізу	126
3.18 Жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру туралы құжаттардың телнұсқаларын беру	129
3.19 Білім беру ұйымдарынан шығатын ресми құжаттарды апостильдеу	136
3.20 «Назарбаев Зияткерлік мектептері» дербес білім беру ұйымында дарынды балалардың оқуына ақы төлеу үшін Қазақстан Республикасы Тұңғыш Президентінің – Елбасының «Өркен» білім беру грантын тағайындауға арналған конкурсқа қатысу үшін құжаттар қабылдау	140
3.21 Қазақстан Республикасында тіркелген және тіркелмеген дәрілік заттар мен медициналық бұйымдарды әкелуге келісім және (немесе) қорытынды (рұқсат беру құжатын) беру	143
3.22 Халықтың санитариялық-эпидемиологиялық саламаттылығы саласындағы мемлекеттік бақылау мен қадағалауға жататын тамақ өнімін өндіру объектісіне есепке алу нөмірін беру	147
3.23 Жасына байланысты зейнетақы төлемдерін тағайындау	150
3.24 Мүгедектікті және/немесе еңбек ету қабілетінен айырылу дәрежесін белгілеу және/немесе қажетті әлеуметтік қорғау шараларын айқындау	154
3.25 Салықтарды, бюджетке төленетін төлемдерді, өсімпұл мен айыппұлдарды есепке жатқызуды және қайтаруды жүргізу	158
3.26 Тауарларды кедендік тазарту	162
3.27 Көлік құралына халықаралық қатынаста қауіпті жүктерді тасымалдауға рұқсат беру туралы куәлік беру	165
3.28 ҚР шикізат тауарларынан бағалы металдарды өнеркәсіптік алудың мүмкіндігі (мүмкін еместігі) мен экономикалық орындылығы (орынсыздығы) туралы қорытынды алу	168

3.29 Архивтік анықтамалар, архивтік құжаттардың көшірмелерін немесе архивтік үзінділер беру	171
3.30 "Қазақстан Республикасының еңбек сіңірген спорт шебері", "Қазақстан Республикасының халықаралық дәрежедегі спорт шебері", "Қазақстан Республикасының спорт шебері", "Қазақстан Республикасының еңбек сіңірген жаттықтырушысы" спорттық атақтары және біліктілігі жоғары деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы, біліктілігі жоғары деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы-оқытушы, біліктілігі орта деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы, біліктілігі орта деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы-оқытушы, 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	175
3.31 Қазақстан Республикасының аумағына жекелеген тауарлар түрлерін экспорттауға және (немесе) импорттауға рұқсат беру	179
3.32 «Бизнестің жол картасы-2025» бизнесті қолдау мен дамытудың мемлекеттік бағдарламасы шеңберінде кредиттер бойынша кепілдіктер беру.....	183
3.33 Қоршаған ортаға әсерді бағалаудың қамту саласын айқындау туралы және (немесе) көзделіп отырған қызметтің әсер ету скринингін айқындау туралы қорытынды беру	186
3.34 Саны реттеуге жататын жануарлар түрлерін алып қоюға рұқсат беру	189
3.35 Энергия өндіруші және энергия беруші ұйымдарға күзгі-қысқы кезеңдегі жұмысқа әзірлік паспортын беру.....	193
3.36 Тауар биржалары қызметімен айналысу құқығына лицензия беру	195
3.37 Өнеркәсіптік қауіпсіздік саласындағы кәсіби авариялық-құтқару қызметтерін аттестаттау	198
3.38 Ресми статистикалық ақпаратты тарату графигінде көзделмеген статистикалық ақпаратты беру	201
3.39 Мемлекеттік аудитор біліктілігін иеленуге үміткер адамдардың кәсіби, іскерлік қасиеттері мен ықтимал мүмкіндіктерінің жан-жақты және объективті сипаттамасын алу мақсатында сертификаттау	204
3.40 Ғимараттардың, құрылыстардың және (немесе) олардың құрамдастарының жаңадан құрылған жылжымайтын мүлікке сәйкестендіру және техникалық мәліметтерін құқықтық кадастрға енгізу, жылжымайтын мүлік объектілерінің техникалық паспортын және жаңадан құрылған жылжымайтын мүлік объектісіне жүргізілген мемлекеттік техникалық тексеру қорытындысы бойынша сәйкестендіру және техникалық мәліметтердің алшақтығын белгілеу туралы қорытынды беру..	206
3.41 Жер учаскесінің кадастрлық (бағалау) құнын айқындау.....	210

3.42 Пестицидтерді мемлекеттік тіркеу (қайта тіркеу), пестицидтерді уақытша тіркеу, төмен қаупі бар биологиялық препаратты тіркеу	214
3.43 Жалпы білім беретін мектептердегі білім алушылар мен тәрбиеленушілердің жекелеген санаттарын тегін және жеңілдікпен тамақтандыруды ұсыну	217
3.44 Тегін медициналық көмектің кепілдік берілген көлемі шеңберінде Қазақстан Республикасының азаматтарын шетелге емделуге жіберудің орындылығы және (немесе) емдеуді отандық медициналық ұйымдарда жүргізу үшін шетелдік мамандарды тарту мүмкіндігіне құжаттарды қабылдау және қарау	221
3.45 Мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмек тағайындау	225
3.46 Тұрғын үй көмегін тағайындау	229
3.47 «Бизнестің жол картасы-2025» бизнесті қолдау мен дамытудың мемлекеттік бағдарламасы шеңберінде жаңа бизнес-идеяларды іске асыру үшін мемлекеттік гранттар беру	233
3.48 Елді мекендер шегінде объектілер салу үшін жер учаскелерін беру	237
3.49 Бала тууды тіркеу, оның ішінде азаматтық хал актілерінің жазбаларына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу	241
3.50 Басым дақылдардың, оның ішінде көпжылдық екпелердің өндірісін субсидиялау	246
IV. ҚОРЫТЫНДЫЛАР МЕН ҰСЫНЫСТАР	251

I. КІРІСПЕ

Мемлекеттік қызметтерді көрсетуді жетілдіру мемлекет пен азаматтардың өзара іс-қимылының тиімділігін арттырудың негізі болып табылады.

2013 жылы «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» Қазақстан Республикасының Заңы қабылданды, ол мемлекеттік қызмет көрсету саласындағы қоғамдық қатынастарды реттеуге мүмкіндік берді. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің жаңа форматта тізілімі бекітілді, мемлекеттік қызметтерді көрсету стандарттары, мемлекеттік қызметтерді автоматтандыру кезең-кезеңімен жүзеге асырылуда.

Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызмет істері агенттігі мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қоғамдық мониторингті ұйымдастырушы болып табылады. Мұндай зерттеулерді жүйелі түрде жүргізу мемлекеттік қызмет көрсету сапасының өзгеру динамикасын қадағалауға және мемлекеттік органдардың жұмысын жақсарту бойынша ұсыныстар жасауға мүмкіндік береді.

«Мемлекеттік аппарат қызметін бюрократиясыздандыру жөніндегі шаралар туралы» Қазақстан Республикасы Президентінің 2022 жылғы 13 сәуірдегі № 872 Жарлығына сәйкес мемлекеттік органдардың қызметіне қоғамдық мониторинг жүргізудің жүзеге асырылғанын атап өткен жөн. Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасы, сондай-ақ ағымдағы жылы мемлекеттік аппарат қызметін бюрократиясыздандыру бойынша сауалнама жүргізілді.

Бұл зерттеудің мақсаты көрсетілетін қызметті берушілермен мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына, қолжетімділігіне және рәсімдеріне қызмет алушылардың қанағаттану деңгейін анықтау, сондай-ақ мемлекеттік қызметтерді көрсетудегі проблемалық мәселелерді, бюрократия мен әуре-сарсаңды мемлекеттік органдарда/ұйымдарда анықтау болып табылады.

Жобаны жүзеге асыру барысында келесі негізгі міндеттер шешілді. Қызмет алушыларға салалық аймақтардағы мемлекеттік органдармен көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасы, қолжетімділігі (ашықтығы, қолайлылығы) және тәртібі туралы ақпарат алынып, қорытындыланды. Бұл ретте мониторинг нәтижесінде алынған баллдар негізінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасы бойынша мемлекеттік органдар мен өңірлердің рейтингі жүргізілді. Мемлекеттік қызметтерді көрсететін қызмет берушілердің құзыреті, сондай-ақ мемлекеттік қызметтерді көрсетудегі проблемалық мәселелер, оның ішінде әкімшілік кедергілер айқындалады.

Сонымен қатар, көрсетілетін қызметті берушілерге сенім деңгейі және мемлекеттік қызметтерді алудағы әлеуметтік шиеленіс зерттелді. Халықтың нақты мемлекеттік қызметтерді алу бойынша хабардар болу деңгейі, оның ішінде өңірлер, мемлекеттік органдар контекстінде пайызбен анықталды.

Сонымен бірге, қоғамдық мониторинг барысында халықтың мемлекеттік органдармен және ұйымдармен өзара іс-қимылдағы бюрократия дәрежесі туралы пікірі анықталды.

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалаудың бірыңғай әдістемесінің көмегімен белгіленген мониторинг кезеңіндегі мемлекеттік қызметтерді көрсету тиімділігінің өзгеру динамикасына талдау жасалды. Сондай-ақ, қызмет алушыларға, оның ішінде кәсіпкерлік қызмет алушылардың арасында жүргізілген жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету рәсімдерін жетілдіру, оның ішінде оларды оңайлату, оңтайландыру, сондай-ақ оларға қызмет көрсету үшін бизнес-процестерді автоматтандыру бойынша ұсынымдар әзірленді.

Қағидаларға, стандарттарға және регламенттерге өзгертулер енгізу арқылы зерттеу нәтижелерін практикалық енгізу мемлекеттік қызметтерді көрсету процесін «артық реттеуді» айтарлықтай азайтады және олардың сапасын арттырады.

1.1 Қысқартулар мен аббревиатуралар

МҚА	Мемлекеттік қызмет істері агенттігі
БҚДА	Бәсекелестікті қорғау және дамыту агенттігі
СЖҚА	Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігі
ҚНРДА	Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі
СЖРА	Стратегиялық жоспарлау және реформалар агенттігі
ҰСБ	Ұлттық статистика бюросы
ЖС	Жоғарғы сот
БП	Бас прокуратура
ҰБ	Ұлттық банк
мемлекеттік корпорация	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы
ҰҚК	Ұлттық қауіпсіздік комитеті
ІІМ	Ішкі істер министрлігі
ДСМ	Денсаулық сақтау министрлігі
СІМ	Сыртқы істер министрлігі
ИИДМ	Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрлігі
АҚДМ	Ақпарат және қоғамдық даму министрлігі
МСМ	Мәдениет және спорт министрлігі
ҒЖБМ	Ғылым және жоғары білім министрлігі
ҰЭМ	Ұлттық экономика министрлігі
ҚМ	Қорғаныс министрлігі
ҒЖБМ	Ғылым және жоғары білім министрлігі
Оқу-ағарту мин	Оқу-ағарту министрлігі
АШМ	Ауыл шаруашылығы министрлігі
СИМ	Сауда және интеграция министрлігі
ЕХӘҚМ	Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі
ҚМ	Қаржы министрлігі
ЦДИАӨМ	Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігі
ТЖМ	Төтенше жағдайлар министрлігі
ЭМ	Энергетика министрлігі
ЭГТРМ	Экология, геология және табиғи ресурстар министрлігі
ӘМ	Әділет министрлігі
ШҚО	Шығыс Қазақстан облысы
БҚО	Батыс Қазақстан облысы
СҚО	Солтүстік Қазақстан облысы
ҚР	Қазақстан Республикасы
ОМО	Орталық мемлекеттік органдар
ЖАО	Жергілікті атқарушы органдар
РМҚ	Республикалық маңызы бар қала
ОМҚ	Облыстық маңызы бар қала
ҮЕҰ	Үкіметтік емес ұйымдар

1.2 Қоғамдық мониторинг әдістемесі

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

Негізгі мақсаттар

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

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

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

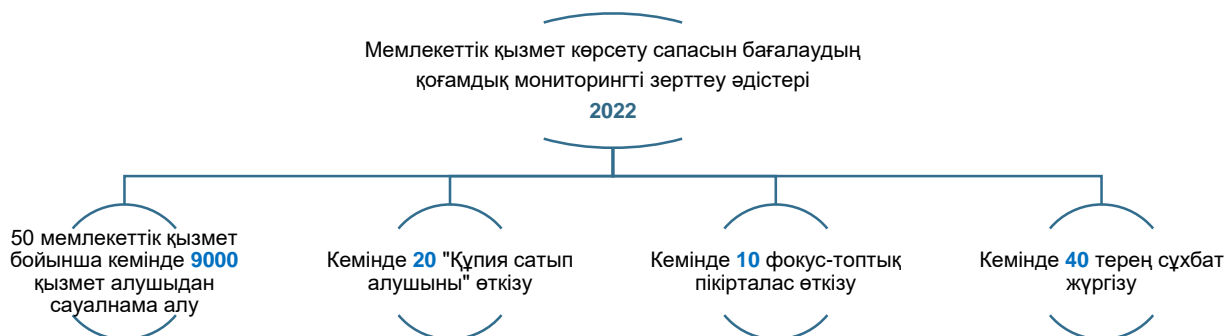
Қоғамдық мониторинг мәні

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

Қоғамдық мониторинг стратегиясы

Респонденттердің саны – іріктеу кемінде 9000 респондент, оның ішінде:

Диаграмма 1.2.1. Респонденттерді іріктеу



Зерттеу іріктемесі

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

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

Зерттеу әдістері

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

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

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

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

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

3. Сапалы зерттеу әдісінде қолданылды:

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

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау есебі

Мемлекеттік қызмет көрсетуді бағалау 5 балдық шкала арқылы жүзеге асырылады:

- «**5**» – «толықтай қанағаттанамын», «толықтай келісемін», «өте жақсы»
- «**4**» – «қанағаттанамын деуге болады», «келісемін деуге болады», «жақсы»
- «**3**» – «қанағаттанбаймын деуге болады», «келіспеймін деуге болады», «орташа»
- «**2**» – «қанағаттанамын», «келіспеймін», «нашар»
- «**1**» – «мүлдем қанағаттанбадым», «мүлдем келіспеймін», «өте нашар»

5 балдық бағалау шкаласының түсіндірмесі:

- «**5** бал — «өте жақсы», қызмет көрсету қандай да бір шағымсыз, шығын немесе кедергілерсіз уақытында көрсетілді
- «**4** бал — «жақсы», қызмет көрсетуде аздаған шағымдар және/немесешығындар және/немесе кедергілер орын алды
- «**3** бал — «қанағаттанарлық», қызмет көрсетуде бірқатар шағымдар, шығындар мен кедергілер орын алды
- «**2** бал – «қанағаттанбау», қызмет көрсетуде көптеген заң бұзушылықтар орын алды, сыбайлас жемқорлық немесе өзге де кедергілер

орын алды

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

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың 5 балдық шкаласын есептеу формуласы:

$$Q = \frac{n_1 \cdot x_1 + n_2 \cdot x_2 + n_3 \cdot x_3 + n_4 \cdot x_4 + n_5 \cdot x_5}{N}$$

мұнда:

Q – мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі

X1 – баға «1»

X2 – баға «2»

X3 – баға «3»

X4 – баға «4»

X5 – баға «5»

n – сәйкесті баға берген респонденттер саны

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

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

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау 8 негізгі өлшемшарт бойынша жүргізіледі, олар кіші өлшемшарттарға бөлінеді. Сондай-ақ бағаларды бөлу кезінде көрсетілетін қызметті алу нысаны (қағаз және электрондық) және мемлекеттік көрсетілетін қызметті алу орны (көрсетілетін қызметті беруші фронт-офис және көрсетілетін қызметті беруші бэк-офис): Мемлекеттік орган,

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

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

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

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

1. ХҚКО жатқызылуы мұндай кіші критерий ретінде -
 - 1.1. қызметкерлер құзыретті және ақпаратқа ие, жедел, сыпайы және көрсетілетін қызметті алушының қажеттіліктеріне мұқият қарайды;
 - 1.2. ХҚКО/Қызмет беруші ғимаратының қол жетімділігі және орналасу қолайлылығы, жұмыс сағаттарының қолайлылығы, ғимарат жанында көлік қою мүмкіндігі, ғимаратқа кедергісіз (мысалы, мүгедек адамдар үшін) қол жеткізу мүмкіндігі, күту аймақтарының болуы және жайлылығы;
 - 1.3 қызмет берушінің ғимаратындағы Ақпарат және коммуникация, оның ішінде ғимаратта қажетті және түсінікті көрсеткіштердің болуы, қажетті кабинеттер мен қызметкерлерді оңай іздеу, көрсетілетін қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулық/ақпарат, көрсетілетін қызметті алушының қарым- қатынас тілінде көрсетілетін қызмет туралы ақпарат (таңдау үшін қазақ, орыс) беру;
 - 1.4 қызметті алу үшін қажетті құжаттардың тізбесі туралы толық ақпарат беру;
 - 1.5 кезекті ұйымдастыру және қызмет алатын орында кезекте күтудің қолайлы уақыты;
 - 1.6 қызмет үшін төлеудің түсінікті және ыңғайлы тәсілі (егер қызмет ақылы болса);
 - 1.7 шағым жасаудың қарапайым және түсінікті рәсімі, сондай-ақ шағым беру (ауызша немесе жазбаша) шараларына қанағаттану.
2. Мемлекеттік органға мынадай кіші өлшемшарттар жатқызылған: –
 - 2.1 құжаттарды жинау және тапсыру рәсімі, сондай-ақ құжаттарды толтыруға арналған нысандар мен бланкілер қызмет алушылар үшін қарапайым және түсінікті;
 - 2.2 қызметті алу мерзімдері қызметті алушылар үшін қолайлы;
 - 2.3 қызмет үшін ресми төлем қолайлы (егер қызмет ақылы болса), қызметті алуға қосымша шығындар аз болған немесе болмаған (ксерокөшірмелер, фото, жол жүру, тұру және т. б.), қызметті алу кезінде сыбайлас жемқорлық және әкімшілік кедергілердің болмауы (бейресми шығындар));
 - 2.4 көрсетілген қызметтің нәтижесі көрсетілетін қызметті алушыны қанағаттандырды (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат, лицензия және т. б. қателер болған жоқ және т. б.).)
3. Сондай-ақ, барлық қызмет көрсетушілерге (ХҚКО және Мемлекеттік орган) қатысты жауапкершіліктің жалпы аймақтары анықталды):
 - 3.1 қызмет туралы, қызметті алу рәсімі туралы ақпаратқа (интернет, телефон арқылы, ғимаратта және т.б.) қол жеткізудің кеңейтілген мүмкіндіктері.

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

1. Веб-портал «электрондық үкімет» жатқызылуы мұндай ішкі критерийлер ретінде
 - 1.1 порталда тіркеудің қол жетімділігі мен ыңғайлылығы, ЭЦҚ-кілтін алу және пайдалану қарапайымдылығы, сондай-ақ порталдың сыртқы түрі, дизайны, құрылымдық ұйымдастырылуы (онлайн-алаңдар);
 - 1.2 порталда қызмет туралы ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығы, талаптар, қажетті құжаттар, қызметті алу жөніндегі нұсқаулықтар бойынша порталдағы қызмет туралы ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігі, сондай-ақ порталда тілді таңдау мүмкіндігі;
 - 1.3 құжаттарды порталға жүктеу мүмкіндігі, қарапайымдылығы;
 - 1.4 виртуалды ассистенттің жұмысы, оның ішінде пайдалану ыңғайлылығы, сұранымға жауаптың толықтығы мен жылдамдығы;
 - 1.5 қызмет үшін төлеудің түсінікті және ыңғайлы тәсілі (егер қызмет ақылы болса);
 - 1.6 шағым берудің қарапайым және түсінікті рәсімі, сондай-ақ шағым беру (ауызша немесе жазбаша) шараларына қанағаттану.

2. Мемлекеттік органға мынадай кіші өлшемшарттар жатқызылған: –
 - 2.1 қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау кезінде артық бюрократияның болмауы және алынған құжатта қателіктердің, кемшіліктердің болмауы;
 - 2.2 қызмет қысқа және/немесе белгіленген мерзімде көрсетілген;
 - 2.3 қызмет үшін ресми төлем қолайлы (егер қызмет ақылы болса), қызметті алуға қосымша шығындар аз болған немесе болмаған (ксерокөшірмелер, фото, жол жүру, тұру және т. б.), қызметті алу кезінде сыбайлас жемқорлық және әкімшілік кедергілердің болмауы (бейресми шығындар));
 - 2.4 көрсетілген қызметтің нәтижесі көрсетілетін қызметті алушыны қанағаттандырды (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат, лицензия және т.б. қателер болған жоқ).

3. Сондай-ақ, барлық қызмет көрсетушілерге қатысты жауапкершіліктің жалпы аймақтары анықталды («электрондық үкімет» порталы және Мемлекеттік орган):
 - 3.1 электрондық қызметті алу үшін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн алуға болады).
Төменде қызмет көрсетушілердің жауапкершілік саласына сәйкес бағаларды (орташа балл) бөлу мысалдары келтірілген.

Алаңды бақылау

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

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

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

II. ҚОҒАМДЫҚ МОНИТОРИНГ НӘТИЖЕЛЕРІ

2022 жылы мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингіне, сандық және сапалық зерттеулерге нақты 9 мыңнан астам респондент қатысты, оның ішінде:

- 47 мемлекеттік қызмет бойынша жаппай сауалнамада **9810 респондент** алынған қызметтердің сапасын бағалады (3 мемлекеттік қызмет бойынша қызмет алушылар санының аз болуынан, сапалы зерттеу әдістері арқылы бағаланды);
- «Жасырын сатып алушы» әдісі бойынша мониторингке **20 респондент** қатысты;
- Фокус-топтық талқылауларға **10 қызмет алушы** қатысты (әрбір ФТТ 8-10 адам);
- **40 қызмет алушы** тереңдетілген сұхбат әдісі арқылы мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалады.

Сондай-ақ 2022 жылы «электрондық үкімет» порталында алынған онлайн сауалнама деректерін өңдеу нәтижелері ұсынылды, мұнда ағымдағы жылдың басынан қараша айын қоса алғанда 365 мемлекеттік қызмет бойынша 22 762 сауалнама толтырылып, өңделді.

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

Кесте 2.1. 2022 жылғы қоғамдық мониторинг үшін іріктелген мемлекеттік қызметтер тізімі және респонденттердің саны

№	Мемлекеттік органның аты	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтің аты	Жаппай сауалнамаға қатысқан респонденттердің саны
1	МҚИА	Мемлекеттік қызметшілерді, бос мемлекеттік әкімшілік лауазымға орналасуға үміткерлерді және құқық қорғау қызметіне алғаш рет кіретін азаматтарды тестілеу	225
2	ҰБ	Қолма-қол шетел валютасымен айырбастау операцияларына уәкілетті ұйымдарға берілетін лицензия	23
3	ҚНРДА	Микроқаржылық қызметті жүзеге асыруға лицензия беру	18
4	ҰҚК	Аумақтық суларда (теңізде), ішкі суларда және континенттік қайраңда кәсіпшілік қызметті жүргізу үшін қазақстандық кемелердің Қазақстан Республикасының Мемлекеттік шекарасын бірнеше рет кесіп өтуіне рұқсат беру	10
5	ЖС	Сот органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою	188
6	БП	Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті мен оның аумақтық органдары архивтерінің шегінде архивтік анықтамаларды және/немесе архивтік құжаттардың көшірмелерін беру	57

7	ЦДИАӨМ	Геодезиялық және картографиялық қызмет субъектілеріне жоспарланып отырған жұмыс учаскелерінде жергілікті жерлердің геодезиялық және картографиялық жағынан зерделенгендігі туралы тиісті мәліметтер беру	39
8	СІМ	Қазақстан Республикасына қайтып оралуға арналған куәлікті ресімдеу	83
9	ҚМ	Әскерге шақырылғандарға шақыру учаскелеріне тіркеу туралы куәліктер және куәліктердің телнұсқаларын беру	168
10	АҚДМ	Мерзімді баспасөз басылымдарын, ақпараттық агенттіктерді және желілік басылымдарды есепке қою немесе қайта есепке алу	156
11	АШМ	Карантинге жатқызылған өнімді Қазақстан Республикасынан тыс жерлерге әкетуге фитосанитариялық сертификат беру	208
12	ІІМ	Шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдардың Қазақстан Республикасына келу және Қазақстан Республикасынан кету құқығына Қазақстан Республикасының аумағында визаны беру, қалпына келтіру және ұзарту	102
13		Көлік құралының сәйкестендіру нөмірі бойынша көлік құралдарының жекелеген түрлерін мемлекеттік тіркеу, есепке алу және есептен шығару, сондай-ақ көлік құралдарын тіркеу туралы куәлік және мемлекеттік тіркеу нөмірлік белгілерін беру	137
14	ӘМ	Заңды тұлғаларды мемлекеттік қайта тіркеу, олардың филиалдары мен өкілдіктерін есептік қайта тіркеу	56
15		Өндіріп алушының өтініші бойынша атқарушылық құжаттың негізінде атқарушылық іс жүргізуді қозғау	109
16	ҒЖБМ	Мемлекеттік ғылыми-техникалық сараптама өткізу	153
17		Жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру туралы құжаттардың телнұсқаларын беру	151
18	Оқу-ағарту мині	Білім беру ұйымдарынан шығатын ресми құжаттарды апостильдеу	166
19		«Назарбаев Зияткерлік мектептері» дербес білім беру ұйымында дарынды балалардың оқуына ақы төлеу үшін Қазақстан Республикасы Тұңғыш Президентінің – Елбасының «Өркен» білім беру грантын тағайындауға арналған конкурсқа қатысу үшін құжаттар қабылдау	282
20	ДСМ	Қазақстан Республикасында тіркелген және тіркелмеген дәрілік заттар мен медициналық бұйымдарды әкелуге келісім және (немесе) қорытынды (рұқсат беру құжатын) беру	50
21		Халықтың санитариялық-эпидемиологиялық саламаттылығы саласындағы мемлекеттік бақылау мен қадағалауға жататын тамақ өнімін өндіру объектісіне есепке алу нөмірін беру	36
22	ЕХӘҚМ	Жасына байланысты зейнетақы төлемдерін тағайындау	301
23		Мүгедектікті және/немесе еңбек ету қабілетінен айырылу дәрежесін белгілеу және/немесе қажетті әлеуметтік қорғау шараларын айқындау	210
24	ҚМ	Салықтарды, бюджетке төленетін төлемдерді, өсімпұл мен айыппұлдарды есепке жатқызуды және қайтаруды жүргізу	213
25		Тауарларды кедендік тазарту	116
26	ИИДМ	Көлік құралына халықаралық қатынаста қауіпті жүктерді тасымалдауға рұқсат беру туралы куәлік беру	113
27	ИИДМ	ҚР шикізат тауарларынан бағалы металдарды өнеркәсіптік алудың мүмкіндігі (мүмкін еместігі) мен экономикалық орындылығы (орынсыздығы) туралы қорытынды алу	31
28	МСМ	Архивтік анықтамалар, архивтік құжаттардың көшірмелерін немесе архивтік үзінділер беру	166
29		«Қазақстан Республикасының еңбек сіңірген спорт шебері», «Қазақстан Республикасының халықаралық дәрежедегі спорт шебері», «Қазақстан Республикасының спорт шебері», «Қазақстан Республикасының еңбек сіңірген жаттықтырушысы» спорттық атақтары және біліктілігі жоғары деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы-оқытушы, біліктілігі орта деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы, біліктілігі орта деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы-оқытушы, 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	303

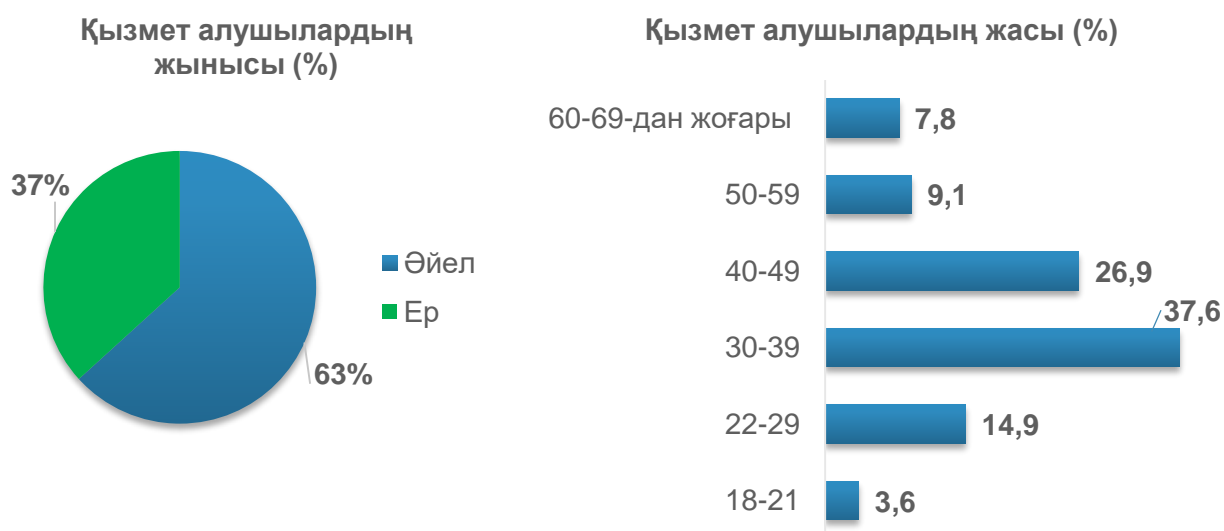
30	СИМ	Қазақстан Республикасының аумағына жекелеген тауарлар түрлерін экспорттауға және (немесе) импорттауға рұқсат беру	43
31	ҰЭМ	«Бизнестің жол картасы-2025» бизнесті қолдау мен дамытудың мемлекеттік бағдарламасы шеңберінде кредиттер бойынша кепілдіктер беру	138
32	ЭГТРМ	Қоршаған ортаға әсерді бағалаудың қамту саласын айқындау туралы және (немесе) көзделіп отырған қызметтің әсер ету скринингін айқындау туралы қорытынды беру	86
33		Саны реттеуге жататын жануарлар түрлерін алып қоюға рұқсат беру	109
34	ЭМ	Энергия өндіруші және энергия беруші ұйымдарға күзгі-қысқы кезеңдегі жұмысқа әзірлік паспортын беру	16
35	БҚДА	Тауар биржалары қызметімен айналысу құқығына лицензия беру	3
36	ТЖМ	Өнеркәсіптік қауіпсіздік саласындағы кәсіби авариялық-құтқару қызметтерін аттестаттау	14
37	СЖРА	Ресми статистикалық ақпаратты тарату графигінде көзделмеген статистикалық ақпаратты беру	11
38	мемлекеттік корпорация	Ғимараттардың, құрылыстардың және (немесе) олардың құрамдастарының жаңадан құрылған жылжымайтын мүлікке сәйкестендіру және техникалық мәліметтерін құқықтық кадастрға енгізу, жылжымайтын мүлік объектілерінің техникалық паспортын және жаңадан құрылған жылжымайтын мүлік объектісіне жүргізілген мемлекеттік техникалық тексеру қорытындысы бойынша сәйкестендіру және техникалық мәліметтердің алшақтығын белгілеу туралы қорытынды беру	209
39		Жер учаскесінің кадастрлық (бағалау) құнын айқындау	186
40	АШМ	Пестицидтерді мемлекеттік тіркеу (қайта тіркеу), пестицидтерді уақытша тіркеу, төмен қаупі бар биологиялық препаратты тіркеу	14
41	ЖАО	Жалпы білім беретін мектептердегі білім алушылар мен тәрбиеленушілердің жекелеген санаттарын тегін және жеңілдікпен тамақтандыруды ұсыну	835
42		Мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмек тағайындау	891
43		Тұрғын үй көмегін тағайындау	522
44		«Бизнестің жол картасы-2025» бизнесті қолдау мен дамытудың мемлекеттік бағдарламасы шеңберінде жаңа бизнес-идеяларды іске асыру үшін мемлекеттік гранттар беру	511
45		Елді мекендер шегінде объектілер салу үшін жер учаскелерін беру	878
46		Бала тууды тіркеу, оның ішінде азаматтық хал актілерінің жазбаларына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу	1433
47		Басым дақылдардың, оның ішінде көпжылдық екпелердің өндірісін субсидиялау	39
		Барлығы	9810
№	Мемлекеттік органның аты	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтің аты	Ақпаратты жинаудың сапалы әдістері
48	ЕК	Мемлекеттік аудитор біліктілігін иеленуге үміткер адамдардың кәсіби, іскерлік қасиеттері мен ықтимал мүмкіндіктерінің жан-жақты және объективті сипаттамасын алу мақсатында сертификаттау	*
49	ҚНРДА	Бағалы қағаздар рыногындағы қызметті жүзеге асыруға лицензия беру	*
50	ЖАО	Тегін медициналық көмектің кепілдік берілген көлемі шеңберінде Қазақстан Республикасының азаматтарын шетелге емделуге жіберудің орындылығы және (немесе) емдеуді отандық медициналық ұйымдарда жүргізу үшін шетелдік мамандарды тарту мүмкіндігіне құжаттарды қабылдау және қарау	*

2.1 ӘЛЕУМЕТТІК-ДЕМОГРАФИЯЛЫҚ БЛОК

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

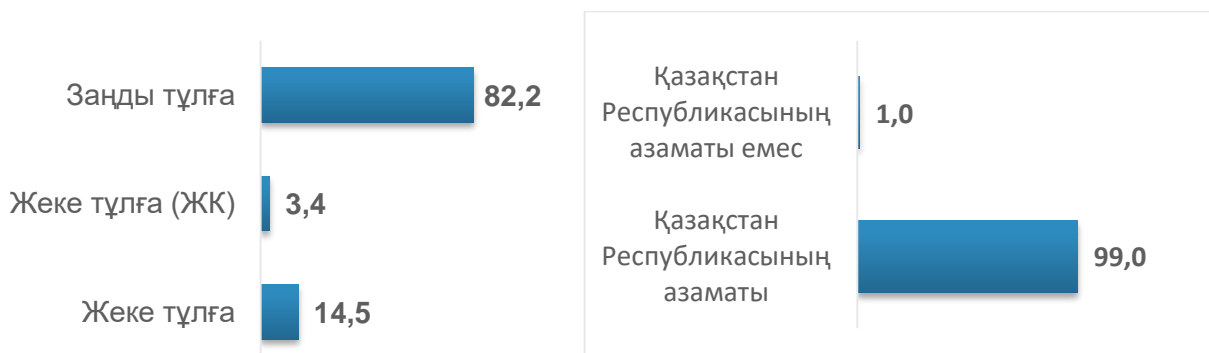
Сауалнамаға қатысқан жоғарыда аталған қызметтерді алушылардың 63%-ы әйелдер және 37%-ы ерлер, ең көп жас санаты - 30-39 жастағы (37,6%), сондай-ақ 40-49 жастағы (26,9%) қызмет алушылар. Жастар да қызмет алушылардың белсенді санаты болып табылады - жиынтығында 29 жасқа дейінгі халықтың 18,5%-ы. Қызмет алушылардың ең аз санаты 50 жастан асқан егде жастағы адамдар – жиынтығында 16,9%.

Диаграмма 2.1.1. Респонденттердің жынысы мен жасына қарай бөлінуі



Сондай-ақ, сұралған қызмет алушылардың негізгі бөлігі (82,2%) жеке тұлғалар болып табылады, сонымен бірге 3,4%-ы жеке кәсіпкер ретінде қызметке жүгінген, әрбір алтыншы қызмет алушы заңды тұлға ретінде қызметке жүгінген (14,5%).

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



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

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



Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың 92,9%-ы қызметті алу үшін қосымша коммуникациялық дағдыларды немесе көрсетілетін қызметті беруші тарапынан инфрақұрылымдық құрылғыларды қажет етпеді, ал 3% қызмет алушылар шет тілінен аударманы, Брайль тілінің немесе аудармашысының болуын қамтамасыз етуді қажет етті. Сондай-ақ, 4,2% респонденттер қызметке жүгінген кезде қызмет берушінің ғимаратына физикалық қол жеткізу үшін арнайы құрылғылар қажет екенін атап өтті.

Кесте 2.1.1. Жаппай сауалнама географиясы

№	Өңір	Саны	Пайыз
1	Ақмола облысы	640	6,5
2	Ақтөбе облысы	707	7,2
3	Алматы облысы	428	4,4
4	Атырау облысы	668	6,8
5	Шығыс Қазақстан облысы	602	6,1
6	Жамбыл облысы	925	9,4
7	Батыс Қазақстан облысы	427	4,4
8	Қарағанды облысы	380	3,9
9	Қостанай облысы	469	4,8
10	Қызылорда облысы	519	5,3
11	Маңғыстау облысы	407	4,1
12	Павлодар облысы	315	3,2
13	Солтүстік Қазақстан облысы	444	4,5
14	Түркістан облысы	319	3,3
15	Астана қаласы	565	5,8
16	Алматы қаласы	1358	13,8
17	Шымкент қаласы	513	5,2
18	Абай облысы*	11	0,1
19	Жетысу облысы*	7	0,1
20	Ұлытау облысы*	1	0,0
	Басқа елдер	83	0,8
	Белгілемеген	22	0,2
	Барлығы	9810	100

*Қазақстанда жаңа өңірлер 2022 жылы 8 маусымда енгізілді, сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың көпшілігі жылдың бірінші жартысында қызмет алды және қызметті алу сәтінде өңірлердің сол кездегі атауларын енгізді, сондай-ақ қызмет алушылар кейбір жағдайларда өз өңірлерінің ескі атауларын енгізді, осыған байланысты қызмет алушылар санын жаңа үш бөлінген өңір арасында бөлудің теңгерімсіздігі орын алды. Осыған байланысты, жаңа өңірлер 2022 жылы өңірлер рейтингіне қатыспайды.

2.2 ЗЕРТТЕУ НӘТИЖЕЛЕРІ БОЙЫНША НЕГІЗГІ КӨРСЕТКІШТЕР

Сауалнамаға қатысқандардың көпшілігі (64,6%) қағаз түрінде қызметке жүгінді және алды, ал қалған бөлігі электронды түрде (35,4%) қызметке жүгінді.

Диаграмма 2.2.1. Мемлекеттік қызметті алу нысаны



Қызметті қағаз түрінде алған кезде көпшілігі ХҚКО-дағы қызметкерлерге жүгінді (70%), сұралған әрбір төртінші қызмет алушы мемлекеттік органға, мекемеге жүгінді – 24,3%. Сұралғандардың шетелде мемлекеттік қызметтерді алу кезінде ел консулдықтарына 1,3%-ы және белгілі бір білім беру қызметтерін алу үшін «Назарбаев Зияткерлік мектептері» дербес білім беру ұйымына 4,2%-ы жүгінді.

Кесте 2.2.1. Мемлекеттік қызметтерді алу орны

Қағаз түрінде	Кол-во	Процент
ХҚКО (қызметкерге жүгіндік)	4434	70,0%
Мемлекеттік орган, мекеме	1540	24,3%
Консулдық	83	1,3%
«Назарбаев Зияткерлік мектептері» дербес білім беру ұйымына	269	4,2%
Көрсетілмеген	16	0,3%
Барлығы (қызметтердің жалпы санынан)	6342	65%
Электрондық нысанда	Кол-во	Процент
ХҚКО (өзіне-өзі қызмет көрсету аймағында дербес)	613	17,7%
ЭҮП (Еgov.kz және басқа да электрондық сервистер, онлайн порталдар)	2803	80,8%
Көрсетілмеген	52	1,5%
Барлығы (қызметтердің жалпы санынан)	3468	35%
БАРЛЫҒЫ	9810	100%

Электрондық қызметтердің көпшілігі электрондық порталдарда және сервистерде, атап айтқанда «электрондық үкімет» порталында (80,8%) алынған, тағы 17,7% ХҚКО-да дербес қызмет көрсету аймақтарын пайдаланған, ал 1,5% қызметті алудың нақты орнын көрсетпеді.

Электрондық порталдар мен сервистердің арасында сауалнамаға қатысқандар көп жағдайда қызметті Е-gov.kz электрондық үкімет порталы арқылы алынғанын көрсетті (63,5%), қызметтердің едәуір бөлігі Qoldau.kz (12,9%) арқылы алынған,

электрондық лицензиялау порталы elicense.kz (7,2%), сондай-ақ EgovKzBot жеделхат-боты (2%) қосымша онлайн қызметтер және egovmobile электрондық үкіметі веб-порталының мобильді қосымшасына (3,3%), сондай-ақ online.damu.kz (2,5%) порталына жүгінген.

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



Электрондық қызметтерді алған респонденттердің негізгі бөлігі порталда авторизациялау және тіркеу үшін ЭЦҚ пайдаланды (80,9%), қалғаны (19,1%) порталға кірудің баламалы тәсілдерін: SMS (8,5%), логин мен пароль (6,1%) және QR-код (2,3%) және т. б. пайдаланды.

Қолжетімділік пен ыңғайлылық

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

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

Мемлекеттік қызметтің қолжетімділігі ыңғайлылықпен қатар, оны алу мүмкіндігінің айқындаушы факторы болып табылады. Қолжетімділік негізінен

қызметке физикалық және физикалық емес қол жеткізу мүмкіндігінің болуын білдіреді.

Мәселен, 2022 жылы 50 мемлекеттік қызметті бағалау кезінде қызмет көрсетудің қолжетімділігі мен ыңғайлылығын бағалаудың орташа мәні **4,47 балл** белгісінде және қанағаттану деңгейі орта есеппен 65,4% деңгейінде тұр. Бұл ретте, қағаз нысанда алынған қызметтердің ыңғайлылығы мен қолжетімділігі (4,49 балл) электрондық түрде алынғандарға қарағанда (4,45 балл) жоғары бағаланады.

Кесте 2.2.2. Қызмет көрсетудің қолжетімділігі мен ыңғайлылығы, 2022 жыл

	Қағаз түрінде	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі			
	ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҮЙҒАЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан	4,49	4,49	65,3%	65,5%
Жұмыс сағаттары ыңғайлы		4,53	68,0%			
Көлік қою үшін жеткілікті орындары бар		4,43	62,4%			
Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруде және ішінде болу кезінде қандай да бір кедергілер болмады)		4,51	66,4%			
Қажетті күту алаңдары болды, ол жерлер ыңғайлы		4,48	64,9%			
Қызмет көрсету әділ, әрі тең шарттарда жүзеге асырылды		4,49	66,1%			
Электронды нысанда						
Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелу оңайлығын бағалау		4,42	4,45	64,7%	65,3%	
ЭЦҚ алу қарапайымдылығы		4,45		65,7%		
ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы		4,47		66,8%		
Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырғандығын бағалау	4,46	64,1%				
Орташа мағынасы		4,47		65,4%		

Қағаз түрінде қызметтерді алу кезінде қызмет алушылар «ыңғайлы жұмыс уақыты» (4,53 балл) және «ғимаратқа оңай және кедергісіз кіру» (4,51 балл) критерийлерін жоғары бағалады, ал «ғимараттың алдында тұрақ орындарының болуы» (4,43 балл) және қолайлы күту аймақтарының жеткіліксіздігі (4,48 балл) аз дәрежеде бағаланды.

Электрондық нысанда қызметтерді алу кезінде ең төменгі орташа балға «электрондық қызметті алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығын бағалау» (4,42 балл) критерийі ие болды, бұл көрсетілетін қызметті алушы алғаш тіркелген кезде қиындықтар туындайтынын және өздігінен тіркелу үшін қосымша АКТ білімін қажет ететінін, әсіресе аға буын және компьютерді күнделікті пайдаланбайтын адамдар үшін қиындықтар туындайтынын көрсетуі мүмкін. Соған қарамастан, ЭЦҚ – ны қолдану және одан әрі авторландыру кезінде қызмет алушылар ең жоғары баға қойды және орташа балл – 4,47 балға тең болды және бұл ретте ЭЦҚ-ны одан әрі пайдаланудың қарапайымдылығын атап өтті.

Ақпараттар және коммуникация

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

Осылайша, ақпарат пен коммуникация қызметін алу нысанына қарамастан бірдей **4,49 орташа балға** бағаланды, бұл ретте офлайн көрсетілген қызметтер үшін қанағаттану деңгейі сәл жоғары (+1% жоғары).

Бұл ретте қызмет алушылар қызметтерді онлайн және офлайн алу кезінде ақпарат екі тілде берілетінін, сондай-ақ екі тілді (тиісінше 4,53 және 4,57) меңгерген қызметкерлер бар екенін белгіледі.

Кесте 2.2.3. Қызмет көрсету кезіндегі ақпарат және коммуникация, 2022 жыл

	Қағаз түрінде	Орташа балл		Қанағаттану деңгейі		
АҚПАРАТТАР ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Менде мемлекеттік көрсетілетін қызмет туралы ақпаратқа қолжетімділік әртүрлі тәсілдер арқылы алу мүмкіндігі болды (мысалы сайтта, және қызмет көрсетушінің call-орталығында және т.б.)	4,48	4,49	65,1%	66,7%	
	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді, үстелді, операторды табу оңай болды	4,47		66,1%		
	Ғимаратта барлық көрсеткіштер бар және олар пайдалы әрі тиімді	4,47		65,3%		
	Мемлекеттік қызметті пайдалана алуым үшін не істеуім керектігі туралы толықтай түсіндірді (ақпарат, кеңес)	4,51		66,5%		
	Менің өтініш білдіру тілімді еркін таңдау мүмкіндігім болды	4,53		68,3%		
	Пішіндер мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,51		67,9%		
	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берілді	4,50		67,5%		
	Электрондық нысанда					
	Порталда (онлайн-платформада) қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің қарапайымдылығы мен жылдамдығын бағалау	4,45	4,49	63,9%	65,7%	
	Қызметті алу үшін қойылатын талаптарға (қажетті құжаттар) сәйкес порталдағы (онлайн платформа) ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,47		64,3%		
Порталдағы қызметтерді алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен анықтылығын бағалау	4,46	64,1%				
Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілдерінде қолжетімділігін бағалау	4,57	71,0%				
Порталды пайдалану нұсқаулары толығымен түсінікті және пайдалануға оңай	4,49	65,2%				
Орташа мағынасы		4,49				66,2%

Қызмет алушылар көрсетілетін қажетті кабинеттер мен қызметкерлерді іздеудің күрделілігінің бар екендігіне және қызмет берушінің ғимаратында барлық көрсеткіштердің түсінікті және қарапайым болмағанына аз дәрежеде (4,47 баллдан) қанағаттанды.

Электрондық нысанда қызметтерді алу кезінде қызмет алушыларды мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен - сайттан іздеу, call-орталыққа қоңырау шалу кезінде қол жеткізу мүмкіндігі аз дәрежеде (4,45 балл) қанағаттандырды.

Қызметкерлер

Сауалнамадан өткен қызмет алушылар көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің жұмысын **4,46 балға** бағалады және қанағаттану деңгейі 64,3% болды.

Кесте 2.2.4. Мемлекеттік қызмет көрсету кезінде, қызметкерлердің жұмысын бағалау, 2022 жыл

ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қағаз түрінде	Орташа балл		Қанағаттану деңгейі	
	Қызметкерлер білікті, керекті ақпаратқа ие	4,48	4,46	65,6%	64,3%
	Қызметкерлер шапшаң	4,43		63,4%	
	Қызметкерлер менің қажеттіліктеріме ықылас білдірді және сыпайы	4,45		64,0%	

Сонымен бірге «қызметкерлер құзыретті және ақпаратқа ие» кіші критерийі ең үлкен мәнге ие болды (4,48 балл), ал қызметкерлердің шапшаңдығы қалған кіші критерийлерден (4,43 балл) төмен бағаланды.

Қызмет көрсету рәсімі

Мемлекеттік қызмет сапасын бағалаудың маңызды критерийлерінің бірі оны көрсету рәсімі болып табылады. Құжаттарды жинау рәсімдері мен тапсыру процесі ұйымдастырушылық және техникалық тұрғыдан қарапайымдылық пен анықтықты қамтуы керек. Сонымен, жалпы орташа мән **4,47 балға** тең, ал қанағаттану деңгейі 61,9%-ға бағаланды.

Кесте 2.2.5. Мемлекеттік қызмет көрсету рәсімін бағалау, 2022 жыл

РӘСІМДЕР	Қағаз түрінде	Орташа балл		Қанағаттану деңгейі	
	Құжаттарды жинау және тапсыру рәсімі әкімшілік кедергілерді қамтымайды, қарапайым әрі түсінікті	4,42	4,44	56,6%	58%
Қарау рәсімі қарапайым әрі түсінікті	4,46	59,8%			
Нәтижені беру рәсімдері ыңғайлы, қарапайым әрі түсінікті	4,44	58,2%			
	Электрондық нысанда				
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанциялар, кабинеттер бойынша жүруді санағанда)	4,50	4,49	66,3%	65,7%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады) Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау процесі толық автоматтандырылған (сондай-ақ онлайн алуға болады)	4,50		66,8%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу еш қиындықсыз өтті	4,43		61,7%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,53		68,1%	
	Орташа мағынасы		4,47		61,9%

Бұл ретте қызметті онлайн, электрондық порталдар мен сервистер арқылы алу рәсімі бойынша қызмет алушылар, қызмет берушілердің кеңселерінде алынған қызметтерден жоғары бағалады – тиісінше 4,49 және 4,44 балл. Қалған кезеңдерден жоғары алынған қорытынды құжат (анықтама, сертификат және т.б.) бағаланды, онда электрондық нысанда қателер мен дәлсіздіктер жоқ (4,53 балл), ал ең күрделісі қажетті құжаттарды электрондық порталдарға жүктеу процесі (4,43 балл) болып табылады. Құжаттарды қағаз түрінде жинау және тапсыру рәсімі қызмет алушыларда оларды одан әрі қарау рәсіміне (4,46 балл) қарағанда көбірек қиындықтар туғызады (4,42 балл).

Мерзімдер

Қызмет көрсету мерзімдері бойынша критерий 4,49 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 63,2%-ға тең. Бұл ретте электрондық порталда және сервистерде қызмет көрсету мерзімдері (4,53 балл) қызмет берушінің кеңсесінде оффлайн режимінде алынған кезден (4,46 балл) жоғары бағаланды.

Кесте 2.2.6. Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдерін бағалау, 2022 жыл

	Қағаз түрінде	Саны	Орташа балл		Қанағаттану деңгейі	
МЕРЗІМДЕР	Қызметті алуға қажетті уақыт қолайлы («Мен толықтай келісемін»)	3620	4,46	4,46	57,1	57,6
	Қызмет көрсету орнында күту уақыты, кезек күту қолайлы	3692	4,46		58,2	
	Электрондық нысанда					
	Алынған құжат/электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде ұсынылды:	2384	4,53	4,53	68,7	68,7
	Орташа мағынасы			4,49		63,2

Шығындар

Мемлекеттік қызметтерді алуға арналған шығындар да халық үшін қызметтердің қолжетімділігінің маңызды параметрі болып табылады. 2022 жылғы мемлекеттік қызметтер тізіліміне сәйкес мемлекеттік қызметтердің едәуір бөлігі халық үшін тегін көрсетіледі (57% немесе 756 қызмет), көп жағдайда бұл қызметтер әлеуметтік маңызы бар және жеке тұлғалар үшін жаппай көрсетіледі, сондай-ақ қызметтердің үштен бірінен астамы ақылы негізде (40% немесе 532 қызмет), және көбінесе заңды тұлғаларға көрсетіледі. Сондай-ақ, шамамен 3% немесе 50 қызмет ішінара ақылы, ішінара тегін көрсетіледі.

Сондай-ақ, ақылы қызметке немесе ақысыз қызметке қарамастан, құжаттардың көшірмелері, фотосуреттерге шығындар, басқа елді-мекенге жол жүру, қосымша құжаттар алу, мысалы, бағалау және т.б. сияқты қызметтерді алуға қосымша шығындар туындауы мүмкін. Бұдан басқа, қосымша бейресми шығындарға көрсетілетін қызметті берушілер тарапынан жеке тұлғалардың сыбайлас жемқорлық сипатындағы жосықсыз әрекеттері (пара, сыйлықтар) жатқызылуы мүмкін.

Кесте 2.2.7. Мемлекеттік қызмет көрсету шығындарын бағалау, 2022 жыл

	Қағаз түрінде	Саны	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
	ШЫҒЫНДАР	Қызмет алу үшін төлем сомасы қолайлы болды («Толық келісемін»)	1078	4,33	52,0	4,32
Қызмет алу үшін төлем әдісі қарапайым және түсінікті болды («Толық келісемін»)		1120	4,32	54,0		
Менде қызметті алу үшін қосымша шығындар болған жоқ («Толық келісемін»)		2674	4,23	42,2	4,25	42,03
Мен қызмет алуға ешқандай бейресми шығын (байланыс, пара) келтірген жоқпын («Толық келісемін»)		2657	4,26	41,9		
					4,29	47,5
Электрондық нысанда		Саны	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
Қызмет алу үшін төлем сомасы қолайлы болды («Толық келісемін»)		297	4,67	63,7	4,72	65,02
Қызмет алу үшін төлем әдісі қарапайым және түсінікті болды («Толық келісемін»)		309	4,76	66,3		
Менде қызметті алу үшін қосымша шығындар болған жоқ («Толық келісемін»)		2366	4,57	68,2	4,59	69,78
Мен қызмет алуға ешқандай бейресми шығын (байланыс, пара) келтірген жоқпын («Толық келісемін»)		2474	4,61	71,3		
				4,65	67,4	
Орташа мағынасы				4,47	57,5	

Осылайша, алынған мәліметтер бойынша, қызметті электронды түрде алу кезінде шығындарды бағалау қызмет берушінің кеңсесінде алынған қызметтерге қарағанда едәуір жоғары балл алатынын атап өткен жөн. Мәселен, Орташа балл электрондық түрде алынған қызметтерге жұмсалған шығындар бойынша 4,65 балға, ал қағаз түрінде 4,29 балға тең. Бұл ретте электрондық порталдарда көрсетілетін қызметтерді алу кезінде төлем сомасы мен тәсілін көрсететін қызмет алушылар әлдеқайда оң қабылдады және бағалады (4,72 қарсы 4,32 балл).

Кері байланыс

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

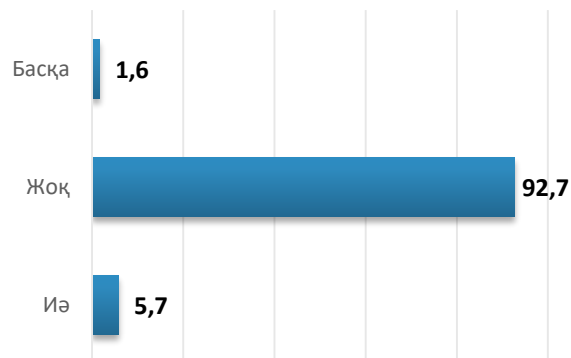
Қызмет алушылардың сауалнамасы нәтижесінде сұралғандардың тек 5,7%-ы мемлекеттік қызмет көрсету сапасына шағым түсірді (9810-нан 556 көрсетілетін қызметті алушы). Олардың ішінде респонденттердің 36%-ы электрондық қызметті алғандар және респонденттердің 64%-ы қызметті қызмет берушінің кеңсесінде алғандар. Айта кету керек, 61% жағдайда бұл ауызша шағымдар, ал 39% жағдайда ғана уәкілетті органдар мен инстанцияларға жазбаша шағымдар болып келеді.

Диаграмма 2.2.3. Мемлекеттік қызметті алу кезінде, шағымдар мен өтініштер, 2022 жыл

Көрсетілген қызметтің сапасына қатысты шағымдандыңыз ба? (N=6342, қағаз түрінде, %)



Көрсетілген қызметтің сапасына қатысты шағымдандыңыз ба? (N=3468, электрондық нысанда, %)



Қызмет алушылардан алынған сауалнама деректері шағым бергендердің тек үштен бір бөлігі ғана нәтижеге және шағымдану бойынша қабылданған шараларға толық қанағаттанғанын көрсетті – **3,43 балл** және қанағаттану деңгейі 33,3%-ға тең.

Кесте 2.2.8. Мемлекеттік қызмет көрсету кезінде, кері байланысты бағалау, 2022 жыл

КЕРІ БАЙЛАНЫС	Қағаз түрінде		Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
	Шағымыма қысқа мерзімде жауап алдым		2,97	22,3%
	Менің шағымдануым бойынша қабылданған шаралар толығымен қанағаттандырылды		3,01	24,2%
			2,99	23,2%
	Электрондық нысанда		Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
	Шағымыма қысқа мерзімде жауап алдым		3,89	44,4%
	Менің шағымдануым бойынша қабылданған шаралар толығымен қанағаттандырылды		3,86	42,4%
	Орташа мағынасы		3,43	33,3%

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

Виртуалды ассистент

Электрондық үкімет порталында электрондық қызметтерді алу кезінде жедел кері байланысты қамтамасыз ету құралдарының бірі «виртуалды ассистент» чат-боты болып табылады, оның жұмысы бойынша қызмет алушылар 1-ден 5-ке дейін алғанда **4,34 балға** бағалады, ал қанағаттану деңгейі 51,8%-ға тең.

Кесте 2.2.9. Мемлекеттік қызмет көрсету кезінде, виртуалды көмекшіге жүгінуді бағалау, 2022 жыл

Виртуалды ассистентке жүгінудің тиімділігін бағалау	Электронные услуги	
ВА пайдалану ыңғайлылығы	4,37	55,8%
Сіздің сұрағыңызға жауаптың толықтығы	4,34	52,2%
Сіздің сұрағыңызға жауап беру жылдамдығы	4,29	47,2%
ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	4,34	51,8%

Виртуалды көмекшінің ыңғайлылығына портал пайдаланушылары (4,37 балл) қанағаттанды, ал сұраққа жауап беру жылдамдығына қанағаттану деңгейі (4,29 балл) төменірек болды.

Бірыңғай байланыс орталығы 1414

Халық үшін кері байланысты қамтамасыз етудің маңызды құралы 1414 Бірыңғай байланыс орталығы болып табылады. Әрбір бесінші қызмет алушы осы құралды кеңес пен ақпарат алу үшін пайдаланды.

Диаграмма 2.2.4. Мемлекеттік қызметті алу кезінде, 1414 бірыңғай байланыс орталығына жүгіну, 2022 жыл



Бұл ретте қызметтерді алу рәсімі бойынша кеңес алуға жүгінген пайдаланушылар жоғары қоңыр ау шалу жылдамдығын (қанағаттану деңгейі 72,2%) бағалады, дегенмен алынған ақпарат пен кеңеснің толықтығы төмен (қанағаттану деңгейі 67,5%) бағаланды.

Нәтижесі

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

Кесте 2.2.11. Мемлекеттік қызмет көрсету кезінде, нәтижені бағалау (алынған құжат), 2022 жыл

НӘТИЖЕСІ	Электрондық нысанда		Қағаз түрінде	
	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толық қанағаттандырады/қанағаттандырмайды (алынған құжат, анықтама, сертификат немесе т.б.)	4,48	62,4%	4,34
Орташа мағынасы	4,41		60,5%	

Қызмет алушылардан алынған сауалнама деректері бойынша көрсетілген қызметтің нәтижесін бағалау **4,41 балға** тең, ал қанағаттану деңгейі 60,5% шамасына тең. Бұл ретте қанағаттанудың жоғары деңгейі және электрондық түрде алынған қызмет сапасын жоғары бағалау үрдісі сақталады (4,48 қарсы 4,34 балл).

2.2.1 Мемлекеттік органдар мен ұйымдардағы бюрократия мен әуре-сарсаң

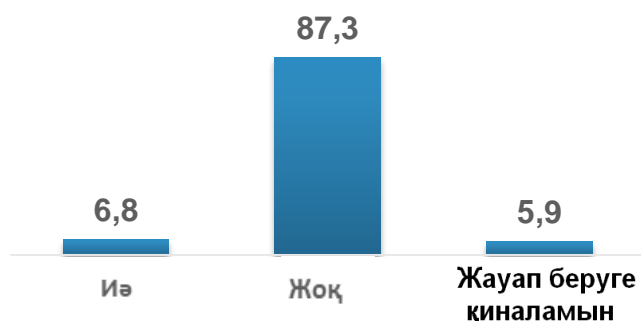
Сондай-ақ, қоғамдық мониторинг аясында мемлекеттік аппаратта бюрократизмнің болуы туралы қоғамдық пікір зерделенді. Осылайша, респонденттердің пікірінше, көп жағдайда **(93%)** мемлекеттік органдармен және ұйымдармен өзара әрекеттесу процесінде халық бюрократия мен әуре-сарсаңға тап болмаған, ал қызмет көрсету процесінде көп жағдайда (87,3%) қосымша құжаттар сұралмаған.

Диаграмма 2.2.1.1. Мемлекеттік органдармен өзара әрекеттесудегі бюрократия мен әуре-сарсаң N=9810, 2022 ж

Сіз мемлекеттік органдар мен ұйымдарда бюрократия мен әуре-сарсаңға тап болдыңыз ба? (%)



Сізден қосымша құжаттар талап етілді ме (бастапқы тізімде жоқ)? (%)



Осыған қарамастан, **7%** жағдайда сауалнамаға қатысқандар мемлекеттік органдармен және ұйымдармен өзара іс-қимыл барысында бюрократияға тап болғанын, ал тағы 6,8% жағдайда талаптардың бастапқы тізімінде көрсетілмеген қосымша құжаттар талап етілгенін көрсетті.

Сонымен қатар, респонденттер қандай рәсімдер қалғандарына қарағанда бюрократияланғанын атап өтті - бұл «халықты құжаттандыру рәсімі» (19,6%), сондай-ақ «түрлі анықтамалар, мәліметтер, ақпарат беру рәсімі» (12,8%) және «құжаттар мен өтінімдерді қабылдау рәсімі» (10,1%).

Кесте 2.2.1.1. Бюрократия көрінетін процедуралар, N = 685, 2022 жыл

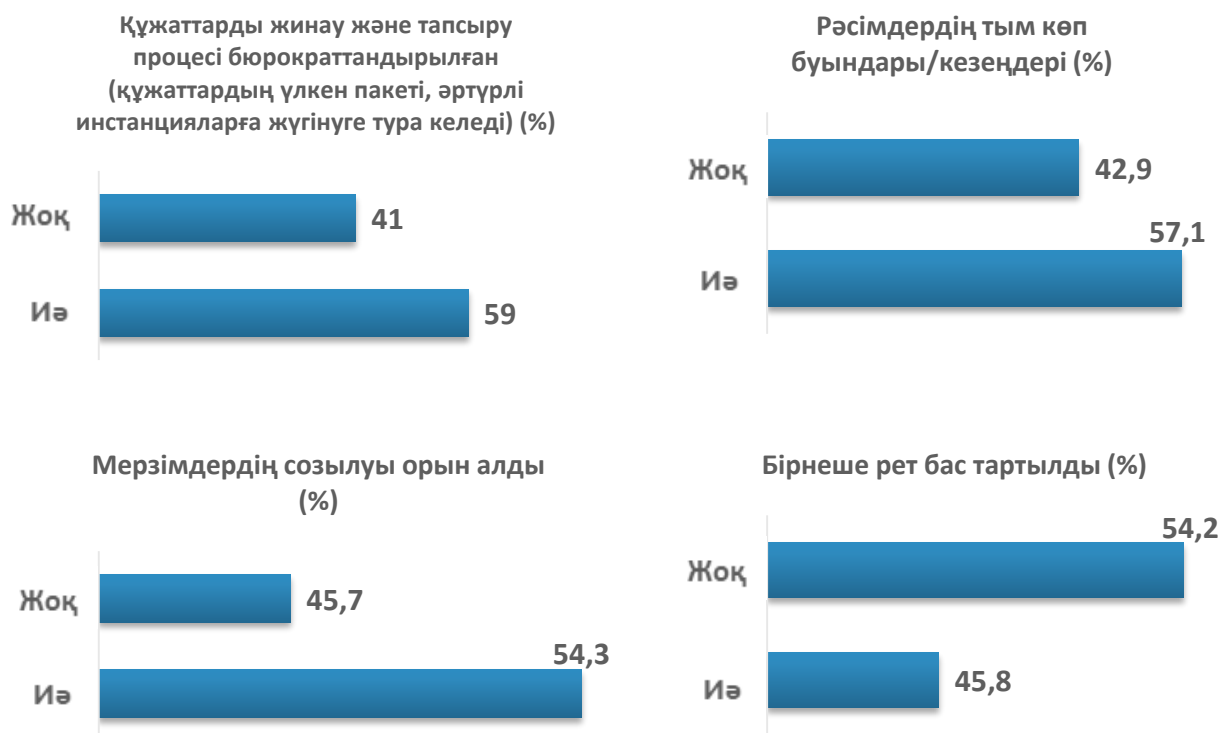
№	Бюрократизм мен әуре-сарсаңның қандай рәсіммен байланысты болғанын көрсетіңіз:	Саны	Пайыз
1	Халықты құжаттандыру рәсімі	134	19,6
2	Түрлі анықтамаларды, мәліметтерді, ақпаратты ұсыну рәсімі	88	12,8
3	Құжаттар мен өтінімдерді қабылдау рәсімі	69	10,1
4	Рұқсат беру рәсімдері	53	7,7
5	Тіркеу және есепке алу рәсімі	48	7,0
6	Субсидиялау рәсімі және мемлекеттік қолдау шаралары	45	6,6
7	Мемлекеттік бақылау рәсімі	36	5,3
8	Әлеуметтік төлемдер мен зейнетақыларды тағайындау рәсімі	35	5,1
9	Мемлекеттік сатып алу рәсімі	29	4,2
10	Аккредиттеу және сертификаттау рәсімі	19	2,8
11	Лицензиялау рәсімі	9	1,3
12	Басқа / көрсетілмеген	120	17,5
	Барлығы	685	100,0

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

Осылайша, мемлекеттік қызметті алу процесінде немесе мемлекеттік органдармен және ұйымдармен өзара әрекеттесу барысында бюрократия мен әуресарсаңға (100%, N=685) тап болғанын көрсеткендердің арасында олар:

- 59% жағдайда құжаттарды жинау және тапсыру процесінде бюрократия байқалды, құжаттардың үлкен пакеті қажет болды және әртүрлі органдарға жүгіну қажет болды;
- сауалнамаға қатысқандар 57,1% жағдайда қызметті алу барысында сілтемелер мен кезеңдер тым көп екенін атап өтті;
- жағдайлардың 54,3%-ы мерзімдердің кешіктірілгенін көрсетті;
- жағдайлардың 45,8%-ы және бірнеше рет бас тартуды байқады.

Диаграмма 2.2.1.2. Мемлекеттік қызметті алу процесіндегі мемлекеттік органдармен және ұйымдармен өзге де өзара іс-қимыл кезінде бюрократия, N=685, 2022 ж.



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

Кесте 2.2.1.2. Респонденттер бюрократия мен әуре-сарсаңға тап болған мемлекеттік органдардың атауы, 2022 жыл

Мемлекеттік органның/ұйымның атауын көрсетіңіз:		
Офлайн форматта, мемлекеттік органдар мен ұйымдарда	Саны	Пайыз
ТҚШ құрылыс саласында	2	1,0
Прокуратура	1	0,5
Алматы қаласының Медициналық және фармацевтикалық бақылау комитеті	1	0,5
Электрондық порталдар («электрондық үкімет»/«электрондық лицензиялау»)	4	2,0
Павлодар қаласының қаржы басқармасы	1	0,5
ХҚКО	3	1,5
Емхана	1	0,5
ҒЗИ АҚ	1	0,5
Ақпарат министрлігі	3	1,5
Салық комитеті (Мемлекеттік кірістер басқармасы)	7	3,6
Даму , Атырау қаласы	1	0,5
Мүлдем қисынсыз инстанцияларға жібереді	3	1,5
Жұмыспен қамту және әлеуметтік қорғау басқармасы	1	0,5
Әкімдік	2	1,0
Мектеп	3	1,5
Балабақша	2	1,0
Kezek.kz	1	0,5
ІІМ	1	0,5
<i>Белгілемеген / басқалар</i>	156	80,4
Барлығы	194	100
Онлайн форматта, порталдарда және онлайн сервистерде	Саны	Пайыз
Өзіне-өзі қызмет көрсету аймағындағы ХҚКО	24	4,9
Әкімдік	15	3,1
Аурухана	13	2,6
goszakup.gov.kz	3	0,6
Отбасы банк	1	0,2
Жұмыспен қамту және әлеуметтік қорғау басқармасы	1	0,2
Сот	3	0,6
Көші-қон қызметі	2	0,4
Мектеп	2	0,4
Полиция	1	0,2
<i>Белгілемеген / басқалар</i>	426	86,8
Барлығы	491	100,0

Қоғамдық мониторингке жататын 50 Мемлекеттік қызмет бөлінісінде мемлекеттік қызметті алу процесінде бюрократизммен және әуре-сарсаңмен: «Назарбаев Зияткерлік мектептері» дербес білім беру ұйымында дарынды балалардың оқуына ақы төлеу үшін Қазақстан Республикасының Тұңғыш Президенті – Елбасының «Өркен» білім беру грантын беру жөніндегі конкурсқа қатысу үшін құжаттарды қабылдау"қызметі бойынша жиі кездеседі - Қызмет алушылардың 50%-ы бюрократия мен әуре-сарсаңға тап болғанын атап өтті.

«Әскерге шақырылушыларға әскерге шақыру учаскелеріне тіркеу туралы куәліктер мен куәліктердің телнұсқаларын беру» мемлекеттік қызметті алу процесінде бюрократия белгіленген жағдайларының саны бойынша екінші орында- 33,9% - да, респонденттер бюрократияға тап болғанын атап өтті.

Бюрократияландыру бойынша үшінші орындағы мемлекеттік қызмет: «Өндіріп алушының өтініші бойынша атқарушылық құжаттың негізінде атқарушылық іс жүргізуді қозғау» бойынша сауалнамаға қатысқандардың 19,3%- ы түрлі әкімшілік кедергілер мен бюрократияға тап болды.

Сондай-ақ, 18% жағдайда қызмет алушылар оны алу процесінде бюрократиямен және кідірістермен бетпе-бет келетін: «Қазақстан Республикасында тіркелген және тіркелмеген дәрілік заттар мен медициналық бұйымдарды әкелуге келісу және (немесе) қорытынды (рұқсат беру құжаты) беру» мемлекеттік қызметті атап өткен.

Диаграмма 2.2.1.3. Мемлекеттік қызметтер бөлінісінде бюрократия және әуре-сарсаң туралы деректер, 2022 жыл

№	Сіз мемлекеттік органдар мен ұйымдарда бюрократия мен әуре-сарсаңға тап болдыңыз ба?	Иә	Жоқ	Барлығы
1	«Назарбаев Зияткерлік мектептері» дербес білім беру ұйымында дарынды балалардың оқуына ақы төлеу үшін Қазақстан Республикасы Тұңғыш Президентінің – Елбасының «Өркен» білім беру грантын тағайындауға арналған конкурсқа қатысу үшін құжаттар қабылдау	50,0%	50,0%	100,0%
2	Әскерге шақырылғандарға шақыру учаскелеріне тіркеу туралы куәліктер және куәліктердің телнұсқаларын беру	33,9%	66,1%	100,0%
3	Өндіріп алушының өтініші бойынша атқарушылық құжаттың негізінде атқарушылық іс жүргізуді қозғау	19,3%	80,7%	100,0%
4	Қазақстан Республикасында тіркелген және тіркелмеген дәрілік заттар мен медициналық бұйымдарды әкелуге келісім және (немесе) қорытынды (рұқсат беру құжатын) беру	18,0%	82,0%	100,0%
5	Мемлекеттік ғылыми-техникалық сараптама өткізу	9,8%	90,2%	100,0%
6	Бала тууды тіркеу, оның ішінде азаматтық хал актілерінің жазбаларына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу	9,0%	91,0%	100,0%
7	Елді мекендер шегінде объектілер салу үшін жер учаскелерін беру	8,8%	91,2%	100,0%
8	Халықтың санитариялық-эпидемиологиялық саламаттылығы саласындағы мемлекеттік бақылау мен қадағалауға жататын тамақ өнімін өндіру объектісіне есепке алу, нөмірін беру	8,3%	91,7%	100,0%
9	Геодезиялық және картографиялық қызмет субъектілеріне жоспарланып отырған жұмыс учаскелерінде жергілікті жерлердің геодезиялық және картографиялық жағынан зерделенгендігі туралы тиісті мәліметтер беру	7,7%	92,3%	100,0%
10	Мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмек тағайындау	7,5%	92,5%	100,0%
11	Сот органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою	7,4%	92,6%	100,0%
12	Архивтік анықтамалар, архивтік құжаттардың көшірмелерін немесе архивтік үзінділер беру	7,2%	92,8%	100,0%
13	Жалпы білім беретін мектептердегі білім алушылар мен тәрбиеленушілердің жекелеген санаттарын тегін және жеңілдікпен тамақтандыруды ұсыну	6,9%	93,1%	100,0%
14	Жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру туралы құжаттардың телнұсқаларын беру	6,0%	94,0%	100,0%
15	Мерзімді баспасөз басылымдарын, ақпараттық агенттіктерді және желілік басылымдарды есепке қою немесе қайта есепке алу	5,8%	94,2%	100,0%
16	Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті мен оның аумақтық органдары архивтерінің шегінде архивтік анықтамаларды және/немесе архивтік құжаттардың көшірмелерін беру	5,3%	94,7%	100,0%
17	Салықтарды, бюджетке төленетін төлемдерді, өсімпұл мен айыппұлдарды есепке жатқызуды және қайтаруды жүргізу	4,2%	95,8%	100,0%
18	«Бизнестің жол картасы-2025» бизнесті қолдау мен дамытудың мемлекеттік бағдарламасы шеңберінде жаңа бизнес-идеяларды іске асыру үшін мемлекеттік гранттар беру	3,5%	96,5%	100,0%

19	Тауарларды кедендік тазарту	3,4%	96,6%	100,0%
20	«Бизнестің жол картасы-2025»бизнесті қолдау мен дамытудың мемлекеттік бағдарламасы шеңберінде кредиттер бойынша кепілдіктер беру	2,9%	97,1%	100,0%
21	Жер учаскесінің кадастрлық (бағалау) құнын айқындау	2,2%	97,8%	100,0%
22	Шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдардың Қазақстан Республикасына келу және Қазақстан Республикасынан кету құқығына Қазақстан Республикасының аумағында визаны беру, қалпына келтіру және ұзарту	2,0%	98,0%	100,0%
23	Мүгедектікті және/немесе еңбек ету қабілетінен айырылу дәрежесін белгілеу және/немесе қажетті әлеуметтік қорғау шараларын айқындау	1,9%	98,1%	100,0%
24	Ғимараттардың, құрылыстардың және (немесе) олардың құрамдастарының жаңадан құрылған жылжымайтын мүлікке сәйкестендіру және техникалық мәліметтерін құқықтық кадастрға енгізу, жылжымайтын мүлік объектілерінің техникалық паспортын және жаңадан құрылған жылжымайтын мүлік объектісіне жүргізілген мемлекеттік техникалық тексеру қорытындысы бойынша сәйкестендіру және техникалық мәліметтердің алшақтығын белгілеу туралы қорытынды беру	1,4%	98,6%	100,0%
25	Жасына байланысты зейнетақы төлемдерін тағайындау	1,3%	98,7%	100,0%
26	Саны реттеуге жататын жануарлар түрлерін алып қоюға рұқсат беру	0,9%	99,1%	100,0%
27	Мемлекеттік қызметшілерді, бос мемлекеттік әкімшілік лауазымға орналасуға үміткерлерді және құқық қорғау қызметіне алғаш рет кіретін азаматтарды тестілеу	0,9%	99,1%	100,0%
28	Тұрғын үй көмегін тағайындау	0,6%	99,4%	100,0%
	БАРЛЫҒЫ	7,0%	93,0%	100,0%

Мемлекеттік органдармен және ұйымдармен өзара іс-қимыл процесіндегі қиындықтар

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

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

Осылайша, сауалнама нәтижелері бойынша, көбірек төмендегі қиындықтарға байланысты:

- интернетке қосылу жылдамдығы төмен, интернетке шығу мүмкіндігі жоқ;
- қызмет көрсету мен қызмет туралы ақпаратты іздеудің күрделілігі;
- интернет-порталдардың, қосымшалардың, боттардың техникалық ақаулары;
- пайдаланушылардың өздерінде компьютер және басқа гаджеттерде жұмыс істеу дағдыларының болмауы;
- мемлекеттік қызметтер мен сервистерді ұсынатын қызмет берушілердің қызметкерлері мен операторларының төмен деңгейдегі кеңестері;

- Мемлекеттік қызметтерді қамтамасыз етудің техникалық, ұйымдастырушылық және сервистік сипатындағы, сондай-ақ мемлекеттік органдармен және ұйымдармен өзара іс-қимыл жасау кезіндегі өзге де рәсімдердегі қиындықтар.

Кесте 2.2.1.4. Қызметтерді алу немесе мемлекеттік органдармен және ұйымдармен өзге де өзара іс-қимыл жасау процесіндегі қиындықтар, N=4429, 2022 жыл

№	Ашық жауап нұсқалары	Саны	Пайыз
1	Алаңда (порталда/қосымшада/Ботта) жұмыс істеу кезінде проблемалар, қиындықтар туындаған жоқ	1699	38,4%
2	Интернетке қосылудың қажетті жылдамдығының болмауы	472	10,7%
3	Интернетке шығу мүмкіндігінің болмауы	356	8,0%
4	Электрондық қызметті қайдан алуға болатындығы туралы ақпаратты табудың қиындықтары	243	5,5%
5	Порталдың/сервистің нашар жұмысы (ашылмаған, жүктелмеген, жұмыс істемеген)	236	5,3%
6	Түсініксіз техникалық ақаулар болды	199	4,5%
7	Қажетті құжаттарды жүктеудің қиындығы	166	3,7%
8	ЭЦҚ алу түсініксіз/қиын	128	2,9%
9	Қызмет ұзақ мерзімде ұсынылады	128	2,9%
10	Қалай тіркелу керек, порталда жұмысты қалай бастау керек (портал жұмыс істеуі үшін қажетті бағдарламаларды жүктеу)түсініксіз	100	2,3%
11	Порталда электрондық қызметті алу алгоритмі түсініксіз (әрекеттер тізбегі)	90	2,0%
12	Қызмет туралы, порталда қызметті алу талаптары туралы ақпаратты табудағы қиындықтар	80	1,8%
13	Қажетті гаджеттердің (компьютер, ноутбук, планшет, ұялы телефон) болмауы	71	1,6%
14	Интернетте / порталда / қосымшада жұмыс істеу үшін қажетті дағдылардың болмауы	62	1,4%
15	1414 Бірыңғай байланыс орталығының нашар жұмысы	62	1,4%
16	Қызметтерді онлайн төлеудің қиындықтары	49	1,1%
17	Берілген құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер болды	39	0,9%
18	Қызметті өз бетінше алған жоқ (ХҚКО-да, басқа мекемеде)	33	0,7%
19	(Электрондық) қызметті алу кезіндегі сыбайлас жемқорлық	32	0,7%
20	Тәжірибесіз мамандар	10	0,2%
21	Жауап келген жоқ	7	0,2%
22	Дизайн көрінбейді және қате шрифт, сіз не жазғаныңызды көре алмайсыз	5	0,1%
23	WhatsApp сияқты механикалық қосылу жақсы болар еді	5	0,1%
24	Кедендік тазарту кезінде тауардың атауы бойынша нұсқаушы мен E-license деректерін синхрондау жоқ	4	0,1%
25	Лицензиялау кезінде, егер сыртқы экономикалық қызметтің тауар номенклатурасы коды болмаса, түсіндірме хат бұрынғыдай қабылданбайды	1	0,0%
26	Қамқор порталы (шамамен.ред. - qamqor.gov.kz) айыппұлдарды тіркейтін хаттаманы Каспийде де, қамқор порталында да көруге болмайды - онда тәртіпсіздік орын алды.	1	0,0%
27	Әділет министрлігі жоғалған жағдайда Жарғының көшірмесін бергенін қалаймын	1	0,0%
28	Ақшаны қайтару 10 жұмыс күнінен кейін де жүзеге асырылған жоқ	1	0,0%
29	Жоғарыда айтылғандардың барлығы	4	0,1%
30	Басқа	137	3,1%
31	Жауап беру қиын	8	0,2%
	Барлығы:	4429	100,0%

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

Қоғамдық мониторинг 2022 жылдың 1 қыркүйек пен 15 қараша аралығында жүргізілді, оған 9810 көрсетілетін қызметті алушы қатысты. Сауалнамалармен 28 орталық мемлекеттік орган және 20 жергілікті атқарушы орган және «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясына жататын 50 мемлекеттік қызмет бойынша елдің барлық 20 өңірі, оның ішінде республикалық маңызы бар 3 қала қамтылды.

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалаудың жүргізілген қоғамдық мониторингінің нәтижелері бойынша бағалаудың орташа мәні 4,51 балға және қанағаттану деңгейі – 69,4%-ға тең.

2022 жылы үш шағын Мемлекеттік қызмет бойынша сандық әдістердің орнына (қызмет алушылармен жаппай сауалнама жүргізу) сапалы зерттеу әдістері жүргізілді.

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасының қорытындысы бойынша «Қолма-қол шетел валютасымен айырбастау операцияларына уәкілетті ұйымдарға берілетін лицензия» мемлекеттік қызметі ең көп 4,96 балл алды, қанағаттану деңгейі 96,5%.

«Салықтарды, бюджетке төленетін төлемдерді, өсімпұл мен айыппұлдарды есепке жатқызуды және қайтаруды жүргізу» мемлекеттік қызметі ең аз балл жинады – орташа мәні 3,64 балл және қанағаттану деңгейі 45,9%.

Кесте 2.2.2.1. МӘТ аясындағы қоғамдық мониторинг нәтижелері

№	Мемлекеттік органның атауы	Мемлекеттік қызметтің атауы	Орташа балл	
1	ҰБ	Қолма-қол шетел валютасымен айырбастау операцияларына уәкілетті ұйымдарға берілетін лицензия	4,96	96,5%
2	СИМ	Қазақстан Республикасының аумағына жекелеген тауарлар түрлерін экспорттауға және (немесе) импорттауға рұқсат беру	4,94	95,7%
3	ИИМ	Шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдардың Қазақстан Республикасына келу және Қазақстан Республикасынан кету құқығына Қазақстан Республикасының аумағында визаны беру, қалпына келтіру және ұзарту	4,93	95,0%
4	ЕЖХӘҚМ	Мүгедектікті және/немесе еңбек ету қабілетінен айырылу дәрежесін белгілеу және/немесе қажетті әлеуметтік қорғау шараларын айқындау	4,92	73,9%
5	МҚІА	Мемлекеттік қызметшілерді, бос мемлекеттік әкімшілік лауазымға орналасуға үміткерлерді және құқық қорғау қызметіне алғаш рет кіретін азаматтарды тестілеу	4,91	91,3%
6	СЖЖРА	Ресми статистикалық ақпаратты тарату графигінде көзделмеген статистикалық ақпаратты беру	4,91	60,7%
7	ЦДИАӨМ	Геодезиялық және картографиялық қызмет субъектілеріне жоспарланып отырған жұмыс учаскелерінде жергілікті жерлердің геодезиялық және картографиялық жағынан зерделенгендігі туралы тиісті мәліметтер беру	4,87	85,4%
8	СІМ	Қазақстан Республикасына қайтып оралуға арналған куәлікті ресімдеу	4,86	92,9%
9	ЭМ	Энергия өндіруші және энергия беруші ұйымдарға күзгі-қысқы кезеңдегі жұмысқа өзіндік паспортын беру	4,84	84,9%
10	Мемлекеттік корпорация	Ғимараттардың, құрылыстардың және (немесе) олардың құрамдастарының жаңадан құрылған жылжымайтын мүлікке сәйкестендіру және техникалық мәліметтерін құқықтық кадастрға енгізу, жылжымайтын мүлік объектілерінің техникалық паспортын және жаңадан құрылған жылжымайтын мүлік объектісіне жүргізілген мемлекеттік техникалық тексеру қорытындысы бойынша сәйкестендіру және техникалық мәліметтердің алшақтығын белгілеу туралы қорытынды беру	4,82	86,2%

11	ТЖМ	Өнеркәсіптік қауіпсіздік саласындағы кәсіби авариялық-құтқару қызметтерін аттестаттау	4,79	78,6%
12	Мемлекеттік корпорация	Жер учаскесінің кадастрлық (бағалау) құнын айқындау	4,78	87,6%
13	ЖАО	Тұрғын үй көмегін тағайындау	4,74	63,1%
14	ҰҚК	Аумақтық суларда (теңізде), ішкі суларда және континенттік қайраңда кәсіпшілік қызметті жүргізу үшін қазақстандық кемелердің Қазақстан Республикасының Мемлекеттік шекарасын бірнеше рет кесіп өтуіне рұқсат беру	4,72	87,6%
15	ӘМ	Заңды тұлғаларды мемлекеттік қайта тіркеу, олардың филиалдары мен өкілдіктерін есептік қайта тіркеу	4,72	74,2%
16	ИИМ	Көлік құралының сәйкестендіру нөмірі бойынша көлік құралдарының жекелеген түрлерін мемлекеттік тіркеу, есепке алу және есептен шығару, сондай-ақ көлік құралдарын тіркеу туралы куәлік және мемлекеттік тіркеу нөмірлік белгілерін беру	4,71	58,0%
17	ОҚУ-АҒАРТУ МИН	«Назарбаев Зияткерлік мектептері» дербес білім беру ұйымында дарынды балалардың оқуына ақы төлеу үшін Қазақстан Республикасы Тұңғыш Президентінің – Елбасының «Өркен» білім беру грантын тағайындауға арналған конкурсқа қатысу үшін құжаттар қабылдау	4,70	67,7%
18	ИИДМ	Көлік құралына халықаралық қатынаста қауіпті жүктерді тасымалдауға рұқсат беру туралы куәлік беру	4,69	78,1%
19	МО	Әскерге шақырылғандарға шақыру учаскелеріне тіркеу туралы куәліктер және куәліктердің телнұсқаларын беру	4,67	78,1%
20	АШМ	Карантинге жатқызылған өнімді Қазақстан Республикасынан тыс жерлерге әкетуге фитосанитариялық сертификат беру	4,66	75,5%
21	АРРФР	Микроқаржылық қызметті жүзеге асыруға лицензия беру	4,66	51,4%
22	МНВ	Жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру туралы құжаттардың телнұсқаларын беру	4,64	69,9%
23	МКС	«Қазақстан Республикасының еңбек сіңірген спорт шебері», «Қазақстан Республикасының халықаралық дәрежедегі спорт шебері», «Қазақстан Республикасының спорт шебері», «Қазақстан Республикасының еңбек сіңірген жаттықтырушысы» спорттық атақтары және біліктілігі жоғары деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы, біліктілігі жоғары деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы-оқытушы, біліктілігі орта деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы-оқытушы, біліктілігі орта деңгейдегі жоғары санатты әдіскер, біліктілігі орта деңгейдегі жоғары санатты әдіскер, біліктілігі жоғары санатты нұсқаушы-спортшы, жоғары санатты ұлттық спорт төрешісі, ұлттық спорт төрешісі біліктілік санаттарын беру	4,62	91,6%
24	ИИДМ	ҚР шикізат тауарларынан бағалы металдарды өнеркәсіптік алудың мүмкіндігі (мүмкін еместігі) мен экономикалық орындылығы (орынсыздығы) туралы қорытынды алу	4,55	71,4%
25	БҚДА	Тауар биржалары қызметімен айналысу құқығына лицензия беру	4,51	82,9%
26	ЭГТРМ	Саны реттеуге жататын жануарлар түрлерін алып қоюға рұқсат беру	4,5	72,0%
27	ҒЖБМ	Мемлекеттік ғылыми-техникалық сараптама өткізу	4,44	56,6%
28	ҚМ	Тауарларды кедендік тазарту	4,44	71,7%
29	ҰЭМ	«Бизнесің жол картасы-2025» бизнесті қолдау мен дамытудың мемлекеттік бағдарламасы шеңберінде кредиттер бойынша кепілдіктер беру	4,44	74,8%
30	ДСМ	Халықтың санитариялық-эпидемиологиялық саламаттылығы саласындағы мемлекеттік бақылау мен қадағалауға жататын тамақ өнімін өндіру объектісіне есепке алу нөмірін беру	4,39	64,1%
31	ӘМ	Өндіріп алушының өтініші бойынша атқарушылық құжаттың негізінде атқарушылық іс жүргізуді қозғау	4,39	62,4%
32	АҚДМ	Мерзімді баспасөз басылымдарын, ақпараттық агенттіктерді және желілік басылымдарды есепке қою немесе қайта есепке алу	4,38	65,8%
33	ЕЖХӘҚМ	Жасына байланысты зейнетақы төлемдерін тағайындау	4,38	45,3%
34	ЖАО	Бала тууды тіркеу, оның ішінде азаматтық хал актілерінің жазбаларына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу	4,37	56,7%
35	БП	Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті мен оның аумақтық органдары архивтерінің шегінде архивтік анықтамаларды және/немесе архивтік құжаттардың көшірмелерін беру	4,33	74,0%
36	АШМ	Пестицидтерді мемлекеттік тіркеу (қайта тіркеу), пестицидтерді уақытша тіркеу, төмен қауіп бар биологиялық препаратты тіркеу	4,33	66,3%
37	ЭГТРМ	Қоршаған ортаға әсерді бағалаудың қамту саласын айқындау туралы және (немесе) көзделіп отырған қызметтің әсер ету скринингін айқындау туралы қорытынды беру	4,32	45,8%
38	ЖС	Сот органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою	4,30	70,7%
39	МСМ	Архивтік анықтамалар, архивтік құжаттардың көшірмелерін немесе архивтік үзінділер беру	4,25	50,8%
40	ДСМ	Қазақстан Республикасында тіркелген және тіркелмеген дәрілік заттар мен медициналық бұйымдарды әкелуге келісім және (немесе) қорытынды (рұқсат	4,2	55,0%

		беру құжатын) беру		
41	ЖАО	Мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмек тағайындау	4,11	47,0%
42	ЖАО	Басым дақылдардың, оның ішінде көпжылдық екіпелердің өндірісін субсидиялау	4,10	66,0%
43	ЖАО	«Бизнестің жол картасы-2025» бизнесті қолдау мен дамытудың мемлекеттік бағдарламасы шеңберінде жаңа бизнес-идеяларды іске асыру үшін мемлекеттік гранттар беру	4,07	64,9%
44	ОҚУ-АҒАРТУ МИН	Білім беру ұйымдарынан шығатын ресми құжаттарды апостильдеу	4,05	48,8%
45	ЖАО	Жалпы білім беретін мектептердегі білім алушылар мен тәрбиеленушілердің жекелеген санаттарын тегін және жеңілдікпен тамақтандыруды ұсыну	3,87	43,9%
46	ЖАО	Елді мекендер шегінде объектілер салу үшін жер учаскелерін беру	3,73	33,1%
47	ҚМ	Салықтарды, бюджетке төленетін төлемдерді, өсімпұл мен айыппұлдарды есепке жатқызуды және қайтаруды жүргізу	3,64	45,9%
		Барлығы	4,51	69,4%

2.2.3. «электрондық үкімет» порталындағы онлайн мониторинг нәтижелері

Сондай-ақ, 2022 жылдың басынан бастап қараша айына дейін «электрондық үкімет» порталында қызмет алушылар онлайн толтырған 22762 сауалнаманың деректеріне толық өңдеу жүргізілді.

Нәтижесінде 365 мемлекеттік қызмет бойынша бағалау деректері алынды, жиынтық орташа балы **4,88** және қанағаттану деңгейі-93,0%.

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

Жалпы, осы рейтингте алғашқы 261 мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша ең жоғары 5 балды алды. Осыған қарамастан, толтырылған сауалнамалардың көптігін ескере отырып, бірінші орынды «агроөнеркәсіптік кешен субъектілеріне кредит беру, сондай-ақ ауыл шаруашылығы жануарларын, техникасы мен технологиялық жабдықтарын сатып алуға лизинг беру кезінде сыйақы мөлшерлемелерін субсидиялау» қызметі алды, орташа мәні 5,00 және қанағаттану деңгейі 100%. Ал осы порталда мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың ең төмен орташа мәні 3,74 және көрсетілген қызмет бойынша қанағаттану деңгейі 72,8% – «шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдарға Қазақстан Республикасында уақытша тұруға рұқсат беру» болып табылады.

*Кесте 2.2.3.1. «электрондық үкімет» порталынан толық алынған деректер бойынша
онлайн мониторинг нәтижелері, қаңтар-қараша 2022 жыл*

№	Мемлекеттік қызметтің атауы	Респонденттер саны	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1	Қоршаған ортаны қорғау саласындағы жұмыстарды орындауға және қызмет көрсетуге лицензия беру, қайта ресімдеу, лицензияның телнұсқасын беру	1	5,00	92,3%
2	Жетім балаға (жетім балаларға) және ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаға (балаларға) қамқоршылық немесе қорғаншылық белгілеу және қамқоршыларға немесе қорғаншыларға жетім баланы (жетім балаларды) және ата-анасының қамқорлығынсыз қалған баланы (балаларды) асырап-бағуға жәрдемақы төлеуді тағайындау	3	5,00	100,0%
3	Қазақстан Республикасының радиожиилілік спектрін пайдалануға рұқсат беру	1	5,00	100,0%
4	Азаматтық хал актілерінің жазбаларын қалпына келтіру	1	5,00	100,0%
5	Аты, тегі, әкесінің атының ауысқаны туралы анықтама алу	1	5,00	100,0%
6	Өздігінен жүретін шағын көлемді кемеңі жүргізу құқығына куәлік беру	1	5,00	100,0%
7	Заңды тұлғаның тарихы бар жылжымайтын мүлктің болмауы (бар) туралы анықтама беру	12	5,00	99,2%
8	Некенең бұзылғаны туралы анықтама беру	1	5,00	100,0%
9	Жеке кәсіпкерлік субъектісі болып табылмайтын заңды тұлғаның, сондай-ақ акционерлік қоғамның құрылтай құжаттарына, олардың филиалдары (өкілдіктері) туралы ережелерге енгізілген өзгерістер мен толықтыруларды мемлекеттік тіркеу	3	5,00	100,0%
10	Асыраушысынан айырылу жағдайына әлеуметтік төлем тағайындау	4	5,00	100,0%
11	Азаматтық хал актілері жазбаларын жою	15	5,00	100,0%
12	Агроөнеркәсіптік кешен субъектілеріне кредит беру, сондай-ақ ауыл шаруашылығы жануарларын, техникасы мен технологиялық жабдығын сатып алуға лизинг кезінде сыйақы мөлшерлемелерін субсидиялау	150	5,00	100,0%
13	Іздестіру қызметіне лицензия беру	21	5,00	100,0%
14	«Бизнестің жол картасы-2025» кәсіпкерлікті қолдау мен дамытудың мемлекеттік бағдарламасы шеңберінде өндірістік (индустриялық) инфрақұрылымды дамытуға қолдау көрсету	1	5,00	100,0%
15	Мүмкіндігі шектеулі балаларды тексеру және психологиялық-медициналық-педагогикалық консультативтік көмек көрсету	1	5,00	100,0%
16	Жергілікті спорт федерацияларын аккредиттеу	1	5,00	97,6%
17	Акваөсіру (балық өсіру шаруашылығы) өнімінің өнімділігі мен сапасын арттыруды, сондай-ақ асыл тұқымды балық өсіруді дамытуды субсидиялау	1	5,00	100,0%
18	Бастауыш, негізгі орта, жалпы орта білім беру ұйымдарына денсаулығына байланысты ұзақ уақыт бара алмайтын балаларға үйде жеке тегін оқытуды ұйымдастыру үшін құжаттарды қабылдау	1	5,00	100,0%
19	Қауіпті өндірістік объектілерді салуға, кеңейтуге, реконструкциялауға, жаңғыртуға, консервациялауға және жоюға арналған жобалау құжаттамасын келісу	1	5,00	100,0%

20	Өңдеуші кәсіпорындардың ауыл шаруашылығы өнімін тереңдете өңдеп өнім өндіруі үшін оны сатып алу шығындарын субсидиялау	1	5,00	97,2%
21	Қауіпті өндірістік объектілерде қолданылатын технологияларды, қауіпті техникалық құрылғыларды қолдануға рұқсаттар беру	1	5,00	100,0%
22	Арнайы жалпы білім беретін оқу бағдарламалары бойынша оқыту үшін мүмкіндіктері шектеулі балалардың құжаттарын қабылдау және арнайы білім беру ұйымдарына қабылдау	1	5,00	100,0%
23	Жасалып жатқан кемелер тізілімінде жасалып жатқан кемеге меншік құқығын мемлекеттік тіркеу	1	5,00	100,0%
24	Ауыл шаруашылығы кооперативтерінің тексеру одақтарының ауыл шаруашылығы кооперативтерінің ішкі аудитін жүргізуге арналған шығындарын субсидиялау	2	5,00	100,0%
25	Кемелерді Теңіз кемелерінің мемлекеттік кеме тізілімінде мемлекеттік тіркеу	1	5,00	100,0%
26	Олимпиадалық резервтің республикалық, облыстық, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың мамандандырылған мектеп-интернат-колледждері және спорттағы дарынды балаларға арналған облыстық, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың мектеп-интернаттарына құжаттар қабылдау	1	5,00	100,0%
27	Қазақстан Республикасының халықаралық мемлекеттік кеме тізілімінде кемелерді мемлекеттік тіркеу	1	5,00	100,0%
28	Сыртқы (көрнекі) жарнама объектілерін халықаралық және республикалық маңызы бар жалпыға ортақ пайдаланылатын автомобиль жолдарының бөлінген белдеуінде орналастыруды келісу" мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі	1	5,00	100,0%
29	Қалалық рельстік көліктің көлік құралдарын мемлекеттік тіркеу	1	5,00	100,0%
30	Авторлық құқықпен қорғалатын объектілерге құқықтардың мемлекеттік тізіліміне мәліметтерді және олардың өзгерістерін енгізу	1	5,00	100,0%
31	Экологиялық ақпарат беру	1	5,00	100,0%
32	Өнеркәсіптік меншік саласындағы қорғау құжаттарын беру	1	5,00	100,0%
33	Патенттік сенім білдірілген өкіл куәлігін беру	1	5,00	100,0%
34	Марқакөл мемлекеттік табиғи қорығының қорғау аймағында тұратын жергілікті халықтың мұқтажды үшін рұқсат етілетін әуесқойлық (спорттық) балық аулауға жолдама беру	1	5,00	100,0%
35	Бастауыш, негізгі орта, жалпы орта білім беру ұйымдары арасында балаларды ауыстыру үшін құжаттарды қабылдау	1	5,00	100,0%
36	Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымға бекіту	1	5,00	100,0%
37	Су объектілерінің сарқылуына жол бермеуге бағытталған су қорғау іс-шараларын келісу	1	5,00	100,0%
38	Бала асырап алу агенттігін аккредиттеу немесе аккредиттеу мерзімін ұзарту	1	5,00	100,0%
39	Баланы (балаларды) қабылдаушы отбасына тәрбиелеуге беру және оларды асырауға ақшалай қаражат төлеуді тағайындау	1	5,00	100,0%
40	Орманның жай-күйі мен молықтырылуына әсер ететін объектілерді салу орындарын келісу	1	5,00	100,0%
41	Мемлекеттік кеме тізілімінде ішкі суда жүзетін кемелерді, «өзен-теңіз» суларында жүзетін кемелерді және оларға құқықтарды мемлекеттік тіркеу	1	5,00	100,0%
42	Еңбекке уақытша жарамсыздық парағын беру	1	5,00	100,0%

43	Жалға алынған шетел кемелерінің тізілімінде жалға алынған ішкі суда жүзетін кемелерді және «өзен-теңіз» суларында жүзетін кемелерді мемлекеттік тіркеу	1	5,00	100,0%
44	Уақытша еңбекке жарамсыздық туралы анықтама беру	4	5,00	100,0%
45	Мәдени құндылықтарды уақытша әкету құқығына куәлік беру	1	5,00	100,0%
46	Діни іс-шараларды өткізуге арналған үй-жайларды ғибадат үйлерінен (ғимараттарынан) тыс жерлерде орналастыруға келісу туралы шешім беру	1	5,00	100,0%
47	Су тарту құрылыстарының балық қорғау құрылғыларын орнатуды келісу	2	5,00	100,0%
48	Жылжымалы құрамды мемлекеттік тіркеу (қайта тіркеу)	1	5,00	100,0%
49	Үшінші елдермен саудада тарифтік емес реттеу шаралары қолданылатын ақпаратты жасырын алуға арналған арнайы техникалық құралдарды әкелуге, әкетуге және транзиттеуге қорытынды (рұқсат беру құжатын) беру	1	5,00	100,0%
50	Тракторларды және олардың базасында жасалған өздігінен жүретін шассилер мен механизмдерді, монтаждalған арнайы жабдығы бар тіркемелерді қоса алғанда, олардың тіркемелерін, өздігінен жүретін ауыл шаруашылығы, мелиорациялық және жол-құрылыс машиналары мен механизмдерін, сондай-ақ өтімділігі жоғары арнайы машиналарды мемлекеттік тіркеу (қайта тіркеу), тіркеу есебінен алу және олар үшін тіркеу құжатын (телнұсқасын) және мемлекеттік нөмірлік белгі беру	1	5,00	100,0%
51	Фильмге прокаттау куәлігін беру	9	5,00	100,0%
52	Кеменің, шағын көлемді кеменің, жасалып жатқан кеменің ипотекасын мемлекеттік тіркеу	1	5,00	100,0%
53	Қазақстан Республикасының аумағында таратылатын шетелдік теле-, радиоарнаны есепке қою, қайта есепке қою, куәлігінің телнұсқасын беру	1	5,00	100,0%
54	Балықтың қайдан ауланғаны туралы анықтама беру	2	5,00	100,0%
55	Мемлекеттік мүлік тізілімінен мемлекеттік мүлікті жалға алушыға онымен жасалған жалдау шарты бойынша шарттың талаптары, осындай шарт бойынша есептеулер, өсім-пұл мен бюджетке аударылған төлемдер бойынша мәліметтермен бірге ақпарат беру	1	5,00	100,0%
56	Отандық телерадиоарнаны есепке қою, қайта есепке алу, куәлігінің телнұсқасын беру	1	5,00	100,0%
57	Мемлекеттік мүлік тізілімінен ақпарат беру (мемлекет бақылайтын акционерлік қоғамдар мен жауапкершілігі шектеулі серіктестіктердің, сондай-ақ мемлекеттік заңды тұлғалардың тізбесі; Мемлекеттік меншік объектілерін сауда-саттыққа қою кестесіне енгізілген мемлекеттік мүлік туралы ақпарат пен материалдар)	1	5,00	100,0%
58	Телерадиоарналарды тарату жөніндегі қызметпен айналысу үшін лицензия беру	1	5,00	100,0%
59	Тұрғын үй құрылысына үлестік қатысу туралы шарттың есептік жазбасы туралы үзінді беру	1	5,00	100,0%
60	Жануарлар дүниесін пайдалануға рұқсат беру	1	5,00	100,0%
61	Бүлінген жерлерді қалпына келтіру жобасын келісу және беру	2	5,00	100,0%
62	Үлескерлердің ақшасын тартуға рұқсат беру	2	5,00	100,0%
63	Іздестіру жұмыстарын жүргізу үшін жер учаскесін пайдалануға рұқсат беру	1	5,00	100,0%
64	Ақпаратты криптографиялық қорғау құралдарын әзірлеуге лицензия беру	1	5,00	100,0%
65	Аңшы куәлігін беру	1	5,00	100,0%

66	Сәулет, қала құрылысы және құрылыс саласындағы жобаларды басқару жөніндегі ұйымдарды аккредиттеу	1	5,00	100,0%
67	Жедел-ізвестіру іс-шараларын жүргізуге арналған арнайы техникалық құралдарды өзіндік, өндіру, жөндеу және сату бойынша қызметпен айналысу үшін лицензия беру	1	5,00	100,0%
68	Эскизді (эскиздік жобаны) келісуден өткізу	1	5,00	100,0%
69	Транспланттау мақсатында ағзалардың (ағза бөлігінің) және (немесе) тіндердің (тін бөлігінің) қайтыс болғаннан кейінгі донорлығынан тірі кезінде бас тарту немесе келісім алуды тіркеу	1	5,00	100,0%
70	Сәулет, қала құрылысы және құрылыс қызметі салаларында сарапшылық жұмыстарды және инжинирингтік көрсетілетін қызметтерді жүзеге асыратын сарапшыларды аттестаттау	1	5,00	100,0%
71	Болашақ құрылыс учаскесі астындағы жер қойнауында пайдалы қазбалардың жоқ немесе оның аз мөлшерде екендігі туралы қорытынды беру	1	5,00	100,0%
72	Клиникалық практикаға жібері үшін шетелдік маманға сертификат беру	1	5,00	100,0%
73	Фармацевтикалық өнімге сертификат беру	1	5,00	100,0%
74	Объектілерді кейіннен кәдеге жарату (ғимараттар мен құрылыстарды бұзу) жөніндегі жұмыстар кешенін жүргізуге рұқсат беру	1	5,00	100,0%
75	Көлік құралын басқаруға рұқсат алу туралы анықтама беру	1	5,00	100,0%
76	Үйлерді (ғимараттарды) ғибадат үйлері (ғимараттары) етіп қайта бейіндеу (функционалдық мақсатын өзгерту) туралы шешім беру	2	5,00	100,0%
77	Жұмыс берушілерге шетелдік жұмыс күшін тартуға рұқсат беру және (немесе) ұзарту	1	5,00	100,0%
78	Пайдалы қазбалар жатқан аумақтарда құрылыс салуға рұқсат беру	1	5,00	100,0%
79	Өз бетінше жұмысқа орналасуы үшін шетелдікке немесе азаматтығы жоқ адамға біліктілігінің сәйкестігі туралы анықтама беру немесе ұзарту	1	5,00	100,0%
80	Ғибадат үйлерін (ғимараттарын) салу және олардың орналасатын жерін айқындау туралы шешім беру	1	5,00	100,0%
81	Міндетті әлеуметтік медициналық сақтандыру жүйесіне медициналық көрсетілетін қызметті тұтынушы ретінде қатысу туралы және аударымдардың және (немесе) жарналардың аударылған сомалары туралы ақпарат ұсыну	1	5,00	100,0%
82	Әлеуметтік көмек көрсетудің, оның мөлшерлерін белгілеудің және мұқтаж азаматтардың жекелеген санаттарының тізбесін айқындау	1	5,00	100,0%
83	Өнеркәсіптік қауіпсіздікті декларациялайтын заңды тұлғалардың басшылары, сондай-ақ аталған заңды тұлғалардың тұрақты жұмыс істейтін емтихан комиссиялары мүшелерінің білімін тексеру	1	5,00	100,0%
84	Өтініш берушінің (отбасының) атаулы әлеуметтік көмек алушыларға жататынын растайтын мәліметтерді ұсыну	1	5,00	100,0%
85	«Болашақ» халықаралық стипендиясын тағайындау конкурсына қатысу үшін құжаттар қабылдау	2	5,00	100,0%
86	Коллекторлық агенттіктерді есептік тіркеу	1	5,00	100,0%
87	Агроөнеркәсіптік кешен субъектілерінің қарыздарын кепілдендіру мен сақтандыру шеңберінде субсидиялау	1	5,00	100,0%
88	Акцияларды орналастыру қорытындылары туралы есепті бекіту	1	5,00	100,0%
89	Инвестициялық салымдар кезінде агроөнеркәсіптік кешен субъектісі шеккен шығыстардың бір бөлігін өтеу бойынша субсидиялау	1	5,00	100,0%
90	Инвестициялық пай қорлары пайларының шығарылымын мемлекеттік тіркеу	1	5,00	100,0%

91	Агроөнеркәсіптік кешен субъектілерін қаржылық сауықтыру жөніндегі бағыт шеңберінде кредиттік және лизингтік міндеттемелер бойынша пайыздық мөлшерлемені субсидиялау	1	5,00	100,0%
92	Бухгалтерлердің кәсіби ұйымын аккредиттеу туралы куәлік беру	1	5,00	100,0%
93	Агроөнеркәсіптік кешен саласындағы дайындаушы ұйымдарды аккредиттеу	1	5,00	100,0%
94	Агроөнеркәсіптік кешен саласындағы дайындаушы ұйымдарға есептелген қосылған құн салығы шегінде бюджетке төленген қосылған құн салығы сомасын субсидиялау	1	5,00	100,0%
95	Жерлеуге арналған бір реттік төлемдерді тағайындау	2	5,00	95,5%
96	Ағаштарды кесуге рұқсат беру	1	5,00	100,0%
97	Саны зиян тигізудің экономикалық шегінен жоғары зиянды және аса қауіпті зиянды организмдерге, карантинді объектілерге қарсы өңдеулер жүргізуге арналған пестицидтердің, биоагенттердің (энтомофагтардың) құнын субсидиялау	1	5,00	100,0%
98	Асыл тұқымды мал шаруашылығын дамытуды, мал шаруашылығы өнімінің өнімділігін және сапасын арттыруды субсидиялау	1	5,00	100,0%
99	Ауыл шаруашылығы тауарын өндірушілерге су беру қызметтерінің құнын субсидиялау	1	5,00	100,0%
100	Тұқым шаруашылығын дамытуды субсидиялау	1	5,00	100,0%
101	Тыңайтқыштар (органикалықтарды қоспағанда) құнын субсидиялау	1	5,00	100,0%
102	Карантинге жатқызылған өнімді Қазақстан Республикасы аумағында алып өтуге карантиндік сертификаттар алу	1	5,00	100,0%
103	Жер қойнауы учаскесін өзгертуге өтініш	1	5,00	100,0%
104	Кен іздеушілікке арналған лицензияны беру	1	5,00	100,0%
105	Мемлекеттік стандарттық үлгіні бекіту	1	5,00	100,0%
106	Мемлекеттік жер кадастрынан мәліметтер беру	1	5,00	100,0%
107	Шетелде шығарылған стандарттық үлгіні қолдануға рұқсат ету	1	5,00	100,0%
108	Мектепке дейінгі ұйымдарға құжаттарды қабылдау және балаларды қабылдау	1	5,00	100,0%
109	Жылжымайтын мүлікке құқық белгілейтін құжаттың телнұсқасын беру	2	5,00	100,0%
110	«Болашақ» халықаралық стипендиясының стипендиаты ретінде оқуға баратындар үшін кепілдік хатын беру	1	5,00	100,0%
111	Сәйкестікті растау жөніндегі сарапшы-аудиторды аттестаттау	1	5,00	100,0%
112	Өлшем құралдарын метрологиялық аттестаттау туралы сертификат беру	1	5,00	100,0%
113	Тұрғылықты жері бойынша тіркеуден шығару	1	5,00	100,0%
114	Өлшем құралдарының типін бекіту туралы сертификат беру	1	5,00	100,0%
115	Қызметтік тұрғын үйге мұқтаж Қазақстан Республикасы Қарулы Күштерінің әскери қызметшілерін есепке қою	1	5,00	100,0%
116	Кәсіпкерлік субъектілерінің санаттары туралы ақпарат беру	1	5,00	100,0%
117	Автокөлік құралын және (немесе) оның тіркемелерін қайта жабдықтауға куәліктер беру	1	5,00	94,7%
118	Әскери қызметке шақыруды кейінге қалдыру	1	5,00	100,0%
119	Микроқаржы ұйымдарының операциялық шығыстарын субсидиялау	1	5,00	100,0%
120	Микрокредиттерге кепілдік беру бойынша комиссия	1	5,00	100,0%
121	Ветеринария саласындағы қызметпен айналысуға	1	5,00	100,0%

	лицензия беру			
122	Бірегей және элиталық тұқымдар, бірінші, екінші және үшінші көбейтілген тұқым өндірушілерді, тұқым өткізушілерді аттестаттау	1	5,00	100,0%
123	Пестицидтерді өндіру (формуляциялау), пестицидтерді өткізу, пестицидтерді аэрозольдік және фумигациялық тәсілдермен қолдануға байланысты қызметті жүзеге асыруға лицензия беру	1	5,00	100,0%
124	Бербоут-чартерлік тізілімде теңіз кемесін мемлекеттік тіркеу	1	5,00	100,0%
125	Азаматтық әуе кемесі данасының ұшуға жарамдылық нормаларына сәйкестігі куәлігін беру	1	5,00	100,0%
126	Жолаушылар мен багажды автомобильмен қалалық (ауылдық), қала маңындағы және ауданишілік тұрақты тасымалдау маршруттарын және қозғалыс кестелерін бекіту	1	5,00	100,0%
127	Ауданаралық (қалааралық облысшілік), ауданишілік, қалалық (ауылдық) және қала маңындағы қатынастарда әлеуметтік маңызы бар қатынастар бойынша автомобильмен жолаушылар тасымалын жүзеге асырумен байланысты тасымалдаушылардың залалдарын субсидиялау	1	5,00	100,0%
128	Тракторларды және олардың базасында жасалған өздігінен жүретін шассилер мен механизмдерді, монтаждalған арнайы жабдығы бар тіркемелерді қоса алғанда, олардың тіркемелерін, өздігінен жүретін ауыл шаруашылығы, мелиоративтік және жол-құрылысы машиналары мен механизмдерін, сондай-ақ жүріп өту мүмкіндігі жоғары арнайы машиналарды жыл сайынғы мемлекеттік техникалық байқаудан өткізу	1	5,00	100,0%
129	Туристік операторлық қызметті (туроператорлық қызмет) жүзеге асыруға лицензия беру)	1	5,00	100,0%
130	Өндірісті ұйымдастыру тиімділігін арттыруға жұмсалған шығындарды өтеу	2	5,00	100,0%
131	Алкоголь өнімін өндіруге лицензия беру	1	5,00	100,0%
132	Жеке сот орындаушысының қызметімен айналысу құқығына лицензия беру	1	5,00	100,0%
133	Білім алушыларды білім беру ұйымдарының үлгілері бойынша ауыстыру және қайта қабылдау	1	5,00	100,0%
134	Мемлекеттік бюджеттен қаржыландырылатын ғылыми, ғылыми-техникалық жобалар мен бағдарламаларды және олардың орындалуы жөніндегі есептерді мемлекеттік есепке алу	1	5,00	100,0%
135	Техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім беру ұйымдарында білім алушыларға жатақхана беру	1	5,00	100,0%
136	Жоғары және (немесе) жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру ұйымдарында білім алушыларға жатақхана беру	1	5,00	100,0%
137	Минералогия, палеонтология, қазба жануарлардың сүйектері бойынша коллекциялық материалдардың экспортына лицензия беру	1	5,00	100,0%
138	Ұлттық бірыңғай тестілеу тапсырғаны туралы сертификат беру	1	5,00	100,0%
139	Білім беру қызметімен айналысуға лицензия беру	1	5,00	100,0%
140	Шетелде академиялық оралымдылық шеңберінде оқу конкурсына қатысу үшін құжаттар қабылдау	1	5,00	100,0%
141	Білім беру саласындағы халықаралық шарттар шеңберінде шетелде оқу конкурсына қатысу үшін құжаттар қабылдау	1	5,00	100,0%
142	«Болашақ» халықаралық стипендиясы стипендиаттарына аванс беру	1	5,00	100,0%
143	«Болашақ» халықаралық стипендиясы стипендиатының мәртебесі туралы анықтама алу	1	5,00	100,0%

144	Білім беруге ГРАНТТАРДЫ тағайындау, сондай-ақ жоғары білім беру ұйымдарында білім алушыларға әлеуметтік қолдау көрсету	1	5,00	100,0%
145	Жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру бағдарламалары бойынша оқыту үшін жоғары және (немесе) жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру ұйымдарына құжаттар қабылдау және оқуға қабылдау	1	5,00	100,0%
146	Жоғары оқу орны білім беру бағдарламалары бойынша оқыту үшін жоғары және (немесе) жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру ұйымдарына құжаттар қабылдау және оқуға қабылдау	1	5,00	100,0%
147	Астық қолхаттарын шығара отырып, қойма қызметі бойынша қызметтер көрсетуге лицензия беру	1	5,00	100,0%
148	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	1	5,00	100,0%
149	Атом энергиясы пайдаланылатын объектілерде жұмыс істейтін персоналды аттестаттау	1	5,00	100,0%
150	Атом энергиясын пайдалану объектілерінің тіршілік циклінің кезеңдеріне байланысты жұмыстарды орындауға лицензия беру	1	5,00	100,0%
151	Ядролық материалдармен жұмыс істеу жөніндегі қызметті жүзеге асыруға лицензия беру	1	5,00	100,0%
152	Радиоактивті заттармен, құрамында радиоактивті заттар бар аспаптармен және қондырғылармен жұмыс істеу жөніндегі қызметті жүзеге асыруға лицензия беру	1	5,00	100,0%
153	Иондаушы сәуле шығаруды генерациялайтын аспаптармен және қондырғылармен жұмыс істеу жөніндегі қызметті жүзеге асыруға лицензия беру	1	5,00	100,0%
154	Атом энергиясын пайдалану саласында қызметтер көрсету жөніндегі қызметті жүзеге асыруға лицензия беру	1	5,00	100,0%
155	Радиоактивті қалдықтармен жұмыс істеу жөніндегі қызметті жүзеге асыруға лицензия беру	1	5,00	100,0%
156	Ядролық материалдарды, радиоактивті заттарды, иондаушы сәуле шығарудың радиоизотопты көздерін, радиоактивті қалдықтарды транзиттік тасымалдауды қоса алғанда, Қазақстан Республикасы аумағының шегінде тасымалдауға лицензия беру	1	5,00	100,0%
157	Бұрынғы ядролық сынақ полигондары аумақтарында және жүргізілген ядролық сынақтардың салдарынан ластанған басқа аумақтарда қызметтерді жүзеге асыруға лицензия беру	1	5,00	100,0%
158	Ядролық қауіпсіздік және (немесе) радиациялық қауіпсіздік және (немесе) ядролық физикалық қауіпсіздік сараптамасын жүзеге асыратын ұйымдарды аккредиттеу	1	5,00	100,0%
159	Көліктік қаптама комплектілерінің конструкциясын бекіту, сондай-ақ басқа елдердің уәкілетті органдары бекіткен Қазақстан Республикасының аумағында оларға сертификаттар-рұқсаттар күшін қолдану	1	5,00	100,0%
160	Қауіпті техникалық құрылғыларды есепке қою және есептен шығару	1	5,00	100,0%
161	Жерге мемлекеттік акт алу	1	5,00	100,0%
162	Ғимараттардың, құрылыстардың және (немесе) олардың құрамдастарының жаңадан құрылған жылжымайтын мүлікке сәйкестендіру және техникалық мәліметтерін құқықтық кадастрға енгізу, жылжымайтын мүлік объектілерінің техникалық паспортын және жаңадан құрылған жылжымайтын мүлік объектісіне жүргізілген мемлекеттік техникалық тексеру қорытындысы бойынша сәйкестендіру және техникалық мәліметтердің алшақтығын белгілеу туралы қорытынды беру	1	5,00	100,0%

163	Тракторларды және олардың базасында жасалған өздігінен жүретін шассилер мен механизмдерді, өздігінен жүретін ауыл шаруашылығы, мелиорациялық және жол-құрылыс машиналары мен механизмдерін, сондай-ақ жүріп өту мүмкіндігі жоғары арнайы машиналарды жүргізу құқығына куәліктер беру	1	5,00	100,0%
164	Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрлігі арнайы мемлекеттік архиві және оның аумақтық бөліністерінен шығатын архивтік анықтамаларға және архивтік құжаттардың көшірмелеріне апостиль қою	1	5,00	100,0%
165	ҚР ратификациялаған халықаралық шарттарға сәйкес ҚР тасымалдаушыларына шет мемлекет аумағы бойынша жүріп-тұруына рұқсаттар беру	1	5,00	100,0%
166	Тұрғын үй сертификаттарын беру	1	5,00	100,0%
167	Білім туралы құжаттарды тану	1	5,00	100,0%
168	Техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім туралы құжаттардың телнұсқаларын беру	1	5,00	100,0%
169	Прокуратура органдарынан, тергеу және анықтау органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою	1	5,00	100,0%
170	Қоршаған ортаны қорғау саласындағы уәкілетті орган жүзеге асыратын мемлекеттік экологиялық сараптама қорытындыларын беру	1	5,00	100,0%
171	Азаматтық хал актілерін тіркеу туралы қайталама куәліктер немесе анықтамалар беру	1	5,00	100,0%
172	Мемлекеттік жер кадастрының автоматтандырылған ақпараттық жүйесінің графикалық дерегімен жобаланып отырған жер учаскесін келісу	1	5,00	100,0%
173	Жылжымайтын мүліктің болмауы (болуы) туралы ақпарат беру	1	5,00	100,0%
174	Азаматтығы жоқ адамдарға куәліктер және Қазақстан Республикасында тұрақты тұратын шетелдіктердің тұруына ықтиярхат беру	1	5,00	100,0%
175	Кондоминиум объектісін мемлекеттік тіркеу	1	5,00	100,0%
176	Ғылыми және (немесе) ғылыми-техникалық қызмет субъектілерін аккредиттеу	1	5,00	100,0%
177	Қазақстан Республикасы Қорғаныс министрлігінің әскери қалашықтары мен оқу орталықтарының аумағында орналасқан объектілерде жобаларға, жұмыстар мен көрсетілетін қызметтерге санитариялық-эпидемиологиялық қорытынды беру	1	5,00	100,0%
178	Миссионерлік қызметті жүзеге асыратын адамдарды тіркеуді және қайта тіркеуді жүргізу	1	5,00	100,0%
179	Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры салымшысы қаражатының түсуі және қозғалысы туралы ақпарат беру	1	5,00	100,0%
180	Мүгедектігі бар балаларды үйде оқытуға жұмсалған шығындарды өтеу	1	5,00	100,0%
181	Мұнай өнімдерінің жекелеген түрлерін өндірушілерге (импорттаушыларға), сондай-ақ акцизделетін өнімдердің кейбір түрлерін, авиациялық отын мен мазут өндірушілер мен импорттаушылардың тауарларына дербес сәйкестендіру нөмірін (ДСН-код) беру	1	5,00	100,0%
182	"Болашақ" халықаралық стипендиясы стипендиаттарының міндеттемелерін орындауды қамтамасыз ету ретінде ұсынылған жылжымайтын мүлік кепіл шартын беру және оны тоқтату туралы хабарлама	1	5,00	100,0%
183	Техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім беру ұйымдарында білім алушыларға академиялық демалыстар беру	1	5,00	100,0%
184	Бала бір жасқа толғанға дейін оның күтіміне байланысты кірсінен айырылу жағдайына әлеуметтік төлем тағайындау	1	5,00	100,0%

185	Шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдарға Қазақстан Республикасында тұрақты тұруға рұқсат беру	1	5,00	100,0%
186	Спорт түрлерін, спорт салаларын тану	1	5,00	100,0%
187	Дамуында проблемалары бар балалар мен жасөспірімдерді оңалту және әлеуметтік бейімдеу	1	5,00	100,0%
188	«Болашақ» халықаралық стипендиясы стипендиаттарының міндеттемелерін орындауды қамтамасыз ету ретінде ұсынылатын жылжымайтын мүлік кепілі шартын беру	1	5,00	100,0%
189	Еңбекші көшіп келушіге рұқсат беру, ұзарту және кері қайтарып алу	1	5,00	100,0%
190	Қазақстан Республикасының визаларын беру бойынша қабылдаушы тұлғалардың шақыруларын қабылдау және келісу	1	5,00	100,0%
191	Көркемөнерпаздар ұжымдарына «Халықтық» немесе "Үлгілі" атағын беруге өтінімдерді қабылдау	1	5,00	100,0%
192	Мемориалдық тақталарды орнатуға рұқсат беру	1	5,00	100,0%
193	«Қазақстан Республикасының еңбек сіңірген спорт шебері», «Қазақстан Республикасының халықаралық дәрежедегі спорт шебері», «Қазақстан Республикасының спорт шебері», «Қазақстан Республикасының еңбек сіңірген жаттықтырушысы» спорттық атақтары және біліктілігі жоғары деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы, біліктілігі жоғары деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы-оқытушы, біліктілігі орта деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы, біліктілігі орта деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы-оқытушы, 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	1	5,00	100,0%
194	Жол жүру құжатын беру	1	5,00	100,0%
195	Салық төлеушілерді тіркеу	1	5,00	100,0%
196	Еңбекке қабілеттілігінен айырылу жағдайына әлеуметтік төлем тағайындау	1	5,00	100,0%
197	Авиация персоналына куәліктер беру	1	5,00	100,0%
198	Экипаж мүшесінің куәлігін беру	1	5,00	100,0%
199	Қазақстан Республикасы аумағындағы шетелдік діни бірлестіктердің қызметін, шетелдік діни орталықтардың Қазақстан Республикасындағы діни бірлестіктерінің басшыларын тағайындауын келісу	1	5,00	100,0%
200	Балаға кері әсер етпейтін ата-ана құқықтарынан айырылған ата-аналарға баламен кездесуіне рұқсат беру	1	5,00	100,0%
201	Халықаралық қатынаста жолаушыларды және багажды автомобильмен тасымалдауды тұрақты жүзеге асыратын Қазақстан Республикасының тасымалдаушыларына шет мемлекеттің аумағына (аумағынан) кіруге (кетуге) рұқсат беру	1	5,00	100,0%
202	Қазақстан Республикасының ішкі нарығында сауда үшін бекіре тұқымдас балық түрлері уылдырығының таңбасын беру	1	5,00	100,0%
203	Алкоголь өніміне (шарап материалы, сыра мен сыра сусынын қоспағанда) есепке алу-бақылау маркаларын беру	1	5,00	100,0%
204	Жер учаскесін жеке меншікке ақысын бірден төлеп не бөліп төлеу арқылы сату	1	5,00	100,0%
205	Бала кезінен бірінші топтағы мүгедекті күту бойынша жәрдемақы тағайындау	1	5,00	100,0%
206	Ветеринариялық анықтамалар беру	1	5,00	100,0%
207	Дінтану сараптамасын жүргізу	1	5,00	100,0%
208	Жер учаскелерінің бөлінетіндігі мен бөлінбейтіндігін	1	5,00	100,0%

	айқындау			
209	Балаларға қосымша білім беру бойынша қосымша білім беру ұйымдарына құжаттар қабылдау және оқуға қабылдау	1	5,00	100,0%
210	Шалғайдағы ауылдық елді мекендерде тұратын балаларды жалпы білім беру ұйымдарына және кейін үйлеріне тегін тасымалдауды ұсыну	1	5,00	100,0%
211	Ветеринариялық паспорт беру	1	5,00	100,0%
212	Химиялық өнімді тіркеу және есепке алу	1	5,00	100,0%
213	Кедендік тасымалдаушылардың тізіліміне енгізу	1	5,00	100,0%
214	Көлік құралына арналған кедендік декларацияны қабылдау	1	5,00	100,0%
215	Мемлекеттік білім беру мекемелеріндегі білім алушылар мен тәрбиенушілердің жекелеген санаттарына қала сыртындағы және мектеп жанындағы лагерьлерде демалуы үшін құжаттар қабылдау және жолдама беру	1	5,00	100,0%
216	Техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі және жоғары білім беру ұйымдарындағы тәрбиеленушілер мен білім алушылардың жекелеген санаттағы азаматтарына, сондай-ақ, қорғаншылық (қамқоршылықтағы) пен патронаттағы тұлғаларына тегін тамақтандыруды ұсыну	1	5,00	100,0%
217	Индустриялық-инновациялық жобаның кешенді жоспарының әзірлемесіне және/немесе сараптамасына кететін шығындардың орнын толтыру	1	5,00	100,0%
218	Еуразиялық экономикалық одақтың кедендік аумағы арқылы қауіпті қалдықтардың транзитіне Еуразиялық экономикалық одаққа мүше мемлекеттердің уәкілетті органының қорытындысы	1	5,00	100,0%
219	Техникалық, кәсіптік және орта білімнен кейінгі білімі бар кадрларды даярлауға арналған мемлекеттік білім беру тапсырысын орналастыру бойынша конкурсқа құжаттарды қабылдау	1	5,00	100,0%
220	Қазақстан Республикасындағы көздерден алынған кірістердің және ұстап қалған (төленген) салықтардың сомалары туралы анықтама беру	1	5,00	100,0%
221	Қазақстан Республикасының резиденттігін растау	1	5,00	100,0%
222	Тракторлардың және олардың базасында жасалған өздігінен жүретін шассилер мен механизмдердің, монтаждalған арнайы жабдығы бар тіркемелерді қоса алғанда, олардың тіркемелерінің, өздігінен жүретін ауыл шаруашылығы, мелиоративтік және жол-құрылыс машиналары мен механизмдерінің, жүріп өту мүмкіндігі жоғары арнайы машиналардың кепілін мемлекеттік тіркеу (тіркеуден алу), өзгерістер мен толықтыруларды (оның ішінде, меншік құқығының басқа адамға ауысуы, талап ету құқығын басқаға беру, кейіннен кепілге (қайталама кепілге) салу) тіркеу және тіркелген кепілдің қолданысын тоқтату, сондай-ақ кепілді мемлекеттік тіркеу туралы куәлікті немесе телнұсқаны беру	1	5,00	100,0%
223	Төлем көзінен ұсталған табыс салығын қайтару	1	5,00	100,0%
224	Салықтарды және (немесе) телемақыларды төлеу бойынша салықтық міндеттемені орындау мерзімдерін өзгерту	1	5,00	100,0%
225	Көлік құралдары үшін мемлекеттік тіркеу нөмірі белгісінің телнұсқасын беру	1	5,00	100,0%
226	Өнімді мемлекеттік тіркеу туралы куәлік беру	1	5,00	100,0%
227	Еуразиялық экономикалық одағында тауарларды экспорттау (импорту) кезінде салық нысандарын қабылдау	1	5,00	100,0%
228	Тауардың шығарылған жері туралы алдын ала шешім қабылдау	1	5,00	100,0%
229	Қандастар мен қоныс аударушыларды қабылдаудың өңірлік квотасына енгізу	1	5,00	100,0%
230	Жұмыссыздарды тіркеу	1	5,00	100,0%
231	Тауарларды жіктеу жөнінде алдын ала шешімдер	1	5,00	100,0%

	қабылдау			
232	Белгілі бір уақыт кезеңі ішінде әртүрлі тауар партияларымен әкелінуі болжанатын, құрастырылмаған немесе бөлшектелген түрдегі, оның ішінде жинақталмаған немесе жасалып бітпеген түрдегі тауарды сыныптау туралы шешім қабылдау	1	5,00	100,0%
233	Мемлекеттік арнайы жәрдемақыларды тағайындау	1	5,00	100,0%
234	Инфляция деңгейін ескере отырып, нақты енгізілген міндетті зейнетақы жарналарының, міндетті кәсіптік зейнетақы жарналарының сомасы мен зейнетақы жинақтарының сомасы арасындағы айырманы төлеу	1	5,00	100,0%
235	Өз тауарларын сақтау қоймалары иелерінің тізіліміне енгізу	1	5,00	100,0%
236	Көдендік әкелу баждарын төлеу мерзімдерін өзгерту	1	5,00	100,0%
237	Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қорынан міндетті зейнетақы жарналары, міндетті кәсіптік зейнетақы жарналары есебінен қалыптасқан зейнетақы жинақтарынан зейнетақы төлемдерін жүзеге асыру	1	5,00	100,0%
238	Банкроттық салдарынан таратылған заңды тұлғалар қызметкерлердің өмірі мен денсаулығына келтірген зиянды өтеу жөніндегі төлемдерді капиталдандыру кезеңі аяқталғаннан кейін Қазақстан Республикасының азаматтарына ай сайынғы төлемдер түрінде әлеуметтік көмекті тағайындау	1	5,00	100,0%
239	Діни әдебиетті және діни мазмұндағы өзге де ақпараттық материалдарды, діни мақсаттағы заттарды тарату үшін арнайы тұрақты үй-жайлардың орналастырылуын бекіту туралы шешім беру	1	5,00	100,0%
240	Ауыл шаруашылығы алқаптарын бір түрден екінші түрге ауыстыруға түпкілікті шешім беру	1	5,00	100,0%
241	Ақталған адамға куәлік беру	1	5,00	100,0%
242	Сауда-саттықты (конкурстарды, аукциондарды) өткізуді талап етпейтін мемлекет меншігіндегі жер учаскелеріне құқықтарды алу	1	5,00	100,0%
243	Ұлттық архив қорының мемлекеттік меншіктегі құжаттарын Қазақстан Республикасынан тысқары жерлерге уақытша әкетуге рұқсат беру	1	5,00	100,0%
244	Жобалау қызметіне лицензия беру	1	5,00	100,0%
245	Теңізде жүзу кітапшасын беру	1	5,00	100,0%
246	Қазақстан Республикасы теңізшісінің жеке куәлігін беру	1	5,00	100,0%
247	Халықаралық автомобиль тасымалдарын жүзеге асыруға беру куәлігі және рұқсат карточкасын алу	1	5,00	100,0%
248	Денсаулық сақтау саласында есірткі құралдарының, психотроптық заттар мен прекурсорлардың айналымына байланысты қызметтерге лицензия беру	1	5,00	100,0%
249	ҚР аумағы бойынша ауыр салмақты ірі габаритті және көлік құралдарының (шетелдерді қоса алғанда) жүріп өтуі үшін арнайы рұқсат беру	1	5,00	100,0%
250	Спортшылар мен жаттықтырушыларға өмір бойы ай сайынғы материалдық қамсыздандыруды төлеу	1	5,00	100,0%
251	Спорт мектептеріне және спорт мектептерінің бөлімшелеріне «мамандандырылған» деген мәртебе беру	1	5,00	100,0%
252	Жергілікті атқарушы органдар жүзеге асыратын мемлекеттік экологиялық қорытындылар беру	1	5,00	100,0%
253	Облыстық және аудандық маңызы бар жалпы пайдаланымдағы автомобиль жолдарында бөлінген белдеуінде сыртқы (көрнекі) жарнама объектілерін орналастыруды келісу	1	5,00	100,0%

254	Жолаушыларды облысаралық қалааралық, ауданаралық (облысішілік қалааралық) және халықаралық қатынаста автобустармен, шағын автобустармен тұрақты емес тасымалдау, сондай-ақ жолаушыларды халықаралық қатынаста автобустармен, шағын автобустармен тұрақты тасымалдау қызметімен айналысу үшін лицензия беру	1	5,00	100,0%
255	Экспорттық бақылауға жататын өнімнің экспорты мен импортына лицензия беру	1	5,00	100,0%
256	Кең таралған пайдалы қазбаларды барлауға, өндіруге және бірлескен барлау мен өндіруге жер қойнауын пайдалану құқығының кепіл шартын тіркеу	1	5,00	100,0%
257	Он жасқа толған баланың пікірі ескеру туралы қорғаншылық немесе қамқоршылық органының шешімін беру	1	5,00	100,0%
258	Тегін медициналық көмектің кепілдік берілген көлемі шеңберінде Қазақстан Республикасының азаматтарын шетелге емделуге жіберудің орындылығы және (немесе) емдеуді отандық медициналық ұйымдарда жүргізу үшін шетелдік мамандарды тарту мүмкіндігіне құжаттарды қабылдау және қарау	1	5,00	100,0%
259	Заңды тұлғаларды өнеркәсіптік қауіпсіздік саласындағы жұмыстарды жүргізу құқығына аттестаттау	1	5,00	100,0%
260	Кемелердің командалық құрамының адамдарына диплом беру	1	5,00	100,0%
261	Қазақстан Республикасында таратылатын шетелдік мерзімді баспасөз басылымдарын есепке алу	1	5,00	100,0%
262	Мүгедектігі бойынша әлеуметтік жәрдемақыны тағайындау	4	4,98	95,8%
263	Мүгедектігі бойынша әлеуметтік жәрдемақыны тағайындау	4	4,98	95,8%
264	Мүгедектікті және/немесе еңбек ету қабілетінен айырылу дәрежесін белгілеу және/немесе қажетті әлеуметтік қорғау шараларын айқындау	7	4,98	96,2%
265	Қандас мәртебесін беру немесе ұзарту	22	4,97	97,4%
266	Негізгі орта, жалпы орта беру ұйымдарында экстернат нысанында оқытуға рұқсат беру	3	4,96	96,5%
267	Құрылыс-монтаждау жұмыстарына лицензия беру	1	4,96	96,2%
268	Қауіпті өндіріс объектісінің өнеркәсіптік қауіпсіздік декларацияларын тіркеу	3	4,96	96,2%
269	Жер учаскесінің сапалы жағдайы туралы мәліметтер беру	39	4,95	100,0%
270	Алкоголь өнімін өндіру аумағында оны сақтау және бөлшек саудада өткізу жөніндегі қызметті қоспағанда, алкоголь өнімдерін сақтауға және бөлшек саудада өткізуге лицензия беру	6	4,94	94,2%
271	Ұлы Отан соғысына қатысушының куәлігін беру		4,94	100,0%
272	Бала асырап алуға тілек білдірген адамдарды есепке қою	7	4,93	90,2%
273	Қазақстан Республикасына уақытша келетін шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдарға жеке сәйкестендіру нөмірлерін қалыптастыру	28	4,93	94,3%
274	Медициналық қызметке лицензия және (немесе) лицензияға қосымша, лицензияны және лицензияға қосымшаның телнұсқасы беру	10	4,90	93,5%
275	Жетім балаға (жетім балаларға) және ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаға (балаларға) қамқоршылық немесе қорғаншылық белгілеу	17	4,90	90,9%
276	«Алтын алқа», «Күміс алқа» алқаларымен марапатталған немесе бұрын «Батыр ана» атағын алған, I және II дәрежелі «Ана даңқы» ордендерімен марапатталған көпбалалы аналарға мемлекеттік жәрдемақы тағайындау	7	4,90	90,2%
277	Жер учаскелерін қалыптастыру жөніндегі жерге орналастыру жобаларын бекіту	327	4,89	75,8%
278	Сәулет-жоспарлау тапсырмасын беру	180	4,88	84,3%

279	Некені (ерлі-зайыптылықты) бұзуды тіркеу, оның ішінде азаматтық хал актілері жазбаларына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу	8	4,86	86,5%
280	Қосылған құн салығын төлеушілерді тіркеу есебі	11	4,86	90,0%
281	Жүріп-тұруы қиын бірінші топтағы мүгедектігі бар адамдарды жеке көмекшінің қызметімен қамтамасыз етуге құжаттарды рәсімдеу	33	4,84	84,2%
282	Қайтыс болуды тіркеу, оның ішінде азаматтық хал актілері жазбаларына өзгерістерді, толықтырулар мен түзетулерді енгізу	7	4,84	84,4%
283	Үйде күтім көрсету жағдайында арнаулы әлеуметтік қызмет көрсетуге құжаттар рәсімдеу	15	4,83	87,4%
284	Көп балалы отбасына жәрдемақы тағайындау	4	4,83	82,9%
285	Қазақстан Республикасының аумағында жылжымайтын мүлік объектілерінің мекенжайын айқындау бойынша анықтама беру	802	4,82	86,2%
286	Қазақстан Республикасының мемлекеттік архивтерінен шығатын және шетелге жіберілетін архивтік анықтамаларға, архивтік құжаттардың көшірмелеріне немесе архивтік үзінділерге апостиль қою	3	4,82	81,8%
287	Қазақстан Республикасынан тыс жерлерге тұрақты тұру үшін шығуға арналған құжаттарды рәсімдеу	4	4,81	80,8%
288	1, 6 және 7-сыныптағы қауіпті жүкті тасымалдауға арнайы рұқсат беру	2	4,81	84,6%
289	Азаматтарды әскери қызметке шақырудан босату	1	4,79	100,0%
290	Әскери қызмет өткеруді растау туралы мәліметтерді беру	93	4,78	84,4%
291	Медициналық-әлеуметтік мекемелерде (ұйымдарда) арнаулы әлеуметтік қызмет көрсетуге құжаттар рәсімдеу	73	4,77	85,3%
292	Занды тұлғаларды тіркеу (қайта тіркеу) туралы, олардың филиалдары мен өкілдіктерін есептік тіркеу (қайта тіркеу) туралы анықтама беру	145	4,76	82,1%
293	Екінші және үшінші, жасөспірімдер арасындағы бірінші, екінші және үшінші, біліктілігі жоғары және орта деңгейдегі екінші санатты жаттықтырушы, біліктілігі жоғары деңгейдегі екінші санатты нұсқаушы-спортшы, біліктілігі жоғары және орта деңгейдегі екінші санатты әдіскер, спорт төрешісі спорттық разрядтары мен санаттарын беру	20	4,75	67,7%
294	Запастағы офицерлерге, сержанттарға, сарбаздарға әскери билеттер (әскери билеттердің орнына уақытша куәліктер) немесе олардың телнұсқаларын беру	69	4,74	80,8%
295	Жеңілдігі бар адамдарға (Ұлы Отан соғысының, басқа мемлекеттердің аумағындағы ұрыс қимылдарының ардагерлері мен Чернобыль атом электр станциясындағы апаттың салдарын жоюға қатысушыларға) анықтамалар беру	10	4,73	73,7%
296	Қазақстан Республикасының әділет органдарынан және өзге мемлекеттік органдарынан, сондай-ақ нотариустардан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою	5	4,73	82,1%
297	Техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім беру ұйымдарына құжаттар қабылдау	42	4,72	77,1%
298	Шекара маңындағы аумақтың елді мекенінде тұрақты тұратын жері бойынша тіркелуін растайтын мәліметтерді беру	241	4,71	79,1%
299	Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымнан анықтама беру	49	4,71	80,6%
300	Ауылдық елді мекендерге жұмыс істеуге және тұруға келген денсаулық сақтау, білім беру, әлеуметтік қамсыздандыру, мәдениет, спорт және агроөнеркәсіптік кешен саласындағы мамандарға, ауылдар, кенттер, ауылдық округтер әкімдері аппараттарының мемлекеттік қызметшілеріне әлеуметтік қолдау шараларын ұсыну	79	4,70	80,3%

301	Дәрігерді үйге шақыру	4	4,70	76,1%
302	Қазақстан Республикасының спорт шеберлігіне кандидат, 1-разрядты спортшы спорттық разрядтар және біліктілігі жоғары деңгейдегі бірінші санатты жаттықтырушы, біліктілігі жоғары деңгейдегі бірінші санатты жаттықтырушы-оқытушы, біліктілігі орта деңгейдегі бірінші санатты жаттықтырушы, біліктілігі орта деңгейдегі бірінші санатты жаттықтырушы-оқытушы, біліктілігі жоғары деңгейдегі бірінші санатты әдіскер, біліктілігі орта деңгейдегі бірінші санатты әдіскер, біліктілігі жоғары деңгейдегі бірінші санатты нұсқаушы-спортшы, бірінші санатты спорт төрешісі біліктілік санаттарын беру	18	4,70	73,9%
303	Жұмыспен қамтуға жәрдемдесудің белсенді шараларына қатысуға жолдамалар беру	21	4,69	79,8%
304	Жұмыспен қамтуға жәрдемдесудің белсенді шараларына қатысуға жолдамалар беру	21	4,69	79,8%
305	Балалар-жасөспірімдер спорт мектептеріне, мүгедектерге арналған спорт мектептеріне құжаттарды қабылдау	60	4,69	89,2%
306	Міндетті әлеуметтік сақтандыру жүйесіне қатысушыға әлеуметтік аударымдардың жағдайы және қозғалысы туралы ақпарат беру	145	4,68	78,3%
307	Мүгедектерді техникалық көмекші (орнын толтырушы) қамтамасыз етуге құжаттарды рәсімдеу	70	4,67	71,3%
308	Жылжымайтын мүлікке тіркелген құқықтар (ауыртпалықтар) және оның техникалық сипаттамалары туралы мәліметтер беру	29	4,66	76,4%
309	Негізгі орта, жалпы орта білім беру туралы құжаттардың телнұсқаларын беру	6	4,66	58,3%
310	"Фтизиатрия" фтизиопульмонология орталығынан мәліметтер ұсыну	516	4,66	79,0%
311	Қазақстан Республикасы Ұлттық куәландырушы орталығының тіркеу куәлігін беру және кері қайтарып алу	3975	4,65	76,0%
312	"Наркология" Психикалық денсаулық орталығынан мәліметтер ұсыну	2390	4,65	78,4%
313	Баланы (балаларды) патронаттық тәрбиелеуге беру және патронат тәрбиешілерге берілген баланы (балаларды) асырап-бағуға ақшалай қаражат төлеуді тағайындау	4	4,65	84,2%
314	Мүгедектерді және мүгедек балаларды санаторий-курорттық емделумен қамтамасыз етуге құжаттарды рәсімдеу	2	4,65	81,2%
315	Есебі мемлекеттік кірістер органында жүргізілетін берешектің жоқ (бар) екендігі туралы мәліметтерді беру	130	4,65	79,6%
316	Қазақстан Республикасының халқын тұрғылықты жері бойынша тіркеу	2147	4,64	76,7%
317	Мемлекеттік базалық зейнетақы төлемдерін тағайындау	74	4,63	74,4%
318	Жер учаскесінің нысаналы мақсатын өзгертуге шешім беру	41	4,63	76,1%
319	"Психиатрия" Психикалық денсаулық орталығынан мәліметтер ұсыну	2565	4,63	76,0%
320	Елді мекен шегінде объект салу үшін жер учаскесін беру	30	4,61	78,8%
321	Сотталғандығы болуы не болмауы туралы анықтама беру	3	4,60	74,5%
322	Жұмыссыз ретінде тіркеу туралы анықтама беру	771	4,59	72,2%
323	Дәрігердің қабылдауына жазылу	17	4,58	71,1%
324	Мүгедек баланы тәрбиелеп отырған анаға немесе әкеге, бала асырап алушыға, қорғаншыға (қамқоршыға) жәрдемақы тағайындау	16	4,57	75,4%
325	Жүктілікке және босануға, жаңа туған баланы (балаларды) асырап алуға байланысты кірісінен айырылуы жағдайына әлеуметтік төлем тағайындау	240	4,57	70,8%
326	Салықтық есептілікті кері қайтарып алу	3	4,56	64,9%

327	Пациенттерге тегін медициналық көмектің кепілдік берілген көлемі шеңберінде стационарға жатқызуға жолдама беру	7	4,56	82,7%
328	Жылжымайтын мүлікке құқықтарды (ауыртпалықтарды) мемлекеттік тіркеу	255	4,55	53,4%
329	Бастауыш, негізгі орта, жалпы орта білім берудің жалпы білім беретін бағдарламалары бойынша оқыту үшін ведомстволық бағыныстылығына қарамастан білім беру ұйымдарына құжаттарды қабылдау және оқуға қабылдау	995	4,55	71,5%
330	Стационарлық науқастың медициналық картасынан үзінді көшірме беру	24	4,55	72,3%
331	Әскери міндеттілер мен әскерге шақырылушыларды әскери есепке қою және одан шығару	223	4,54	72,0%
332	Арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау	20	4,54	58,9%
333	Білім туралы құжаттарды тану	19	4,53	79,1%
334	Баланың туылуына және оның күтіміне байланысты жәрдемақы тағайындау	130	4,51	72,4%
335	Семей ядролық сынақ полигонындағы ядролық сынақтардың салдарынан зардап шеккен азаматтарды тіркеу, біржолғы мемлекеттік ақшалай өтемақы төлеу, куәлік беру	10	4,49	63,1%
336	Қазақстан Республикасы Қаржы министрлігінің құрылымдық бөлімшелерінен және (немесе) олардың аумақтық бөлімшелерінен шығатын ресми құжаттарға апостиль қою	8	4,49	70,7%
337	Салық есептілігін қабылдау (250.00-нысандағы жеке тұлғаның активтері мен міндеттемелері туралы декларация)	30	4,47	69,0%
338	Жер учаскесін алуға кезекке қою	3777	4,45	66,8%
339	Мүгедектерді арнаулы жүріп-тұру құралдарымен қамтамасыз етуге құжаттарды рәсімдеу	27	4,45	55,3%
340	Заңды тұлғаларды мемлекеттік тіркеу, олардың филиалдары мен өкілдіктерін есептік тіркеу	5	4,45	64,9%
341	Некені (ерлі-зайыптылықты) бұзуды тіркеу, оның ішінде азаматтық хал актілері жазбаларына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу	417	4,45	72,3%
342	Жұмыс іздеп жүрген адамдарды тіркеу	92	4,44	78,2%
343	Мектепке дейінгі ұйымдарға құжаттарды қабылдау және балаларды қабылдау	75	4,42	61,9%
344	Жүргізуші куәліктерін беру	171	4,42	68,8%
345	Мемлекеттік тұрғын үй қорынан берілетін тұрғын үйге немесе жеке тұрғын үй қорынан жергілікті атқарушы орган жалдаған тұрғын үйге мұқтаж азаматтарды есепке алу және кезекке қою, сондай-ақ жергілікті атқарушы органдардың тұрғын үй беру туралы шешім қабылдауы	83	4,40	61,8%
346	Кәмелетке толмағандардың мүлкіне иелік ету үшін анықтамалар беру	90	4,39	75,3%
347	Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрлігі арнайы мемлекеттік мұрағаты мен оның аумақтық бөлімшелерінің шегінде мұрағаттық анықтамаларды және/немесе мұрағаттық құжаттардың көшірмелерін беру	1	4,38	45,8%
348	Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрлігі арнайы мемлекеттік мұрағаты мен оның аумақтық бөлімшелерінің шегінде мұрағаттық анықтамаларды және/немесе мұрағаттық құжаттардың көшірмелерін беру		4,38	100,0%
349	Мемлекеттік тұрғын үй қорынан берілетін тұрғын үйлерді жекешелендіру	78	4,37	60,5%
350	Қазақстан Республикасынан тыс жерде тұрақты және уақытша тұратын Қазақстан Республикасы азаматтарын есепке қою	1	4,32	100,0%

351	Жылжымайтын мүлік объектісінің жоспарын (сызбасын) қоса алғанда тіркеуші орган куәландырған тіркеу ісі құжатының көшірмелерін беру	2	4,29	68,4%
352	Білім беру ұйымдарының және республикалық ведомстволық бағынысты білім беру ұйымдарының қызметкерлеріне және оларға теңестірілген адамдарға квалификация беруге . пед санат. (растауға) аттестаттаудан өту үшін құжаттарды қабылдау	1	4,29	63,6%
353	Азаматтарды әскери-техникалық және басқа да әскери мамандықтар бойынша даярлау	9	4,29	57,9%
354	Мемлекеттік базалық зейнетақы төлемін тағайындау (тағайындаудан бас тарту) туралы ақпарат алу	1	4,26	31,6%
355	Заңды тұлға қызметінің тоқтатылуын мемлекеттік тіркеу, филиал мен өкілдікті есептік тіркеуден шығару	4	4,24	67,9%
356	Міндетті мемлекеттік тіркеуге жатпайтын жылжымалы мүлік кепілгін тіркеу	7	4,24	46,6%
357	Жұмысынан айырылу жағдайына әлеуметтік төлем тағайындау	10	4,18	71,2%
358	Қазақстан Республикасының азаматтарына паспорттарды, жеке куәліктерді беру	2	4,11	68,2%
359	Эпидемиялық мәні жоғары объектінің халықтың санитариялық-эпидемиологиялық саламаттылығы саласындағы нормативтік құқықтық актілерге сәйкестігі туралы санитариялық-эпидемиологиялық қорытынды беру	2	4,10	50,0%
360	Жетім баланы және (немесе) ата-анасының қамқорлығынсыз қалған баланы асырап алуға байланысты біржолғы ақшалай төлемді тағайындау	2	3,81	57,9%
361	Жеке практикамен айналысатын адам ретінде тіркеу есебі	12	3,75	48,7%
362	Жылжымайтын мүліктің техникалық паспортының телнұсқасын беру	2	3,74	68,4%
363	Шетелдіктерге және азаматтығы жоқ адамдарға Қазақстан Республикасында уақытша тұруға рұқсат беру	6	3,74	72,8%
364	Салықтық есептілікті ұсынуын тоқтата тұру (ұзарту, қайта бастау)	1	3,20	48,7%
365	«Болашақ» халықаралық стипендиясы стипендиатының мәртебесі туралы анықтама беру	1	2,71	0,0%
	БАРЛЫҒЫ	22762	4,88	93,0%

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

2022 жылы деректерді жинаудың екі әдісінің нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын жиынтық бағалау **4,70 балды** және қанағаттану деңгейі 81,2% құрайды.

Кесте 2.2.3.2. Мемлекеттік қызметтерді бағалау мониторингі бойынша ақпарат жинаудың екі әдісімен жиынтық бағалау (МӘТ және онлайн мониторинг), 2022 жыл

Қоғамдық мониторинг 2022 жыл	Саны		Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
	Мемлекеттік қызметтер	Қызмет алушылар		
МӘТ шеңберіндегі мониторинг	50	9810	4,51	69,4%
Онлайн мониторинг	365	22762	4,88	93,0%
БАРЛЫҒЫ	415	32572	4,70	81,2%

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

Осылайша, мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау динамикасы трендтің өзгергіштігін көрсетеді. 2015 жылдан 2019 жылға дейін өсу қарқыны байқалады, ал 2019 жылдан 2022 жылға дейін олардың сапасын бағалау динамикасының төмендеу үрдісі байқалады.

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

*Кесте 2.2.3.3. Қызмет көрсету сапасын бағалау динамикасы
2015-2022 жылдардағы мемлекеттік қызметтер*

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

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

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалаудың төмендеу үрдісіне бірнеше факторлар әсер етуі мүмкін – бұл қоғамдық мониторингке неғұрлым жаппай және әлеуметтік маңызы бар қызметтерді, сондай-ақ қызмет алушылардан ең көп шағымдар түсетін қызметтерді енгізу және қызметтер ішінара автоматтандырылған немесе мүлде автоматтандырылмаған.

Сонымен қатар, қызмет көрсету сапасын бағалауға **елдегі** барлық сервистерді **жалпы цифрландыру** айтарлықтай дәрежеде әсер ететінін атап өткен жөн, бұл жалпы халықтың белгілі бір қызметтерді, оның ішінде мемлекеттік қызметтерді ұсыну сапасына қойылатын **талаптары мен үміттерін арттырады.**

2.3 Мемлекеттік қызметтер рейтингі

2022 жылы мемлекеттік қызметтердің жалпы рейтингіне қоғамдық мониторингке жататын 50 қызметтің 47-сі қатысады. Рейтинг мемлекеттік қызметтерді 5 балдық шкала бойынша жоғары мәннен төмен мәнге бағалауды көздейді.

Қызмет алушылар бағаларының алынған деректеріне сәйкес 2022 жылы барлық бағаланған мемлекеттік қызметтердің рейтингі мүмкін болатын 5 балдың **4,51-ін** құрайды және қанағаттану деңгейі 69,4%-ке тең.

«Қолма-қол шетел валютасымен айырбастау операцияларына уәкілетті ұйымдарға берілетін лицензия», қызметі орташа балл **4,96** және қанағаттану деңгейі 96,5 %-бен, мемлекеттік қызметтердің жалпы рейтингінде **бірінші орын алады**.

Рейтингтің алғашқы бестігіне төмендегі мемлекеттік қызметтер кіреді «Қазақстан Республикасының аумағына жекелеген тауарлар түрлерін экспорттауға және (немесе) импорттауға рұқсат беру» орташа мәні **4,94 балл** және қанағаттану деңгейі 95,7%, «Шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдардың Қазақстан Республикасына келу және Қазақстан Республикасынан кету құқығына Қазақстан Республикасының аумағында визаны беру, қалпына келтіру және ұзарту», мұнда орташа балл 4,93 және Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану 95% деңгейінде белгіленді, сондай-ақ мүгедектікті және/немесе еңбекке қабілеттілігінен айырылу дәрежесін белгілеу және/немесе әлеуметтік қорғаудың қажетті шараларын айқындау жөніндегі қызмет, ол 73,9% қанағаттану деңгейімен 4,92 балға бағаланды және «Мемлекеттік қызметшілерді, бос мемлекеттік әкімшілік лауазымға орналасуға үміткерлерді және құқық қорғау қызметіне алғаш рет кіретін азаматтарды тестілеу», қызметі орташа мәні 4,91 балл деңгейінде өзгереді және қанағаттану деңгейі 91,3% құрайды.

Мемлекеттік қызметтер **рейтингінің аутсайдерлері** орташа мәні 4 баллдан аспаған қызметтерді көрсетуге болады. Оларға үш мемлекеттік қызмет кіреді – бұл «Жалпы білім беретін мектептердегі білім алушылар мен тәрбиеленушілердің жекелеген санаттарын тегін және жеңілдікпен тамақтандыруды ұсыну» орташа баллы 3,87 және қанағаттану деңгейі 43,9%, жер қатынастары саласының қызметі «Елді мекендер шегінде объектілер салу үшін жер учаскелерін беру» бағалаудың орташа мәні 3,73 және қанағаттанудың ең төменгі деңгейі 33,1% құрайды. Орташа балл 3,64 және қанағаттану деңгейі 45,9%-бен «Салықтарды, бюджетке төленетін төлемдерді, өсімпұл мен айыппұлдарды есепке жатқызуды және қайтаруды жүргізу», мемлекеттік қызметі рейтингтің соңғы орнында тұр.

Сондай-ақ, балдарды бөлу кезінде осы қоғамдық мониторинг мемлекеттік қызметті алу нысанын да, жауапкершілік аймақтарын бөлуді де және қызмет берушілердің тиісті бағалауын да ескерген:

Осылайша, көрсетілетін қызметті берушілер арасында ең жоғары балды **уәкілетті мемлекеттік органдар** алды, олар өздерінің мемлекеттік қызметтерін

көрсетудің барлық процесін регламенттейді – **4,64 орташа балл** және қанағаттану деңгейі 70,6%.

Рейтингте мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша екінші орында **орташа балы 4,62** және қанағаттану деңгейі 72,5% **«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы** тұр.

Рейтингтің үшінші орнында мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың орташа мәні **4,43 балл** және қанағаттану деңгейі 70,3% болатын **«электрондық үкімет»** орналасты.

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

Кесте 2.3.1. 2022 жылы қоғамдық мониторингке жататын мемлекеттік қызметтер рейтингі

№	Мемлекеттік органның атауы	Мемлекеттік қызметтің атауы	Жалпы балл		Уәкілетті мемлекеттік орган		Электрондық үкімет		Азаматтарға арналған үкімет	
			Балл	Пайыз	Балл	Пайыз	Балл	Пайыз	Балл	Пайыз
1	ҰБ	Қолма-қол шетел валютасымен айырбастау операцияларына уәкілетті ұйымдарға берілетін лицензия	4,96	96,5%	4,99	98,9%	4,93	93,2%		
2	СИМ	Қазақстан Республикасының аумағына жекелеген тауарлар түрлерін экспорттауға және (немесе) импорттауға рұқсат беру	4,94	95,7%	4,98	98,0%	4,88	92,4%		
3	ИМ	Шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдардың Қазақстан Республикасына келу және Қазақстан Республикасынан кету құқығына Қазақстан Республикасының аумағында визаны беру, қалпына келтіру және ұзарту	4,93	95,0%	4,96	96,1%			4,92	95,2%
4	ЕЖХӘҚМ	Мүгедектікті және/немесе еңбек ету қабілетінен айырылу дәрежесін белгілеу және/немесе қажетті әлеуметтік қорғау шараларын айқындау	4,92	73,9%	4,95	69,7%			4,94	93,1%
5	МҚИА	Мемлекеттік қызметшілерді, бос мемлекеттік әкімшілік лауазымға орналасуға үміткерлерді және құқық қорғау қызметіне алғаш рет кіретін азаматтарды тестілеу	4,91	91,3%	4,89	89,2%	4,94	94,4%		
6	СЖЖРА	Ресми статистикалық ақпаратты тарату графигінде көзделмеген статистикалық ақпаратты беру	4,91	60,7%	4,94	53,5%			4,94	55,6%
7	ЦДИАӨМ	Геодезиялық және картографиялық қызмет субъектілеріне жоспарланып отырған жұмыс учаскелерінде жергілікті жерлердің геодезиялық және картографиялық жағынан зерделенгендігі туралы тиісті мәліметтер беру	4,87	85,4%	4,88	85,8%			4,90	90,8%
8	СИМ	Қазақстан Республикасына қайтып оралуға арналған куәлікті ресімдеу	4,86	92,9%	4,86	90,5%			4,86	94,3%
9	ЭМ	Энергия өндіруші және энергия беруші ұйымдарға күзгі-қысқы кезеңдегі жұмысқа әзірлік паспортын беру	4,84	84,9%	4,85	84,8%	4,81	82,4%		
10	Мемлекеттік корпорация	Ғимараттардың, құрылыстардың және (немесе) олардың құрамдастарының жаңадан құрылған жылжымайтын мүлікке сәйкестендіру және техникалық мәліметтерін құқықтық кадастрға енгізу, жылжымайтын мүлік объектілерінің техникалық паспортын және жаңадан құрылған жылжымайтын мүлік	4,82	86,2%	4,81	82,9%			4,86	91,1%
11	ТЖМ	Өнеркәсіптік қауіпсіздік саласындағы кәсіби авариялық-құтқару қызметтерін аттестаттау	4,79	78,6%	4,76	75,5%	4,71	70,8%		

12	Мемлекеттік корпорация	Жер учаскесінің кадастрлық (бағалау) құнын айқындау	4,78	87,6%	4,82	88,0%			4,83	90,7%
13	ЖАО	Тұрғын үй көмегін тағайындау	4,74	63,1%	4,7	48,5%			4,7	70,5%
14	ҰҚК	Аумақтық суларда (теңізде), ішкі суларда және континенттік қайраңда кәсіпшілік қызметті жүргізу үшін қазақстандық кемелердің Қазақстан Республикасының Мемлекеттік шекарасын бірнеше рет кесіп өтуіне рұқсат беру	4,72	87,6%	4,90	91,4%	4,67	83,8%		
15	ӘМ	Заңды тұлғаларды мемлекеттік қайта тіркеу, олардың филиалдары мен өкілдіктерін есептік қайта тіркеу	4,72	74,2%	4,87	76,0%			4,76	86,6%
16	ІІМ	Көлік құралының сәйкестендіру нөмірі бойынша көлік құралдарының жекелеген түрлерін мемлекеттік тіркеу, есепке алу және есептен шығару, сондай-ақ көлік құралдарын тіркеу туралы куәлік және мемлекеттік тіркеу нөмірлік белгілерін беру	4,71	58,0%	4,67	53,5%			4,77	60,8%
17	ОҚУ-АҒАРТУ МИН	«Назарбаев Зияткерлік мектептері» дербес білім беру ұйымында дарынды балалардың оқуына ақы төлеу үшін Қазақстан Республикасы Тұңғыш Президентінің – Елбасының «Өркен» білім беру грантын тағайындауға арналған конкурсқа қатысу үшін құжаттар қабылдау	4,70	67,7%	4,82	65,3%			4,73	71,7%
18	ИИДМ	Көлік құралына халықаралық қатынаста қауіпті жүктерді тасымалдауға рұқсат беру туралы куәлік беру	4,69	78,1%	4,7	77,4%	4,66	76,9%		
19	ҚМ	Әскерге шақырылғандарға шақыру учаскелеріне тіркеу туралы куәліктер және куәліктердің телнұсқаларын беру	4,67	78,1%	4,75	78,7%			4,77	86,0%
20	АШМ	Карантинге жатқызылған өнімді Қазақстан Республикасынан тыс жерлерге әкетуге фитосанитариялық сертификат беру	4,66	75,5%	4,87	89,5%	4,61	70,5%		
21	ҚНРДА	Микроқаржылық қызметті жүзеге асыруға лицензия беру	4,66	51,4%	4,53	47,5%			4,87	54%
22	ҒЖБМ	Жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру туралы құжаттардың телнұсқаларын беру	4,64	69,9%	4,61	69,0%	4,29	73,1%	4,63	74,7%
23	МСМ	«Қазақстан Республикасының еңбек сіңірген спорт шебері», «Қазақстан Республикасының халықаралық дәрежедегі спорт шебері», «Қазақстан Республикасының спорт шебері», «Қазақстан Республикасының еңбек сіңірген жаттықтырушысы» спорттық атақтары және біліктілігі жоғары деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы, біліктілігі жоғары деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы-оқытушы, біліктілігі орта деңгейдегі жоғары санатты	4,62	91,6%	4,87	92,2%			4,67	93%

		жаттықтырушы, біліктілігі орта деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы-оқытушы, 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								
24	ИИДМ	ҚР шикізат тауарларынан бағалы металдарды өнеркәсіптік алудың мүмкіндігі (мүмкін еместігі) мен экономикалық орындылығы (орынсыздығы) туралы қорытынды алу	4,55	71,4%	4,58	71,0%	4,48	70,7%		
25	БҚДА	Тауар биржалары қызметімен айналысу құқығына лицензия беру	4,51	82,9%	4,83	95,2%	4,61	85,7%		
26	ЭГТРМ	Саны реттеуге жататын жануарлар түрлерін алып қоюға рұқсат беру	4,5	72,0%	4,82	84,9%	4,31	63,8%		
27	ҒЖБМ	Мемлекеттік ғылыми-техникалық сараптама өткізу	4,44	56,6%	4,47	58,2%	4,4	57,8%		
28	ҚМ	Тауарларды кедендік тазарту	4,44	71,7%	4,76	69,3%	4,43	71,9%		
29	ҰЭМ	«Бизнестің жол картасы-2025» бизнесті қолдау мен дамытудың мемлекеттік бағдарламасы шеңберінде кредиттер бойынша кепілдіктер беру	4,44	74,8%	4,62	74,4%	4,33	74,8%		
30	ДСМ	Халықтың санитариялық-эпидемиологиялық саламаттылығы саласындағы мемлекеттік бақылау мен қадағалауға жататын тамақ өнімін өндіру объектісіне есепке алу нөмірін беру	4,39	64,1%	4,84	69,1%	4,4	74,9%		
31	ӘМ	Өндіріп алушының өтініші бойынша атқарушылық құжаттың негізінде атқарушылық іс жүргізуді қозғау	4,39	62,4%	4,52	64,8%			4,53	67,7%
32	АҚДМ	Мерзімді баспасөз басылымдарын, ақпараттық агенттіктерді және желілік басылымдарды есепке қою немесе қайта есепке алу	4,38	65,8%	4,82	77,4%	4,39	69,9%		
33	ЕЖХӘҚМ	Жасына байланысты зейнетақы төлемдерін тағайындау	4,38	45,3%	4,39	46,2%			4,46	50%
34	ЖАО	Бала тууды тіркеу, оның ішінде азаматтық хал актілерінің жазбаларына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу	4,37	56,7%	4,42	58,2%	4,32	56,1%	4,46	63,2%
35	БП	Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті мен оның аумақтық органдары архивтерінің шегінде архивтік анықтамаларды және/немесе архивтік құжаттардың көшірмелерін беру	4,33	74,0%	4,50	77,9%			4,62	86,6%

36	АШМ	Пестицидтерді мемлекеттік тіркеу (қайта тіркеу), пестицидтерді уақытша тіркеу, төмен қауіпі бар биологиялық препаратты тіркеу	4,33	66,3%	4,63	68,4%	4,25	62,1%		
37	ЭГТРМ	Қоршаған ортаға әсерді бағалаудың қамту саласын айқындау туралы және (немесе) көзделіп отырған қызметтің әсер ету скринингін айқындау туралы қорытынды беру	4,32	45,8%	4,31	41,2%	4,31	52,5%		
38	ЖС	Сот органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою	4,30	70,7%	4,41	72,9%			4,58	84%
39	МСМ	Архивтік анықтамалар, архивтік құжаттардың көшірмелерін немесе архивтік үзінділер беру	4,25	50,8%	4,28	54,1%	4,2	47,2%		
40	ДСМ	Қазақстан Республикасында тіркелген және тіркелмеген дәрілік заттар мен медициналық бұйымдарды әкелуге келісім және (немесе) қорытынды (рұқсат беру құжатын) беру	4,2	55,0%	4,43	58,3%	4,28	60,5%		
41	ЖАО	Мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмек тағайындау	4,11	47,0%	4,21	47,5%			4,24	53,7%
42	ЖАО	Басым дақылдардың, оның ішінде көпжылдық екіпелердің өндірісін субсидиялау	4,1	66,0%	4,81	89,4%	3,89	58,8%		
43	ЖАО	«Бизнестің жол картасы-2025» бизнесті қолдау мен дамытудың мемлекеттік бағдарламасы шеңберінде жаңа бизнес-идеяларды іске асыру үшін мемлекеттік гранттар беру	4,07	64,9%	4,43	61,4%	4,13	68,6%		
44	ОҚУ-АҒАРТУ МИН	Білім беру ұйымдарынан шығатын ресми құжаттарды апостильдеу	4,05	48,8%	4,23	43,7%			4,01	44,3%
45	ЖАО	Жалпы білім беретін мектептердегі білім алушылар мен тәрбиеленушілердің жекелеген санаттарын тегін және жеңілдікпен тамақтандыруды ұсыну	3,87	43,9%	4,02	44,8%			3,99	49,1%
46	ЖАО	Елді мекендер шегінде объектілер салу үшін жер учаскелерін беру	3,73	33,1%	3,82	34,1%			3,77	33,60%
47	ҚМ	Салықтарды, бюджетке төленетін төлемдерді, өсімпұл мен айыппұлдарды есепке жатқызуды және қайтаруды жүргізу	3,64	45,9%	4,05	52,7%	3,58	45,6%		
		Барлығы	4,51	69,4%	4,64	70,6%	4,43	70,3%	4,62	72,5%

2.4 Орталық мемлекеттік органдардың рейтингі

Мемлекеттік әлеуметтік тапсырыс шеңберінде 50 мемлекеттік қызмет бойынша қызмет алушылармен жүргізілген жаппай сауалнаманың қорытындысы бойынша 2022 жылғы уәкілетті орталық мемлекеттік органдардың рейтингі жасалды – 4,72 балл және қанағаттану деңгейі 75,4%. ОМО рейтингі «электрондық үкімет» порталының және «Азаматтарға арналған үкімет мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ мемлекеттік қызметтер көрсету жөніндегі қызметін есепке алмай, ОМО жауапкершілік аймағына жататын критерийлер бойынша жасалды.

ОМО рейтингінде 4,90 балл шегінен асатын орташа баллы бар алғашқы үш орынды атап өтуге болады. Мәселен, **ОМО рейтингінің бірінші орында орташа баллы 4,99** және қанағаттану деңгейі 98,9% Қазақстан Республикасының Ұлттық банкі тұр.

Кесте 2.4.1. Орталық мемлекеттік органдардың рейтингі (МӘТ шеңберінде), 2022 жыл

№	Мемлекеттік органның атауы	Мемлекеттік қызметтер бойынша жалпы балл		Уәкілетті мемлекеттік орган		Электрондық үкімет		Азаматтарға арналған үкімет	
		Балл	Деңгейі	Балл	Деңгейі	Балл	Деңгейі	Балл	Деңгейі
1	ҚР ҰБ	4,96	96,5%	4,99	98,9%	4,93	93,2%		
2	ҚР МТИ	4,94	95,7%	4,98	98,0%	4,88	92,4%		
3	ҚР СЖЖРА	4,91	60,7%	4,94	53,5%			4,94	55,6%
4	ҚР ҰҚК	4,72	87,6%	4,90	91,4%	4,67	83,8%		
5	ҚР МҚІА	4,91	91,3%	4,89	89,2%	4,94	94,4%		
6	ҚР ЦДИАӨМ	4,87	85,4%	4,88	85,8%			4,90	90,8%
7	ҚР СІМ	4,86	92,9%	4,86	90,5%			4,86	84,9%
8	ҚР ЭМ	4,84	84,9%	4,85	84,8%	4,81	82,4%		
9	ҚР БҚДА	4,51	82,9%	4,83	95,2%	4,61	85,7%		
10	ҚР АҚДМ	4,38	65,8%	4,82	77,4%	4,39	69,9%		
11	ҚР ІІМ	4,82	76,5%	4,82	74,8%			4,85	78,0%
12	Мемлекеттік корпорация	4,80	86,9%	4,82	85,5%			4,85	90,9%
13	ҚР ТЖМ	4,79	78,6%	4,76	75,5%	4,71	70,8%		
14	ҚР ҚМ	4,67	78,1%	4,75	78,7%			4,77	86,0%
15	ҚР АШМ	4,50	70,9%	4,75	79,0%	4,43	66,3%		
16	ҚР ӘМ	4,56	68,3%	4,70	70,4%			4,65	77,2%
17	ҚР ЕЖХӘҚМ	4,65	59,6%	4,67	58,0%			4,70	71,6%
18	ҚР ИИДМ	4,62	74,8%	4,64	74,2%	4,57	73,8%		
19	ҚР ДСМ	4,30	59,6%	4,64	63,7%	4,34	67,7%		
20	ҚР ҰЭМ	4,44	74,8%	4,62	74,4%	4,33	74,8%		
21	ҚР МСМ	4,44	71,2%	4,58	73,2%	4,2	47,2%	4,67	93,0%
22	ҚР ЭГТРМ	4,41	58,9%	4,57	63,1%	4,31	58,2%		
23	ҚР ҰЭМ	4,54	63,3%	4,54	63,6%	4,35	65,5%	4,63	74,7%
24	ҚР ҚНРДА	4,66	51,4%	4,53	47,5%			4,87	54,0%
25	ҚР ОҚУ-АҒАРТУ МИН	4,38	59,4%	4,53	54,5%			4,37	58,0%
26	ҚР БП	4,33	74,0%	4,50	77,9%			4,62	86,6%
27	ҚР ЖС	4,30	70,7%	4,41	72,9%			4,58	84%
28	ҚР ҚМ	4,04	58,8%	4,41	61,0%	4,01	58,8%		
	Барлығы	4,61	74,3%	4,72	75,4%	4,53	74,0%	4,73	77,5%

Рейтингтің екінші орында Қазақстан Республикасының сауда және интеграция министрлігі орналасқан, оның орташа баллы 4,98 және қанағаттану

деңгейі 98,0%. Үшінші орынды Қазақстан Республикасының Стратегиялық жоспарлау және реформалар агенттігі алады, онда қызмет алушылардың жиынтық орташа бағасы - 4,94 балл және қанағаттану деңгейі-53,5%.

ОМО рейтингінің аутсайдерлеріне Жоғарғы Сот орташа баллы 4,41 және қанағаттану деңгейі 72,9%, сондай-ақ Қазақстан Республикасының Қаржы министрлігі 4,41 орташа балл және қанағаттану деңгейі 61,0% орналасты.

Екі зерттеудің нәтижелері бойынша ОМО-ның жалпы бағасы: **4,79 балл** және қанағаттану деңгейі 87,3%.

Кесте 2.4.2. Орталық мемлекеттік органдардың рейтингі (онлайн мониторинг және МЭТ шеңберінде), 2022 жыл

№	ОМО	ЦДИАӨМ бірлесіп жасалған онлайн мониторинг		МЭТ шеңберінде жасалған мониторинг		Жалпы баға	
		Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1	ҚР СИМ	5,00	100,0%	4,98	98,0%	4,99	99,0%
2	ҚР ҰБ			4,99	98,9%	4,99	98,9%
3	ҚР ҰҚК	5,00	100,0%	4,90	91,4%	4,95	95,7%
4	ҚР СЖЖРА			4,94	53,5%	4,94	53,5%
5	ҚР ЦДИАӨМ	5,00	100,0%	4,88	85,8%	4,94	92,9%
6	ҚР СИМ	5,00	100,0%	4,86	90,5%	4,93	95,3%
7	ҚР ЭМ	5,00	100,0%	4,85	84,8%	4,93	92,4%
8	ҚР МҚА			4,91	91,3%	4,91	91,3%
9	ҚР АҚДМ	5,00	100,0%	4,82	77,4%	4,91	88,7%
10	ҚР ТЖМ	5,00	100,0%	4,76	75,5%	4,88	87,8%
11	ҚР АШМ	5,00	90,0%	4,75	79,0%	4,87	84,5%
12	ҚР БҚДА			4,83	95,2%	4,83	95,2%
13	Мемлекеттік корпорация	4,78	86,6%	4,82	85,5%	4,80	86,0%
14	ҚР ЭГТРМ	5,00	100,0%	4,57	63,1%	4,78	81,5%
15	ҚР ҚНРДА	5,00	100,0%	4,53	47,5%	4,77	73,8%
16	ҚР ОҚУ-АҒАРТУ МИН	5,00	100,0%	4,53	54,5%	4,76	77,3%
17	ҚР ҚМО	4,65	76,7%	4,75	78,7%	4,70	77,7%
18	ҚР ИМ	4,54	73,9%	4,82	74,8%	4,68	74,3%
19	ҚР ҰЭМ	4,72	81,0%	4,62	74,4%	4,67	77,7%
20	ҚР ЕЖХӘҚМ	4,63	73,2%	4,67	58,0%	4,65	65,6%
21	ҚР ДСМ	4,64	77,3%	4,64	63,7%	4,64	70,5%
22	ҚР ӘМ	4,57	75,1%	4,70	70,4%	4,63	72,8%
23	ҚР МСМ	4,68	82,3%	4,58	73,2%	4,63	77,7%
24	ҚР ИИДМ	4,50	66,4%	4,64	74,2%	4,57	70,3%
25	ҚР БП	4,60	74,5%	4,50	77,9%	4,55	76,2%
26	ҚР ҰЭМ	4,54	71,9%	4,54	63,6%	4,54	67,7%
27	ҚР ҚМ	4,43	78,0%	4,41	61,0%	4,42	69,5%
28	ҚР ЖС			4,41	72,9%	4,41	72,9%
	Барлығы	4,79	87,3%	4,72	75,5%	4,76	81,0%

Жиынтық рейтингтің бірінші орнын сауда және интеграция министрлігі алды, орташа балл 4,99 және қанағаттану деңгейі 99,0%.

Жиынтық рейтингтің соңғы орнында Жоғарғы Сот орташа балл 4,41 және қанағаттану деңгейі 72,9%.

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

Кесте 2.4.3. 2020-2022 жылдары ОМО мемлекеттік қызмет көрсету сапа бағасының өзгеру динамикасы

№	Мемлекеттік органның атауы	2020		2021		2022		2021-2022 динамикасы		2020-2022 орташа мәні	
		Балл	Деңгейі	Балл	Деңгейі	Балл	Деңгейі	Абсолюттік өзгеріс	Пайыздық өзгеріс	Балл	Деңгейі
1	ҚР СИМ	4,75	78,8%	4,88	90,7%	4,99	99,0%	0,11	8,3%	4,87	89,5%
2	ҚР ҰБ	4,81	81,6%	4,82	86,1%	4,99	98,9%	0,17	12,8%	4,87	88,9%
3	ҚР ҰҚК	4,72	80,5%	4,49	92,6%	4,95	95,7%	0,46	3,1%	4,72	89,6%
4	ҚР СЖЖРА			4,77	79,5%	4,94	53,5%	0,17	-26,0%	4,86	66,5%
5	ҚР ЦДИАӨМ	4,59	72,1%	4,78	78,9%	4,94	92,9%	0,16	14,0%	4,77	81,3%
6	ҚР СИМ	4,81	87,6%	4,8	79,3%	4,93	95,3%	0,13	16,0%	4,85	87,4%
7	ҚР ЭМ	4,67	77,9%	4,79	86,1%	4,93	92,4%	0,14	6,3%	4,80	85,5%
8	ҚР МҚИА	4,86	85,0%	4,93	89,6%	4,91	91,3%	-0,02	1,7%	4,90	88,6%
9	ҚР АҚДМ	4,53	72,6%	4,76	75,2%	4,91	88,7%	0,15	13,5%	4,73	78,8%
10	ҚР ТЖМ			4,81	86,9%	4,88	87,8%	0,07	0,8%	4,85	87,3%
11	ҚР АШМ	4,69	80,6%	4,58	74,9%	4,87	84,5%	0,29	9,6%	4,71	80,0%
12	ҚР БҚДА			4,64	74,6%	4,83	95,2%	0,19	20,6%	4,74	84,9%
13	Мемлекеттік корпорация	4,68	78,8%	4,58	79,7%	4,80	86,0%	0,22	6,3%	4,69	81,5%
14	ҚР ЭГТРМ	4,69	82,4%	4,89	89,6%	4,78	81,5%	-0,11	-8,1%	4,79	84,5%
15	ҚР ҚНРДА	4,77	87,3%	4,92	92,4%	4,77	73,8%	-0,15	-18,7%	4,82	84,5%
16	ҚР ОҚУ-АҒАРТУ МИН					4,76	77,3%			4,76	77,3%
17	ҚР ҚМ	4,86	88,7%	4,88	90,2%	4,70	77,7%	-0,18	-12,5%	4,81	85,5%
18	ҚР ИМ	4,71	80,2%	4,72	80,1%	4,68	74,3%	-0,04	-5,8%	4,70	78,2%
19	ҚР ҰЭМ	4,87	88,1%	4,92	88,2%	4,67	77,7%	-0,25	-10,5%	4,82	84,7%
20	ҚР ЕЖХӘҚМ	4,80	86,7%	4,77	79,5%	4,65	65,6%	-0,12	-13,9%	4,74	77,3%
21	ҚР ДСМ	4,80	83,8%	4,70	80,0%	4,64	70,5%	-0,06	-9,5%	4,71	78,1%
22	ҚР ӘМ	4,59	79,4%	4,72	81,8%	4,63	72,8%	-0,09	-9,0%	4,65	78,0%
23	ҚР МСМ	4,76	80,8%	4,83	83,4%	4,63	77,7%	-0,20	-5,7%	4,74	80,6%
24	ҚР ИИДМ	4,49	70,6%	4,93	89,3%	4,57	70,3%	-0,36	-19,0%	4,66	76,7%
25	ҚР БП	4,77	83,0%	4,76	79,6%	4,55	76,2%	-0,21	-3,4%	4,69	79,6%
26	ҚР ҚЭМ	4,71	81,8%	4,94	90,8%	4,54	67,7%	-0,40	-23,1%	4,73	80,1%
27	ҚР ҚМ	4,81	85,4%	4,76	84,4%	4,42	69,5%	-0,34	-14,9%	4,66	79,8%
28	ҚР ЖС	4,70	84,5%	4,84	89,2%	4,41	72,9%	-0,43	-16,3%	4,65	82,2%
	Барлығы	4,73	81,6%	4,79	84,2%	4,76	81,0%	-0,03	-3,1%	4,76	82,0%

Мәселен, соңғы екі мониторингтік кезеңде көрсетілген қызметтер арасында Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалаудың барынша оң серпіні орын алды, Ұлттық қауіпсіздік комитеті (2021-2022 жылдардағы орташа мәнге +0,46-ға),

ауыл шаруашылығы министрлігі (2021-2022 жылдардағы орташа мәнге +0,29-ға), «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы (2021-2022 жылдардағы орташа мәнге +0,22-ге), Бәсекелестікті қорғау және дамыту жөніндегі агенттік (2021-2022 жылдардағы орташа мәнге +0,19-ға), Стратегиялық жоспарлау және реформалар жөніндегі агенттік (2021-2022 жылдардағы орташа мәнге +0,17-ге), Ұлттық банк (2021-2022 жылдардағы орташа мәнге +0,17-ге), сондай-ақ ЦДИАӨМ (2021-2022 жылдардағы орташа мәнге +0,16-ға) тең.

Мониторингтік екі жылдағы ең айқын **теріс динамика** Ғылым және жоғары білім министрлігі (2021-2022 жылдардағы орташа мәннен -0,40-қа) және Жоғарғы Сот (2021-2022 жылдардағы орташа мәннен -0,43-ке) көрсететін қызметтер бойынша байқалады.

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

Алынған мәліметтерге сәйкес, ұсынылатын қызметтер арасында **тұрақты оң динамикасы** бар жоғары көрсеткіштер Сауда және интеграция министрлігі (2020-2022 жылдардағы орташа балл 4,87) және Ұлттық банк (2020-2022 жылдардағы орташа балл 4,87), Стратегиялық жоспарлау және реформалар жөніндегі агенттік (2020-2022 жылдардағы орташа балл 4,86), сондай-ақ Сыртқы істер және Төтенше жағдайлар министрлігі (2020-2022 жылдардағы орташа балл бойынша 4,85) ұсынылатын қызметтерде байқалады. Үш жыл ішінде орташа балл динамикасы төмендеген уәкілетті мемлекеттік органдардың ішінде Жоғарғы Сот пен Әділет министрлігін (2020-2022 жылдардағы орташа мән 4,65) атап өтуге болады.

2.5 Жергілікті атқарушы органдардың рейтингі

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

50 мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингінің нәтижелері бойынша ЖАО-ның орташа балы – **4,29** және қанағаттану деңгейі 54,8%.

Диаграмма 2.5.1. ЖАО рейтингі (МӘТ шеңберінде), 2022 жыл

№	Өңірлердің ЖАО	қағаз түрінде		электрондық нысанда		Жалпы баға	
		орташа балл	%	орташа балл	%	орташа балл	%
1	Маңғыстау облысы	4,65	60,8%	4,37	51,1%	4,51	56,0%
2	Шығыс Қазақстан облысы	4,39	54,7%	4,60	71,0%	4,50	62,8%
3	Ақмола облысы	3,97	41,8%	5,00	100,0%	4,49	70,9%
4	Қарағанды облысы	4,06	46,5%	4,89	89,3%	4,48	67,9%
5	Түркістан облысы	4,24	56,6%	4,66	77,4%	4,45	67,0%
6	Солтүстік Қазақстан облысы	4,05	30,3%	4,67	76,2%	4,36	53,2%
7	Алматы қаласы	4,19	35,6%	4,50	65,2%	4,34	50,4%
8	Шымкент қаласы	3,92	32,5%	4,74	78,6%	4,33	55,5%
9	Ақтөбе облысы	3,94	37,9%	4,61	63,6%	4,28	50,8%
10	Қызылорда облысы	4,03	41,3%	4,51	51,4%	4,27	46,3%
11	Астана қаласы (Нұр-Сұлтан)	4,08	44,6%	4,43	66,7%	4,25	55,6%
12	Жамбыл облысы	4,01	45,3%	4,49	65,5%	4,25	55,4%
13	Алматы облысы	4,14	40,6%	4,33	57,1%	4,23	48,9%
14	Қостанай облысы	4,24	52,5%	4,10	53,2%	4,17	52,8%
15	Атырау облысы	3,80	36,8%	4,30	54,4%	4,05	45,6%
16	Батыс Қазақстан облысы	4,13	45,8%	3,94	44,0%	4,04	44,9%
17	Павлодар облысы	3,98	43,4%	3,86	50,0%	3,92	46,7%
	Барлығы	4,11	43,9%	4,47	65,6%	4,29	54,8%

**Қызмет алушылардың негізгі бөлігі жылдың бірінші жартыжылдығында мемлекеттік қызметтерді алды, осыған байланысты ЖАО баллдарын есептеу және бағаларын бөлу 17 өңір бойынша жүргізілді.

Алынған деректердің нәтижесінде мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі шеңберінде жергілікті атқарушы органдар көрсететін 7 мемлекеттік қызметтің рейтингі есептелді. 2022 жылы ЖАО қызметтері рейтингінің орташа баллы 4,14 құрады және қанағаттану деңгейі 53,5%.

ЖАО қызметтерінің рейтингі бойынша бірінші орында «Тұрғын үй көмегін тағайындау» орташа балл 4,74 және қанағаттану деңгейі 63,1%, ЖАО рейтингтің екінші орында «Бала тууды тіркеу, оның ішінде азаматтық хал актілерінің жазбаларына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу» бағалаудың орташа мәні мүмкін 5-тен 4,37 және қанағаттану деңгейі 56,7%.

Кесте 2.5.2. Жергілікті атқарушы органдар ұсынатын мемлекеттік қызметтердің рейтингі (МӘТ шеңберінде), 2022 жыл

№	Мемлекеттік қызметтің атауы	Жалпы балл		Үкілетті мемлекеттік орган		«Электрондық үкімет»		«Азаматтарға арналған үкімет»	
		Балл	Қанағаттану деңгейі	Балл	Қанағаттану деңгейі	Балл	Қанағаттану деңгейі	Балл	Қанағаттану деңгейі
1	Тұрғын үй көмегін тағайындау	4,74	63,1%	4,70	48,5%			4,7	70,5%
2	Бала тууды тіркеу, оның ішінде азаматтық хал актілерінің жазбаларына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу	4,37	56,7%	4,42	58,2%	4,32	56,1%	4,46	63,2%
3	Мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмек тағайындау	4,11	47,0%	4,21	47,5%			4,24	53,7%
4	Басым дақылдардың, оның ішінде көпжылдық екпелердің өндірісін субсидиялау	4,10	66,0%	4,81	89,4%	3,89	58,8%		
5	«Бизнестің жол картасы-2025» бизнесті қолдау мен дамытудың мемлекеттік бағдарламасы шеңберінде жаңа бизнес-идеяларды іске асыру үшін мемлекеттік гранттар беру	4,07	64,9%	4,43	61,4%	4,13	68,6%		
6	Жалпы білім беретін мектептердегі білім алушылар мен тәрбиеленушілердің жекелеген санаттарын тегін және жеңілдікпен тамақтандыруды ұсыну	3,87	43,9%	4,02	44,8%			3,99	49,1%
7	Елді мекендер шегінде объектілер салу үшін жер учаскелерін беру	3,73	33,1%	3,82	34,1%			3,77	33,6%
	Барлығы	4,14	53,5%	4,34	54,8%	4,11	61,2%	4,23	54,0%

ЖАО ұсынатын қызметтер рейтингінің аутсайдерлерін орташа 4,0 балға жетпеген қызметтер деп атауға болады – бұл «Жалпы білім беретін мектептердегі білім алушылар мен тәрбиеленушілердің жекелеген санаттарын тегін және жеңілдікпен тамақтандыруды ұсыну», мұнда орташа балл 3,87 және қанағаттану деңгейі 43,9% және «Елді мекендер шегінде объектілер салу үшін жер учаскелерін беру», ол рейтингте соңғы орында, орташа балл 3,73 және қанағаттану деңгейі 33,1%.

Бұл ретте, шығарылған рейтинг бағаларды көрсетілетін қызметті берушілер арасында бөлуді көздейді. Мәселен, мемлекеттік қызметтерді регламенттеуге жауапты уәкілетті мемлекеттік органдар қалған көрсетілетін қызметті берушілерден жоғары бағаланды 4,34 орташа балл және 54,8% қанағаттану деңгейі. Екінші орында «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясының кеңселері орналасқан, онда ЖАО алған қызметтері 4,23 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 54%-ға тең. Соңғы орында «электрондық үкімет» арқылы алынған ЖАО қызметтері 4,11 балл және қанағаттану деңгейі 67,4%.

Онлайн мониторинг нәтижелері бойынша ЖАО орташа бағасы **4,61 балды** және 75,7% қанағаттану деңгейін құрады.

Кесте 2.5.3. Жергілікті атқарушы органдардың рейтингі (онлайн мониторинг шеңберінде), 2022 жыл

№	ЖАО	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
1	Шығыс Қазақстан облысы	4,81	87,3%
2	Ақмола облысы	4,75	81,5%
3	Солтүстік Қазақстан облысы	4,74	82,9%
4	Қостанай облысы	4,74	80,7%
5	Атырау облысы	4,74	83,5%
6	Жамбыл облысы	4,71	79,1%
7	Қарағанды облысы	4,68	86,4%
8	Алматы облысы	4,68	78,6%
9	Қызылорда облысы	4,66	76,8%
10	Маңғыстау облысы	4,57	73,1%
11	Батыс Қазақстан облысы	4,56	72,4%
12	Ақтөбе облысы	4,56	72,6%
13	Павлодар облысы	4,55	72,7%
14	Түркістан облысы	4,48	65,3%
15	Шымкент қаласы	4,40	65,1%
16	Алматы қаласы	4,38	64,3%
17	Астана қаласы (Нұр-Сұлтан)	4,37	65,1%
	Барлығы	4,61	75,7%

Осылайша, екі зерттеудің нәтижелері бойынша ЖАО-ның жалпы бағасы **4,45 балды** құрады және қанағаттану деңгейі 65,2%.

Кесте 2.5.4. Жергілікті атқарушы органдардың рейтингі (МЭТ және онлайн мониторинг шеңберінде), 2022 жыл

№	Өңірлердің ЖАО	МЭТ шеңберінде жасалған мониторинг		ЦДИАӨМ бірлесіп жасалған онлайн мониторинг		Жалпы баға	
		орташа балл	%	орташа балл	%	орташа балл	%
1	Шығыс Қазақстан облысы	4,50	62,8%	4,81	87,3%	4,65	75,1%
2	Ақмола облысы	4,49	70,9%	4,75	81,5%	4,62	76,2%
3	Қарағанды облысы	4,48	67,9%	4,68	86,4%	4,58	77,1%
4	Солтүстік Қазақстан облысы	4,36	53,2%	4,74	82,9%	4,55	68,1%
5	Маңғыстау облысы	4,51	56,0%	4,57	73,1%	4,54	64,5%
6	Жамбыл облысы	4,25	55,4%	4,71	79,1%	4,48	67,3%
7	Түркістан облысы	4,45	67,0%	4,48	65,3%	4,46	66,1%
8	Алматы облысы	4,23	48,9%	4,68	78,6%	4,46	63,7%
9	Қостанай облысы	4,17	52,8%	4,74	80,7%	4,46	66,8%
10	Қызылорда облысы	4,27	46,3%	4,66	76,8%	4,46	61,6%
11	Ақтөбе облысы	4,28	50,8%	4,56	72,6%	4,42	61,7%
12	Атырау облысы	4,05	45,6%	4,74	83,5%	4,39	64,6%
13	Алматы қаласы	4,34	50,4%	4,38	64,3%	4,36	57,3%
14	Шымкент қаласы	4,33	55,5%	4,40	65,1%	4,36	60,3%
15	Астана қаласы (Нұр-Сұлтан)	4,25	55,6%	4,37	65,1%	4,31	60,4%
16	Батыс Қазақстан облысы	4,04	44,9%	4,56	72,4%	4,30	58,7%
17	Павлодар облысы	3,92	46,7%	4,55	72,7%	4,23	59,7%
	Барлығы	4,29	54,8%	4,61	75,7%	4,45	65,2%

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

Алынған деректер бойынша ең үлкен теріс динамика Павлодар және Шымкент қалаларында байқалады (тиісінше -0,58 және -0,51 балға). Ал ең төмен теріс динамика Шығыс Қазақстан және Ақмола облыстарында байқалады (тиісінше -0,21 және -0,26 балға).

Үш жылдық кезеңдегі ең жоғары орташа балды Ақмола, Шығыс Қазақстан және Солтүстік Қазақстан облыстарының ЖАО көрсетті (тиісінше 4,74, 4,73 және 4,70 балл). Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың үш жылдық динамикасының төмендегенін Батыс Қазақстан облысының ЖАО мен Алматы және Астана қалалары (тиісінше 4,52, 4,54 және 4,56 балл) көрсетті.

Диаграмма 2.5.5. ЖАО мониторингі нәтижелерінің динамикасы (екі зерттеу аясында), 2020-2022 жылдар

№	ЖАО	2020 жыл		2021 жыл		2022 жыл		2021-2022 жылдар динамикасы		2020-2022 жылдардағы орташа мән	
		балл	пайыз	балл	пайыз	балл	пайыз	абсолюттік	пайыз	балл	пайыз
1	Шығыс Қазақстан облысы	4,68	77,2%	4,86	80,6%	4,65	75,1%	-0,21	-5,5%	4,73	77,6%
2	Ақмола облысы	4,73	80,3%	4,88	81,8%	4,62	76,2%	-0,26	-5,6%	4,74	79,4%
3	Қарағанды облысы	4,58	74,3%	4,89	81,6%	4,58	77,1%	-0,31	-4,5%	4,68	77,7%
4	Солтүстік Қазақстан облысы	4,64	76,4%	4,91	82,0%	4,55	68,1%	-0,36	-13,9%	4,70	75,5%
5	Маңғыстау облысы	4,60	74,5%	4,84	80,4%	4,54	64,5%	-0,30	-15,9%	4,66	73,1%
6	Жамбыл облысы	4,68	78,6%	4,86	86,1%	4,48	67,3%	-0,38	-18,8%	4,67	77,3%
7	Түркістан облысы	4,62	77,0%	4,90	80,3%	4,46	66,1%	-0,44	-14,2%	4,66	74,5%
8	Алматы облысы	4,63	76,6%	4,73	75,4%	4,46	63,7%	-0,27	-11,7%	4,61	71,9%
9	Қостанай облысы	4,60	76,4%	4,93	89,6%	4,46	66,8%	-0,47	-22,8%	4,66	77,6%
10	Қызылорда облысы	4,64	76,0%	4,90	81,3%	4,46	61,6%	-0,44	-19,7%	4,67	73,0%
11	Ақтөбе облысы	4,60	75,4%	4,87	80,6%	4,42	61,7%	-0,45	-18,9%	4,63	72,6%
12	Атырау облысы	4,64	80,6%	4,84	82,2%	4,39	64,6%	-0,45	-17,6%	4,62	75,8%
13	Алматы қаласы	4,56	73,3%	4,69	84,0%	4,36	57,3%	-0,33	-26,7%	4,54	71,5%
14	Шымкент қаласы	4,56	73,4%	4,87	80,5%	4,36	60,3%	-0,51	-20,2%	4,60	71,4%
15	Астана қаласы (Нұр-Сұлтан)	4,56	72,7%	4,81	73,0%	4,31	60,4%	-0,50	-12,6%	4,56	68,7%
16	Батыс Қазақстан облысы	4,62	77,7%	4,65	74,8%	4,30	58,7%	-0,35	-16,1%	4,52	70,4%
17	Павлодар облысы	4,71	78,4%	4,81	80,4%	4,23	59,7%	-0,58	-20,7%	4,58	72,8%

2.6 Аймақтар рейтингі

Сұралған қызметті алушылардың бағалау мәндеріне сәйкес, 2022 жылы мемлекеттік әлеуметтік тапсырыс шеңберінде көрсетілетін 50 мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша, өңірлердің рейтингі қалыптастырылды.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша өңірлер рейтингінің бірінші орнын орташа баллы 4,49 және қанағаттану деңгейі 63,8%-бен Шығыс Қазақстан облысы алады. Рейтингтің екінші орында 4,49 орташа баллы және 62,7% қанағаттану деңгейі бар Солтүстік Қазақстан облысы тұр. Өңірлердің рейтингінде үшінші орынды Астана алды – қызмет алушылардың орташа балы 4,47-сіне және қанағаттану деңгейі 67%-ге тең.

Кесте 2.6.1. Мемлекеттік қызмет көрсетудің сапа бойынша өңірлер рейтингі, 2022 жыл

№	Өңірлер	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
		Электрондық нысан		Қағаз түрінде		Өңірлер рейтингі	
1	Шығыс Қазақстан облысы	4,55	67,4%	4,42	60,1%	4,49	63,8%
2	Солтүстік Қазақстан облысы	4,50	66,2%	4,48	59,2%	4,49	62,7%
3	Астана қаласы (Нур-Сұлтан)	4,47	65,3%	4,48	68,6%	4,47	67,0%
4	Түркістан облысы	4,58	64,7%	4,34	59,1%	4,46	61,9%
5	Маңғыстау облысы	4,35	54,5%	4,51	71,0%	4,43	62,8%
6	Қызылорда облысы	4,70	72,3%	4,16	51,9%	4,43	62,1%
7	Алматы облысы	4,44	60,6%	4,38	54,0%	4,41	57,3%
8	Жамбыл облысы	4,47	62,1%	4,30	59,7%	4,39	60,9%
9	Алматы қаласы	4,30	57,2%	4,48	59,5%	4,39	58,3%
10	Қостанай облысы	4,32	69,4%	4,42	65,0%	4,37	67,2%
11	Павлодар облысы	4,35	61,0%	4,34	63,2%	4,34	62,1%
12	Ақмола облысы	4,37	62,1%	4,31	58,6%	4,34	60,4%
13	Батыс Қазақстан облысы	4,45	60,3%	4,21	53,7%	4,33	57,0%
14	Шымкент қаласы	4,39	61,9%	4,26	52,1%	4,33	57,0%
15	Ақтөбе облысы	4,40	68,1%	4,19	52,4%	4,30	60,3%
16	Қарағанды облысы	4,28	63,7%	4,28	60,9%	4,28	62,3%
17	Атырау облысы	4,29	55,6%	4,07	49,5%	4,18	52,5%
	Барлығы	4,42	63,1%	4,33	58,7%	4,38	60,9%
18	Ұлытау облысы*	5,00	100,0%			5,00	100,0%
19	Жетісу облысы*	4,78	82,5%			4,78	82,5%
20	Абай облысы*	4,35	57,1%			4,35	57,1%

*жаңа үш облыс 2022 жылы өңірлер рейтингіне қатыспады, өйткені сауалнама мен деректерді жинау кезеңінің көп бөлігінде ресми түрде 17 өңір болды, осыған байланысты өз облыстарын жаңа атаулар бойынша белгілеген қызмет алушылар өңірлер рейтингінің объективті бағаларын жасау үшін жетіспейтін шағын сипатта болды.

Биыл өңірлер рейтингінің аутсайдерлері Ақтөбе және Қарағанды облыстары болып табылады (тиісінше 4,28 және 4,30 балл), өңірлер рейтингінде соңғы орында Атырау облысы тұр, бағалаудың орташа мәні 4,18 балға және қанағаттану деңгейі 52,5%.

Айта кету керек, **электрондық форматта алынған қызметтер** қызмет берушілердің кеңселерінде қағаз форматта алынған қызметтерге қарағанда **жоғары бағаланады**, осы үрдіс көптеген өңірлер үшін тән, 17 өңірдің 13-інде электрондық түрде көрсетілген қызметтер қызмет берушілердің кеңселеріндегі ұқсас қызметтерге қарағанда, орта есеппен, +0,16 балға жоғары бағаланады. Тек 4 өңірде электрондық қызметтер қағаз форматта алынғандардан төмен бағаланды – бұл Маңғыстау облысы (-0,21 балға төмен), Алматы қаласы (-0,18 балға төмен), Қостанай облысы (-0,10 балға төмен), сондай-ақ, шамалы айырмашылықпен Астана қаласы (-0,01 балл төменде).

Электрондық нысанда көрсетілген қызметтерді Қызылорда облысында қызмет алушылар жоғары бағалады (4,70 балл және қанағаттану деңгейі 72,3%), қызмет берушілердің кеңселерінде көрсетілген қағаз нысандағы қызметтерді Маңғыстау облысының тұрғындары қалғандарынан жоғары бағалады (4,51 балл және қанағаттану деңгейі 71%). Электрондық және қағаз түрінде алынған қызметтерді Атырау облысында қызмет алушылар қалған өңірлерден төмен бағалады (туісінше 4,29 және 4,07 балл).

III. МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ САПАСЫ БОЙЫНША ҚАНАҒАТТАНУ

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

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі

Қызмет алушылар: жеке тұлғалар

Қызметті ұсыну тәсілдері: «электрондық үкімет» порталы

Қызмет құны: тегін

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

Қызметті көрсету нысаны: Электрондық, толық автоматтандырылған

Қызметті көрсетудің нәтижесі: арнайы үлгідегі сертификат, қағаз түрінде

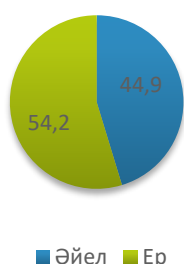
Зерттеудің негізгі нәтижелері

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

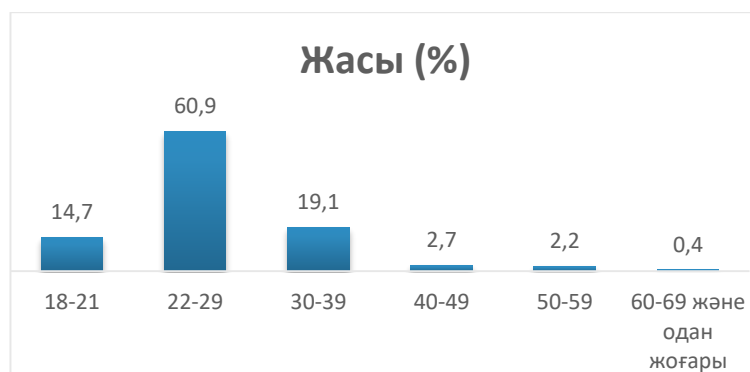
Әлеуметтік-демографиялық блок

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамамен 225 респондент қамтылды. Оның 54,2%-ы ер және 44,9%-ы әйелдер. Қызмет алушылардың басым жас тобы 22-29 жас (60,9%). Өтініш білдіргендердің барлығы жеке тұлғалар (100% - дан) және өтініш білдіргендердің 100% елдің резиденттері болып табылады. Екі қызмет алушы қызметке физикалық қол жеткізуді қамтамасыз ету қажеттілігі жоғары болған (мүгедектігі бар).

Жынысы (%)



Жасы (%)



Қызмет алушылардың көпшілігі (66,2%) ЭҮП арқылы қызмет алғанын көрсетті (egov.kz, электрондық сервистер), аз бөлігі ХҚКО - халықтың өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына (10,7%) қызметке жүгінген, тағы 23,1% қызметті алудың нақты орнын көрсетпеді (сұрақты жіберіп алды, бірақ қызмет электронды түрде алынғанын атап өтті).

Қызмет алушылар арасында жүргізілген жаппай сауалнама нәтижелері

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

Барлық қызмет берушілердің (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы) қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі – **4,91 балл және орташа мағынасы 91,30% балл** құрады.

Бағалау критеріі	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҮЙІМДІЛІК	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелу оңайлығын бағалау	4,91	4,98	91,30%	97,8%
	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	5		100,00%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	5		100,00%	
	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырғандығын бағалаңыз	5		100,00%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда)қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,83	4,95	83,60%	95,0%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,91		91,30%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	5		100,00%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	5		100,00%	
	Порталды пайдалану жөніндегі Нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	5		100,00%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанцияларға, кабинеттерге бару)	5	4,91	100,00%	91,6%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,91		91,30%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,91		91,30%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,83		83,60%	
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	5	5,00	100,00%	100,0%
ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	Виртуалды ассистентті пайдалану ыңғайлылығы	5	5,00	100,00%	100,0%
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	5		100,00%	
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	5		100,00%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		4,86		85,2%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	4,91		91,30%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	4,8		79,10%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым	4,8	4,80	79,60%	79,4%
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым	4,8		79,10%	
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,79	4,79	81,30%	81,3%
	ОРТАША БАЛЛ		4,91		91,30%
	Үкілетті мемлекеттік орган		4,89		89,20%
	«Электронды үкімет» порталы		4,94		94,40%

«Электрондық үкімет» порталында тіркеудің, авторизацияланудың **қолжетімділігі мен ыңғайлылығы**, сондай-ақ қызмет алушылар ЭЦҚ кілттің пайдалануын жоғары бағалады 4,98 балл және қанағаттану деңгейі 97,80%. Қол жетімділікті арттыру бойынша пікірлер мен тілектер арасында қызмет алушылар порталда ұсынылатын ақпараттың қазақ тіліне аудармасының семантикалық құрамдас бөлігін жақсарту қажеттігін атап өтті: *"Қазақ тілінде түсінікті және оңай тілде жазылса ..."*.

Порталда берілген **ақпарат** мүмкін болатын 5 балдан 4,95 балға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 95%-ды құрады. Қызмет алушылардың тілектері мен ұсыныстары арасында мемлекеттік қызмет көрсету туралы, әсіресе қажетті құжаттарға қойылатын талаптар туралы ақпаратты түсіну үшін жеңілдету қажеттігі айтылды.

Мемлекеттік қызмет көрсету **рәсімі** 4,91 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 91,6%-ға тең болды. Бұл ретте қызметті алу кезінде қызмет алушылар үшін ең үлкен қиындықтар «электрондық үкімет» порталына құжаттарды жүктеу процесінде туындады.

Мемлекеттік қызметті көрсету **мерзімдері** 5 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 100%-ды құрады, бұл көп жағдайда қызмет уақтылы көрсетілгенін және ұсыну мерзімдері қызмет алушыларға толық сәйкес келетінін көрсетеді. Қызмет көрсету мерзімі бойынша қосымша тілектер мен шағымдар түскен жоқ.

Бұл ретте, қызмет алушылар **виртуалды ассистенттің** жұмысы үшін ең жоғары балл қойғанын атап өткен жөн (5 балл және қанағаттану деңгейі 100%). Дегенмен, түсініктемелердің арасында ВА жауаптарының толықтығын жақсарту тілектері болды: *"ВА сұрақтарына толық жауап алу"*.

Мемлекеттік қызметті алу **шығындары** да жоғары балл алды – 4,86 балл және қанағаттану деңгейі 85,2%. Бұл ретте қызмет алушылардың тілектері арасында көрсетілетін мұқтаж қызмет алушыларға қосымша шығыстарды (шалғай өңірлерде жол жүру, құжаттарды жинауға арналған өзге де шығыстар) төлеуге қаржылық көмектің қосымша опциясын ұйымдастыру ұсынысы енгізілді, бұл халықтың әлеуметтік осал топтары үшін мемлекеттік көрсетілетін қызметтің қолжетімділігін арттырады.

«кері байланыс» критерийі - орташа балл 4,8-ге тең, бұл ретте шағыммен жүгінгендердің немесе сұрау салумен алынған жауапты, жауап беру мерзімін 5 балға бағаламағандардың қанағаттану деңгейі 79,4%-ға тең.

Сонымен қатар, сауалнамаға қатысқандардың басым көпшілігі қызметті алу **нәтижесін** 4,79 балға бағалады және қанағаттану деңгейі 81,3%-ға тең, бұл жоғары көрсеткіш болып табылады.

Сондай-ақ, әдістемеге сәйкес алынған бағалаулар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік салаларына байланысты бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

«Электрондық үкімет» порталы (4,94 балл және қанағаттану деңгейі 94,4%) **уәкілетті мемлекеттік органға** (4,89 және қанағаттану деңгейі 89,2%) қарағанда жоғары балл алды.

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

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

- Мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша жоғарыда аталған тілектер мен ұсыныстардан басқа, қызмет алушылар электрондық порталдың жұмысына байланысты проблемаларды атап өтті: сервердің дұрыс жұмыс істемеуі, порталдың қатып қалуы және мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалауды төмендетуге әкеп соққан өзге де техникалық проблемалар. Кейбір жағдайларда порталдың жұмысы бұзылған жағдайда қызмет алушылар жұмыстан сұрануға және қызметті алу үшін ХҚКО-ға баруға мәжбүр болды.

- Қызмет алушылар портал жұмысындағы техникалық іркілістерге байланысты қызметке (тестілеуге) бірнеше рет тіркелуге тура келетінін немесе портал жұмыс істемей қалған кезде тіркеу процесінде «кері қайтарылатынын» және оны қайтадан өту қажет екенін атап өтті. Сирек жағдайларда сервер жұмыс істемей қалған жағдайда, қызмет алушылардың тіркелгеніне және қызметті алудың барлық кезеңдерінен өткеніне сенімді болған қызмет алушылар іс жүзінде тестілеуге тіркелмеген. Осыған байланысты, ұсыныстар арасында автоматты sms немесе қызметті тіркеу/алу туралы push-хабарлама алу ниеті атап өтілді, яғни тіркеудің барлық кезеңдерінің аяқталуы туралы айқын белгі келу керек.

- Сондай-ақ, қызмет алушылардың ұсыныстары арасында қайта тіркеуді қажет етпей, тестілеуден өту уақытын өзгерту мүмкіндігін қарастыру атап өтілді.

- Сонымен қатар, қызмет көрсету сапасын бағалаудың төмендеуі орын алатын, бірақ «электрондық үкіметтің» немесе өзге де қызмет берушілердің жауапкершілік аймағына тікелей қатысы жоқ қосымша жағдайлар анықталды, бұл бірінші кезекте интернет-қосылудың жылдамдығы мен тұрақтылығы. Сондай-ақ, қызмет алушылардың бір бөлігі үшін, әсіресе ересек адамдар үшін порталда қызмет алу белгілі бір техникалық қиындықтар туғызады және қызмет алуға басқа тұлғалардың көмегіне жүгінеді.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Жалпы ұсыныстар:

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

«Электрондық үкімет» порталы:

1. Порталда қайта тіркеуді қажет етпей, тестілеуден өту уақытын өзгерту мүмкіндігін қарастыру;

Мемлекеттік орган:

2. Мұқтаж қызмет алушыларға қосымша шығыстарды (шалғайдағы өңірлерге іссапар, құжаттарды жинауға кеткен басқа да шығындар) төлеу үшін материалдық көмектің қосымша нұсқасын енгізуді қарастыру.

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

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік орган: ҚР Ұлттық Банкі

Қызмет алушылар: заңды тұлғалар

Қызметті ұсыну тәсілдері: «электрондық үкімет» порталы egov.kz, «электрондық лицензиялау» порталы elicense.kz

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

Қызметті көрсету мерзімі: 10- 20 жұмыс күні ішінде

Қызметті көрсету нысаны: электрондық

Қызметті көрсетудің нәтижесі: лицензия және/немесе қолданыстағы лицензияға қосымша

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

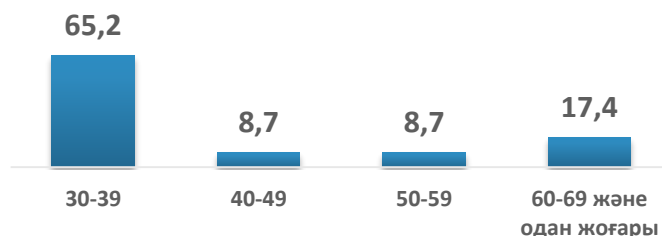
Әлеуметтік-демографиялық блок

Жаппай сауалнама 23 респондентті қамтыды. Оның 65,2%-ы еркек және 34,8%-ы әйелдер. Қызмет алушылардың басым жас тобы 30-39 жас (65,2%). Өтініш білдіргендердің барлығы заңды тұлғалар және елдің резиденттері болып табылады (100%-дан). Қызмет алушылардың 100% ешқайсысына қызметке физикалық қолжетімділікті қамтамасыз ету қажет болмады (мүгедектігі бар адамдар қызметке жүгінбеді).

Жынысы (%)



Жасы (%)



Көп жағдайда (87%) қызмет ЭҮП арқылы алынды (Egov.kz) және 13% жағдайда ғана көрсетілетін қызметті алушы мемлекеттік қызметті алу үшін ХҚКО-ға жүгінді, барлық жағдайларда кіру үшін ЭЦҚ пайдаланылды. Сауалнама кезінде қызмет алушылардың 91,3%-ы порталда жұмыс істеу кезінде проблемалар, қиындықтар туындамағанын, ал 8,7% - қызметті алу кезінде қиындықтар туындағанын, өйткені қызметті алу үшін қажетті гаджеттер (компьютер, ноутбук, планшет, телефон) болмағанын атап өтті.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

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

Барлық қызмет берушілердің (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет» «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы) қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі – **96,5%** және орташа мағынасы **4,96 балды** құрады.

Бағалау критеріі	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелу оңайлығын бағалау	4,83	4,87	82,6%	87,0%
	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,91		91,3%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,91		91,3%	
	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырғандығын бағалаңыз	4,83		82,6%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда)қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,83	4,93	82,6%	93,0%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,91		91,3%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	5,00		100,0%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	5,00		100,0%	
	Порталды пайдалану жөніндегі Нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,91		91,3%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанцияларға, кабинеттерге бару)	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	5,00		100,0%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	5,00		100,0%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	5,00		100,0%	
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	5,00	5,00	100,0%	100,0%
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы	4,91	4,93	91,3%	95,7%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды	4,83		91,3%	
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	5,00		100,0%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	5,00		100,0%	
КЕРІ	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым	5,00	5,00	100,0%	100,0%

БАЙЛАНЫС	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым	5,00		100,0%	
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	ОРТАША БАЛЛ		4,96		96,5%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,99		98,9%
	Портал «электронного правительства»/ «электронного лицензирования»		4,93		93,2%

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бағаланған 8 критерийдің 4 критерийі бойынша – «тәртібі», «шарттары», «кері байланыс» және «қызмет көрсету нәтижесі (берілген құжат)» бойынша ең жоғары баға алды. Балл және қанағаттану деңгейі (әрқайсысы 5 балл және 100%), қызмет алушылардың шағымдарын туғызбай. Бұл ретте мемлекеттік қызметті көрсету мерзімін қысқарту жөнінде қызмет алушылардың жеке тілектері атап өтілді.

Бұл ретте қызмет алушылар мемлекеттік қызметті алу кезінде **қол жетімділік пен ыңғайлылықты** қалған өлшемдерден төмен бағалады – 4,87 балл және қанағаттану деңгейі 87%. Бұл негізінен «электрондық лицензиялау» **порталында жұмыс істеу проблемаларына** байланысты (4,83 балл және қанағаттану деңгейі 82,6%).

Осылайша, порталда ақпаратты іздеу ыңғайсыз, қызмет алушылар сұраныс бойынша қажетсіз және өзекті емес ақпаратты беретінін (4,83 балл және 82,6% қанағаттану деңгейі), портал жұмысының жылдамдығына, сондай-ақ трафиктің жеткіліксіздігіне, порталдың тиімді жұмыс істеуі үшін интернет-қосылу жылдамдығына қанағаттанбауларын атап өтті.

Сауалнама нәтижелері бойынша порталда **тіркелу және/немесе авторизациялау процесі** белгілі бір қиындықтарды тудырды (4,83 балл және қанағаттану деңгейі 82,6%), бұл ретте **ЭЦҚ алу және пайдалану** аз қиындықтар туғызды (4,91 баллдан және қанағаттану деңгейі 91,3%).

Сондай-ақ, қызмет алушылар мемлекеттік қызметті алуға арналған ресми шығындар бойынша бағаларды төмендетті (4,93 балл және 95,7% қанағаттану деңгейі) және шығындарды төмендету бойынша тілектерін білдірді: «... егер комиссиясыз болса, керемет болар еді». Сондай - ақ, «Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды» Сондай-ақ, көрсетілетін қызметті алушы мемлекеттік қызметті алуға арналған ресми **шығындар** бойынша бағаларды төмендетті 4,83 балл және 91,3% қанағаттану деңгейі. Бұл ретте, көрсетілетін қызметті алушының барлығы қызметті алу процесінде сыбайлас жемқорлық жағдайлары болмағанын және қосымша шығындар болмағанын атап өтті.

Сондай-ақ, әдістемеге сәйкес алынған бағалаулар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік салаларына байланысты бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган 4,99 және қанағаттану деңгейі 98,9% «Электрондық үкімет»/ «электрондық лицензиялау» порталына 4,93 балл және қанағаттану деңгейі 93,2%, қарағанда жоғары балл алды.

Қорытындылар мен ұсыныстар

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

1. Төлем тәсілін оңайлату, порталда мемлекеттік қызметке ақы төлеу тәсілдерін көбейту мүмкіндігін қарастыру;
2. e-gov.kz және e-license.kz порталдарда ақпаратты іздеу функциясын жақсарту мүмкіндігін қарастыру, іздеу нәтижелеріндегі маңызды емес ақпараттың шығуын болдырмау үшін.

3.3 Бағалы қағаздар рыногындағы қызметті жүзеге асыруға лицензия беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі

Қызмет алушылар: заңды тұлғалар

Қызметті ұсыну тәсілдері: «электрондық лицензиялау» порталы elicense.kz, «электрондық үкімет» порталы

Қызмет құны: 10-нан 40 АЕК-ке дейін, тиісті мөлшерлеменің 10-нан 100% - на дейін

Қызметті көрсету мерзімі: 2-ден 30 жұмыс күніне дейін

Қызметті көрсету нысаны: электрондық (толық автоматтандырылған)

Қызметті көрсетудің нәтижесі: лицензия, лицензияны қайта ресімдеу, лицензияның телнұсқасы, электрондық құжат

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Бағалы қағаздар нарығында қызметті жүзеге асыруға лицензия беру жөніндегі қызмет саны аз болып табылады және тек заңды тұлғалар үшін көрсетіледі. Осыған байланысты осы мемлекеттік қызметті көрсету сапасын бағалау үшін қызмет алушылардан жаппай сауалнама жүргізілмеді, соған қарамастан ақпарат жинаудың сапалы әдістері - **терең сұхбаттар** қолданылды.

Нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша мынадай бағалау пайымдаулары алынды:

Сауалнамаға қатысқан барлық қызмет алушылар «электрондық лицензиялау» порталына жүгінген және порталға кіру үшін ЭЦҚ пайдаланған Алматы қаласының тұрғындары болып табылады, бұл ретте порталда тіркелу кейбір қиындықтарды тудырды, ал ЭЦҚ алу және пайдалану ешқандай қиындық тудырмады («қарапайым және түсінікті болды»).

Сондай-ақ, сұралғандар порталда көрсетілетін қызметті алудың өзектілігі мен тәсілі бойынша ұсынылған барлық **ақпарат** толық анық және түсінікті болмағаны туралы айтты. Бұл ретте порталда берілген барлық ақпарат екі тілде

(орыс және қазақ) болды және **құжаттарды жинау және тапсыру** процесі қиындық тудырмады.

Мемлекеттік қызметті көрсету **мерзімдері** жағдайлардың жартысында ғана қызмет алушыларды қанағаттандырды. Сондай ақ қызметті алуға арналған ресми **шығындар** қызмет алушыларды толық көлемде қанағаттандырмайды. Бұл ретте, көрсетілетін қызметті алушыдан сұралған барлық адамдар ресми шығындардан басқа, қызметті алу процесінде қандай **қосымша шығындарға** ұшырағанына мүлдем қанағаттанбағанын атап өтті. Айта кетсек, көрсетілетін қызметті алушылар мемлекеттік қызметті алу кезінде сыбайлас жемқорлыққа тап болмағанын көрсеткен.

Сауалнамаға қатысқандардың арасында уәкілетті мемлекеттік органға **шағымданғандар** болды және шағымдану мерзімдері мен **нәтижелеріне** қанағаттанбаған болып шықты.

«электрондық лицензиялау» **порталының жұмысы** бойынша қызмет алушылар порталда қызметті алу процесінде портал жұмысында түсініксіз техникалық ақаулар туындағанын («қызметті бірінші ретте ала алмағанын») атап өтті.

Тұтастай алғанда, терең сұхбат процесінде қызмет алушылар мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың 8 өлшем шарттарының әрқайсысы бойынша өз баллдарын (әдіснамаға сәйкес 5 балдық шкала бойынша) қойды және нәтижелер бойынша орташа мәні **4,33 балға** тең болды, алайда бұл қызмет санының аздығына байланысты мемлекеттік қызметтердің жалпы рейтингіне қатыспайды.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осылайша, көп жағдайда қызмет алушылар үшін ең үлкен қиындықтар порталда тіркелу, портал жұмысының бұзылуы, қызметті алу мерзімдері, ресми тарифтер және Қызметті алу процесінде қосымша шығындар, сондай-ақ көрсетілетін қызметті берушімен кері байланыс сияқты қызметті алу кезеңдері болды. Осыған байланысты жоғарыда сипатталған көрсеткіштердің жақсаруына назар аудару ұсынылады:

1. Порталда мемлекеттік қызметті алу тәсілі туралы ақпаратты және нұсқаулықты қайта қарау, оңайлату;
2. Жекелеген рәсімдерді оңтайландыру және автоматтандыру есебінен қызмет көрсету мерзімдерін жеделдету мүмкіндігін қарастыру;
3. Құжаттарды/өтінімді жинау және беру процесінде ықтимал қосымша шығындар туралы хабарламалық сипаттағы ақпаратты порталға орналастыру мүмкіндігін қарастыру;
4. Қызмет алушылармен кері байланысты қамтамасыз ету тәсілдерін неғұрлым бейімделген, жеке түрде қайта қарау, қызметті алудың барлық кезеңдерінде, оның ішінде шағымдану процесінде кеңестердің сапасын арттыру.

3.4 Микроқаржылық қызметті жүзеге асыруға лицензия беру

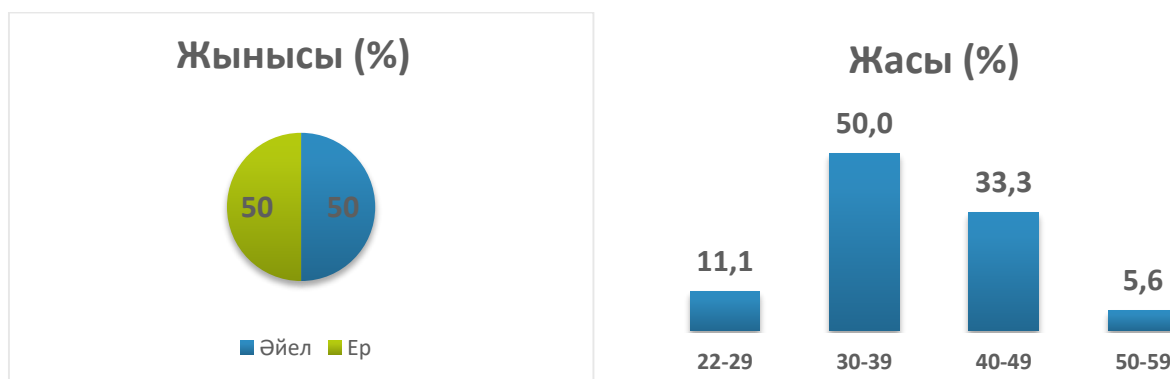
Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі
Қызмет алушылар: заңды тұлғалар
Қызметті ұсыну тәсілдері: ҚНРДА, «электрондық үкімет» порталы - egov.kz, «электрондық лицензиялау» порталы elicense.kz
Қызмет құны: 30 АЕК, тиісті мөлшерлеменің 10-нан 100% - на дейін
Қызметті көрсету мерзімі: 2 -30 жұмыс күні ішінде
Қызметті көрсету нысаны: электрондық (толық автоматтандырылған) және қағаз түрінде
Қызметті көрсетудің нәтижесі: лицензия, лицензияны жаңарту, лицензияның телнұсқасы, электрондық және/немесе қағаз құжат

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

Әлеуметтік-демографиялық блок

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы 18 респондентті қамтыды. Олардың 50%-ы ер және 50%-ы әйелдер. Қызмет алушылардың неғұрлым маңызды жас тобы 30-39 жас (50%) және 40-49 жас (33,3%). Өтініш білдіргендердің барлығы заңды тұлғалар және елдің резиденттері болып табылады (100% - дан). Қызмет алушылардың 100% ешқандай қызметке физикалық қолжетімділікті қамтамасыз ету қажет болмады (мүгедектігі бар адамдар қызметке жүгінбеді).



Қызмет алушылардың негізгі бөлігі (83,3%) қызметті алу үшін өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына ХҚКО-ға және «электрондық лицензиялау» порталына 16,7%-ға жүгінді, бұл ретте белгілі бір бөлігі сенім білдірілген тұлға ретінде лицензия алуға өтінім беретін жеке делдал компанияларға жүгінеді.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

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

Барлық қызмет берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға

арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы)
– **51,4% және бағалаудың орташа мәні 4,66 балл.**

Бағалау критерийі	Қағаз түрінде көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл		Қанағаттану деңгейі	
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратты біледі	5,00	5,00	50,0%	50,0%
	Қызметкерлер шапшаң	5,00		50,0%	
	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді мұқият тыңдады	5,00		50,0%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҮЙСІМДІЛІК	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан	4,70	4,69	50,0%	48,2%
	Жұмыс сағаттары ыңғайлы	4,80		50,0%	
	Көлік қою үшін жеткілікті орындары бар	4,22		38,9%	
	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруде және ішінде болу кезінде қандай да бір кедергілер болмады)	5,00		50,0%	
	Қажетті күту алаңдары болды, ол жерлер ыңғайлы	4,70		50,0%	
	Қызмет көрсету әділ, әрі тең шарттарда жүзеге асырылды	4,70		50,0%	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, сайтта, call-орталықта)	5,00	4,94	55,6%	54,8%
	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	5,00		55,6%	
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	5,00		55,6%	
	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,60		50,0%	
	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	5,00		55,6%	
	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	5,00		55,6%	
	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берді	5,00		55,6%	
РӘСІМ	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	5,00	5,00	61,1%	61%
	Қарастыру рәсімдері оңтайлы, қарапайым және түсінікті	5,00		61,1%	
	Нәтижені беру рәсімі ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	5,00		61,1%	
МЕРЗІМДЕР	Қызметті алу үшін қажетті мерзім қолайлы	5,00	5,00	88,9%	88,9%
	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы	5,00		88,9%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы	5,00	4,25	55,6%	34,8%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды	5,00		55,6%	
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	4,00		16,7%	
	Мен қызмет алуға қосымша, бейресми шығындар төлеген жоқпын	3,00		11,1%	
НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	3,75	3,75	22,2%	22,2%
	ОРТАША БАЛЛ		4,66		51,4%
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы		4,87		54%
	Үкіметтің мемлекеттік органы		4,53		47,5%

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудан өткен 8 критерийдің («кері байланыс» критерийі бағаланбаған, өйткені ешкім шағымданбаған) 3 критерий бойынша – **«қызметкерлер», «рәсім» және «мерзімдер»** - ең жоғары балл мен

қанағаттану деңгейін алды (5 балл және 100%), қызмет алушылар арасында қандай да бір шағым туындамаған.

«Ақпарат және коммуникация» критерийі жоғары бағаланды, 5 мүмкіндіктің ішінен 4,94 балл және қанағаттану деңгейі 54,8%, бұл ретте түсініктемелерде жекелеген ХҚКО қызметкерлерінің қызметті алу рәсімі туралы төмен ақпараттылығы және кейбір жағдайларда қадамдық Нұсқаулықтың (оның ішінде қажетті құжаттар тізімінің) болмауы туралы 4,60 балл және 50% қанағаттану деңгейі көрсетіледі.

«Ыңғайлылық пен қолжетімділік» критерийі белгілі бір шағымдарды алды, қызмет алушылардың орташа бағалау мәні – 4,69 балл және қанағаттану деңгейі 48,2%. Қызмет алушылардың негізгі наразылығы ХҚКО жұмысын ұйымдастырумен, кезектермен, тұрмыстық ыңғайлылықтың жоқтығымен/төмен деңгейімен, күту орындарының жетіспеушілігімен байланысты (қалғандарына қарағанда Алматы – Іле ауданының ХҚКО-лары жиі айтылды). Сондай-ақ, қызмет алушылар ХҚКО-ның **жұмыс уақытының** ыңғайсыз екенін атап өтті және тілектер арасында ХҚКО жұмыс уақытын кешкі сағат 19:00-20:00-ге дейін ұзарту мүмкіндігін қарастыруды атап өтті.

Сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметті алу **шығындарының** төмендегені байқалады 4,25 балл және қанағаттану деңгейі 34,8%. Бұл ретте қызметті алуға арналған ресми шығындар және төлем әдісі қызмет алушыларда теріс бағалар туғызбайды, ал **қосымша шығындар** мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалауды айтарлықтай төмендетті.

Жүргізілген **терең сұхбатқа** сәйкес, бұл қызмет алушылардың едәуір бөлігі лицензия алу үшін қосымша ақыға делдал-компанияларға жүгінуіне байланысты болуы мүмкін («...заң компаниясы арқылы жүгінген, 90.000 теңгені 2 рет төлеген, бірінші рет ала алмаған»).

Сондай-ақ, қызметтің **«нәтижесі»** критерийі төмен баға алды 3,75 балл және 22,2% қанағаттану деңгейі. Бұл сондай-ақ белгілі бір жағдайларда көрсетілетін қызметті алушының лицензия алудан дәлелді бас тартуына немесе лицензияның бірінші рет берілмеуіне байланысты.

Сонымен қатар, порталда көрсетілетін қызметті алу кезінде көрсетілетін қызметті алушының өзі көрсетілген қызметтің **рәсімі мен нәтижесіне** толық қанағаттанған. Бұл ретте портал жұмысының бұзылуын және кеңес алу үшін 1414 Бірыңғай байланыс орталығына қоңырау шалудың төмен нәтижесін атап өту.

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

Бұл ретте «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы 4,87 балл және қанағаттану деңгейі 54%, ал мемлекеттік орган 4,53 балл және қанағаттану деңгейі 47,5% болды.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осылайша, мемлекеттік қызметті толық автоматтандыру кезінде көптеген қызмет алушылар үшін қызмет көрсету процесінің ақпараттық қолжетімділігі қиындық туғызады, бұл осы рұқсат құжатын алу үшін делдал компанияларға жүгіну қажеттілігіне әкеп соғуы мүмкін.

Осыған байланысты онлайн алаңдарда қызмет көрсету процесі туралы ақпараттық хабардарлықты арттыру, кері байланысты қамтамасыз етудің барлық құралдары бойынша кеңестік құрамдас бөлікті жетілдіру (ХҚКО қызметкерлері, ББО 1414 консультанттары, порталда қызмет алу рәсімі бойынша нұсқаулықты оңайлату, бейне нұсқаулықты орналастыру және т. б.) ұсынылады.

3.5 Аумақтық суларда (теңізде), ішкі суларда және континенттік қайраңда кәсіпшілік қызметті жүргізу үшін қазақстандық кемелердің Қазақстан Республикасының Мемлекеттік шекарасын бірнеше рет кесіп өтуіне рұқсат беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Ұлттық қауіпсіздік комитеті

Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар

Қызметті ұсыну тәсілдері: «электрондық үкімет» порталы egov.kz, «электрондық лицензиялау» порталы elicense.kz

Қызмет құны: тегін

Қызметті көрсету мерзімі: 3 - 15 жұмыс күні ішінде

Қызметті көрсету нысаны: электрондық (толық автоматтандырылған)

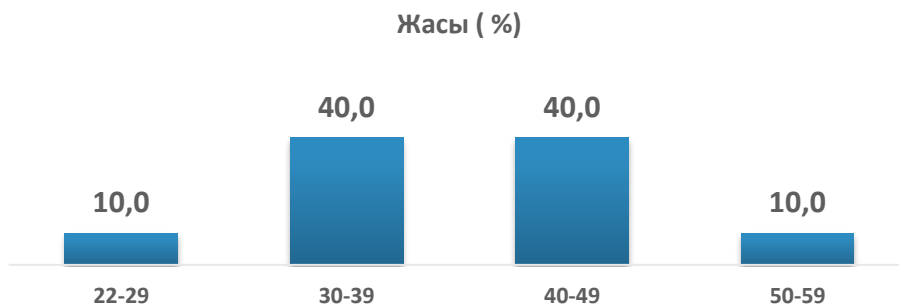
Қызметті көрсетудің нәтижесі: шекарадан бірнеше рет өтуге рұқсат беру, бас тарту туралы хабарлама

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

Әлеуметтік-демографиялық блок

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы 10 респондентті қамтыды. Оның ішінде барлық қызмет алушылар 100% ер адамдар. Қызмет алушылардың неғұрлым маңызды жас тобы-30-39 жас (40%) және 40-49 жас (40%). Өтініш білдіргендердің барлығы жеке тұлғалар және елдің резиденттері болып табылады (100%). Қызмет алушылардың 100%-ның ешқайсысына қызметке физикалық

қолжетімділікті қамтамасыз ету қажет болмады (мүгедектігі бар адамдар қызметке



жүгінбеді).

Барлық қызмет алушылар (100%) қызметті алу үшін электрондық порталдарға, оның 90%-ы egov.kz және e-license бойынша 10% жүгінді.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

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

Барлық қызмет берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы) **87,6%** тең және **орташа мағынасы 4,72 балл**.

Бағалау критерийі	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелу оңайлығын бағалау	4,60	70,0%
	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,60	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,60	
	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырғандығын бағалаңыз	4,60	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда) қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,80	84%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,70	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,70	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,90	
	Порталды пайдалану жөніндегі Нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,90	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанцияларға, кабинеттерге бару)	5,00	80%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	5,00	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,30	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,70	
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,70	80%

ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	Виртуалды ассистентті пайдалану ыңғайлылығы	5,00	5,00	90,0%	97%
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	5,00		100,0%	
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	5,00		100,0%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		5,00		100%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	5,00		100,0%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	5,00		100,0%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым	4,00	4,00	100,0%	100%
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым	4,00		100,0%	
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,90	4,90	90,0%	90%
	ОРТАША БАЛЛ		4,72		87,6%
	«Электронды үкімет» порталы		4,90		91,4%
	Үкілетті мемлекеттік орган		4,67		83,8%

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудан өткен 8 критерийдің 2 критерийі бойынша – **«виртуалды ассистент»**, **«шығындар»** - қызмет алушылар арасында қандай да бір шағым туғызбай, ең жоғары балл мен қанағаттану деңгейін (5 баллдан және 100%-дан) алды. Сондай-ақ, **«нәтиже»** критерийі жоғары баллмен бағаланды, орташа мәні 4,90 және қанағаттану деңгейі 90%.

Дегенмен, мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қалған критерийлері бойынша, қызмет алушылардың пікірінше, әлі де кейбір кемшіліктер бар. Мәселен, **«ақпарат»** критерийі 4,80 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 84%-ға тең болды, бұл ретте қалғандарынан төмен қызмет алу үшін **құжаттарға қойылатын талаптар** бойынша порталдағы ақпараттың өзектілігі мен түсінікті болу критерийі бағаланды.

Қызмет көрсету **рәсімі** орташа 4,75 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 80%-ға тең. Ең үлкен қиындықтар порталға қажетті **құжаттарды жүктеу** рәсімінен туындады (4,30 балл және 50% қанағаттану деңгейі).

Сондай-ақ, порталда жұмыс істеудің қол жетімділігі мен ыңғайлылығы (4,60 балл және 70% қанағаттану деңгейі) - порталда тіркелу, ЭЦҚ алу және пайдалану, сондай-ақ порталдың құрылымдық ұйымдастырылуы мен ыңғайлылығы белгілі бір қиындықтарды тудырды. Дегенмен, қызмет алушылар өткен кезеңмен салыстырғанда порталда көрсетілетін қызметті алу рәсімінің айтарлықтай жақсарғанын атап өтті.

Қалғандары төмен «кері байланыс» 4,00 орташа баллмен бағаланды. Бұл ретте ең үлкен наразылық 1414 Бірыңғай байланыс орталығына жүгіну болды, онда кеңес беру деңгейінің төмендігі және кеңес берушілердің қызметті онлайн режимінде алу кезінде туындаған мәселелерді шеше алмауы атап өтілді.

Сондай-ақ, әдістемеге сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік салаларына байланысты бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Бұл ретте «электрондық үкімет» порталы 4,90 балл және қанағаттану деңгейі 91,4%, ал мемлекеттік орган 4,67 балл және қанағаттану деңгейі 83,8% алды.

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

Қызмет алушылармен жүргізілген тереңдетілген сұхбат бойынша мемлекеттік қызметті алу процесінде, төмендегі қиындықтар анықталды:

- қызметті алу рәсімі мен тәсілі туралы, қызмет алушылардың ақпараттандырудың деңгейінің төмендігі;

- қиындықтар мен сұрақтар туындаған жағдайда қызмет алушылар 1414 Бірыңғай байланыс орталығына хабарласады, бірақ толық жауап ала алмайды, осы қызметтің белгілі бір ерекшеліктеріне байланысты операторларда толық ақпарат жоқ, тек желіде, порталда жарияланған жалпы ақпаратты хабарлайды;

- порталда жұмыс істеуде техникалық қиындықтар туындаған жағдайда, қызмет алушылар 1414 бірыңғай байланыс орталығынан кеңес сұрайды, бірақ операторлар техникалық қолдау көрсетпейді/порталда жұмыс істеу мәселелері бойынша кеңес береді.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осылайша, порталда көрсетілетін қызметті алу процесін жалпы жақсарту кезінде қызмет алушылар белгілі бір қиындықтарға тап болды, оның ішінде ақпаратты, құжаттарға қойылатын талаптар бойынша түсінікті нұсқаулықты, сондай-ақ туындаған қиындықтарды шешу үшін ақпаратты іздестіруде, кері байланыстың негізгі құралдары бойынша кеңес берудің төмен деңгейінде болуы да бар.

Осыған байланысты онлайн алаңдарда қызмет көрсету процесі туралы ақпараттық хабардарлықты арттыру, кері байланысты қамтамасыз етудің барлық құралдары бойынша кеңес берудің құрамдас бөлігін жетілдіру (ХҚҚО қызметкерлері, ББО 1414 кеңес берушілері, порталда қызмет алу рәсімі бойынша Нұсқаулықты оңайлату, бейне нұсқаулықты орналастыру және т. б.) және/немесе қызмет алушылардың қатысу өңірінде жеке кеңес беру мүмкіндігін қамтамасыз ету ұсынылады (Маңғыстау облысында).

3.6 Сот органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік орган: ҚР Жоғарғы соты

Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар

Қызметті ұсыну тәсілдері: «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, ҚР Жоғарғы соты жанындағы Соттар қызметін қамтамасыз ету жөніндегі департамент, «электрондық үкімет» порталы

Қызмет құны: әрбір құжат үшін 0,5 АЕК

Қызметті көрсету мерзімі: 1 - 10 жұмыс күні ішінде

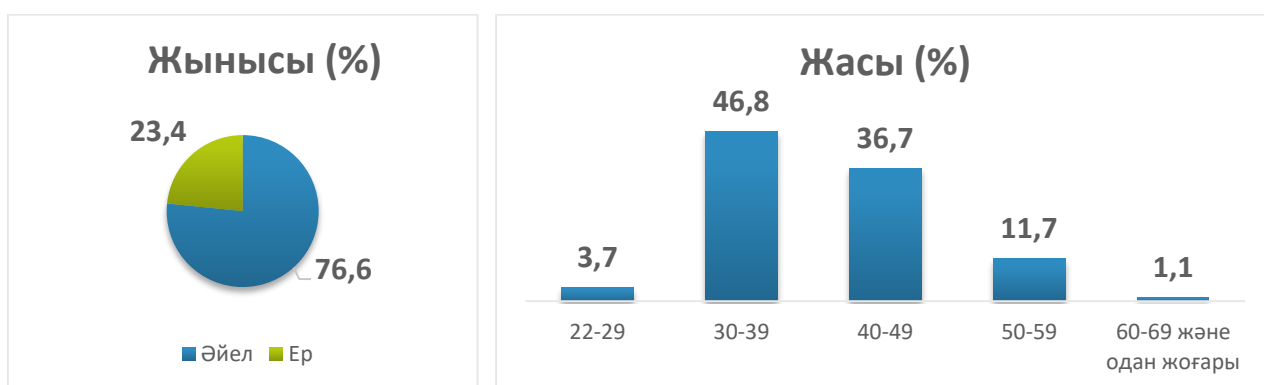
Қызметті көрсету нысаны: электрондық (ішінара автоматтандырылған) немесе қағаз түрінде

Қызметті көрсетудің нәтижесі: апостиль қойылған құжат, қағаз түрінде

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

Әлеуметтік-демографиялық блок

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы 188 респондентті қамтыды. Оның ішінде 23,4%-ы ер және 76,6%-ы әйел. Қызмет алушылардың неғұрлым маңызды жас топтары 30-39 жас (46,8%) және 40-49 жас (36,7%). Өтініш білдіргендердің жалпы санының көпшілігі (95,7%) жеке тұлғалар, тағы 2,7% жеке кәсіпкерлер, ал 1,6% заңды тұлғалар болып табылады. Өтініш білдіргендердің негізгі бөлігі елдің резиденттері болып табылады (98,9%), ал 1,1% ҚР резиденттері емес. Қызмет алушылардың 100%-ың ешқайсысына қызметке физикалық қолжетімділікті қамтамасыз ету қажет болмады (мүгедектігі бар адамдар қызметке жүгінбеді).



Қызмет алушылардың барлық 100%-ы қызмет алу үшін ХҚКО-ң қызметкерлеріне жүгінген.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

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

Барлық қызмет берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы) **70,7%** тең және **орташа мағынасы 4,30 балл**.

Бағалау критеріі	Қағаз түрінде көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратты біледі	4,72	4,74	83,5%
	Қызметкерлер шапшаң	4,72		82,4%
	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді мұқият тыңдады	4,76		84,6%
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҮЙІҒАЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан	4,89	4,84	92,6%
	Жұмыс сағаттары ыңғайлы	4,85		91,0%
	Көлік қою үшін жеткілікті орындары бар	4,59		81,9%
	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруде және ішінде болу кезінде қандай да бір кедергілер болмады)	4,91		93,6%

	Қажетті күту алаңдары болды, ол жерлер ыңғайлы	4,89		91,0%	
	Қызмет көрсету әділ, әрі тең шарттарда жүзеге асырылды	4,89		93,6%	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, сайтта, call-орталықта)	4,92	4,91	95,2%	94,7%
	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,91		94,7%	
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	4,91		94,7%	
	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,90		94,7%	
	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	4,91		94,7%	
	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,91		94,1%	
	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берді	4,90		94,7%	
РӘСІМ	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	4,92	4,92	95,7%	95,2%
	Қарастыру рәсімдері оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,92		95,2%	
	Нәтижені беру рәсімі ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,91		94,7%	
МЕРЗІМДЕР	Қызметті алу үшін қажетті мерзім қолайлы	4,88	4,87	94,1%	93,1%
	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы	4,85		92,0%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы	4,76	4,02	84,6%	60,7%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды	4,78		86,7%	
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	3,27		35,6%	
	Мен қызмет алуға қосымша, бейресми шығындар төлеген жоқпын	3,28		35,8%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым	2,22	2,22	22,2%	22,2%
	Шағымдану бойынша қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	2,22		22,2%	
НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	3,87	3,87	25,5%	25,5%
	ОРТАША БАЛЛ		4,30		70,7%
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы		4,58		84,0%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,41		72,9%

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың 8 критерийінің ішінен қызмет алушылар «Ақпарат және коммуникация», «рәсімдер», «қолжетімділік және ыңғайлылық» критерийлерін, сондай-ақ осы қызметті ұсынудың «мерзімдерін» барынша қанағаттандырды (барлық аталған критерийлер бойынша орташа балл 4,84 балл белгісінен асады, ал қанағаттану деңгейі 90% - дан жоғары. Сонымен қатар, қызмет алушылардың белгілі бір бөлігі өздерінің тілектері арасында қолжетімділікті арттыру үшін ХҚКО жұмыс кестесін кешкі сағат 19:00-20:00–ге дейін ұзарту қажеттігін білдірді.

Сонымен қатар, «қызметкерлерді» бағалау критерийлері бойынша бағалаудың орташа баллы алдыңғы көрсеткіштерден төмен, осылайша, көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлердің жұмысын бағалаудың орташа

баллы («Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ) 4,74 балл және қанағаттану деңгейі 83,5%.

«Шығындар» критерийі жоғарыда көрсетілген критерийлерден төмен бағаланды – 4,02 орташа балл және 60,7% қанағаттану деңгейі. Бұл ретте сауалнамаға қатысқан қызмет алушыларды қызметтің ресми шығындары аз мөлшерде алаңдатты (4,76 балл және қанағаттану деңгейі 84,6%), олар да жалпы төлем әдісі мен ыңғайлылығына (4,78 балл және 86,7%) қанағаттанған, және көбірек дәрежеде қызметті алу процесінде қосымша шығындар туралы алаңдады.

Ең төменгі балл «кері байланыс» критерийіне берілді, мұнда орташа балл 2,22 және қанағаттану деңгейі 22,2% құрайды, бұл кері байланыс құралдарының тиімсіздігін, сондай-ақ шағымдану рәсіміне жүйесіз көзқарасты көрсетуі мүмкін.

Тұтастай алғанда, жалпы тілектердің ішінде көбінесе қызмет алушылар «адам факторының» қатысуын азайту, сондай-ақ қызметті алуға қосымша шығындарды азайту үшін қызметті толық автоматтандыру қажет деген пікірлерін білдірді. Бұл жағдайлар, мысалы, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалауды айтарлықтай төмендетті. Қызмет алушылар қызмет көрсетудің «нәтиже» критерийі бойынша балды айтарлықтай төмендетті 3,87 балл және қанағаттану деңгейі 70,7%.

Сондай-ақ, әдістемеге сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік салаларына байланысты бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы жоғары балл алды 4,58 және қанағаттану деңгейі 84,0%, уәкілетті мемлекеттік органға қарағанда 4,41 балл және қанағаттану деңгейі 72,9%.

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

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

1. Мемлекеттік қызметті алу кезінде қосымша шығындар бойынша (уақытша және қаржылық), қызмет алушылардың, халықтың белгілі бір бөлігінің түсініктемелері бойынша қажетті құжаттарды алу үшін басқа қалаларға баруға тура келеді: *"құжаттарға апостиль қоюды Семей қаласында алуға болады", "... неліктен біздің қалада бұл қызмет жоқ?...", " құжаттарды апостильдеуге таксиге көп уақыт жұмсадым, өкінішке орай, жергілікті жерлерде жасамайды, Астана қаласына баруға тура келеді (Степногорск қаласынан) ...", "...мен басқа қалада тұрамын, Семейден пәтер жалдап, сол жерде баспана төледім, олар сол күні жасамады, күтуге тура келеді".*

2. ХҚКО-ға жүгінген кезде қызмет алушылардың негізгі наразылығы ХҚКО-ның барлық қызметкерлері сұратылған мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа (толық емес) ие бола бермейді, қызметті алу үшін қажетті құжаттардың толық тізбесін ұсынбайды, бұл құжаттарды жеткізу қажеттілігіне әкеледі, кейбір жағдайларда ХҚКО қызметкерлерінің дерекілігін көрсетті.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осылайша, жаппай сауалнама нәтижелері бойынша қызмет алушылардың наразылығының белгілі бір дәрежесі мемлекеттік қызметті алу үшін уақытша да, қаржылық та, сондай-ақ белгілі бір жағдайларда көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің білімсіздігіне байланысты қосымша шығындардың да қажеттілігімен байланысты болды. Негізгі наразылық қызмет алушылардың келу елді мекенінде апостиль қойылған құжаттарды алу мүмкіндігінің болмауында болды.

Осыған байланысты құжаттарды апостильдеу процесін ішінара немесе толық автоматтандыру, қызмет алушыларға құжаттарды беру мен алудың балама тәсілдерін ұсыну, мысалы, почта аудармаларымен ұсыну және/немесе өңірлерге апостиль қою рәсімін орталықсыздандыру, сондай-ақ "электрондық үкімет" порталында көрсетілетін қызметті алушының жеке кабинетіне қорытынды құжатты ұсына отырып, құжаттарды цифрлық апостильдеуді пайдалану/енгізу мүмкіндігін қарастыру ұсынылады (цифрлық қолтаңба үлгісі бойынша және/немесе штрих-кодтау).

Сонымен қатар, ауызша (бейресми) және жазбаша кері байланысты қамтамасыз ету арналарының жұмысын жақсарту.

3.7 Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті мен оның аумақтық органдары архивтерінің шегінде архивтік анықтамаларды және/немесе архивтік құжаттардың көшірмелерін беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасы

Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар

Қызметті ұсыну тәсілдері: «электрондық үкімет» порталы – egov.kz, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ

Қызмет құны: тегін

Қызметті көрсету мерзімі: 8 - 10 күн

Қызметті көрсету нысаны: Электрондық (жартылай автоматтандырылған) және/немесе қағаз түрінде

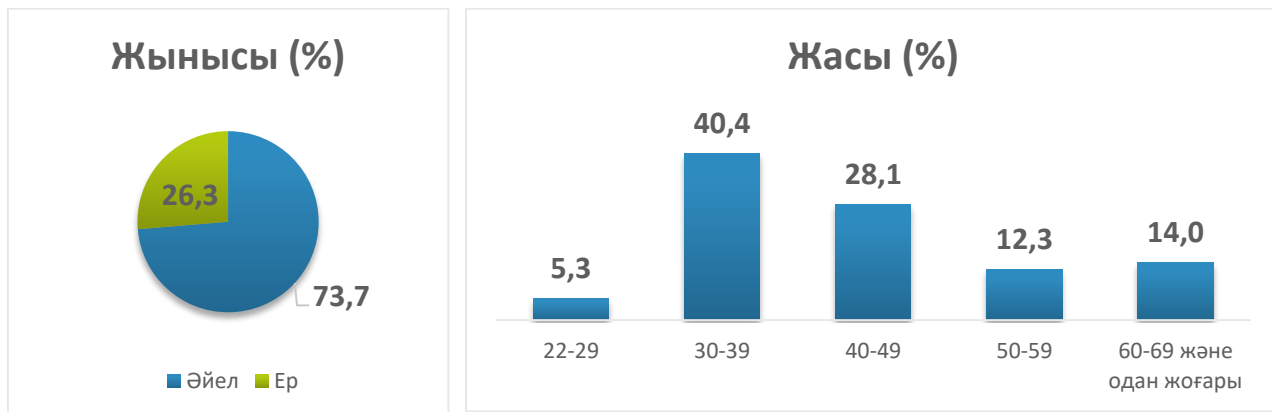
Қызметті көрсетудің нәтижесі: мұрағаттық анықтама, және/немесе мұрағаттық құжаттардың көшірмесі, қағаз түрінде

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

Әлеуметтік-демографиялық блок

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы 57 респондентті қамтыды. Оның ішінде 26,3%-ы ер және 73,7%-ы әйел. Қызмет алушылардың неғұрлым

маңызды жас топтары 30-39 жас (40,4%) және 40-49 жас (28,1%). Өтініш білдіргендердің жалпы санының көпшілігі (91,2%) жеке тұлғалар, тағы 8,8% жеке кәсіпкерлер болып табылады. Өтініш білдіргендердің негізгі бөлігі елдің резиденттері болып табылады (98,2%), ал 1,8% ҚР резиденттері емес. Өтініш білдіргендердің 100%-ның тек 1,8%-ы ғана қызметке физикалық қол жеткізуді қамтамасыз етуге мұқтаж болды (қызметке мүгедек адамдар жүгінген). Барлық қызмет алушылар мемлекеттік қызметті алу үшін ХҚКО-ға жүгінді.



Зерттеудің негізгі нәтижелері

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

Барлық қызмет берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы) **74,0%** тең және **орташа мағынасы 4,33 балл**.

Бағалау критеріі	Қағаз түрінде көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратты біледі	4,88	4,88	87,7%	87,7%
	Қызметкерлер шапшаң	4,88		87,7%	
	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді мұқият тыңдады	4,88		87,7%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҮЙСІМДІЛІК	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан	4,84	4,81	89,5%	90,1%
	Жұмыс сағаттары ыңғайлы	4,84		91,2%	
	Көлік қою үшін жеткілікті орындары бар	4,46		78,9%	
	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруде және ішінде болу кезінде қандай да бір кедергілер болмады)	4,89		93%	
	Қажетті күту алаңдары болды, ол жерлер ыңғайлы	4,91		93,0%	
	Қызмет көрсету әділ, әрі тең шарттарда жүзеге асырылды	4,91		94,7%	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, сайтта, call-орталықта)	4,96	4,94	98,2%	97,2%
	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,96		98,2%	
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	4,93		96,5%	

	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,96		98,2%	
	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	4,95		96,5%	
	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,93		96,5%	
	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берді	4,91		96,5%	
РӘСІМ	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	4,91	4,93	96,5%	97%
	Қарастыру рәсімдері оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,95		96,5%	
	Нәтижені беру рәсімі ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,93		96,5%	
МЕРЗІМДЕР	Қызметті алу үшін қажетті мерзім қолайлы	5,00	4,96	98,2%	96,5%
	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы	4,93		94,7%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы				46,5%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	3,53	3,50	47,4%	
	Мен қызмет алуға қосымша, бейресми шығындар төлеген жоқпын	3,47		45,6%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым	2,33	2,33	33,3%	33,3%
	Шағымдану бойынша қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	2,33		33,3%	
НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,26	4,26	43,9%	43,9%
	ОРТАША БАЛЛ		4,33		74,0%
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы		4,62		86,6%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,50		77,9%

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың негізгі критерийлерінің көпшілігі жоғары орташа балл мен қанағаттану деңгейіне ие болды, бұлар - "қызметкерлер", "қолжетімділік және ыңғайлылық", "ақпарат және коммуникация", "рәсім", және "мерзімдер" критерийлері. Осыған қарамастан, тағы үш критерий бойынша қызмет алушылардың төмендетілген бағалары алынды:

Қызмет берушінің **қызметкерлері**, олардың құзыреттілігі, қызмет туралы ақпаратты меңгеруі, жеделділігі мен сыпайылығы 4,88 балға және қанағаттану деңгейі 87,7%-ға бағаланды.

Қызмет беруші ғимаратының **қолжетімділігі мен орналасқан жерінің ыңғайлылығы**, жұмыс сағаттарының ыңғайлылығы, тұрақ орындарының болуы, арбамен/арбадағы адамдар үшін ғимаратқа кіру, сондай-ақ ыңғайлы күту аймақтарының болуы мүмкін болатын 5 балдан орта есеппен 4,81 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 90,1%-ға тең. Түсініктемелер мен тілектер арасында қызмет алушылар: ХҚКО жұмыс уақытын сағат 19:00-20:00-ге дейін ұлғайту қажеттігін атап өтті.

Ақпарат және коммуникация, оның ішінде қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен (порталда, онлайн-ресурста, call-орталықта) қол жеткізу мүмкіндігі, қажетті қызметкерлер мен кабинеттерді іздеу, түсінікті көрсеткіштер, қызметті алу кезеңдері бойынша қадамдық нұсқаулық, ақпарат екі тілде берілген, бланкілерді толтырудың нысандары бар болуы мен түсініктілігі 4,94 балл және қанағаттану деңгейі 97,2% бағаланды.

Мемлекеттік қызметті көрсету **рәсімі**, оның ішінде құжаттарды жинау және тапсыру процесі, қарау рәсімінің ашықтығы, құжаттарды беру рәсімінің ыңғайлылығы орта есеппен 5 балдан 4,93 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 97%-ға тең.

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімдері** және қызмет көрсету орнында күту уақыты 4,96 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 96,5%-ға тең. Түсініктемелерде қызмет алушылар қызметтің нәтижесі белгіленген мерзімнен бұрын көрсетілгенін жиі атап өтті.

Қызметті алу **шығындары** 3,5 балға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 46,5% құрады. Қызмет тегін ұсынылғанына қарамастан, қызмет алушылар ілеспе қосымша шығындар бар екенін атап өтті, осыған байланысты осы критерий бойынша төмендетілген бағалар байқалады.

Шағымдану мерзімін бағалауды және шағымдану нәтижесін **білдіретін кері байланыс** 2,33 орташа балға және қанағаттану деңгейі 33,3%-ға бағаланды. Қалған жағдайларда (66,7%) шағыммен жүгінген қызмет алушылар шағымдану рәсімі мен нәтижесіне қанағаттанбады.

Мемлекеттік қызметті көрсету **нәтижесі** (алынған құжат), оның ішінде жарамдылығы мен толықтығы 4,26 орташа балға және қанағаттану деңгейі 43,9%-ға бағаланды.

Сонымен қатар, қызмет алушылар портал жұмысының жиі бұзылатынын атап өтті.

Сондай-ақ, әдістемеге сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік салаларына байланысты бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы (4,62 балл және қанағаттану деңгейі 86,6%), **уәкілетті мемлекеттік органға** қарағанда (4,50 балл және қанағаттану деңгейі 77,9%) жоғары балл алды.

Қорытындылар мен ұсыныстар

«электрондық үкімет» порталы:

1. Пайдаланушының жүктемесін ескере отырып, «электрондық үкімет» порталы жұмысының техникалық сипаттамаларын жақсарту;

Мемлекеттік орган:

2. Кері байланыс тетіктерін – шағым беру рәсімін және шағымдану нәтижелерін жетілдіру;

3. Ауызша (бейресми) және жазбаша кері байланысты қамтамасыз ету арналарының жұмысын жақсарту;

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы:

4. Қызмет алушылар үшін мемлекеттік қызметтердің қолжетімділігін арттыру үшін ХҚКО жұмыс уақытын ұлғайту жағына өзгерту мүмкіндігін қарастыру, немесе ХҚКО кезекшілер жұмысын ұйымдастыру.

3.8 Геодезиялық және картографиялық қызмет субъектілеріне жоспарланып отырған жұмыс учаскелерінде жергілікті жерлердің геодезиялық және картографиялық жағынан зерделенгендігі туралы тиісті мәліметтер беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік орган: ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігі

Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар

Қызметті ұсыну тәсілдері: ЦДИАӨМ Геодезия және картография комитеті, «электрондық үкімет» порталы

Қызмет құны: саланың уәкілетті мемлекеттік органы көрсетілетін қызметтердің құнын мәліметтердің ауқымы мен материалына қарай 564 теңгеден және одан жоғары етіп белгілейді (nkgf.kz сайтының мәліметі бойынша)

Қызметті көрсету мерзімі: 19 жұмыс күні

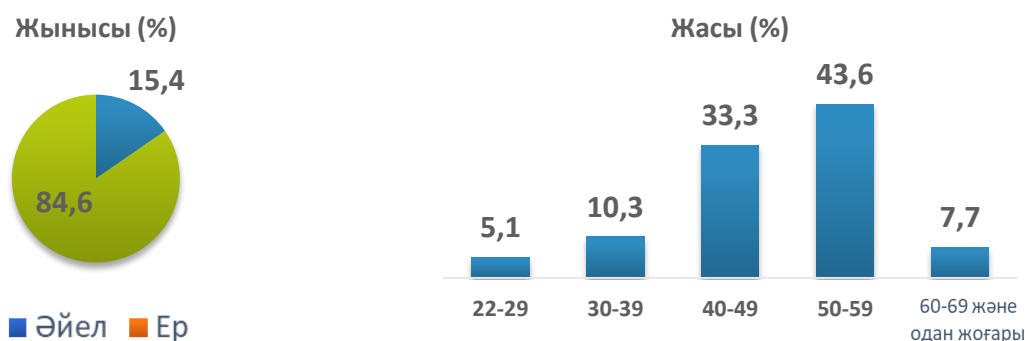
Қызметті көрсету нысаны: қағаз түрінде, электрондық (толық автоматтандырылған)

Қызметті көрсетудің нәтижесі: аумақтың геодезиялық және картографиялық зерттеу туралы мәліметтер немесе дәлелді бас тарту

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

Әлеуметтік-демографиялық блок

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы 39 респондентті қамтыды. Оның ішінде 84,6%-ы ер және 15,4%-ы әйел. Қызмет алушылардың неғұрлым маңызды жас топтары 40-49 жас (33,3%) және 50-59 жас (43,6%). Өтініш білдіргендердің жалпы санының 100%-ы ҚР заңды тұлғалары мен резиденттері болып табылады. Өтініш білдіргендердің 100%-ның 2,6%-ы үшін қызметке коммуникациялық қол жетімділікті арттыру қажет болды (қызметке шет тілінен, Брайль тілінен немесе сурдоаудармашыдан аудармашы қажет адамдар жүгінді). Барлық қызмет алушылар мемлекеттік қызметті алу үшін уәкілетті мемлекеттік органға жүгінді.



Зерттеудің негізгі нәтижелері

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

Барлық қызмет берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы) - **85,4% және бағалаудың орташа мәні 4,87 балл.**

Бағалау критеріі	Қағаз түрінде көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл		Қанағаттану деңгейі	
		Балл	Деңгейі	Балл	Деңгейі
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратты біледі	4,81	4,81	79,5%	79,5%
	Қызметкерлер шапшаң	4,81		79,5%	
	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді мұқият тыңдады	4,81		79,5%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҮЙІҒАЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты үйіғайлы жерде орналасқан	4,95	4,95	94,9%	95,7%
	Жұмыс сағаттары үйіғайлы	4,95		94,9%	
	Көлік қою үшiн жеткілікті орындары бар	4,95		94,9%	
	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруде және ішiнде болу кезінде қандай да бір кедергілер болмады)	4,95		94,9%	
	Қажетті күту алаңдары болды, ол жерлер үйіғайлы	4,95		97,4%	
	Қызмет көрсету әділ, әрi тең шарттарда жүзеге асырылды	4,95		97,4%	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, сайтта, call-орталықта)	4,95	4,94	94,9%	94,9%
	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,95		94,9%	
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	4,95		94,9%	
	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,95		94,9%	
	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшiн)	4,95		94,9%	
	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,95		94,9%	
	Қызметті алу үшiн қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берді	4,92		94,9%	
РӘСІМ	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	4,92	4,90	92,3%	90,6%
	Қарастыру рәсімдері оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,89		89,7%	
	Нәтижені беру рәсімі үйіғайлы, қарапайым және түсінікті	4,89		89,7%	
МЕРЗІМДЕР	Қызметті алу үшiн қажетті мерзім қолайлы	4,74	4,74	74,4%	74,4%
	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы	4,74		74,4%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы	4,87	4,86	87,2%	83,4%
	Төлем түрі түсінікті және үйіғайлы болды	4,87		87,2%	
	Қызметті алу үшiн қосымша шығын төлемедім	4,89		84,6%	
	Мен қызмет алуға қосымша, бейресми шығындар төлеген жоқпын	4,80		74,4%	
НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,88	4,88	79,5%	79,5%
	Среднее значение		4,87		85,4%
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы		4,90		90,8%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,88		85,8%

Қызмет берушінің **қызметкерлері**, олардың құзыреттілігі, қызмет туралы ақпаратты меңгеруі, шапшаңдығы мен сыпайылығы 4,81 балға және қанағаттану деңгейі – 79,5% бағаланды.

Қызмет беруші ғимаратының **қолжетімділігі** мен орналасқан жерінің ыңғайлылығы, жұмыс сағаттарының ыңғайлылығы, тұрақ орындарының болуы, арбамен адамдар үшін ғимаратқа кіру, сондай-ақ ыңғайлы күту аймақтарының болуы мүмкін болатын 5 балдан орта есеппен 4,95 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 95,7%-ға тең.

Ақпарат және коммуникация, оның ішінде қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен (порталда, онлайн-ресурста, call-орталықта) қол жеткізу мүмкіндігі, қажетті қызметкерлер мен кабинеттерді іздеу, түсінікті көрсеткіштер, қызметті алу кезеңдері бойынша қадамдық нұсқаулық, ақпарат екі тілде берілген, бланкілерді толтырудың нысандары бар болуы мен түсінігі 4,94 балл және қанағаттану деңгейі 94,9%-ға бағаланды.

Мемлекеттік қызметті **көрсету рәсімі**, оның ішінде құжаттарды жинау және тапсыру процесі, қарау рәсімінің ашықтығы, құжаттарды беру рәсімінің ыңғайлылығы орта есеппен 5 балдан 4,90 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 90,6%-ға тең. Тілектер арасында қызмет алушылар құжаттарды жинау рәсімін оларды оңтайландыру және қысқарту жағына қарай қайта қарау қажеттігін атап өтті.

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімдері** және қызмет көрсету орнында күту уақыты 4,74 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 74,4%-ға тең. Қызмет алушылардың көпшілігі мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдерін, оның ішінде құжаттарды қарау мерзімдерін қысқарту қажеттілігін атап өтті.

Қызметті алу **шығындары** 4,86 балға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 83,4% құрайды.

Мемлекеттік қызметті көрсету **нәтижесі** (алынған құжат), оның ішінде жарамдылығы мен толықтығы орташа балға 4,88 және қанағаттану деңгейі 79,5%-ға бағаланды.

Сондай-ақ, әдістемеге сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік салаларына байланысты бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік органға қарағанда - 4,88 балл және қанағаттану деңгейі 85,8% **«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы** жоғары балл алды – 4,90 және қанағаттану деңгейі 90,8%.

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

Мемлекеттік қызмет көрсетуге жауапты мамандармен жүргізілген терең сұхбатқа сәйкес, қызмет көрсету мерзімдері бұзылған келесі себептер, сондай-ақ мемлекеттік қызмет көрсету рәсіміне қанағаттанбау алынды:

- Мемлекеттік қызметтерді көрсету мерзімдерінің ұлғаюы жекелеген жағдайларда қызмет алушылардың өтінімді дұрыс толтырмауына байланысты

(қате өтінімдердің көпшілігі «электрондық үкімет» порталынан келіп түседі), бұл өтінімді жауап хатпен қайтару қажеттілігіне алып келеді, бұл қызмет көрсету мерзімін арттырады, сондай-ақ өтінімдерді өңдеу жөніндегі қызметкерлерге жүктемені арттырады;

- қызмет шоты қойылған кезде, кейбір жағдайларда шот төленбейді, бұл мемлекеттік қызмет көрсету процесін кешіктіреді;

- ақпаратты жедел өңдеу және беру үшін мамандардың жетіспеушілігі байқалады (сұраққа жауап);

Қорытындылар мен ұсыныстар

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

Мемлекеттік орган:

1. Құжаттар топтамасын жинау және тапсыру рәсімін оңтайландыру мүмкіндігін, Мемлекеттік қызмет нәтижесін қарастыру мерзімдері мен ұсыну мерзімдерін қарастыру;
2. Өтінім беру рәсімін жетілдіру, «электрондық үкімет» порталы арқылы сұраныстарды стандарттау;
3. Мемлекеттік қызметті алуға өтінімді толтыру процесінде кеңеслер беру мүмкіндігін арттыру;
4. «Электрондық үкімет» порталында мемлекеттік тізілімге ("толық автоматтандырылған қызмет"-тен "ішінара автоматтандырылған қызметке") сәйкес мемлекеттік көрсетілетін қызметтің сипаттамасына өзгерістер енгізілсін.

3.9 Қазақстан Республикасына қайтып оралуға арналған куәлікті ресімдеу

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік орган: ҚР Сыртқы істер министірлігі

Қызмет алушылар: жеке тұлғалар

Қызметті ұсыну тәсілдері: Шет елдердегі мекемелер

Қызмет құны: консулдық алым ставка мөлшері бойынша ақылы негізде көрсетіледі.

Қызметті көрсету мерзімі: 2 - 10 жұмыс күні ішінде

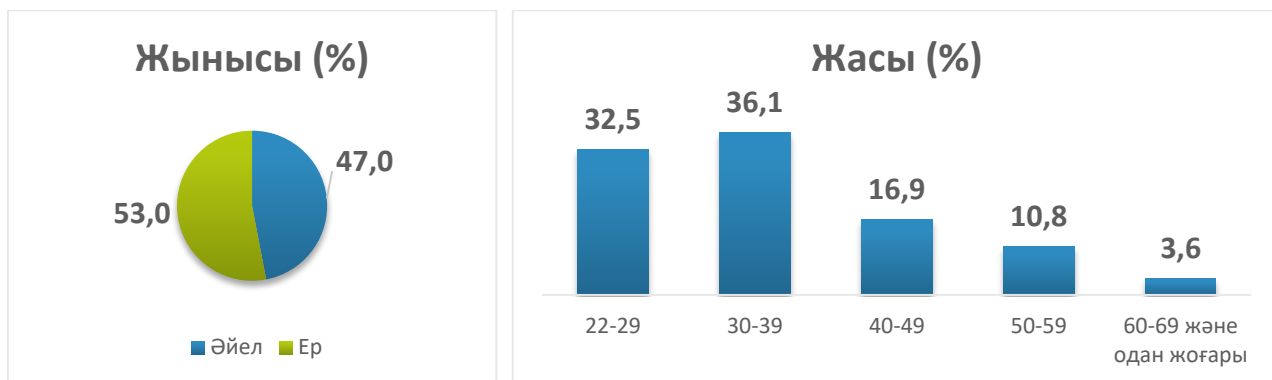
Қызметті көрсету нысаны: қағаз түрінде

Қызметті көрсетудің нәтижесі: қайтып оралуға арналған куәлік немесе дәлелді бас тарту

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

Әлеуметтік-демографиялық блок

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы 83 респондентті қамтыды. Оның ішінде 53%-ы ер және 47%-ы әйел. Қызмет алушылардың неғұрлым маңызды жас топтары 22-29 жас (32,5%) және 30-39 жас (36,1%). Өтініш білдіргендердің жалпы санының 100%-ы ҚР жеке тұлғалары мен резиденттері болып табылады. Қызмет алушылардың 100%-ның ешқайсысына қызметке физикалық қолжетімділікті қамтамасыз ету қажет болмады (мүгедектігі бар адамдар қызметке жүгінбеді). Барлық қызмет алушылар мемлекеттік қызметті алу үшін елдің шетелдегі консулдықтарға жүгінді.



Зерттеудің негізгі нәтижелері

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

Барлық қызмет берушілердің (мемлекеттік органдар/шет елдердегі мекемелер) қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі – **92,9% және орташа мағынасы 4,86 балл.**

Бағалау критерии	Қағаз түрінде көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратты біледі	4,81	4,81	92,8%	92,8%
	Қызметкерлер шапшаң	4,81		92,8%	
	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді мұқият тыңдады	4,81		92,8%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҮЙСІМДІЛІК	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан	4,78	4,83	90,4%	92,4%
	Жұмыс сағаттары ыңғайлы	4,77		88,0%	
	Көлік қою үшін жеткілікті орындары бар	4,86		94,0%	
	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруде және ішінде болу кезінде қандай да бір кедергілер болмады)	4,90		96,4%	
	Қажетті күту алаңдары болды, ол жерлер ыңғайлы	4,81		92,8%	
	Қызмет көрсету әділ, әрі тең шарттарда жүзеге асырылды	4,83		92,8%	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, сайтта, call-орталықта)	4,89	4,91	96,4%	96,9%
	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,90		96,4%	
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	4,90		96,4%	
	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,89		96,4%	

	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	5,00		100,0%	
	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,89		96,4%	
	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берді	4,89		96,4%	
РӘСІМ	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	4,90	4,90	96,4%	96,4%
	Қарастыру рәсімдері оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,90		96,4%	
	Нәтижені беру рәсімі ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,90		96,4%	
МЕРЗІМДЕР	Қызметті алу үшін қажетті мерзім қолайлы	4,80	4,80	90,4%	90,4%
	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы	4,80		90,4%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы	4,75	4,85	72,3%	84,7%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды	5,00		96,4%	
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	4,66		74,7%	
	Мен қызмет алуға қосымша, бейресми шығындар төлеген жоқпын	4,99		95,2%	
НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,90	4,90	96,4%	96,4%
	ОРТАША БАЛЛ		4,86		92,9%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,86		90,5%
	Шетелдік мекемелер		4,86		84,9%

Барлық бағаланған 8 критерий қызмет алушылардың қанағаттану деңгейін орташа балдан алды 4,80 төмен емес және қанағаттану деңгейінің 85%.

Толығырақ:

Қызмет берушінің **қызметкерлері**, олардың құзыреттілігі, қызмет туралы ақпаратты меңгеруі, шапшаңдығы мен сыпайылығы 4,81 балға және қанағаттану деңгейі – 92,8%-ға бағаланды. Қызмет алушылар көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің кеңестерінің жоғары деңгейін атап өтеді.

Қызмет беруші ғимаратының **қолжетімділігі мен орналасқан жерінің ыңғайлылығы**, жұмыс сағаттарының ыңғайлылығы, тұрақ орындарының болуы, арбамен/арбадағы адамдар үшін ғимаратқа кіру, сондай-ақ ыңғайлы күту аймақтарының болуы мүмкін болатын 5 балдан орта есеппен 4,83 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 92,4%-ға тең.

Ақпарат және коммуникация, оның ішінде қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен (порталда, онлайн-ресурста, call-орталықта) қол жеткізу мүмкіндігі, қажетті қызметкерлер мен кабинеттерді іздеу, түсінікті көрсеткіштер, қызметті алу кезеңдері бойынша қадамдық нұсқаулық, ақпарат екі тілде берілген, бланкілерді толтырудың нысандары бар болуы мен түсініктілігі бағаланды 4,91 балл және қанағаттану деңгейі 96,9%.

Мемлекеттік қызметті көрсету **рәсімі**, оның ішінде құжаттарды жинау және тапсыру процесі, қарау рәсімінің ашықтығы, құжаттарды беру рәсімінің ыңғайлылығы орта есеппен 5 балдан 4,90 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 96,4%-ға тең.

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімдері** және қызмет көрсету орнында күту уақыты 4,80 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 90,4%-ға тең.

Қызметті алу **шығындары** 4,85 балға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 84,7% құрайды. Төменде қызмет алушылар қызметті алу кезінде қосымша шығындарды бағалады (4,66 орташа балл және 74,7% қанағаттану деңгейі).

Мемлекеттік қызметті көрсету **нәтижесі** (алынған құжат), оның ішінде жарамдылығы мен толықтығы орташа балға 4,90 және 96,4% қанағаттану деңгейіне бағаланды. Айта кету керек, сұралған қызмет алушылар мемлекеттік қызмет көрсету сапасына шағымданбаған.

Сондай-ақ, әдістемеге сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік салаларына байланысты бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган Шетелдегі мекемелерге (84,9%) қарағанда қанағаттанудың жоғары деңгейіне (90,5%) ие болды, бірақ бұл ретте екі көрсетілетін қызметті беруші де қанағаттанудың орташа балын – 4,86 алды.

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

Қызмет алушылармен жүргізілген терең сұхбат нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметті алу кезінде елеулі қиындықтар анықталған жоқ. Кейбір жағдайларда шетелдік мекемелердің белгілі бір жұмыс күндерін/сағаттарын күтуге тура келді, олар әр елдің ресми ұйымдарының жұмыс тәртібіне сәйкес келеді.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осылайша, осы қызметті көрсету сапасын сауалнамаға қатысқан қызмет алушылар жоғары бағалады, бұл көрсетілетін қызметті беруші тарапынан оны ұсыну сапасының қазіргі жоғары деңгейін қолдау қажеттігін болжайды.

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы:

1. Шетелдік мекемелердің жұмыс уақытын ұлғайту жағына өзгерту мүмкіндігін қарастыру, шетелдік мекемелердің кезекші жұмыс күндерінің/сағаттарының жұмысын ұйымдастыру немесе қызмет алушылар үшін мемлекеттік қызметтің қолжетімділігін арттыру үшін, шұғыл жағдайлар үшін жедел желіні (мессенджерлер арқылы және т.б.) ұйымдастыру.

3.10 Әскерге шақырылғандарға шақыру учаскелеріне тіркеу туралы куәліктер және куәліктердің телнұсқаларын беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік орган: ҚР Қорғаныс министрлігі

Қызмет алушылар: жеке тұлғалар

Қызметті ұсыну тәсілдері: «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы

Қызмет құны: тегін

Қызметті көрсету мерзімі: 5 жұмыс күн ішінде

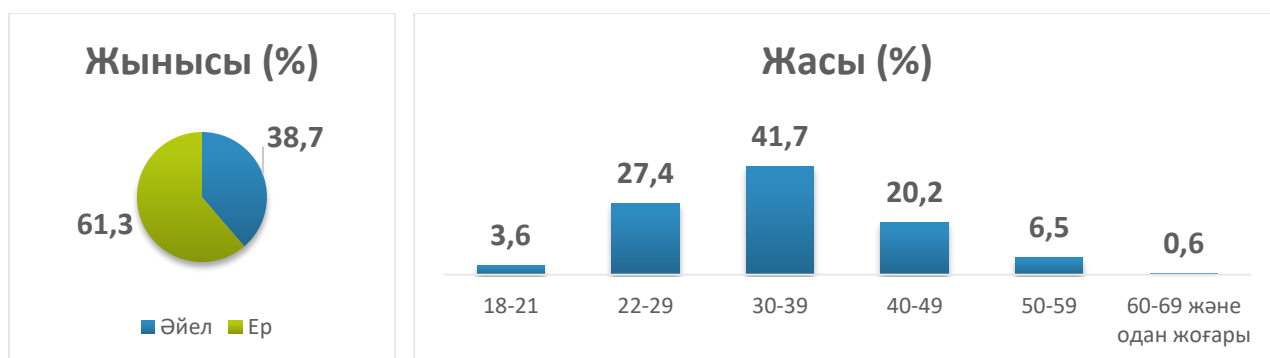
Қызметті көрсету нысаны: Электрондық (ішінара автоматтандырылған) және/немесе қағаз түрінде

Қызметті көрсетудің нәтижесі: шақыру учаскелеріне тіркеу туралы куәлік немесе дәлелді бас тарту

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

Әлеуметтік-демографиялық блок

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы 168 респондентті қамтыды. Оның 61,3%-ы ер және 38,7%-ы әйел. Қызмет алушылардың неғұрлым маңызды жас топтары-22-29 жас (27,4%) және 30-39 жас (41,7%). Өтініш білдіргендердің жалпы санының 100%-ы ҚР жеке тұлғалары мен резиденттері болып табылады. Мемлекеттік қызметке жүгінгендердің 93,5%-ы қызметке қосымша қолжетімділікті қажет етпеді, 4,2% - жеке қолжетімділік (мүгедектігі бар адамдар) қажеттіліктеріне жүгінді, ал тағы 2,4% - коммуникацияны қамтамасыз ету қажеттіліктеріне жүгінді (шет тілінен аудармашы, сурдоаудармашы немесе Брайль тілін білу). Қызмет алушылардың көпшілігі (93,5%) қызмет алу үшін ХҚКО-ға және тағы 6,5% уәкілетті мемлекеттік органға жүгінді.



Зерттеудің негізгі нәтижелері

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

Барлық қызмет берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға

арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы) **78,1%** тең және **орташа мағынасы 4,67 балл**.

Бағалау критеріі	Қағаз түрінде көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратты біледі	4,87	4,85	89,9%	88,3%
	Қызметкерлер шапшаң	4,84		86,3%	
	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді мұқият тыңдады	4,84		88,7%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҮЙҒАЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан	4,88	4,86	89,9%	88,6%
	Жұмыс сағаттары ыңғайлы	4,88		88,7%	
	Көлік қою үшін жеткілікті орындары бар	4,79		86,9%	
	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруде және ішінде болу кезінде қандай да бір кедергілер болмады)	4,88		89,9%	
	Қажетті күту алаңдары болды, ол жерлер ыңғайлы	4,86		88,1%	
	Қызмет көрсету әділ, әрі тең шарттарда жүзеге асырылды	4,88		88,1%	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, сайтта, call-орталықта)	4,89	4,89	89,9%	90,1%
	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,87		89,3%	
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	4,90		91,7%	
	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,90		89,3%	
	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	4,89		89,3%	
	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,89		90,5%	
	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берді	4,87		90,5%	
РӘСІМ	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	4,88	4,89	89,9%	90,3%
	Қарастыру рәсімдері оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,88		89,3%	
	Нәтижені беру рәсімі ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,90		91,7%	
МЕРЗІМДЕР	Қызметті алу үшін қажетті мерзім қолайлы	4,95	4,93	88,7%	88,4%
	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы	4,91		88,1%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		4,46		60,7%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	4,40		58,9%	
	Мен қызмет алуға қосымша, бейресми шығындар төлеген жоқпын	4,52		62,5%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым	3,82	3,88	52,9%	58,8%
	Шағымдану бойынша қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	3,94		64,7%	
НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,60	4,60	59,5%	59,5%
	ОРТАША БАЛЛ		4,67		78,1%
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы		4,77		86,0%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,75		78,7%

Қызмет берушінің **қызметкерлері**, олардың құзыреттілігі, қызмет туралы ақпаратты меңгеруі, жеделділігі мен сыпайылығы 4,85 балға және қанағаттану деңгейі 88,3%-ға бағаланды.

Қызмет беруші ғимаратының **қолжетімділігі мен орналасқан жерінің ыңғайлылығы**, жұмыс сағаттарының ыңғайлылығы, тұрақ орындарының болуы, арбамен/арбадағы адамдар үшін ғимаратқа кіру, сондай-ақ ыңғайлы күту аймақтарының болуы мүмкін болатын 5 балдан орта есеппен 4,86 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 88,6%-ға тең.

Ақпарат және коммуникация, оның ішінде қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен (порталда, онлайн-ресурста, call-орталықта) қол жеткізу мүмкіндігі, қажетті қызметкерлер мен кабинеттерді іздеу, түсінікті көрсеткіштер, қызметті алу кезеңдері бойынша қадамдық нұсқаулық, ақпарат екі тілде берілген, бланкілерді толтырудың нысандары бар болуы мен түсініктілігі бағаланды 4,89 балл және қанағаттану деңгейі 90,1%.

Мемлекеттік қызметті көрсету **рәсімі**, оның ішінде құжаттарды жинау және тапсыру процесі, қарау рәсімінің ашықтығы, құжаттарды беру рәсімінің ыңғайлылығы орта есеппен 5 баллдан 4,89 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 90,3%-ға тең.

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімдері** және қызмет көрсету орнында күту уақыты 4,93 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 88,4%-ға тең.

Қызметті алу **шығындары** 4,46 балға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 60,7% құрайды. Қызмет тегін ұсынылғанына қарамастан, мемлекеттік қызметті алу процесінде қосымша шығындар үшін төмендетілген балдар байқалады (4,40 орташа балл және 58,9% қанағаттану деңгейі).

Шағымдану мерзімін бағалауды және шағымдану нәтижесін білдіретін **кері байланыс** орташа балға 3,38 және қанағаттану деңгейіне 33,3% бағаланды.

Мемлекеттік қызметті көрсету **нәтижесі** (алынған құжат), оның ішінде жарамдылығы мен толықтығы орташа балға 4,60 және 59,5% қанағаттану деңгейіне бағаланды.

Бұл ретте қызмет алушылардың 58,9%-ы кеңес алу үшін Бірыңғай байланыс орталығына жүгінді, оның ішінде 73,6%-ы тез қоңырау шалғанын және тағы 74,5%-ы кеңестің толықтығын бағалады. Сонымен қатар, 13,6% қызмет туралы толық ақпарат алмағанын және кеңес алу үшін ХҚКО-ға қызметкерге жүгінуге тура келгенін атап өтті.

Сондай-ақ, әдістемеге сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік салаларына байланысты бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік органға қарағанда - 4,75 балл және қанағаттану деңгейі 78,7%, **«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы** жоғары балл алды – 4,77 және қанағаттану деңгейі 86,0%.

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

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

- Қызметті EGOV mobile қосымшасы арқылы алған кезде қызмет алушыларда авторизациялау қиындықтары туындады, оның ішінде код келмейді ("смс-кодты бірнеше рет сұратуға тура келеді");

- EGOV mobile қосымшасының қатып қалуы, беттер бірден жүктелмейді немесе қажетті құжат шықпайды/жүктелмейді және қосымшаны қайта жүктеп, қайта кіруге тура келеді;

- Нашар интернет байланысы eGov mobile қосымшасында пайдаланушының тәжірибесін едәуір нашарлатады.

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

Қорытындылар мен ұсыныстар

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы, Бірыңғай байланыс орталығы 1414:

1. Бірыңғай байланыс орталығының 1414 телефоны бойынша кеңестердің сапасын арттыру, осылайша ХҚКО қызметкерлеріне қосымша кеңес беру және қызмет алу үшін ХҚКО-ға бару санын азайту бойынша жүктемені азайту;

2. Ауызша (бейресми) және жазбаша кері байланысты қамтамасыз ету арналарының жұмысын жақсарту;

«электрондық үкімет» порталы, EGOV Mobile қосымшасы:

3. EGOV mobile қосымшасының және «электрондық үкімет» порталының техникалық сипаттамаларын пайдаланушының жүктемесін ескере отырып жақсарту.

3.11 Мерзімді баспасөз басылымдарын, ақпараттық агенттіктерді және желілік басылымдарды есепке қою немесе қайта есепке алу Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік орган: ҚР Ақпарат және қоғамдық даму министрлігі

Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар

Қызметті ұсыну тәсілдері: «электрондық үкімет» порталы egov.kz, «электрондық лицензиялау» порталы elicense.kz

Қызмет құны: 1,6 - 5 АЕК, Қайта есепке қою тегін жүзеге асырылады.

Қызметті көрсету мерзімі: 10 жұмыс күні ішінде

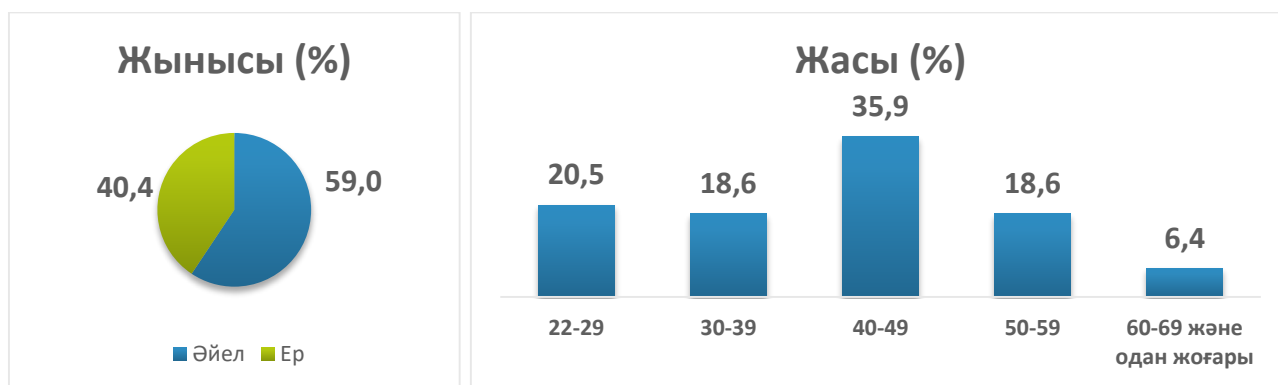
Қызметті көрсету нысаны: электрондық (толық автоматтандырылған)

Қызметті көрсетудің нәтижесі: тіркеу, қайта тіркеу туралы куәлік немесе дәлелді бас тарту

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

Әлеуметтік-демографиялық блок

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы 156 респондентті қамтыды. Оның 40,4%-ы ер және 59%-ы әйел. Қызмет алушылардың неғұрлым маңызды жас топтары 22-29 жас (20,5%) және 40-49 жас (35,9%). Өтініш білдіргендердің жалпы санының 80%-ы заңды тұлғалар, 1,9%-ы жеке кәсіпкерлер және 17,3%-ы жеке тұлғалар болып табылады. Сонымен қатар, 100% ҚР резиденттері болып табылады. Қызмет алушылардың 100%-ның ешқайсысына қызметке физикалық қолжетімділікті қамтамасыз ету қажет болмады (мүгедектігі бар адамдар қызметке жүгінбеді). Қызмет алушылардың көпшілігі (95,5%) қызмет алу үшін электрондық үкімет немесе электрондық лицензиялау порталына, ал тағы 4,5% ХҚКО-ға өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына жүгінді.



Зерттеудің негізгі нәтижелері

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

Барлық қызмет берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «электрондық үкімет» порталы) **65,8%** тең және **орташа мағынасы 4,38 балл**.

Бағалау критерийі	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі		
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН БЫҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелу оңайлығын бағалау	4,90	4,87	92,9%	91,6%
	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,90		92,9%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,90		92,9%	
	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырғандығын бағалаңыз	4,78		87,8%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда) қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,83	4,83	86,5%	86,9%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,79		84,6%	

	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,82		87,2%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,88		89,1%	
	Порталды пайдалану жөніндегі Нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,82		87,2%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанцияларға, кабинеттерге бару)	4,94	4,87	93,6%	89,4%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,86		89,7%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,78		83,3%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,90		91,0%	
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,92	4,92	89,1%	89,1%
ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	Виртуалды ассистентті пайдалану ыңғайлылығы	3,70	3,70	35,7%	35,7%
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	3,70		35,7%	
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	3,70		35,7%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы	4,91	4,90	62,2%	68,5%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды	4,79		60,3%	
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	5,00		69,2%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	4,89		82,1%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым	2,77	2,77	23,1%	23,1%
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым	2,77		23,1%	
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,16	4,16	42,3%	42,3%
	ОРТАША БАЛЛ		4,38		65,8%
	«Электронды үкімет» порталы		4,39		69,9%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,82		77,4%

«Электрондық үкімет» порталында тіркеудің, авторизацияланудың қолжетімділігі мен ыңғайлылығы, сондай-ақ қызмет алушылар ЭЦҚ кілттің пайдалануын жоғары бағалады-4,87 балл және қанағаттану деңгейі 91,6%.

Порталда берілген ақпарат мүмкін болатын 5 балдан 4,83 балға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 86,9% құрады. Қызмет алушылардың тілектері мен ұсыныстарының арасында қажеттілік айтылды.

Мемлекеттік қызмет көрсету рәсімі 4,87 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 89,4%-ға тең. Бұл ретте қызметті алу кезінде қызмет алушылар үшін ең үлкен қиындықтар құжаттарды порталға жүктеу процесінде туындады.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі 4,92 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 89,1% құрады, бұл көп жағдайда қызмет толық көлемде көрсетілгенін көрсетеді. Қызмет көрсету мерзімі бойынша қосымша тілектер мен шағымдар түскен жоқ.

Сонымен қатар, **виртуалды ассистенттің** жұмысы 3,70 балға және қанағаттану деңгейі 35,7%-ға бағаланғанын атап өткен жөн. Сонымен қатар, қызмет алушылар кейбір жағдайларда өз сұрауына толық жауап алмағанын атап өтті.

Мемлекеттік қызметті алу **шығындары** да жоғары орташа балл алды – 4,90 және қанағаттану деңгейі 68,5%. Бұл ретте қызмет алушылардың тілектері арасында қызмет үшін төлем әдісін жақсарту бойынша ұсыныс енгізілді (онлайн төлеу мүмкіндігі).

Ең төменгі балды **«кері байланыс»** критерийі алды орташа балл 2,77, қанағаттану деңгейі 23,1%. Сонымен, олардың шағымданғандарының көпшілігі шағымдану нәтижесіне қанағаттанбады.

Сонымен қатар, респонденттердің абсолютті көпшілігі қызметті алу **нәтижесін** 4,16 балға бағалады және қанағаттану деңгейі 42,3%-ға тең, бұл жоғары көрсеткіш.

Сондай-ақ, әдістемеге сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік салаларына байланысты бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

«Электрондық үкімет» порталына (4,39 балл және 69,9% қанағаттану деңгейі) қарағанда, **уәкілетті мемлекеттік орган** 4,82 балл және 77,4% қанағаттану деңгейінен жоғары балл алды.

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

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

- Қызмет алушы қызметті алу кезеңінде (2022 жылғы қыркүйек) порталдағы базалармен жұмыстар жүргізілуіне және сол кезеңнен бастап қызмет онлайн режимінде қолжетімсіз болуына байланысты қызметті өз бетінше онлайн ала алмады: *«Негізгі себеп ретінде бізге Ақпарат және қоғамдық даму министрлігі базада бір жұмыс жүріп жатқандығын немесе бір өзгеріс болғанын айтты. Бұл 2022 жылы қыркүйек айында болған жағдай. Содан бері тіркей алмай отырмыз бір сайтымызды»;*

- Кейбір көрсетілетін қызметті алушының желіде қызмет алу үшін компьютерлік дағдылары жеткіліксіздігінің күрделілігіне тап болады, осыған байланысты ХҚКО-дан өзіне-өзі қызмет көрсету аймақтарына көмек сұрауға тура келеді. Қызмет алушылардың негізгі шағымдары өзіне өзі қызмет көрсету аймақтарында ХҚКО-да қызметкерлерге кеңес берудің төмен деңгейіне бағытталған;

- Қызмет алушы порталдың орыс тіліндегі нұсқаулығы анық және түсінікті екенін, ал қазақ тіліне аудару кезінде қиындықтар, дәлсіздіктер туындайтынын атап өтеді: *«Барлығын тез-тез және бір-бір батырмамен дайындау керек. Содан кейін, орыс тіліндегі нұсқасы анық әрі түсінікті, ал қазақ тіліндегі аудармаларында проблемалар бар. Яғни, түсініксіз кездесетін сөздер бар.»*

Соларды жалпы халықтық тілдегі сөзге келтіріп аудару керек. Сол кезде оңай болады».

Сондай-ақ, қосымша тілектер арасында қызмет алушылар "бір рет басу арқылы" онлайн өтінім беру рәсімін жеңілдету мүмкіндігін қарастыруды атап өтті: *«оңай, тез-тез, бір-бір батырмамен істейтіндей жұмыс болу керек».*

Сонымен қатар, қызмет алушы үйден шықпай-ақ онлайн режимінде қызметті алудың біржақты ыңғайлылығын атап өтеді, бұл офлайн қызметті алумен салыстырғанда уақытты айтарлықтай үнемдейді: *«Енді, күшті жақтары үйден шықпай онлайн кез келген құжатты аласың. Ал, офлайн болса, бір апта жүресің ғой. Ал, әлсіз тұсы ретінде кейбір құжаттарды табу орналасқан беттер жағынан табу қиындық туындауы мүмкін. Немесе, іздеу сол жағынан уақыт алуы мүмкін. Сол жағы ғана.»*

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осылайша, көрсетілетін қызметті алушының алдында тұрған негізгі проблемалар порталдағы жұмыстың техникалық күрделілігі, атап айтқанда портал жұмысының іркілісі, құжаттаманы жүктеудің күрделілігі, сондай-ақ қызметке ақы төлеудің неғұрлым ыңғайлы тәсілінің қажеттілігі болып табылады.

«Электронды үкімет»/ «электронды лицензиялау» порталы:

1. Пайдаланушының жүктемесін ескере отырып, «электрондық үкімет» порталы жұмысының техникалық сипаттамаларын жақсарту;
2. Порталда жұмыс істеуде туындаған техникалық және өзге де проблемаларын шешу үшін кері байланыс құралдары бойынша кеңес сапасын арттыру: виртуалды ассистент, Бірыңғай байланыс орталығы 1414;
3. Шағымдану рәсімі бойынша неғұрлым тиімді кері байланысты қамтамасыз ету, ауызша (бейресми) және жазбаша кері байланысты қамтамасыз ету арналарының жұмысын жақсарту.

3.12 Карантинге жатқызылған өнімді Қазақстан Республикасынан тыс жерлерге әкетуге фитосанитариялық сертификат беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік орган: ҚР Ауыл шаруашылығы министрлігі

Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар

Қызметті ұсыну тәсілдері: «электрондық үкімет» порталы - egov.kz, «электрондық лицензиялау» порталы elicense.kz, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, АШМ Агроөнеркәсіптік кешендегі мемлекеттік инспекция комитетінің аумақтық инспекциялары

Қызмет құны: тегін

Қызметті көрсету мерзімі: 3 жұмыс күні

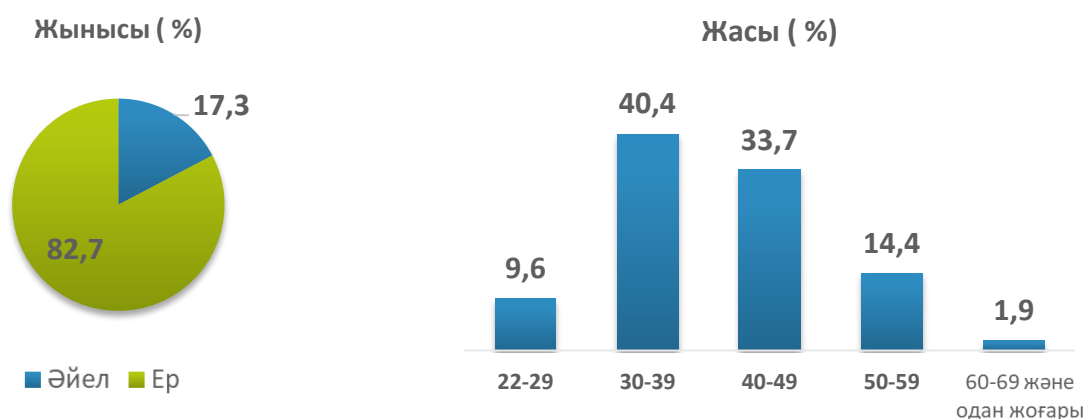
Қызметті көрсету нысаны: электрондық және қағаз түрінде

Қызметті көрсетудің нәтижесі: сертификат немесе дәлелді бас тарту

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

Әлеуметтік-демографиялық блок

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы 208 респондентті қамтыды. Оның ішінде 82,7%-ы ер және 17,3%-ы әйел. Қызмет алушылардың неғұрлым маңызды жас топтары-30-39 жас (40,4%) және 40-49 жас (33,7%). Өтініш білдіргендердің жалпы санының 78,8%-ы заңды тұлғалар, 2,4%-ы жеке кәсіпкерлер және 18,8%-ы жеке тұлғалар болып табылады. Көптеген қызмет алушылар үшін (97,6%) қызметке физикалық қол жетімділікті қамтамасыз ету қажет болмады (мүгедектігі бар адамдар қызметке жүгінбеді), ал 2,4%-ға қосымша коммуникативтік дағдыларды (аудармашы, сурдоаудармашы, Брайль тілі) қамтамасыз етуде көмек қажет болды. Барлық қызмет алушылар (100%) қызмет алу үшін электрондық үкімет, электрондық лицензиялау порталына немесе басқа да онлайн сервистерге жүгінді.



Зерттеудің негізгі нәтижелері

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

Барлық қызмет берушілердің (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы) қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі – **75,5%** және орташа мағынасы **4,66 балды** құрады.

Бағалау критеріі	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелу оңайлығын бағалау	4,46	57,7%	61,0%
	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,52	61,1%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,52	61,1%	
	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырғандығын бағалаңыз	4,57	63,9%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда)қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,85	86,5%	86,5%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті	4,85	86,5%	

	құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау				
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,85		86,5%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,85		86,5%	
	Порталды пайдалану жөніндегі Нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,85		86,5%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанцияларға, кабинеттерге бару)	4,90	4,65	90,4%	73,5%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,88		88,0%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	3,99		29,8%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,82		85,6%	
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,78	4,78	86,1%	86,1%
ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	Виртуалды ассистентті пайдалану ыңғайлылығы	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	5,00		100,0%	
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	5,00		100,0%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		4,92		96,2%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	4,92		96,2%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	4,92		96,2%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым	3,75	3,75	16,7%	16,7%
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым	3,75		16,7%	
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,84	4,84	84,1%	84,1%
	ОРТАША БАЛЛ		4,66		75,5%
	«Электронды үкімет» порталы		4,61		70,5%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,87		89,5%

«Электрондық үкімет» порталында тіркеудің, авторизацияланудың қолжетімділігі мен ыңғайлылығы, сондай-ақ қызмет алушылар ЭЦҚ пайдалануын жоғары бағалады 4,52 балл және қанағаттану деңгейі 61%.

Порталда берілген ақпарат мүмкін болатын 5 балдан 4,85 балға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 86,5% құрады. Қызмет алушылардың тілектері мен ұсыныстары арасында порталда көрсетілетін қызмет туралы ақпаратты іздеудің ыңғайлылығын арттыру, сондай-ақ порталда көрсетілетін қызметті алу тәсілі бойынша ақпараттың айқындылығын арттыру қажеттігі айтылды.

Мемлекеттік қызмет көрсету рәсімі 4,65 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 73,5%-ға тең. Бұл ретте қызметті алу кезінде қызмет алушылар үшін ең үлкен қиындықтар құжаттар топтамасын жинау процесінде, сондай-ақ құжаттарды онлайн беру мүмкіндігінде туындады.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі 4,78 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 86,1% құрады, бұл көп жағдайда қызмет қанағаттанарлық

мерзімде көрсетілгенін көрсетеді. Қызмет көрсету мерзімі бойынша қосымша тілектер мен шағымдар түскен жоқ.

Бұл ретте, қызмет алушылар **виртуалды ассистенттің** жұмысы үшін ең жоғары балл қойғанын атап өткен жөн (5 балл және қанағаттану деңгейі 100%). Дегенмен, түсініктемелердің арасында ВА жауаптарының толықтығын жақсарту тілектері болды: «ва сұрақтарына толық жауап алу».

Мемлекеттік қызметті алу **шығындары** да жоғары орташа балл алды – 4,92 және қанағаттану деңгейі 96,2%.

Ең төменгі балдарды **«кері байланыс»** критерийі алды-орташа балл 3,75, қанағаттану деңгейі 16,7%.

Сонымен қатар, сауалнамаға қатысқандардың басым көпшілігі қызметті алу **нәтижесін** 4,84 балға бағалады және қанағаттану деңгейі 84,1%-ға тең, бұл жоғары көрсеткіш.

Сондай-ақ, әдістемеге сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік салаларына байланысты бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

«Электрондық үкімет» порталға (4,61 балл және 70,5% қанағаттану деңгейі) қарағанда, **уәкілетті мемлекеттік орган** жоғары балл алды 4,87 және 89,5% қанағаттану деңгейін.

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

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

- Қызмет алушылардың негізгі наразылығы мерзімдер проблемасымен, оларды екі жақты түсіндірумен байланысты (3 жұмыс күні/ 3 жұмыс күніне дейін). Қызмет алушылардың пікірінше, мерзімдер бизнестегі жедел логистиканы қамтамасыз етудің маңызды факторы болып табылады: *«қызмет көрсету мерзімі қалыпты, бірақ фитосанитариялық сертификат алу, біз теміржол вагондарын аламыз, вагондар таңертең жүктеле бастайды, ал сертификат бесеуінен кейін қатаң түрде беріледі, бәрі жабылып, келесі күнге қалады, ал қызметкерлер ұмытып кетеді үш күнге деген сөзге сүйеніп, олар бүгін 2 күн дейді, үшіншісін күткізеді. Олар кімді немесе не күтіп тұрғанын түсінбеймін. Бұл қарапайым сертификат. Егер сіз өнімді тексерсеңіз, егер ол жұқтырылмаған болса және одан ешқандай зиян болмаса, оны неге созу керек? Мен түсіне алмаймын...»*

- Сондай-ақ, қызмет алушылар сертификат алу кезінде әкімшілік кедергілердің туындау жағдайларын атап өтті: *"Ақтөбе қалалық фитосанитариялық органы бергісі келмеді. Әділдік қажет (бизнес үшін қолайлы жағдайлар-шамамен.ред.). Өте үлкен және күшті экономика, экспорт болған кезде елімізге валюта кіреді, бұл мемлекет үшін, қазына үшін плюс".*

Қорытындылар мен ұсыныстар

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

1. Бизнесі жедел жүргізу үшін сертификат беру мерзімдерін қысқарту мүмкіндігін қарастыру;
2. Процедуралардың бір бөлігін автоматтандыру арқылы сертификат беру туралы шешім қабылдау кезінде «адам факторын» азайту;
3. Пайдаланушының жүктемесін ескере отырып, «электрондық үкімет» порталы жұмысының техникалық сипаттамаларын жақсарту;
4. Порталда жұмыс істеуде туындаған техникалық және өзге де проблемаларын шешу үшін кері байланыс құралдары бойынша кеңес сапасын арттыру: виртуалды ассистент, Бірыңғай байланыс орталығы 1414;
3. Шағымдану рәсімі бойынша неғұрлым тиімді кері байланысты қамтамасыз ету, ауызша (бейресми) және жазбаша кері байланысты қамтамасыз ету арналарының жұмысын жақсарту.

3.13 Шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдардың Қазақстан Республикасына келу және Қазақстан Республикасынан кету құқығына Қазақстан Республикасының аумағында визаны беру, қалпына келтіру және ұзарту

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік орган: ҚР Ішкі істер министрлігі

Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар

Қызметті ұсыну тәсілдері: Аумақтық полиция органдары, «электрондық үкімет» порталы - egov.kz

Қызмет құны: 0,5 - 30 АЕК

Қызметті көрсету мерзімі: 1 - 5 жұмыс күні ішінде

Қызметті көрсету нысаны: Электрондық (жартылай автоматтандырылған) және/немесе қағаз түрінде

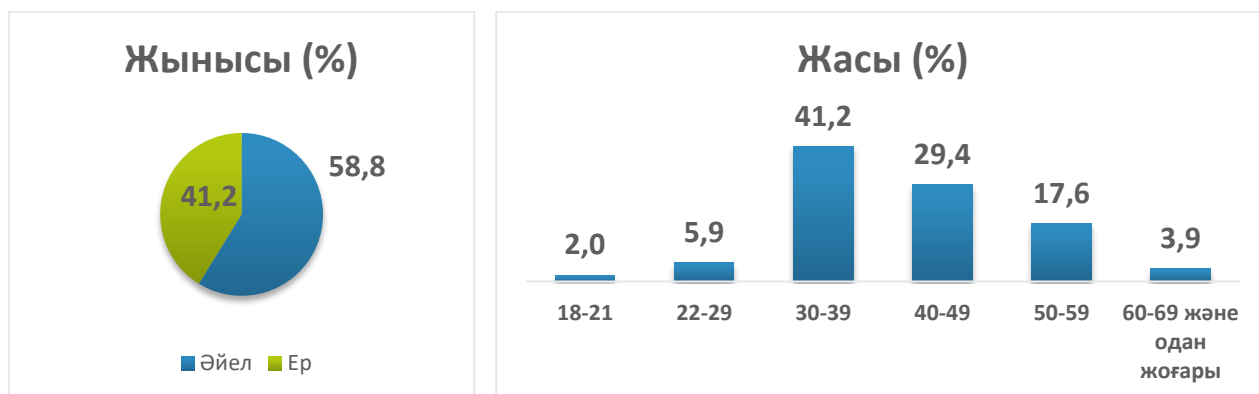
Қызметті көрсетудің нәтижесі: визаны беру, қалпына келтіру және ұзарту немесе дәлелді бас тарту

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

Әлеуметтік-демографиялық блок

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы 102 респондентті қамтыды. Оның ішінде 41,2%-ы ер және 58,8%-ы әйел. Қызмет алушылардың неғұрлым басым жас топтары 30-39 жас (41,2%) және 40-49 жас (29,4%). Өтініш білдіргендердің жалпы санының 47,1%-ы заңды тұлғалар, 1%-ы жеке кәсіпкерлер және 52%-ы жеке тұлғалар болып табылады. Қызмет алушылардың 58,8%-ы елдің резиденттері, ал 41,2%-ы ҚР резиденттен еместері. Барлық 100% қызмет

алушылар үшін қызметке физикалық қол жеткізуді қамтамасыз ету қажет емес (мүгедектігі бар адамдар қызметке жүгінбеді). Қызмет алушылардың көпшілігі (90,2%) уәкілетті мемлекеттік органға, ал 9,8%-ы ХҚКО-ға жүгінді.



Зерттеудің негізгі нәтижелері

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

Барлық қызмет берушілердің (мемлекеттік органдар, «электрондық үкімет» порталы) қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі – **95,0%** және орташа мағынасы **4,93 балға** тең.

Бағалау критеріі	Қағаз түрінде көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратты біледі	4,90	4,95	92,20%	96,10%
	Қызметкерлер шапшаң	4,96		96,10%	
	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді мұқият тыңдады	5,00		100,0%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан	4,82	4,81	88,20%	90,35%
	Жұмыс сағаттары ыңғайлы	4,95		95,10%	
	Көлік қою үшін жеткілікті орындары бар	4,28		72,50%	
	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруде және ішінде болу кезінде қандай да бір кедергілер болмады)	4,99		99,0%	
	Қажетті күту алаңдары болды, ол жерлер ыңғайлы	4,88		91,20%	
	Қызмет көрсету әділ, әрі тең шарттарда жүзеге асырылды	4,96		96,10%	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, сайтта, call-орталықта)	4,98	4,97	98,00%	98,29%
	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,98		98,00%	
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	4,98		98,00%	
	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,94		98,00%	
	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	5,00		100,00%	
	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,98		98,00%	
	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берді	4,92		98,00%	

РӘСІМ	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	4,95	4,94	94,1%	95%
	Қарастыру рәсімдері оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,94		94,10%	
	Нәтижені беру рәсімі ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,94		96,10%	
МЕРЗІМДЕР	Қызметті алу үшін қажетті мерзім қолайлы	4,96	4,93	98,00%	95,10%
	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы	4,90		92,20%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы	5,00	4,99	96,10%	97,3%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды	4,98		95,10%	
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	5,00		98,00%	
	Мен қызмет алуға қосымша, бейресми шығындар төлеген жоқпын	5,00		100,00%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым	5,00	5,00	100,00%	100,00%
	Шағымдану бойынша қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	5,00		100,00%	
НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,80	4,80	88,20%	88,20%
	ОРТАША БАЛЛ		4,93		95,0%
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы		4,92		95,2%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,96		96,1%

Қызмет берушінің **қызметкерлері**, олардың құзыреттілігі, қызмет туралы ақпаратты меңгеруі, шапшаңдығы мен сыпайылығы 4,95 балға және қанағаттану деңгейі – 96,1%-ға бағаланды.

Қызмет беруші ғимаратының **қолжетімділігі мен орналасқан жерінің ыңғайлылығы**, жұмыс сағаттарының ыңғайлылығы, тұрақ орындарының болуы, арбамен/арбадағы адамдар үшін ғимаратқа кіру, сондай-ақ ыңғайлы күту аймақтарының болуы мүмкін болған 5 балдан орта есеппен 4,81 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 90,4%-ға тең.

Ақпарат және коммуникация, оның ішінде қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен (порталда, онлайн-ресурста, call-орталықта) қол жеткізу мүмкіндігі, қажетті қызметкерлер мен кабинеттерді іздеу, түсінікті көрсеткіштер, қызметті алу кезеңдері бойынша қадамдық нұсқаулық, ақпарат екі тілде берілген, бланкілерді толтырудың нысандары бар болуы мен түсіктілігі 4,97 балға және қанағаттану деңгейі 98,3%-ға бағаланды.

Мемлекеттік қызметті көрсету **рәсімі**, оның ішінде құжаттарды жинау және тапсыру процесі, қарау рәсімінің ашықтығы, құжаттарды беру рәсімінің ыңғайлылығы орта есеппен 5 баллдан 4,94 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 95%-ға тең.

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімдері** және қызмет көрсету орнында күту уақыты 4,93 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 95,1%-ға тең.

Қызметті алу **шығындары** 4,99 балға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 97,3% құрайды.

Шағымдану мерзімін бағалауды және шағымдану нәтижесін білдіретін **кері байланыс** орташа 5,00 балға және қанағаттану деңгейі 100%-ға бағаланды.

Мемлекеттік қызметті көрсету **нәтижесі** (алынған құжат), оның ішінде жарамдылығы мен толықтығының орташа балы 4,80 және қанағаттану деңгейі 88,2% бағаланды.

Сондай-ақ, әдістемеге сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік салаларына байланысты бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік органға қарағанда (4,96 балл және қанағаттану деңгейі 96,1%) **«азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы** жоғары балл алды – 4,92 және қанағаттану деңгейі 95,2%,

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

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

- Қызмет алушылардың негізгі наразылығы шетелдіктердің келуіне рұқсат/шақыру алған кезде сыбайлас жемқорлықтың болуын тудырады: *«Мен өзім кәсіпкермін. Жыл сайын құрылыспен айналысамын. Басқа елдерден адамдарды алып келіп жұмысшы ретінде тіркелу керек. ХККО барлық документтерді дұрыс өткізген жағдайда да жемқорлықсыз, парасыз ешқандай нәтиже шықпайды. Беруге мәжбүрлейді. Ауылдық жерлерде мүлде бағасы өте жоғары болады, ай сайынғы қызметтерге беруге тура келеді»; «Талаптар бойынша ешқандай мәселе жоқ. Яғни, талаптар бойынша мәселе болмаған күннің өзінде де жемқорлық жағдайлары кездеседі»;*

- Сондай-ақ, қызмет алушылар онлайн сервистерді қамтамасыз етудің инфрақұрылымдық және өзге де техникалық қиындықтарына байланысты ауылдық жерлер үшін онлайн қызмет алу үшін қажетті құжаттарды жинаудың қиындығын атап өтеді, бұл қызмет алушылардың пікірінше, үшінші тұлғалардан көмек сұрау қажеттілігіне әкеледі, және бұл көбінесе сыбайлас жемқорлық шығындарына және қызметті алуға қосымша шығындарға әкеледі: *«Ауылдық жерлерде онлайн жүйе дамымауы өте кедергі келтіреді. Оның соңы жемқорлыққа алып келеді»; «Онлайн жүйені барлығы дерлік қолдана алмауы мүмкін. Сол себепті басқа адамдарға көмекке жүгінулеріне тура келеді. Нәтижесінде, ол үшін жеңіл жолын іздейді. Сонда да барлық жүйені онлайнға көшіру басты шешім деп ойлаймын».*

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осылайша, көрсетілетін қызметті алушының мемлекеттік қызмет көрсету сапасы жоғары бағаланғанына қарамастан, көрсетілетін қызметті алу кезінде сыбайлас жемқорлық көріністерінің жағдайлары байқалады.

Уәкілетті мемлекеттік орган:

1. Рұқсат беру құжаттарын (келуге шақыру) беру туралы шешім қабылдау рәсімінде «адами факторды» азайту, сондай-ақ толық автоматтандыру немесе рәсімдердің едәуір бөлігін автоматтандыру қызметті алу процесінің ашықтығын қамтамасыз ету.

3.14 Көлік құралының сәйкестендіру нөмірі бойынша көлік құралдарының жекелеген түрлерін мемлекеттік тіркеу, есепке алу және есептен шығару, сондай-ақ көлік құралдарын тіркеу туралы куәлік және мемлекеттік тіркеу нөмірлік белгілерін беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік орган: ҚР Ішкі істер министрлігі

Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар

Қызметті ұсыну тәсілдері: «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы

Қызмет құны: КҚ есепке қою ақылы, КҚ есептен шығарған кезде - төлемсіз

Қызметті көрсету мерзімі: 60 - 90 минут

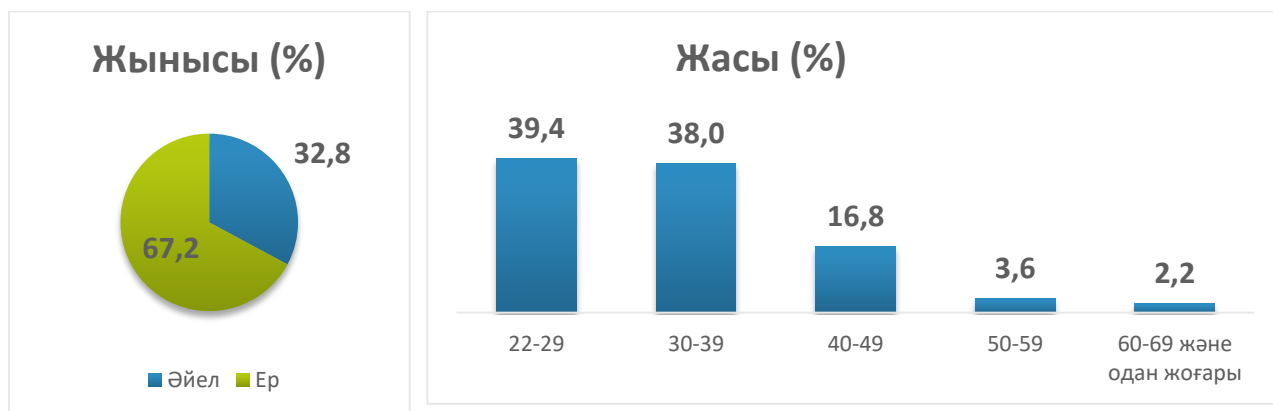
Қызметті көрсету нысаны: Электрондық (жартылай автоматтандырылған) және/немесе қағаз түрінде

Қызметті көрсетудің нәтижесі: көлік құралдарын тіркеу туралы куәлік және мемлекеттік тіркеу нөмірлік белгілерін беру немесе дәлелді бас тарту

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

Әлеуметтік-демографиялық блок

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы 137 респондентті қамтыды. Оның 67,2%-ы ер және 32,8%-ы әйел. Қызмет алушылардың неғұрлым басым жас топтары 22-29 жас (39,4%) және 30-39 жас (38%). Өтініш білдіргендердің жалпы санының 100%-ы жеке тұлғалар және елдің резиденттері болып табылады. Барлық 100% қызмет алушылар үшін қызметке физикалық қол жеткізуді қамтамасыз ету қажет емес (мүгедектігі бар адамдар қызметке жүгінбеді). Барлық қызмет алушылар (100%) ХҚКО-ға қызметкерге жүгінді.



Зерттеудің негізгі нәтижелері

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

Барлық қызмет берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы) – **58,0% және бағалаудың орташа мәні 4,71 балл.**

Бағалау критеріі	Қағаз түрінде көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл		Қанағаттану деңгейі	
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратты біледі	4,71	4,77	77,4%	80,07%
	Қызметкерлер шапшаң	4,80		81,8%	
	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді мұқият тыңдады	4,81		81,0%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҮЙҒАЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан	4,63	4,66	60,6%	57,18%
	Жұмыс сағаттары ыңғайлы	4,71		67,9%	
	Көлік қою үшін жеткілікті орындары бар	4,64		49,6%	
	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруде және ішінде болу кезінде қандай да бір кедергілер болмады)	4,71		53,3%	
	Қажетті күту алаңдары болды, ол жерлер ыңғайлы	4,57		59,1%	
	Қызмет көрсету әділ, әрі тең шарттарда жүзеге асырылды	4,71		52,6%	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, сайтта, call-орталықта)		4,94		59,25%
	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,66		54,0%	
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	4,73		61,3%	
	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	6,01		60,6%	
	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	4,68		53,3%	
	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,85		66,4%	
	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берді	4,68		59,9%	
РӘСІМ	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	4,52	4,64	54,7%	57%
	Қарастыру рәсімдері оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,71		59,1%	
	Нәтижені беру рәсімі ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,69		58,4%	
МЕРЗІМДЕР	Қызметті алу үшін қажетті мерзім қолайлы	4,57	4,57	51,1%	51,10%
	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы	4,57		51,1%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы	4,79	4,74	52,6%	49,1%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды	4,82		51,8%	
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	4,60		43,8%	
	Мен қызмет алуға қосымша, бейресми шығындар төлеген жоқпын	4,73		48,2%	
НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,62	4,62	51,8%	51,80%
	ОРТАША БАЛЛ		4,71		58,0%
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы		4,77		60,8%
	Үәкілетті мемлекеттік орган		4,67		53,5%

Қызмет берушінің **қызметкерлері**, олардың құзыреттілігі, қызмет туралы ақпаратты меңгеруі, шапшаңдығы мен сыпайылығы 4,77 балға және қанағаттану деңгейі 80,1%-ға бағаланды.

Қызмет беруші ғимаратының **қолжетімділігі мен орналасқан жерінің ыңғайлылығы**, жұмыс сағаттарының ыңғайлылығы, тұрақ орындарының болуы, арбамен/арбадағы адамдар үшін ғимаратқа кіру, сондай-ақ ыңғайлы күту аймақтарының болуы мүмкін болатын 5 балдан орта есеппен 4,66 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 57,2%-ға тең.

Ақпарат және коммуникация, оның ішінде қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен (порталда, онлайн-ресурста, call-орталықта) қол жеткізу мүмкіндігі, қажетті қызметкерлер мен кабинеттерді іздеу, түсінікті көрсеткіштер, қызметті алу кезеңдері бойынша қадамдық нұсқаулық, ақпарат екі тілде берілген, бланкілерді толтырудың нысандары бар болуы мен түсіктілігі 4,94 балл және қанағаттану деңгейі 59,3%-ға бағаланды.

Қызметті көрсету **рәсімі**, оның ішінде құжаттарды жинау және тапсыру рәсімі, қарау рәсімінің ашықтығы, құжаттарды беру рәсімінің ыңғайлылығы орта есеппен 5 балдан 4,64 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 57%-ға тең.

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімдері** және қызмет көрсету орнында күту уақыты 4,57 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 51,1%-ға тең.

Қызметті алу **шығындары** 4,74 балға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 49,1% құрады.

Мемлекеттік қызметті көрсету **нәтижесі** (алынған құжат), оның ішінде жарамдылығы мен толықтығы орташа балға 4,62 және 51,8% қанағаттану деңгейіне бағаланды.

Сондай-ақ, әдістемеге сәйкес алынған бағалаулар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік салаларына байланысты бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік органға қарағанда (4,67 балл және қанағаттану деңгейі 53,5%), **«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы** жоғары балл алды – 4,77 және қанағаттану деңгейі 60,8%.

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

Қызмет алушылармен жүргізілген фокус-топтық пікірталастардың нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметті алу кезінде мынадай қиындықтар анықталды:

- Қызмет алушылардың негізгі шағымдары кейбір жағдайларда арнайы ХҚКО-да күту кешіктірілуіне байланысты: *"13:22-де өтінім бердім, Каспийге смс келіп, барлығы 15:06-да дайын болды, Арнайы ХҚКО-ғы қызметкерлер әлі дайын емес екенін және тағы 2 сағат күтуге тура келгенін айтты";*

-Сондай-ақ, көрсетілетін қызметті алушы интернет байланысының нашарлығына шағымданды, бұл қызметті алу үшін онлайн сервистерді пайдаланудың пайдаланушылық тәжірибесін айтарлықтай нашарлатады;

-Кейбір көрсетілетін қызметті алушы, сондай-ақ арнайы ХҚКО-да мемлекеттік нөмірлер болмағанын және күту кезінде үлкен кезектер болғанын атап өтті.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осылайша, мемлекеттік қызмет көрсету кезеңдерін техникалық іске асыруды қызмет алушылар жоғары бағалайды, бұл ретте Арнайы ХҚКО кезектеріне байланысты қорытынды нәтижені/құжатты/нөмірді және т.б. алу кезеңінде қызмет алушылардың күтулерінің төмендеуі байқалады.

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы, Арнайы ХҚКО:

1. Арнайы ХҚКО-да кезекте күту уақытын қысқарту.

3.15 Заңды тұлғаларды мемлекеттік қайта тіркеу, олардың филиалдары мен өкілдіктерін есептік қайта тіркеу

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік орган: ҚР Әділет министрлігі

Қызмет алушылар: заңды тұлғалар

Қызметті ұсыну тәсілдері: «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы

Қызмет құны: ақылы

Қызметті көрсету мерзімі: 1 жұмыс күнінен 1 айдан кешіктірілмей жүргізілуге тиіс.

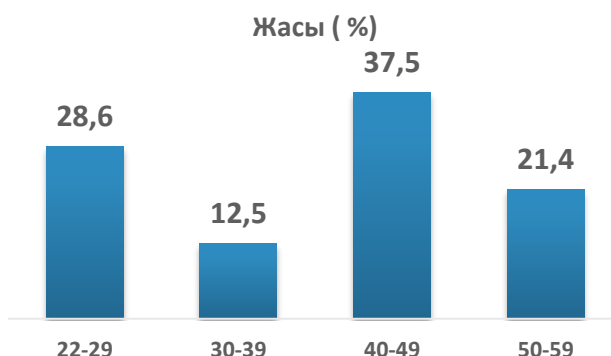
Қызметті көрсету нысаны: Электрондық (жартылай автоматтандырылған) және/немесе қағаз түрінде

Қызметті көрсетудің нәтижесі: қайта тіркеу туралы куәлік немесе дәлелді бас тарту

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

Әлеуметтік-демографиялық блок

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы 56 респондентті қамтыды. Оның ішінде 25%-ы ер және 75%-ы әйел. Қызмет алушылардың неғұрлым басым жас топтары 22-29 жас (28,6%) және 40-49 жас (37,5%). Өтініш бергендердің жалпы санының 100%-ы елдің заңды тұлғалары мен резиденттері болып табылады. Барлық 100% қызмет алушылар үшін қызметке физикалық қол жеткізуді қамтамасыз ету қажет емес (мүгедектігі бар адамдар қызметке жүгінбеді). Барлық қызмет алушылар (100%) ХҚКО-ң қызметкеріне жүгінген.



Зерттеудің негізгі нәтижелері

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

Барлық қызмет берушілердің (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы) қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі – **74,2%** және орташа мағынасы **4,72 балды** құрады.

Бағалау критерии	Қағаз түрінде көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратты біледі	4,52	4,52	73,2%	73,2%
	Қызметкерлер шапшаң	4,52		73,2%	
	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді мұқият тыңдады	4,52		73,2%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҮЙСІМДІЛІК	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан	4,88	4,73	87,5%	84,2%
	Жұмыс сағаттары ыңғайлы	4,88		87,5%	
	Көлік қою үшін жеткілікті орындары бар	4,27		75,0%	
	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруде және ішінде болу кезінде қандай да бір кедергілер болмады)	4,88		87,5%	
	Қажетті күту алаңдары болды, ол жерлер ыңғайлы	4,59		80,4%	
	Қызмет көрсету әділ, әрі тең шарттарда жүзеге асырылды	4,88		87,5%	
	Қажетті құжаттарды табу оңай болды	4,88		87,5%	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, сайтта, call-орталықта)	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	5,00		100,0%	
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	5,00		100,0%	
	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	5,00		100,0%	
	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	5,00		100,0%	
	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	5,00		100,0%	
	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берді	5,00		100,0%	
РӘСІМ	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	4,95	4,95	94,6%	94,6%

	Қарастыру рәсімдері оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,95		94,6%	
	Нәтижені беру рәсімі ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,95		94,6%	
МЕРЗІМДЕР	Қызметті алу үшін қажетті мерзім қолайлы	4,43	4,43	85,7%	85,7%
	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы	4,43		85,7%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы	5,00	4,91	58,9%	60,3%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды	4,64		53,6%	
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	5,00		64,3%	
	Мен қызмет алуға қосымша, бейресми шығындар төлеген жоқпын	5,00		64,3%	
НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,50	4,50	21,4%	21,4%
	ОРТАША БАЛЛ		4,72		74,2%
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы		4,76		86,6%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,87		76,0%

Қызмет берушінің **қызметкерлері**, олардың құзыреттілігі, қызмет туралы ақпаратты меңгеруі, шапшаңдығы мен сыпайылығы 4,52 балға және қанағаттану деңгейі 73,2%-ға бағаланды.

Қызмет беруші ғимаратының **қолжетімділігі мен орналасқан жерінің ыңғайлылығы**, жұмыс сағаттарының ыңғайлылығы, тұрақ орындарының болуы, арбамен/арбадағы адамдар үшін ғимаратқа кіру, сондай-ақ ыңғайлы күту аймақтарының болуы мүмкін болатын 5 балдан орта есеппен 4,73 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 84,2%-ға тең.

Ақпарат және коммуникация, оның ішінде қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен (порталда, онлайн-ресурста, call-орталықта) қол жеткізу мүмкіндігі, қажетті қызметкерлер мен кабинеттерді іздеу, түсінікті көрсеткіштер, қызметті алу кезеңдері бойынша қадамдық нұсқаулық, ақпарат екі тілде берілген, бланкілерді толтырудың нысандары бар болуы мен түсінікті болуы бағаланды 5,00 балл және қанағаттану деңгейі 100%.

Мемлекеттік қызметті көрсету **рәсімі**, оның ішінде құжаттарды жинау және тапсыру процесі, қарау рәсімінің ашықтығы, құжаттарды беру рәсімінің ыңғайлылығы орта есеппен 5 баллдан 4,95 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 94,6%-ға тең.

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімдері** және қызмет көрсету орнында күту уақыты 4,43 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 85,7%-ға тең.

Қызметті алу **шығындары** 4,91 балға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 60,3% құрады.

Мемлекеттік қызметті көрсету **нәтижесі** (алынған құжат), оның ішінде жарамдылығы мен толықтығы орташа балға 4,50 және 21,4% қанағаттану деңгейіне бағаланды.

Сондай-ақ, әдістемеге сәйкес алынған бағалаулар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік салаларына байланысты бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорацияға– 4,76 және қанағаттану деңгейі 86,6% қарағанда, **уәкілетті мемлекеттік органа** (4,87 балл және қанағаттану деңгейі 76,0%) жоғары балл алды

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

Жүргізілген «құпия сатып алушының» тәсілінің нәтижелері бойынша мемлекеттік қызмет алу кезінде төмендегі қиындықтар анықталды:

- қызмет алушы көптеген жағдайларда төлем әдісі, кассада жергілікті жерде төлеу немесе онлайн төлеу мүмкіндігінің жоқтығы, ыңғайсыз болып табылатынын атап өтті;

- ХҚКО мамандарын бірнеше қызметтер бойынша оқыту қажеттілігін атап өтеді;

- сондай-ақ, қызмет алушылар көптеген жағдайларда құжаттарды дұрыс толтырылмағандықтан бас тартуды/қайтаруды алатынын атап өтеді: *«жарғының мазмұнына байланысты бірінші рет, республикалық қоғамдық бірлестігінің құрылтайшыларының құрамына байланысты екінші рет бас тартуды алдым».*

Қорытындылар мен ұсыныстар

Мемлекеттік орган:

1. Мемлекеттік қызмет құны бойынша ашықтықты арттыру, қызметтің құнын белгілеу ұсынылады (Кодекс пен заңға сілтеме бар, бұл құжаттарда құнды іздеу немесе қызмет құнын есептеу қиынға соғады);
2. Қызмет алушылардың құрылтай құжаттарын және қайта тіркеу үшін басқа да ілеспе құжаттаманы толтыру/жасау жөніндегі нормативтік талаптар туралы ақпаратты негізгі сервистік интернет-порталдарда онлайн орналастыру және құжаттарды беру алдында алдын ала кезеңде кеңеслік функцияларды арттыру. Осылайша қызмет берушінің қызметкерлерінен жүктемені азайту және көрсетілетін қызметті алушының өтінімді қайта беруін болдырмау ұсынылады;

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы:

3. Өз қызметкерлеріне, атап айтқанда электрондық қызметтер үшін өзіне-өзі қызмет көрсету аймағында кеңес беру деңгейін арттыру.

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

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік орган: ҚР Өділет министрлігі

Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар

Қызметті ұсыну тәсілдері: «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы, Өділетминінің аумақтық органдары

Қызмет құны: тегін

Қызметті көрсету мерзімі: 3 жұмыс күні

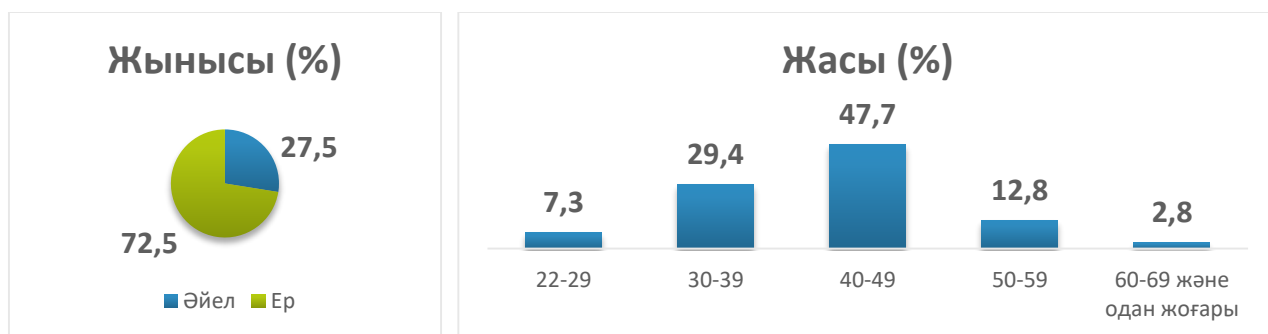
Қызметті көрсету нысаны: Электрондық (жартылай автоматтандырылған) және/немесе қағаз түрінде

Қызметті көрсетудің нәтижесі: сот орындаушысының қаулысы

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

Әлеуметтік-демографиялық блок

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы 109 респондентті қамтыды. Оның ішінде 72,5%-ы ер және 27,5%-ы әйел. Қызмет алушылардың неғұрлым басым жас топтары 30-39 жас (29,4%) және 40-49 жас (47,7%). Өтініш білдіргендердің жалпы санының 67%-ы заңды тұлғалар, ал 33%-ы жеке тұлғалар. Сондай-ақ қызмет алушылардың 100%-ы елдің резиденттері болып табылады. Қызмет алушылардың 97,2%-ы үшін қызметке физикалық қол жеткізуді қамтамасыз ету қажет болмады (мүгедектігі бар адамдар қызметке жүгінбеді) және 2,8%-ы (мүгедектігі бар адамдар) қол жеткізу үшін қосымша физикалық жағдайлар қажет болды. Қызмет алушылардың көпшілігі (91,7%) мемлекеттік органға, ал 8,3%-ы ХҚКО-ға қызметкерге жүгінді.



Зерттеудің негізгі нәтижелері

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

Барлық қызмет берушілердің (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы) қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі – **62,4%** және орташа мағынасы **4,33 балды** құрады.

Бағалау критеріі	Қағаз түрінде көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратты біледі	4,65	76,1%
	Қызметкерлер шапшаң	4,65	76,1%
	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді мұқият тыңдады	4,65	76,1%
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҮЙГҰЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан	4,57	59,6%
	Жұмыс сағаттары ыңғайлы	4,58	61,5%
	Көлік қою үшін жеткілікті орындары бар	4,14	49,5%

	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруде және ішінде болу кезінде қандай да бір кедергілер болмады)	4,57		59,6%	
	Қажетті күту аландары болды, ол жерлер ыңғайлы	4,57		59,6%	
	Қызмет көрсету әділ, әрі тең шарттарда жүзеге асырылды	4,59		62,4%	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, сайтта, call-орталықта)	4,64	4,64	67,9%	68,4%
	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,63		66,1%	
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	4,63		66,1%	
	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,65		69,7%	
	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	4,65		69,7%	
	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,65		69,7%	
	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берді	4,65		69,7%	
РӘСІМ	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	4,77	4,80	78,9%	78,3%
	Қарастыру рәсімдері оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,87		78,9%	
	Нәтижені беру рәсімі ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,78		77,1%	
МЕРЗІМДЕР	Қызметті алу үшін қажетті мерзім қолайлы	4,40	4,56	74,3%	74,3%
	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы	4,72		74,3%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		4,78		67,9%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	4,78		67,9%	
	Мен қызмет алуға қосымша, бейресми шығындар төлеген жоқпын	4,78		67,9%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым	3,91	3,91	72,7%	0,0%
	Шағымдану бойынша қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	3,91		72,7%	
НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	3,24	3,24	12,8%	12,8%
	ОРТАША БАЛЛ		4,39		62,4%
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы		4,53		67,7%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,52		64,8%

Қызмет берушінің **қызметкерлері**, олардың құзыреттілігі, қызмет туралы ақпаратты меңгеруі, шапшаңдығы мен сыпайылығы 4,65 балға және қанағаттану деңгейі 76,1%-ға бағаланды.

Қызметті беруші ғимаратының **қолжетімділігі мен орналасқан жерінің ыңғайлылығы**, жұмыс сағаттарының ыңғайлылығы, тұрақ орындарының болуы, арбамен/арбадағы адамдар үшін ғимаратқа кіру, сондай-ақ ыңғайлы күту аймақтарының болуы мүмкін болатын 5 балдан орта есеппен 4,50 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 58,7%-ға тең.

Ақпарат және коммуникация, оның ішінде қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен (порталда, онлайн-ресурста, call-орталықта) қол жеткізу мүмкіндігі, қажетті қызметкерлер мен кабинеттерді іздеу, түсінікті көрсеткіштер, қызметті алу кезеңдері бойынша қадамдық нұсқаулық, ақпарат екі тілде берілген,

бланкілерді толтырудың нысандары бар болуы мен түсіктілігі 4,64 балл және қанағаттану деңгейі 68,4%-ға бағаланды.

Мемлекеттік қызметті көрсету **рәсімі**, оның ішінде құжаттарды жинау және тапсыру процесі, қарау рәсімінің ашықтығы, құжаттарды беру рәсімінің ыңғайлылығы орта есеппен 5 баллдан 4,80 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 78,3%-ға тең.

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімдері** және қызмет көрсету орнында күту уақыты 4,56 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 74,3%-ға тең.

Қызметті алу **шығындары** 4,78 балға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 67,9% құрады.

Шағымдану мерзімін және шағымдану нәтижесін бағалауды көздейтін **кері байланыс** 3,91 орташа балға бағаланды.

Мемлекеттік қызметті көрсету **нәтижесі** (алынған құжат), оның ішінде жарамдылығы мен толықтығы орташа балға 3,24 және 12,8% қанағаттану деңгейіне бағаланды.

Сондай-ақ, әдістемеге сәйкес алынған бағалаулар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік салаларына байланысты бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік органға қарағанда (4,52 балл және қанағаттану деңгейі 64,8%), **«Азаматтарға арналған үкімет»** мемлекеттік корпорациясы жоғары балл алды – 4,53 балл және қанағаттану деңгейі 67,7%.

Қорытындылар мен ұсыныстар

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы:

1. Қызмет алушылар үшін мемлекеттік қызметтердің қолжетімділігін арттыру үшін ХҚКО-лардың жұмыс уақытын ұзарту жағына өзгерту мүмкіндігін қарастыру, немесе ХҚКО-да кезекшілер жұмысын ұйымдастыру;
2. Бірыңғай байланыс орталығының 1414 телефоны бойынша кеңес беру сапасын арттыру, осылайша ХҚКО қызметкерлеріне қосымша кеңес беру және қызмет алу үшін ХҚКО-ға бару санын азайту;
3. Шағымдану рәсімі бойынша неғұрлым тиімді кері байланысты қамтамасыз ету, ауызша (бейресми) және жазбаша кері байланысты қамтамасыз ету арналарының, жұмысын жақсарту.

3.17 Мемлекеттік ғылыми-техникалық сараптама өткізу

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік орган: ҚР ғылым және жоғары білім министрлігі

Қызмет алушылар: заңды және жеке тұлғалар

Қызметті ұсыну тәсілдері: «Ұлттық мемлекеттік ғылыми-техникалық сараптама орталығы» АҚ, «электрондық үкімет» порталы is.ncste.kz

Қызмет құны: тегін

Қызметті көрсету мерзімі: жалпы мерзімі-101 жұмыс күні

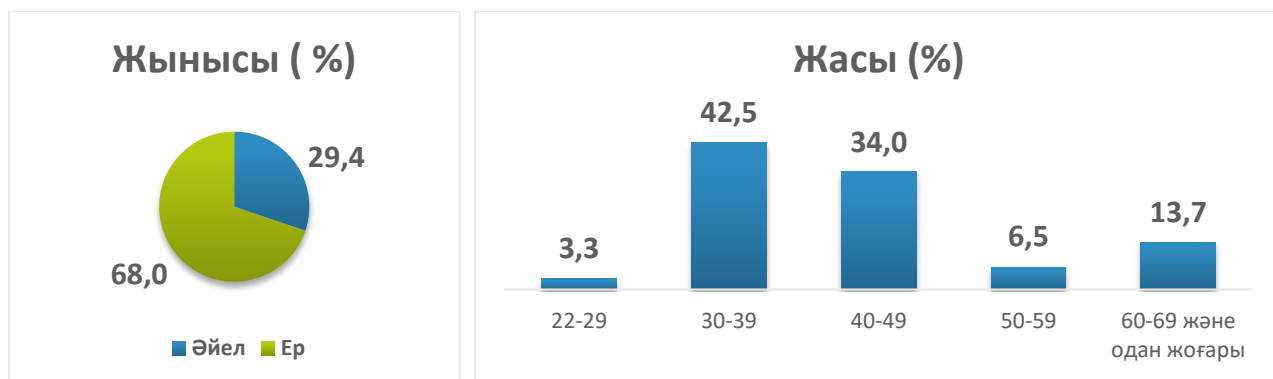
Қызметті көрсету нысаны: электрондық, ішінара автоматтандырылған және қағаз түріне

Қызметті көрсетудің нәтижесі: МФТС қорытындысы және ҰҒК шешімі

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

Әлеуметтік-демографиялық блок

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы 153 респондентті қамтыды. Оның 68%-ы ер және 29,4%-ы әйел. Қызмет алушылардың неғұрлым басым жас топтары 30-39 жас (42,5%) және 40-49 жас (34%). Өтініш білдіргендердің жалпы санының 28,8%-ы заңды тұлғалар, ал 71,2%-ы жеке тұлғалар, сондай-ақ қызмет алушылардың 100%-ы елдің резиденттері болып табылады. Қызмет алушылардың 100%-ы үшін қызметке жеке қол жеткізуді қамтамасыз ету қажет емес (мүгедектігі бар адамдар қызметке жүгінбеді). Қызмет алушылардың көпшілігі (84,3%) электрондық үкімет порталына is.ncste.kz, ал 15,7%-ы ХҚКО-ға өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына жүгінді.



Зерттеудің негізгі нәтижелері

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

Барлық қызмет берушілердің (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы) қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі – **56,6%** және орташа мағынасы **4,44 балды** құрады.

Бағалау критеріі	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН БЫҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелу оңайлығын бағалау	4,55	4,46	68,0%	62,3%
	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,50		62,7%	

	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,49		65,4%	
	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырғандығын бағалаңыз	4,29		52,9%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда) қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,34	4,33	55,6%	54,0%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,27		52,3%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,31		52,3%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,41		58,8%	
	Порталды пайдалану жөніндегі Нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,33		51,0%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанцияларға, кабинеттерге бару)	4,42	4,46	61,4%	59,8%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,50		63,4%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,40		52,9%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,52		61,4%	
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,42	4,42	58,2%	58,2%
ШЫҒЫНДАР	Виртуалды ассистентті пайдалану ыңғайлылығы		4,52		57,5%
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы				
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	4,47		54,2%	
	Төлем сомасы қолайлы	4,57		60,8%	
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды	4,41	4,41	47,7%	47,7%
	ОРТАША БАЛЛ		4,44		56,6%
	«Электронды үкімет» порталы		4,40		57,8%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,47		58,2%

«Электрондық үкімет» порталында тіркеудің, авторизацияланудың қолжетімділігі мен ыңғайлылығы, сондай-ақ қызмет алушылар ЭЦҚ кілтін пайдалануын жоғары бағалады 4,46 балл және қанағаттану деңгейі 62,3%.

Порталда берілген **ақпарат** мүмкін болатын 5 балдан 4,33 балға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 54% құрады. Қызмет алушылардың тілектері мен ұсыныстары арасында порталда көрсетілетін қызмет туралы ақпаратты іздеудің ыңғайлылығын арттыру, сондай-ақ порталда көрсетілетін қызметті алу тәсілі бойынша ақпараттың айқындылығын арттыру қажеттігі айтылды.

Мемлекеттік қызмет көрсету **рәсімі** 4,46 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 59,8%-ға тең. Бұл ретте қызмет алу кезінде қызмет алушылар үшін ең үлкен қиындықтар, құжаттар топтамасын жинау процесінде, сондай-ақ құжаттарды онлайн беру мүмкіндігінде туындады.

Мемлекеттік қызметті көрсету **мерзімі** 4,42 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 58,2% құрады, бұл көп жағдайда қызмет қанағаттанарлықсыз мерзімде көрсетілгенін көрсетеді.

Сонымен қатар, **виртуалды ассистенттің** жұмысы 4,48 балға бағаланғанын атап өткен жөн, дегенмен, пікірлер арасында ВА жауаптарының толықтығын жақсарту тілектері болды: «ВА қойылған сұрақтарға толық жауап алу».

Мемлекеттік қызметті алу **шығындары** да жоғары орташа балл алды – 4,52 балл және қанағаттану деңгейі 57,5%-ға тең.

Сонымен қатар, сауалнамаға қатысқандардың басым көпшілігі қызметті алу **нәтижесін** 4,41 балға бағалады және қанағаттану деңгейі 47,7%-ға тең, бұл жоғары көрсеткіш.

Сондай-ақ, әдістемеге сәйкес алынған бағалаулар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік салаларына байланысты бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

«Электрондық үкімет» порталына қарағанда 4,40 балл және 57,8% қанағаттану деңгейі, **уәкілетті мемлекеттік орган** жоғары балл алды 4,47 балл және қанағаттану деңгейі 58,2%.

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

Қызмет алушылармен жүргізілген терең сұхбат нәтижелері бойынша мемлекеттік қызмет алу кезінде мынадай қиындықтар анықталды:

- Қызмет алушылардың негізгі шағымдары онлайн порталда/сервисте жұмыс істеудің техникалық қиындықтарын, сондай-ақ сайтта толық түсініксіз интерфейсті және өтінім беру процесін, яғни қызметті алу алгоритмі интуитивті түрде өз бетінше (кеңессіз) толық түсінікті болмауы, өтінім беру қиын. Қызмет алушы байланыс нөмірлері бойынша бөлім мамандарына жүгінетінін және телефон арқылы егжей-тегжейлі кеңес алатынын, содан кейін дайые құжаты электрондық түрде алатынын атап өтті.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осыған байланысты қызмет берушіге – «электрондық үкімет» порталына/ncste.kz ұсынылады:

1. Қызмет берушінің сайтында құжаттарды тапсыру рәсімінің алгоритмдерін жетілдіру мүмкіндігін қарастыру, оларды интуитивті түсінікті ету;
2. Шағымдану рәсімі бойынша неғұрлым тиімді кері байланысты қамтамасыз ету.

3.18 Жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру туралы құжаттардың телнұсқаларын беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік орган: ҚР ғылым және жоғары білім министрлігі

Қызмет алушылар: жеке тұлғалар

Қызметті ұсыну тәсілдері: «Электрондық үкімет» порталы, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы КЕАҚ.

Қызмет құны: тегін

Қызметті көрсету мерзімі: 15 жұмыс күні

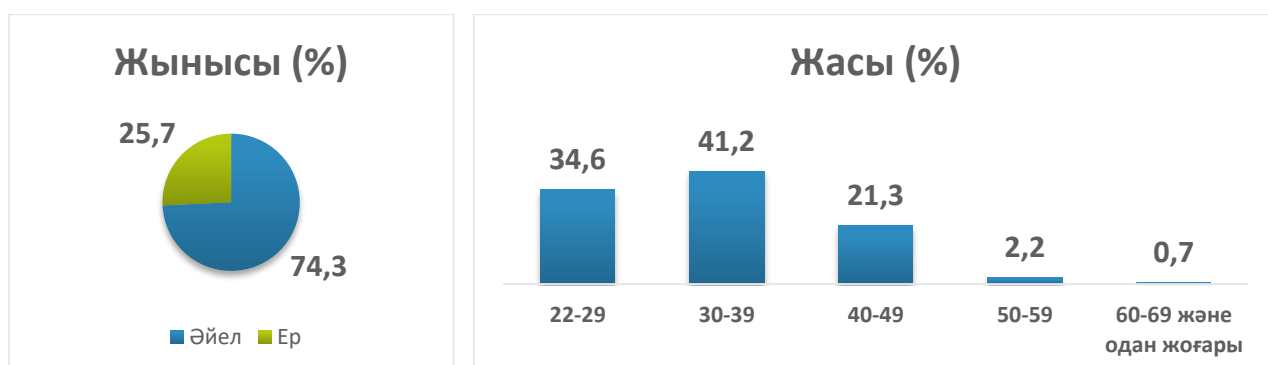
Қызметті көрсету нысаны: электрондық (ішінара автоматтандырылған) және/немесе қағаз түрінде

Қызметті көрсетудің нәтижесі: телнұсқа немесе дәлелді бас тарту

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

Әлеуметтік-демографиялық блок

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы 15 респондентті қағаз нысанда, ал 136 респондентті электрондық нысанда қамтыды. Оның ішінде 25,7%-ы ер және 74,3%-ы әйел. Қызмет алушылардың неғұрлым басым жас топтары 30-39 жас (41,2%) және 22-29 жас (34,6%). Өтініш білдіргендердің жалпы санының 100%-ы жеке тұлғалар, сондай-ақ қызмет алушылардың 100%-ы елдің резиденттері болып табылады. Қызмет алушылардың 100%-ы үшін қызметке жеке қол жеткізуді қамтамасыз ету қажет емес (мүгедектігі бар адамдар қызметке жүгінбеді). Қызметті электрондық нысанда алған қызмет алушылардың көпшілігі (91,9%) электрондық үкімет порталына, ал 8,1%-ы ХҚКО-ға өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына жүгінді.



Зерттеудің негізгі нәтижелері

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

Барлық қызмет берушілердің (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы КЕАҚ) қызметін қамтитын қағаз нысанда алынған мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі – **69,9%** және орташа мағынасы **4,62 балды** құрады.

Бағалау критеріі	Қағаз түрінде көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	ОРТАША БАЛЛ		Қанағаттану деңгейі	
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратты біледі	4,60	4,58	73,3%	71,1%
	Қызметкерлер шапшаң	4,60		73,3%	

	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді мұқият тыңдады	4,53		66,7%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҮЙГЕЙЛІЛІК	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан	4,67	4,64	80,0%	77,8%
	Жұмыс сағаттары ыңғайлы	4,67		80,0%	
	Көлік қою үшін жеткілікті орындары бар	4,60		73,3%	
	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруде және ішінде болу кезінде қандай да бір кедергілер болмады)	4,60		73,3%	
	Қажетті күту алаңдары болды, ол жерлер ыңғайлы	4,67		80,0%	
	Қызмет көрсету әділ, әрі тең шарттарда жүзеге асырылды	4,67		80,0%	
	АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, сайтта, call-орталықта)		4,67	
Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды		4,67	80,0%		
Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды		4,67	80,0%		
Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым		4,67	80,0%		
Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)		4,67	80,0%		
Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды		4,67	80,0%		
Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берді		4,67	80,0%		
РӘСІМ	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	4,67	4,67	66,7%	66,7%
	Қарастыру рәсімдері оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,67		66,7%	
	Нәтижені беру рәсімі ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,67		66,7%	
МЕРЗІМДЕР	Қызметті алу үшін қажетті мерзім қолайлы	4,55	4,62	60,0%	60,0%
	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы	4,70		60,0%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		4,75		56,7%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	4,70		53,3%	
	Мен қызмет алуға қосымша, бейресми шығындар төлеген жоқпын	4,80		60,0%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым	4,50	4,50	66,7%	66,7%
	Мен қызмет алуға қосымша, бейресми шығындар төлеген жоқпын	4,50		66,7%	
НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,67	4,67	80,0%	80,00%
	ОРТАША БАЛЛ		4,64		69,9%
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы		4,63		74,7%
	Үкілетті мемлекеттік орган		4,67		68,3%

Қызметкерлер, олардың құзыреттілігі, қызметтер туралы ақпаратты меңгеруі, шапшаңдығы мен сыпайылығы 4,58 балға және қанағаттану деңгейі 71,1%-ға бағаланды.

Қызмет берушінің ғимаратының **қолжетімділігі мен орналасу ыңғайлылығы**, жұмыс уақытының ыңғайлылығы, автотұрақ орындарының болуы, мүгедектер арбасы бар адамдардың ғимаратқа кіру мүмкіндігі, сондай-ақ ыңғайлы

күту орындарының болуы орташа есеппен, мүмкін болатын 5 балдан 4,64 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 77,8%-ға тең.

Ақпарат және коммуникациялар, оның ішінде қызметтер туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен (порталда, онлайн-ресурста, call-орталықта) қол жеткізу мүмкіндігі, қажетті қызметкерлер мен кабинеттерді іздеу, түсінікті көрсеткіштер, қызметтерді алу кезеңдері бойынша қадамдық нұсқаулық, ақпарат екі тілде беріледі, нысандар мен бланкілердің болуы мен толтырылу түсіктілігі бағаланды 4,67 балл және қанағаттану деңгейі 80%.

Мемлекеттік қызметтерді ұсыну **рәсімі**, оның ішінде құжаттарды жинау және тапсыру процесі, қарау рәсімі, құжаттарды алу орта есеппен 5 балдан 4,67 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 66,7%-ға тең.

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімдері** мен қызмет көрсету орнында қызмет көрсету уақыты 4,62 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 60%-ға тең.

Қызметтер 4,75 балға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 56,7% құрайды.

Өтініш беру уақыты мен нәтижесін бағалауды қарастыратын **кері байланыс** 4,50 орташа балға және 66,7% қанағаттану деңгейіне бағаланды.

Мемлекеттік қызметті көрсету **нәтижелері** (алынған құжат), оның ішінде дұрыстығы мен толықтығының орташа балы 4,67 және қанағаттану деңгейі 80%-ға бағаланды.

Сондай-ақ, әдістемеге сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік саласына байланысты бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы төмен балл алды – 4,63 және қанағаттану деңгейі 74,7%, **уәкілетті мемлекеттік органға** қарағанда 4,67 балл және қанағаттану деңгейі 68,3%.

Барлық қызмет берушілердің (мемлекеттік органдар, «электрондық үкімет» порталы) қызметін қамтитын электрондық нысанда алынған мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі – **74,2%** және **орташа мағынасы 4,32 балды** құрады.

Бағалау критеріі	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ЫҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелу оңайлығын бағалау	4,51	4,51	67,6%	68,0%
	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,50		67,6%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,50		67,6%	
	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырғандығын бағалаңыз	4,52		69,1%	

АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда)қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,57	4,54	72,1%	69,0%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,51		66,2%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,52		67,6%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,54		69,1%	
	Порталды пайдалану жөніндегі Нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,54		69,9%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанцияларға, кабинеттерге бару)	4,50	4,51	65,4%	66,5%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,50		65,4%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,52		67,6%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,52		67,6%	
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,56	4,56	71,3%	71,3%
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		4,57		72,8%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	4,57		72,8%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	4,57		72,8%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым	3,00	3,00	100,0%	100,0%
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым	3,00		100,0%	
	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,57	4,57	72,1%	72,1%
	ОРТАША БАЛЛ		4,32		74,2%
	«Электронды үкімет» порталы		4,29		73,1%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,54		69,6%

«Электрондық үкімет» порталында тіркеудің, авторизацияланудың қолжетімділігі мен ыңғайлылығы, сондай – ақ қызмет алушылар ЭЦҚ пайдалануын жоғары бағалады 4,51 балл және қанағаттану деңгейі 68%.

Порталда берілген **ақпарат** мүмкін болатын 5 балдан 4,54 балға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 69% құрады. Қызмет алушылардың тілектері мен ұсыныстары арасында порталда көрсетілетін қызмет туралы ақпаратты іздеудің ыңғайлылығын арттыру, сондай-ақ порталда көрсетілетін қызметті алу тәсілі бойынша ақпараттың айқындылығын арттыру қажеттігі айтылды.

Мемлекеттік қызмет көрсету **рәсімі** 4,51 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 66,5%-ға тең. Бұл ретте қызметті алу кезінде қызмет алушылар үшін ең үлкен қиындықтар, құжаттар топтамасын жинау процесінде, сондай-ақ құжаттарды онлайн беру мүмкіндігінде туындады.

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімі** 4,56 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 71,3% құрады, бұл көп жағдайда қызмет қанағаттанарлық мерзімде көрсетілгенін көрсетеді. Қызмет көрсету мерзімі бойынша қосымша тілектер мен шағымдар түскен жоқ.

Мемлекеттік қызметті алу **шығындары** да жоғары орташа балл алды – 4,57 және қанағаттану деңгейі 72,8%-ға тең.

Ең төменгі балдарды **«көрі байланыс»** критерийі алды, орташа балл 3,00 және қанағаттану деңгейі 100% құрады.

Сонымен қатар, сауалнамаға қатысқандардың басым көпшілігі қызметті алу **нәтижесін** 4,57 балға бағалады және қанағаттану деңгейі 72,1%-ға тең болды, бұл жоғары көрсеткіш.

Сондай-ақ, әдістемеге сәйкес алынған бағалаулар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік салаларына байланысты бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

«Электрондық үкімет» порталына (4,29 балл және 73,1% қанағаттану деңгейі) қарағанда, **уәкілетті мемлекеттік орган** – 4,54 балл және 69,6% қанағаттану деңгейін жоғары балл алды.

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

Қызмет алушылармен жүргізілген «терең сұхбат» және «Жасырын сатып алушы» әдісі нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметті алу кезінде мынадай қиындықтар, сондай-ақ тілектер мен ұсыныстар анықталды:

- қызмет алушылар қосымша ақыға қызмет алу мерзімін қысқарту қажеттілігі туралы тілек білдірді – жеделдетілген рәсімді алу мүмкіндігі;

- диплом жоғалған кезде қызмет алушы «электрондық үкімет» порталына жүгініп, телнұсқаны алу үшін нысанды толтырады, бұл процесте дипломның нөмірі мен сериясын көрсету қажет болған кезде қиындық туындады. Осы жағдайында, қызмет алушы қажетті деректері бар дипломның көшірмесін табу (ұзақ уақытқа созылды). Алайда, жоғалған диплом туралы ақпарат болмаған жағдайда, бұл өтініш беру кезінде айтарлықтай қиындықтар туғызады.

Қорытындылар мен ұсыныстар

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы:

1. Қызмет алушылар үшін мемлекеттік қызметтердің қолжетімділігін арттыру үшін ХҚКО-лардың жұмыс уақытын ұзарту жағына өзгерту мүмкіндігін қарастыру немесе ХҚКО-да кезекші жұмысын ұйымдастыру;

2. Бірыңғай байланыс орталығының 1414 телефоны бойынша кеңестердің сапасын арттыру, осылайша ХҚКО қызметкерлеріне қосымша кеңес беру және қызмет алу үшін ХҚКО-ға бару санын азайту арқылы жүктемені азайту;

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

Уәкілетті мемлекеттік орган:

3. Қосымша ақыға жеделдетілген мерзімдер бойынша қызмет алу мүмкіндігін қарастыру;

«электрондық үкімет» порталы, уәкілетті мемлекеттік орган:

4. ЖОО-ға немесе қажетті деректер мұрағаты бар өзге де ұйымдарға құжаттардың көшірмелерін автоматты түрде сұратуға көшіре отырып, «диплом нөмірі мен сериясы жоқ» опциясын енгізу.

3.19 Білім беру ұйымдарынан шығатын ресми құжаттарды апостильдеу

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік орган: ҚР білім және ғылым министрлігі/ ҚР Оқу-ағарту министрлігі

Қызмет алушылар: жеке тұлғалар

Қызметті ұсыну тәсілдері: «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы

Қызмет құны: 0,5 АЕК

Қызметті көрсету мерзімі: 15 жұмыс күні

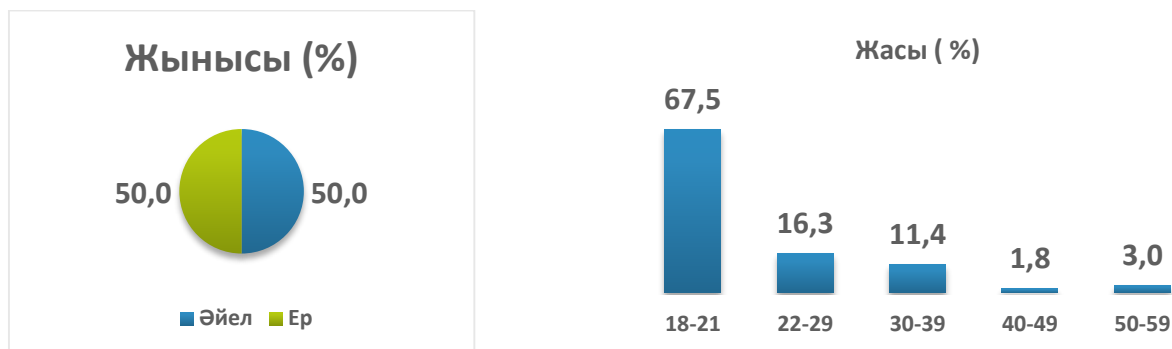
Қызметті көрсету нысаны: Электрондық (жартылай автоматтандырылған) және/немесе қағаз түрінде

Қызметті көрсетудің нәтижесі: қағаз түрінде «апостиль» мөрі бар құжат

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

Әлеуметтік-демографиялық блок

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы 166 респондентті қамтыды. Оның ішінде 50%-ы ер және 50%-ы әйел. Қызмет алушылардың неғұрлым басым жас топтары 18-21 жас (67,5%). Өтініш білдіргендердің жалпы санының 100%-ы жеке тұлғалар, сондай-ақ қызмет алушылардың 100%-ы елдің резиденттері болып табылады. Қызмет алушылардың 100%-ы үшін қызметке жеке қол жеткізуді қамтамасыз ету қажет емес (мүгедектігі бар адамдар қызметке жүгінбеді). Қызметті алған барлық қызмет алушылар (100%) ХҚКО-ға қызметкеріне жүгінген.



Зерттеудің негізгі нәтижелері

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

Барлық қызмет берушілердің (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы) қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі – **48,8%** және **орташа мағынасы 4,05 балды** құрады.

Бағалау критерийі	Қағаз түрінде көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратты біледі	4,33	60,8%	54,6%	
	Қызметкерлер шапшаң	4,13	50,6%		
	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді мұқият тыңдады	4,24	52,4%		
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан	4,06	42,8%	47,5%	
	Жұмыс сағаттары ыңғайлы	4,00	43,4%		
	Көлік қою үшін жеткілікті орындары бар	4,12	49,4%		
	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруде және ішінде болу кезінде қандай да бір кедергілер болмады)	4,25	53,6%		
	Қажетті күту алаңдары болды, ол жерлер ыңғайлы	4,12	48,2%		
	Қызмет көрсету әділ, әрі тең шарттарда жүзеге асырылды	4,19	47,6%		
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, сайтта, call-орталықта)	4,05	43,4%	45,1%	
	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	3,99	38,6%		
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	4,09	44,0%		
	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,38	50,0%		
	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	4,30	53,6%		
	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,19	44,6%		
	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берді	4,15	41,6%		
РӘСІМ	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	4,38	41,0%	37,8%	
	Қарастыру рәсімдері оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,19	34,3%		
	Нәтижені беру рәсімі ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,34	38,0%		
МЕРЗІМДЕР	Қызметті алу үшін қажетті мерзім қолайлы	4,48	58,4%	52,7%	
	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы	4,34	47,0%		
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы	4,25	46,4%	39,8%	
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды	4,17	37,3%		
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	4,10	36,1%		
	Мен қызмет алуға қосымша, бейресми шығындар төлеген жоқпын	4,18	39,2%		
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым	1,00	0,0%	0,0%	
	Шағымдану бойынша қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	4,50	0,0%		
НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,27	4,27	64,5%	64,5%
	ОРТАША БАЛЛ		4,05		48,8%
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы		4,01		44,3%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,23		43,7%

2-ден 8 критерийдің салыстырмалы түрде жоғары балдары бар – «рәсім», «мерзімдер», ал қалған 6 критерий бойынша орташа мәндер төмендегідей. Толығырақ:

Қызмет берушінің **қызметкерлері**, олардың құзыреттілігі, қызмет туралы ақпаратты меңгеруі, шапшаңдығы мен сыпайылығы 4,24 балға және қанағаттану

деңгейі – 54,6%-ға бағаланды. Қызмет алушылар қызметкерлердің жеделдігіне (4,13 балл және 50,6% қанағаттану деңгейі) басқа көрсеткіштерін төмен бағалады.

Қызмет беруші ғимаратының **қолжетімділігі мен орналасқан жерінің ыңғайлылығы**, жұмыс сағаттарының ыңғайлылығы, тұрақ орындарының болуы, арбамен адамдар үшін ғимаратқа кіру, сондай-ақ күту аймақтарының ыңғайлы болуы мүмкін болатын 5 балдан орта есеппен 4,12 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 47,5%-ға тең. Көп дәрежеде қызмет алушылар қызмет берушінің кеңсесінің жұмыс сағаттарына қанағаттанбады (4,00 орташа балл және 43,4% қанағаттану деңгейі), бұл қолжетімділікті айтарлықтай төмендетті және нәтижесінде мемлекеттік қызметті бағалау төмендеді.

Ақпарат және коммуникация, оның ішінде қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен (порталда, онлайн-ресурста, call-орталықта) қол жеткізу мүмкіндігі, қажетті қызметкерлер мен кабинеттерді іздеу, түсінікті көрсеткіштер, қызметті алу кезеңдері бойынша қадамдық нұсқаулық, ақпарат екі тілде берілген, бланкілерді толтырудың нысандары бар болуы мен түсіктілігі бағаланды 4,16 балл және қанағаттану деңгейі 45,1%. Қызмет алушылар қажетті қызметкерлер мен кабинеттерді іздеу үлкен қиындық тудыратынын атап өтті (3,99 орташа балл және 38,6% қанағаттану деңгейі).

Мемлекеттік қызметті көрсету **рәсімі**, оның ішінде құжаттарды жинау және тапсыру процесі, қарау рәсімінің ашықтығы, құжаттарды беру рәсімінің ыңғайлылығы орта есеппен 5 балдан 4,30 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 37,8%-ға тең. Қызмет алушылар бұл ретте қарау рәсімі ең аз оңтайлы, қарапайым және түсініксіз болды деп санайды (4,19 балл және 34,3% қанағаттану деңгейі).

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімдері** және қызмет көрсету орнында күту уақыты 4,41 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 52,7%-ға тең.

Қызметті алу **шығындары** 4,18 балға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 39,8% құрайды. Сонымен қатар, қызмет алушылар төлемнің қолайсыздығын атап өтті, төлем жасау үшін банкті іздеу қажет.

Кері байланыс бұл шағымдану мерзімін бағалауды және шағымдану нәтижесін 2,75 орташа баллға бағалауды білдіреді.

Мемлекеттік қызметті көрсету **нәтижесі** (алынған құжат), оның ішінде жарамдылығы мен толықтығы орташа балға 4,27 және 64,5% қанағаттану деңгейіне бағаланды.

Сондай-ақ, әдістемеге сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік салаларына байланысты бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясына - 4,01 және қанағаттану деңгейі 44,3%, қарағанда **уәкілетті мемлекеттік орган** жоғары балл алды - 4,23 балл және қанағаттану деңгейі 43,7%.

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

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

Көрсетілетін қызметті алушының түсініктемелеріне сүйене отырып, қызмет берушінің қызметкерлері қызмет туралы, оның ішінде қызмет құны туралы және қажетті құжаттар топтамасы туралы толық ақпаратқа ие болмағандығына тап болды: *«...Қандай құжаттар қабылдау керек екенін білмеді, мысалы мен апарған құжаттардың барлығын қабылдау оларға қиын болды. Өйткені көп құжатпен бардым да, бірінші кезде, олар ол құжаттардың барлығын қабылдай алмаймыз деді. Мен жіберуім керек ол құжаттың барлығын, шамалы осындай түсініспеушіліктер болғаннан кейін барып қабылданды. Өйткені жоғарғы басшылағына барып, ішінде 1 маман ғана түсінді, құжаттың барысын...».*

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осылайша, мониторинг нәтижелері бойынша қызметті алу процесінде қызмет алушы көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің белгілі бір дәрежеде қабілетсіздігіне тап болады деп болжауға болады, бұл кейіннен құжаттарды жинау және беру процесінде кідірістерді тудырады.

Осыған байланысты уәкілетті мемлекеттік органға «Азаматтарға арналған үкімет» МК ұсынылады:

1. ХҚКО қызметкерлерінің құжаттарды жинау және тапсыру процесі, сондай-ақ қажетті құжаттар топтамасының тізімі туралы хабардар болуын арттыру;
2. Танымал онлайн қызметтер арқылы, қызметке ақы төлеу мүмкіндігін қарастыру.

3.20 «Назарбаев Зияткерлік мектептері» дербес білім беру ұйымында дарынды балалардың оқуына ақы төлеу үшін Қазақстан Республикасы Тұңғыш Президентінің – Елбасының «Өркен» білім беру грантын тағайындауға арналған конкурсқа қатысу үшін құжаттар қабылдау

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік орган: ҚР білім және ғылым министрлігі/ ҚР Оқу-ағарту министрлігі

Қызмет алушылар: жеке тұлғалар

Қызметті ұсыну тәсілдері: «Назарбаев Зияткерлік мектептері» дербес білім беру ұйымы

Қызмет құны: тегін

Қызметті көрсету мерзімі: 1 күнтізбелік күн ішінде

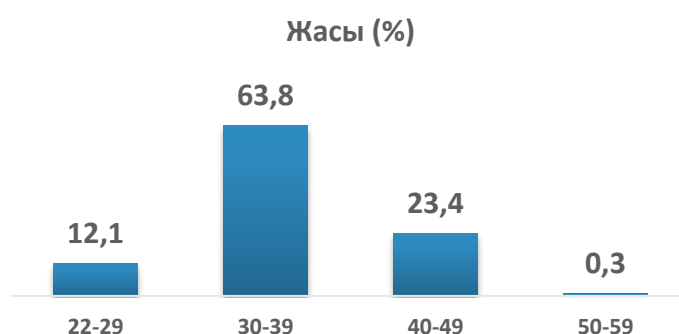
Қызметті көрсету нысаны: қағаз түрінде

Қызметті көрсетудің нәтижесі: конкурсқа қатысу үшін үміткерге жолдама

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

Әлеуметтік-демографиялық блок

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы 282 респондентті қамтыды. Оның ішінде қызмет алушылардың 17,4%-ы ерлер, 82,6%-ы әйелдер. Қызмет алушылардың ең басым жас тобы 30-39 жас (63,8%). Өтініш бергендердің жалпы санының 100%-ы жеке тұлғалар, ал қызмет алушылардың 100%-ы ел тұрғындары. Қызмет алушылардың 86,5%-ы қызметке физикалық қолжетімділікті қамтамасыз етуді қажет етпеді (мүгедектігі бар тұлғалар қызметке жүгінбеді), 8,9%-ы қарым-қатынасқа (аудармашы, сурдоаудармашы және т.б.) қажеттіліктерін арттырды, 4,6%-ы қажеттіліктерін арттырды. физикалық қолжетімділікті қамтамасыз ету (мүгедектерге). Қызметті алған барлық қызмет алушылар «Назарбаев Зияткерлік мектептері» дербес білім беру ұйымына (100%) өтініш білдірді.



Зерттеудің негізгі нәтижелері

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

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына, оның ішінде барлық қызмет көрсетушілердің (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы) қызметіне қанағаттанушылық деңгейі – **67,7% және орташа мағынасы 4,66 балл жинады.**

Бағалау критеріі	Қағаз түрінде көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл		Қанағаттану деңгейі	
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратты біледі	4,72	4,64	75,20%	69,27%
	Қызметкерлер шапшаң	4,61		64,50%	
	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді мұқият тыңдады	4,58		68,1%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҮЙҒАЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан	4,73	4,70	74,50%	72,47%
	Жұмыс сағаттары ыңғайлы	4,69		70,20%	
	Көлік қою үшін жеткілікті орындары бар	4,69		71,30%	
	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруде және ішінде болу кезінде қандай да бір кедергілер болмады)	4,75		78,7%	
	Қажетті күту алаңдары болды, ол жерлер ыңғайлы	4,70		72,70%	
	Қызмет көрсету әділ, әрі тең шарттарда жүзеге асырылды	4,67		67,40%	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, сайтта, call-орталықта)	4,72	4,74	75,20%	75,47%
	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,71		74,10%	
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	4,68		71,60%	
	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,73		76,60%	
	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	4,71		71,60%	
	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,80		79,40%	
	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берді	4,79		79,80%	
РӘСІМ	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	4,79	4,84	64,9%	69%
	Қарастыру рәсімдері оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,87		70,9%	
	Нәтижені беру рәсімі ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,86		69,9%	
МЕРЗІМДЕР	Қызметті алу үшін қажетті мерзім қолайлы	4,90	4,91	61,3%	61,85%
	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы	4,92		62,4%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		4,82		45,6%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	4,80		43,6%	
	Мен қызмет алуға қосымша, бейресми шығындар төлеген жоқпын	4,84		47,5%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым	4,00	4,13	56,3%	68,8%
	Шағымдану бойынша қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	4,25		81,3%	
НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,81	4,81	79,4%	79,4%
	ОРТАША БАЛЛ		4,70		67,7%
	«Назарбаев Зияткерлік мектептері» дербес білім беру ұйымы		4,73		71,7%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,82		65,3%

Қызмет берушінің **қызметкерлері**, олардың құзыреттілігі, қызмет туралы ақпаратты меңгеруі, шапшаңдығы мен сыпайылығы 4,64 балға және қанағаттану деңгейі – 69,3%-ға бағаланды.

Қызмет беруші ғимаратының **қолжетімділігі мен орналасқан жерінің ыңғайлылығы**, жұмыс сағаттарының ыңғайлылығы, тұрақ орындарының болуы, арбамен/арбадағы адамдар үшін ғимаратқа кіру, сондай-ақ ыңғайлы күту аймақтарының болуы мүмкін болатын 5 балдан орта есеппен 4,70 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 72,5%-ға тең.

Ақпарат және коммуникация, оның ішінде қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен (порталда, онлайн-ресурста, call-орталықта) қол жеткізу мүмкіндігі, қажетті қызметкерлер мен кабинеттерді іздеу, түсінікті көрсеткіштер, қызметті алу кезеңдері бойынша қадамдық нұсқаулық, ақпарат екі тілде берілген, бланкілерді толтырудың нысандары бар болуы мен түсіктілігі 4,74 балл және қанағаттану деңгейі 75,5%-ға бағаланды.

Мемлекеттік қызметті көрсету **рәсімі**, оның ішінде құжаттарды жинау және тапсыру процесі, қарау рәсімінің ашықтығы, құжаттарды беру рәсімінің ыңғайлылығы орта есеппен 5 баллдан 4,84 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 69%-ға тең.

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімдері** және қызмет көрсету орнында күту уақыты 4,91 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 61,9%-ға тең.

Қызметті алу **шығындары** 4,82 балға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 45,6% құрайды.

Шағымдану мерзімін бағалауды және шағымдану нәтижесін білдіретін **кері байланыс** орташа 4,13 балға және қанағаттану деңгейі 68,8%-ға бағаланды.

Мемлекеттік қызметті көрсету **нәтижесі** (алынған құжат), оның ішінде жарамдылығы мен толықтығы 4,81 орташа балға және 79,4% қанағаттану деңгейіне бағаланды.

Сондай-ақ, әдістемеге сәйкес алынған бағалаулар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік салаларына байланысты бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

«Назарбаев Зияткерлік мектептері» дербес білім беру ұйымына қарағанда - 4,73 және қанағаттану деңгейі 71,7%, **уәкілетті мемлекеттік орган** жоғары балл алды 4,82 балл және қанағаттану деңгейі 65,3%.

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

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

Қызмет алушылар «электрондық үкімет» порталы арқылы құжаттарды жинау процесінде белгілі бір проблемалар туындағанын, ал мектеп әкімшілігімен өзара іс-қимыл кезінде қиындықтар туындамағанын атап өтті: *«Онымен кішігірім қиындықтар туындады, өйткені біз, жұмыс істейтін адамдар, бұл*

сертификатты өзіміз де ала алмадық. Бірақ бұл енді НЗМ-ге қатысты емес. НЗМ-де еш қиындық болған жоқ, қандай құжаттарды жинау керектігін, қалай тапсыру керектігін тез айтты, барлығын түсіндірді. Бастапқыда, директор жалпы қабылдау рәсімінің қалай өтетінін бейнебайланыс арқылы айтып берді, НЗМ туралы басынан аяғына дейін айтып берді, НЗМ-ге бір рет, осы мектепті көруге шақырды. Содан кейін біз құжаттарды тапсырдық, содан кейін қалай өтініш беру керектігін түсіндік. Содан олар электронды түрде өтініш берді, ешқандай проблема болмады. Белгілі бір күні барып, бізді суретке түсірді, бізге жолдама берді. Олар белгілі бір күні келетінімізді айтты.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осылайша, қызмет алушылардың сауалнамасына сәйкес, көп жағдайда респонденттер құжаттар пакетін жинау және бюрократиялық әуре-сарсаңға салу кезінде қиындықтарға тап болды. Осыған байланысты уәкілетті көрсетілетін қызметті берушілерге:

«Назарбаев Зияткерлік мектептері» дербес білім беру ұйымы:

1. Бірыңғай байланыс орталығының 1414 телефоны бойынша кеңестерді жолға қою/арттыру, сол арқылы «НЗМ» ДББҰ қызметкерлеріне қосымша кеңес беру бойынша жүктемені азайту немесе «НЗМ» ДББҰ қызметкерлерімен тікелей кеңестері үшін байланыс телефондарын орналастыру;
2. Шағымдану рәсімі бойынша неғұрлым тиімді кері байланысты қамтамасыз ету, ауызша (бейресми) және жазбаша кері байланысты қамтамасыз ету арналарының жұмысын жақсарту.

3.21 Қазақстан Республикасында тіркелген және тіркелмеген дәрілік заттар мен медициналық бұйымдарды әкелуге келісім және (немесе) қорытынды (рұқсат беру құжатын) беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік орган: ҚР Денсаулық сақтау министрлігі

Қызмет алушылар: заңды және жеке тұлғалар

Қызметті ұсыну тәсілдері: «электрондық лицензиялау» порталы, «электрондық үкімет» порталы

Қызмет құны: тегін

Қызметті көрсету мерзімі: 3 жұмыс күні

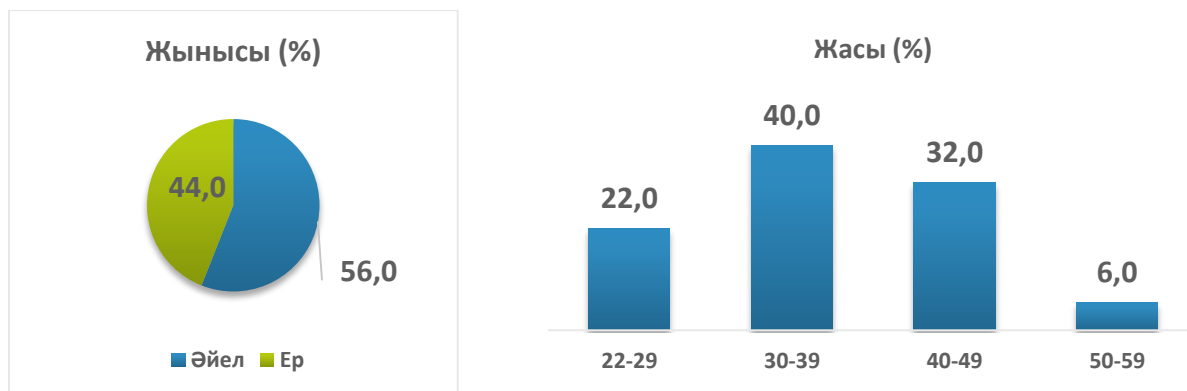
Қызметті көрсету нысаны: электронды толық автоматтандырылған

Қызметті көрсетудің нәтижесі: әкелуге (әкетуге) келісім және (немесе) қорытынды

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

Әлеуметтік-демографиялық блок

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы 50 респондентті қамтыды. Оның ішінде қызмет алушылардың 44%-ы ерлер, 56%-ы әйелдер. Қызмет алушылардың ең басты жас топтары 30–39 жас (40%) және 40–49 жас (32%). Өтініш бергендердің жалпы санының 94 пайызы заңды тұлғалар, 2 пайызы жеке кәсіпкерлер, тағы 4 пайызы жеке тұлғалар. Қызмет алушылардың 100%-ы үшін қызметке физикалық қолжетімділікті қамтамасыз ету қажет болған жоқ (мүмкіндігі шектеулі тұлғалар қызметке жүгінген жоқ). Қызметті электронды түрде алған қызмет алушылардың басым бөлігі (94%) «электрондық үкімет» порталына, 6 пайызы өзіне-өзі қызмет көрсету аймағындағы ХҚКО-ға жүгінген.



Зерттеудің негізгі нәтижелері

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

Барлық қызмет көрсетушілердің (мемлекеттік органдар, «электрондық үкімет» порталы) қызметін қоса алғанда, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттану деңгейі – **55,0%-ға** тең және **орташа мағынасы 4,20 балл** жинады.

Бағалау критеріі	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	ОРТАША БАЛЛ		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелу оңайлығын бағалау	4,43	4,52	66%	68%
	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,58		74%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,49		70%	
	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырғандығын бағалаңыз	4,57		62%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда) қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,49	4,53	68%	70%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,49		68%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,49		68%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,61		74%	
	Порталды пайдалану жөніндегі Нұсқаулық	4,57		70%	

	толығымен түсінікті және қолдануға оңай				
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанцияларға, кабинеттерге бару)	4,52	4,36	72%	68%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,49		66%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,28		68%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,16		64%	
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,60	4,60	78%	78%
ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	Виртуалды ассистентті пайдалану ыңғайлылығы	5,00	5,00	60%	60%
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	5,00		60%	
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	5,00		60%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		4,70		48%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	4,65		46%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	4,75		50%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым	2,00	2,00	17%	17%
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым	2,00		17%	
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	3,86	3,86	32%	32%
	ОРТАША БАЛЛ		4,20		55,0%
	«Электронды үкімет» порталы		4,28		60,5%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,43		58,3%

«Электрондық үкімет» порталында тіркеудің, авторизацияланудың қолжетімділігі мен ыңғайлылығы, сондай-ақ қызмет алушылар ЭЦҚ кілттің пайдалануды жоғары бағалады-4,52 балл және қанағаттану деңгейі 68%.

Порталда берілген ақпарат мүмкін болатын 5 балдан 4,53 балға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 70% құрады. Қызмет алушылардың тілектері мен ұсыныстары арасында порталда көрсетілетін қызмет туралы ақпаратты іздеудің ыңғайлылығын арттыру, сондай-ақ порталда көрсетілетін қызметті алу тәсілі бойынша ақпараттың айқындылығын арттыру қажеттігі айтылды.

Мемлекеттік қызмет көрсету рәсімі 4,36 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 68%-ға тең. Бұл ретте қызметті алу кезінде қызмет алушылар үшін ең үлкен қиындықтар құжаттар топтамасын жинау процесінде, сондай-ақ құжаттарды онлайн беру мүмкіндігінде туындады.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі 4,60 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 78% құрады, бұл көп жағдайда қызмет қанағаттанарлық мерзімде көрсетілгенін көрсетеді. Қызмет көрсету мерзімі бойынша қосымша тілектер мен шағымдар түскен жоқ.

Бұл ретте, қызмет алушылар виртуалды ассистенттің жұмысы үшін ең жоғары балл қойғанын атап өткен жөн (5 балл және қанағаттану деңгейі 60%). Дегенмен, түсініктемелердің арасында ВА жауаптарының толықтығын жақсарту тілектері болды: "ВА сұрақтарына толық жауап алу".

Мемлекеттік қызметті алу шығындары да жоғары орташа балл алды – 4,70 балл және қанағаттану деңгейі 48%-ға тең.

Ең төменгі балды **«кері байланыс»** критерийі алды-орташа балл 2,00, қанағаттану деңгейі 17%.

Сонымен қатар, респонденттердің абсолютті көпшілігі қызметті алу **нәтижесін** 3,86 балға бағалады және қанағаттану деңгейі 32%-ға тең бағалады, бұл орташа көрсеткіш.

Сондай-ақ, әдістемеге сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік салаларына байланысты бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган– 4,43 орташа балл және 58,3% қанағаттану деңгейі, **«электрондық үкімет» порталына** қарағанда (4,28 балл және 60,5% қанағаттану деңгейі) жоғары балл алды.

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

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

- кейбір жағдайларда қызмет алушыларда авторизациялану кезінде «электрондық үкімет»/«электрондық лицензиялау» порталымен өзара іс-қимыл жасау кезінде және осы қызметті алудың бастапқы кезеңінде белгілі бір қиындықтар, сондай-ақ портал жұмысының техникалық ақаулары туындады. Қызметті қайта сұрату/алу кезінде, қызмет алушылардың пікірінше, проблемалар туындамады;

- бұл ретте жүйеге кіру үшін опция ретінде ЭЦҚ-кілтін қалдыруға тілек білдірілді, өйткені бұл «электрондық лицензиялау» порталымен өзара іс-қимылдың ыңғайлылығын артырады.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осыған байланысты қызмет берушіге – «Электрондық үкімет»/«электрондық лицензиялау» порталына ұсынылады:

1. Пайдаланушының жүктемесін ескере отырып, «электрондық үкімет» порталы жұмысының техникалық сипаттамаларын жақсарту;

2. Порталда жұмыс істеуде туындаған техникалық және өзге де проблемаларын шешу үшін кері байланыс құралдары бойынша кеңестердің сапасын арттыру: виртуалды ассистент, Бірыңғай байланыс орталығы 1414;

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

3.22 Халықтың санитариялық-эпидемиологиялық саламаттылығы саласындағы мемлекеттік бақылау мен қадағалауға жататын тамақ өнімін өндіру объектісіне есепке алу нөмірін беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік орган: ҚР Денсаулық сақтау министрлігі

Қызмет алушылар: заңды және жеке тұлғалар

Қызметті ұсыну тәсілдері: «электрондық лицензиялау» порталы, «электрондық үкімет» порталы

Қызмет құны: тегін

Қызметті көрсету мерзімі: 5 жұмыс күні

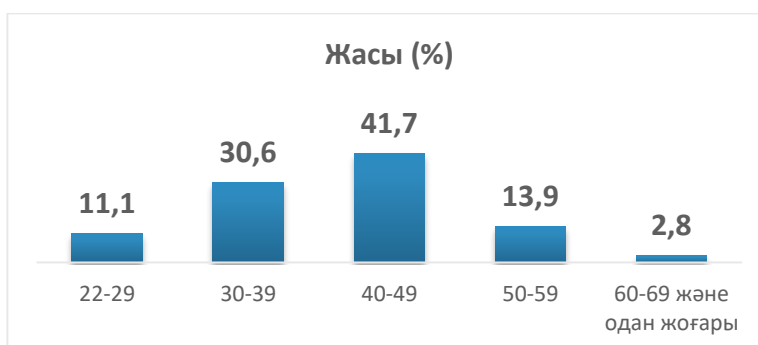
Қызметті көрсету нысаны: электронды жартылай автоматтандырылған

Қызметті көрсетудің нәтижесі: өнімін өндіру объектісін есепке алу нөмірін беру

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

Әлеуметтік-демографиялық блок

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы 36 респондентті қамтыды. Оның ішінде қызмет алушылардың 50%-ы ерлер және 38,9%-ы әйелдер, қалғандары сауалнаманы толтыру кезінде жынысын көрсетпеген. Қызмет алушылардың ең маңызды жас топтары 30–39 жас (30,6%) және 40–49 жас (41,7%). Өтініш бергендердің жалпы санының 36,1 пайызы заңды тұлғалар, 61,1 пайызы жеке кәсіпкерлер, тағы 2,8 пайызы жеке тұлғалар. Қызмет алушылардың 100%-ы үшін қызметке физикалық қолжетімділікті қамтамасыз ету қажет болған жоқ (мүмкіндігі шектеулі тұлғалар қызметке жүгінген жоқ). Қызметті электронды түрде алған қызмет алушылардың басым бөлігі (77,8%) «электрондық үкімет» порталына, 22,2 пайызы өзіне-өзі қызмет көрсету аймағы бойынша ХҚКО-ға жүгінген.



Зерттеудің негізгі нәтижелері

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

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына, оның ішінде барлық қызмет көрсетушілердің (мемлекеттік органдар, электрондық үкімет порталы) қызметіне қанағаттану деңгейі **64,1 пайызды** құрап, **орташа мағынасы 4,39 балл** жинады.

Бағалау критеріі	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі		
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҮЙҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелу оңайлығын бағалау	4,97	91,7%		
	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,97			
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,97			
	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырғандығын бағалаңыз	4,97			
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда) қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,80	88,9%		
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,83			
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,83			
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,91			
	Порталды пайдалану жөніндегі Нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,83			
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанцияларға, кабинеттерге бару)	4,86	86,8%		
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,86			
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,69			
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,74			
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,94	4,94	97,2%	97,2%
ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	Виртуалды ассистентті пайдалану ыңғайлылығы	4,57	4,57	71,4%	71,4%
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	4,57		71,4%	
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	4,57		71,4%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		4,97		45,9%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	4,95		50,0%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	5,00		41,7%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым	2,00	1,50	0,0%	0,0%
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым	1,00		0,0%	
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,50	4,50	30,6%	30,6%
	ОРТАША БАЛЛ		4,39		64,1%
	«Электронды үкімет» порталы		4,40		74,9%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,84		69,1%

«Электрондық үкімет» порталында тіркеудің, авторизацияланудың қолжетімділігі мен ыңғайлылығы, сондай-ақ қызмет алушылар ЭЦҚ кілтін пайдалануын жоғары бағалады 4,97 балл және қанағаттану деңгейі 91,7%.

Порталда берілген ақпарат мүмкін 5 балдан 4,84 балға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 88,9% құрады. Қызмет алушылардың тілектері мен ұсыныстары арасында порталда көрсетілетін қызмет туралы ақпаратты іздеудің ыңғайлылығын арттыру, сондай-ақ порталда көрсетілетін қызметті алу тәсілі бойынша ақпараттың айқындылығын арттыру қажеттігі айтылды.

Мемлекеттік қызмет көрсету **рәсімі** 4,79 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 86,8%-ға тең. Бұл ретте қызметті алу кезінде қызмет алушылар үшін ең үлкен қиындықтар құжаттар топтамасын жинау процесінде, сондай-ақ құжаттарды онлайн беру мүмкіндігінде туындады.

Мемлекеттік қызметті көрсету **мерзімі** 4,94 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 97,2% құрады, бұл көп жағдайда қызмет қанағаттанарлық мерзімде көрсетілгенін көрсетеді. Қызмет көрсету мерзімі бойынша қосымша тілектер мен шағымдар түскен жоқ.

Бұл ретте **виртуалды ассистенттің** жұмысы 4,97 балға және қанағаттану деңгейі 71,4%-ға бағаланды. Дегенмен, түсініктемелердің арасында ВА жауаптарының толықтығын жақсарту тілектері болды: "ва сұрақтарына толық жауап алу".

Мемлекеттік қызметті алу **шығындары** да жоғары орташа балл алды – 4,97 және қанағаттану деңгейі 45,9%-ға тең.

Ең төменгі балды **«кері байланыс»** критерийі алды - орташа балл 1,50-ге тең, бұл ретте шағыммен жүгінгендердің немесе сұраумен алынған жауапты және жауап беру мерзімін 5 балға бағаламаған.

Сонымен қатар, респонденттердің абсолютті көпшілігі қызметті алу **нәтижесін** 4,50 балға бағалады және қанағаттану деңгейі 30,6%-ға тең, бұл жоғары көрсеткіш.

Сондай-ақ, әдістемеге сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік салаларына байланысты бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган (4,84 жоғары балл және 69,1% қанағаттану деңгейі) **«электрондық үкімет» порталына**) қарағанда (4,40 балл және 74,9% қанағаттану деңгейі жоғары балл алды.

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

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

- қызмет алушылардың пікірінше, бастапқы сұрау салу / көрсетілетін қызметке жүгіну белгілі бір қиындықтар туғызады, осыған байланысты қызмет алушылар көбінесе үшінші тұлғалардың көмегіне жүгінеді, бұл өз кезегінде қызметті алуға қосымша шығындарды көтереді. Сонымен қатар, қайталанатын өтініштер кезінде қызмет алушылар қызметті алу рәсімін біле отырып, оны еш қиындықсыз дербес алады;

- бұл ретте жүйеге кіру үшін опция ретінде ЭЦҚ кілтін қалдыруға тілек білдірілді, өйткені бұл «электрондық лицензиялау» порталымен өзара іс-қимылдың ыңғайлылығын қосады.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осыған байланысты қызмет берушіге – «Электрондық үкімет»/«электрондық лицензиялау» порталына ұсынылады:

1. Пайдаланушының жүктемесін ескере отырып, «электрондық үкімет» порталы жұмысының техникалық сипаттамаларын жақсарту;
2. Порталда жұмыс істеуде туындаған техникалық және өзге де проблемаларын шешу үшін кері байланыс құралдары бойынша кеңестердің сапасын арттыру: виртуалды ассистент, Бірыңғай байланыс орталығы 1414;
3. Қойылған сұрақтарға жауаптың толықтығы бағыты бойынша виртуалды ассистенттің жұмысын жақсарту;
4. Шағымдану рәсімі бойынша неғұрлым тиімді кері байланысты қамтамасыз ету, ауызша (бейресми) және жазбаша кері байланысты қамтамасыз ету арналарының жұмысын жақсарту.

3.23 Жасына байланысты зейнетақы төлемдерін тағайындау Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік орган: ҚР Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі

Қызмет алушылар: жеке тұлғалар

Қызметті ұсыну тәсілдері: «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы

Қызмет құны: тегін

Қызметті көрсету мерзімі: 10 - 30 жұмыс күні ішінде

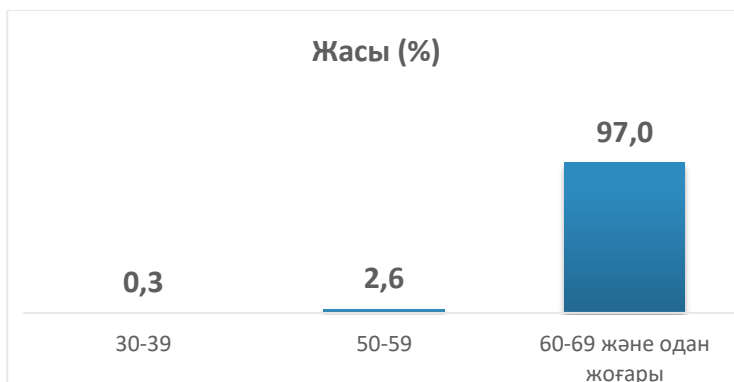
Қызметті көрсету нысаны: электронды жартылай автоматтандырылған, қағаз түрінде

Қызметті көрсетудің нәтижесі: төлемдерін тағайындау туралы хабарлама, ms-хабар жіберу

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

Әлеуметтік-демографиялық блок

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы 301 респондентті қамтыды. Оның ішінде қызмет алушылардың 53,5%-ы ерлер, 46,5%-ы әйелдер. Қызмет алушылардың ең маңызды жас топтары 60-69 жас (97%). Өтініш берушілердің жалпы санының барлығы 100% жеке тұлғалар. Қызмет алушылардың 98,7%-ы үшін қызметке физикалық қолжетімділікті қамтамасыз ету қажет болған жоқ (мүмкіндігі шектеулі адамдар қызметке жүгінбеді), ал 1,3%-ы үшін қосымша қолжетімділік қажет болды. Қызметті алған қызмет алушылардың басым бөлігі (1,3%) мемлекеттік органға, ал ХҚКО-ға 98,7% қызметкерге жүгінген.



Зерттеудің негізгі нәтижелері

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

Барлық көрсетілетін қызметті берушілер (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы) қызметін қоса алғанда, мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына қанағаттанушылық деңгейі – **45,3%** және **орташа мағынасы. 4,38 балл** жинады.

Бағалау критеріі	Қағаз түрінде көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратты біледі	4,31	4,33	44,5%	44,8%
	Қызметкерлер шапшаң	4,33		44,5%	
	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді мұқият тыңдады	4,36		45,5%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҮЙГҰЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан	4,50	4,48	51,5%	51,0%
	Жұмыс сағаттары ыңғайлы	4,50		51,2%	
	Көлік қою үшін жеткілікті орындары бар	4,45		51,5%	
	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруде және ішінде болу кезінде қандай да бір кедергілер болмады)	4,50		50,8%	
	Қажетті күту алаңдары болды, ол жерлер ыңғайлы	4,48		50,5%	
	Қызмет көрсету әділ, әрі тең шарттарда жүзеге асырылды	4,48		50,2%	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, сайтта, call-орталықта)	4,43	4,47	49,5%	50,2%
	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,44		47,8%	
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	4,48		48,8%	
	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,43		49,8%	
	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	4,51		51,8%	
	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,51		51,8%	
	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берді	4,50		51,8%	
РӘСІМ	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	4,46	4,45	50,2%	50,7%
	Қарастыру рәсімдері оңтайлы, қарапайым және	4,44		51,2%	

	түсінікті				
	Нәтижені беру рәсімі ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,46		50,8%	
МЕРЗІМДЕР	Қызметті алу үшін қажетті мерзім қолайлы	4,59	4,59	59,8%	59,8%
	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы	4,60		59,8%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		4,44		50,7%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	4,44		50,5%	
	Мен қызмет алуға қосымша, бейресми шығындар төлеген жоқпын	4,44		50,8%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым	4,00	4,50	0,0%	50,0%
	Шағымдану бойынша қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	5,00		100,0%	
НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	3,77	3,77	5,6%	5,6%
	ОРТАША БАЛЛ		4,38		45,3%
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы		4,46		50,0%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,39		46,2%

Қызмет берушінің **қызметкерлері**, олардың құзыреттілігі, қызмет туралы ақпаратты меңгеруі, шапшаңдығы мен сыпайылығы 4,33 балға және қанағаттану деңгейі – 44,8%-ға бағаланды.

Қызмет беруші ғимаратының **қолжетімділігі мен орналасқан жерінің ыңғайлылығы**, жұмыс сағаттарының ыңғайлылығы, тұрақ орындарының болуы, арбамен/арбадағы адамдар үшін ғимаратқа кіру, сондай-ақ ыңғайлы күту аймақтарының болуы мүмкін болатын 5 балдан орта есеппен 4,33 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 44,8%-ға тең.

Ақпарат және коммуникация, оның ішінде қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен (порталда, онлайн-ресурста, call-орталықта) қол жеткізу мүмкіндігі, қажетті қызметкерлер мен кабинеттерді іздеу, түсінікті көрсеткіштер, қызметті алу кезеңдері бойынша қадамдық нұсқаулық, ақпарат екі тілде берілген, бланкілерді толтырудың нысандары бар болуы мен түсіктілігі бағаланды 4,47 балл және қанағаттану деңгейі 50,2%.

Мемлекеттік қызметті көрсету **рәсімі**, оның ішінде құжаттарды жинау және тапсыру процесі, қарау рәсімінің ашықтығы, құжаттарды беру рәсімінің ыңғайлылығы орта есеппен 5 балдан 4,45 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 50,7%-ға тең.

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімдері** және қызмет көрсету орнында күту уақыты 4,59 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 59,8%-ға тең.

Қызметті алу **шығындары** 4,44 балға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 50,7% құрайды.

Шағымдану мерзімін бағалауды және шағымдану нәтижесін білдіретін **кері байланыс** орташа 4,50 балға және қанағаттану деңгейі 50%-ға бағаланды.

Мемлекеттік қызметті көрсету **нәтижесі** (алынған құжат), оның ішінде жарамдылығы мен толықтығы орташа балға 3,77 және 5,6% қанағаттану деңгейіне бағаланды.

Сондай-ақ, әдістемеге сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік салаларына байланысты бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік органға қарағанда – 4,39 балл және қанағаттану деңгейі 46,2%, **«азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы** 4,46 балл және қанағаттану деңгейі 50,0% жоғары балл алды.

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

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

- мемлекеттік қызметті алу рәсімінің өзі іс жүзінде проблемалар туғызбайды, қызмет алушылар жиі кездесетін қиындықтар – бұл еңбек кітапшаларындағы жазбалармен (дұрыс толтырылмаған кітапшалар, еңбек кітапшаларындағы ескі оқылмайтын жазбалар мен мөрлер), жоғалған еңбек кітапшаларымен және жұмыс өтілін растау мәселелерімен байланысты проблемалар.

Осылайша, дәлелдемелік құжаттаманы жинау кезеңінде қиындықтар туындайды, мұрағатқа сұраныстар және т.б. жұмыс өтілін растайтын инстанциялар. Осыған байланысты, барлық жағдайларда қызмет алушылардың еңбек өтілі бойынша құжаттаманы қалпына келтіру мүмкіндігі бола бермейді және мемлекеттік көрсетілетін қызметтің алынған нәтижелеріне (зейнетақы төлемдерін тағайындау қорытындыларына) аз дәрежеде қанағаттанады.

Қорытындылар мен ұсыныстар

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы:

1. Қызмет алушылар үшін мемлекеттік қызметтердің қолжетімділігін арттыру үшін ХҚКО-лардың жұмыс уақытын ұзарту жағына өзгерту мүмкіндігін қарастыру немесе ХҚКО-да кезекші жұмысын ұйымдастыру;
2. Бірыңғай байланыс орталығының 1414 телефоны бойынша кеңестердің сапасын арттыру, осылайша ХҚКО қызметкерлеріне қосымша кеңес беру және қызмет алу үшін ХҚКО-ға бару санын азайту бойынша жүктемені азайту;
3. Шағымдану рәсімі бойынша неғұрлым тиімді кері байланысты қамтамасыз ету, ауызша (бейресми) және жазбаша кері байланысты қамтамасыз ету арналарының жұмысын жақсарту.

3.24 Мүгедектікті және/немесе еңбек ету қабілетінен айырылу дәрежесін белгілеу және/немесе қажетті әлеуметтік қорғау шараларын айқындау

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік орган: ҚР Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі

Қызмет алушылар: жеке тұлғалар

Қызметті ұсыну тәсілдері: Еңбек, әлеуметтік қорғау және көші-қон комитетінің аумақтық бөлімшелері, «электрондық үкімет» порталы

Қызмет құны: тегін

Қызметті көрсету мерзімі: 1 сағаттан бастап 10 жұмыс күнге дейін

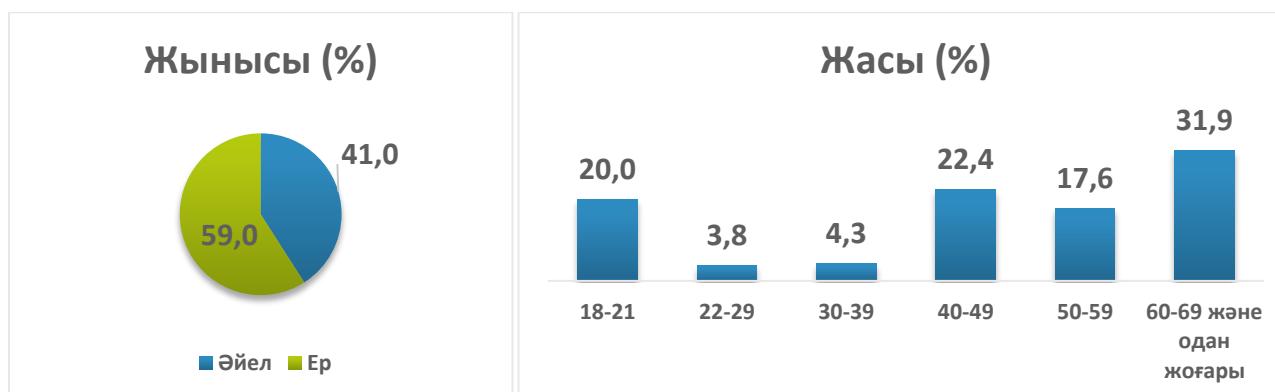
Қызметті көрсету нысаны: электронды жартылай автоматтандырылған, қағаз түрінде, проактивті

Қызметті көрсетудің нәтижесі: анықтама, үзінді, sms-хабарлама

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

Әлеуметтік-демографиялық блок

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы 210 респондентті қамтыды. Оның ішінде қызмет алушылардың 59%-ы ерлер, 41%-ы әйелдер. Қызмет алушылардың ең маңызды жас топтары 60–69 жас (31,9%), сондай-ақ 40–49 жас (22,4%). Өтініш берушілердің жалпы санынан барлығы 100% Қазақстан Республикасының жеке тұлғалары мен резиденттері. Барлық респонденттерге – 100% – қызметке физикалық қолжетімділікті қамтамасыз ету қажет емес (мүгедектігі бар тұлғалар қызметке жүгінген жоқ). Қызметті алған қызмет алушылардың басым бөлігі (39%) мемлекеттік органға, ал ХҚКО-ға 61% қызметкерге жүгінген.



Зерттеудің негізгі нәтижелері

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

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына, оның ішінде барлық қызмет көрсетушілердің (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет»

мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы) қызметіне қанағаттанушылық деңгейі **73,9%** және **орташа мағынасы 4,92 балл** құрап отыр.

Бағалау критеріі	Қағаз түрінде көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	ОРТАША БАЛЛ		Қанағаттану деңгейі	
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратты біледі	4,78	4,78	93,3%	93,3%
	Қызметкерлер шапшаң	4,78		93,3%	
	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді мұқият тыңдады	4,78		93,3%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҮЙІҒАЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан	4,99	4,96	98,6%	96,8%
	Жұмыс сағаттары ыңғайлы	4,99		98,6%	
	Көлік қою үшін жеткілікті орындары бар	4,87		95,2%	
	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруде және ішінде болу кезінде қандай да бір кедергілер болмады)	4,99		96,7%	
	Қажетті күту алаңдары болды, ол жерлер ыңғайлы	4,97		95,2%	
	Қызмет көрсету әділ, әрі тең шарттарда жүзеге асырылды	4,99		96,7%	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, сайтта, call-орталықта)	4,99	4,98	98,6%	98,0%
	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,97		97,1%	
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	4,97		97,1%	
	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,97		97,1%	
	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	4,99		98,6%	
	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,99		98,6%	
	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берді	4,99		98,6%	
РӘСІМ	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	4,98	4,97	67,1%	66,6%
	Қарастыру рәсімдері оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,96		65,7%	
	Нәтижені беру рәсімі ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,98		67,1%	
МЕРЗІМДЕР	Қызметті алу үшін қажетті мерзім қолайлы	4,98	4,96	67,6%	67,6%
	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы	4,94		67,6%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		4,96		64,8%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	4,98		65,7%	
	Мен қызмет алуға қосымша, бейресми шығындар төлеген жоқпын	4,94		63,8%	
НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,84	4,84	30,5%	30,5%
	ОРТАША БАЛЛ		4,92		73,9%
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы		4,94		93,1%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,95		69,7%

Қызмет берушінің **қызметкерлері**, олардың құзыреттілігі, қызмет туралы ақпаратты меңгеруі, шапшаңдығы мен сыпайылығы 4,78 балға және қанағаттану деңгейі – 93,3%-ға бағаланды.

Қызмет беруші ғимаратының **қолжетімділігі мен орналасқан жерінің ыңғайлылығы**, жұмыс сағаттарының ыңғайлылығы, тұрақ орындарының болуы,

арбамен/арбадағы адамдар үшін ғимаратқа кіру, сондай-ақ ыңғайлы күту аймақтарының болуы мүмкін болатын 5 балдан орта есеппен 4,96 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 96,8%-ға тең.

Ақпарат және коммуникация, оның ішінде қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен (порталда, онлайн-ресурста, call-орталықта) қол жеткізу мүмкіндігі, қажетті қызметкерлер мен кабинеттерді іздеу, түсінікті көрсеткіштер, қызметті алу кезеңдері бойынша қадамдық нұсқаулық, ақпарат екі тілде берілген, бланкілерді толтырудың нысандары бар болуы мен түсіктілігі бағаланды 4,98 балл және қанағаттану деңгейі 98%.

Мемлекеттік қызметті көрсету **рәсімі**, оның ішінде құжаттарды жинау және тапсыру процесі, қарау рәсімінің ашықтығы, құжаттарды беру рәсімінің ыңғайлылығы орта есеппен 4,97 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 66,6%-ға тең.

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімдері** және қызмет көрсету орнында күту уақыты 4,96 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 67,6%-ға тең.

Қызметті алу **шығындары** 4,96 балға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 64,8% құрайды.

Мемлекеттік қызметті көрсету **нәтижесі** (алынған құжат), оның ішінде жарамдылығы мен толықтығы орташа балға 4,84 және 30,5% қанағаттану деңгейіне бағаланды.

Сондай-ақ, әдістемеге сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік салаларына байланысты бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган (4,95 балл және қанағаттану деңгейі 69,7%) **«азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясына** (4,94 және қанағаттану деңгейі 93,1%) қарағанда жоғары балл алды.

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

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

- қызмет алушылардың алдында тұрған негізгі қиындықтар-мүгедектікті белгілеуге өтініш беру үшін барлық құжаттарды алудың ұзақ процесі, қызмет алушылар құжаттарды жинау процесінде бюрократия мен әуре-сарсаңға түсуді атап өтеді: *"...мен 1-топтағы мүгедекпін, балаларымнан айырылдым, ауру болдым. Мен ауруханаға өзім барамын, медбике маған ұзақ уақыт келмейді. 2016 жылдан бастап мүгедектікті рәсімдей алмай, бюрократия мен әуре-сарсаңға тап болдым. Маған тек біздің емхана көмектесті... 6 жыл документ жинадым (дәлелді құжаттар жинау әрине қиын"; "Қамқоршының кітабы туралы толық ақпарат берілмеді, қызметкерлер ештеңе айтпады және ХҚКО-ға қайта жүгінуге тура келді"; «Мәселе ана мен баланың бір жерде тіркелуінде де жатыр...».*

- мүгедектігі бар адамдар (арбашы) үшін көптеген медициналық және мемлекеттік мекемелерде кедергісіз кіру қарастырылмаған, осыған байланысты көмекшілерсіз қызметті өз бетінше алу, сондай-ақ құжаттар топтамасын жинау елеулі қиындықтар туғызады; кейбір жағдайларда «көмек түймесі» басылған кезде арнайы жабдықталған кіреберістерден ешкім шықпайды;

- аудан орталықтарында және шалғайдағы елді мекендерде ӘДК қабылдау пункттері жоқ; шалғай аудандарда, ауылдарда орналасқан қызмет алушылар үшін елеулі қиындықтар байқалады;

- қызмет алушылар мемлекеттік органдар мен ұйымдардың (медициналық, сервистік) қызметкерлері дерекі және мұқият емес екенін көрсетеді;

- кейбір жағдайларда қызмет алушылар анықтаманы қараудың және тағайындаудың едәуір мерзімдерін атап өтеді: *"жәрдемақы тағайындалған сәттен бастап және төленген сәттен бастап 5 ай өтті", "екі жылда бір рет растау қажет, бұл ретте бүкіл процесс басынан аяғына дейін орта есеппен жарты жыл алады".;*

- сондай-ақ, қызмет алушылармен сауалнама жүргізу барысында хабардарлықтың, қызметтерді алу тәртібін білудің, жалпы алғанда, халықтың осы санатының құқықтық сауаттылығының төмен деңгейі, сондай-ақ аса қаржы жетіспеушілік байқалады, сондықтан қызметті алудың қолжетімділігі мен мерзімдері төмендейді.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Уәкілетті мемлекеттік орган, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы:

1. Түзетуге, емдеуге жатпайтын мүгедектіктің белгілі бір топтары бойынша бір реттік куәландыру мүмкіндігін қарастыру. Сондай-ақ мүгедектігі бойынша қалған топтар үшін қайта куәландыру мерзімдерін ұлғайту;
2. Қызмет алушылар үшін мемлекеттік қызметтердің қолжетімділігін арттыру үшін ХҚКО-лардың жұмыс уақытын ұзарту жағына өзгерту мүмкіндігін қарастыру немесе ХҚКО-да кезекші жұмысын ұйымдастыру;
3. Бірыңғай байланыс орталығының 1414 телефоны бойынша кеңестердің сапасын арттыру арқылы, осылайша жүктемені азайту ХҚКО қызметкерлеріне қосымша кеңес беру және қызмет алу үшін ХҚКО-ға бару санын азайту;
4. Шағымдану рәсімі бойынша неғұрлым тиімді кері байланысты қамтамасыз ету, ауызша (бейресми) және жазбаша кері байланысты қамтамасыз ету арналарының жұмысын жақсарту.

3.25 Салықтарды, бюджетке төленетін төлемдерді, өсімпұл мен айыппұлдарды есепке жатқызуды және қайтаруды жүргізу

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік орган: ҚР Қаржы министрлігі

Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар

Қызметті ұсыну тәсілдері: «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы

Қызмет құны: тегін

Қызметті көрсету мерзімі: 5 жұмыс күні ішінде

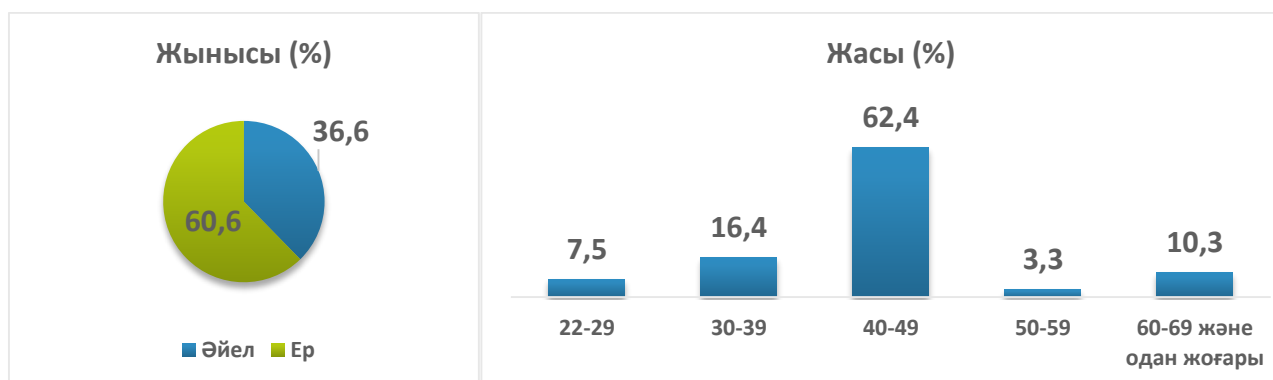
Қызметті көрсету нысаны: электронды ішінара автоматтандырылған, қағаз түрінде

Қызметті көрсетудің нәтижесі: есепке жатқызу, қайтару

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

Әлеуметтік-демографиялық блок

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы 213 респондентті қамтыды. Оның ішінде қызмет алушылардың 60,6%-ы ерлер, 36,6%-ы әйелдер. Қызмет алушылардың ең маңызды жас топтары – 40-49 жас (62,4%). Өтініш бергендердің жалпы санының 51,6%-ы заңды тұлғалар, 9,9%-ы жеке кәсіпкерлер және 38,5%-ы жеке тұлғалар, ал респонденттердің барлығы – 100%-ы – Қазақстан Республикасының резиденттері. Қызметті алған қызмет алушылардың басым бөлігі (99,1%) қызметке физикалық қолжетімділікті қамтамасыз етуді қажет етпеді (мүгедектердің қызмет алу үшін өтініш білдірген жоқ), қалған 0,9%-ы физикалық қолжетімділік бойынша қосымша көмекті қажет етті (мүгедектер). Қызметті алған қызмет алушылардың басым бөлігі (90,6%) «электрондық үкімет» порталына, ал ХҚКО-ға 9,4%-ы өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына жүгінген.



Зерттеудің негізгі нәтижелері

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

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына, оның ішінде барлық қызмет берушілердің (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік

корпорациясы» КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы) қызметіне қанағаттанушылық деңгейі **45,9%** және **бағалаудың орташа көрсеткіші – 3,64 балл.**

Бағалау критеріі	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	ОРТАША БАЛЛ	Қанағаттану деңгейі		
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелу оңайлығын бағалау	4,06	4,08	51,6%	54,3%
	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,09		54,9%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,12		56,3%	
	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырғандығын бағалаңыз	4,07		54,5%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда) қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,05	4,07	50,7%	53,9%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,07		54,0%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,07		54,0%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,12		56,3%	
	Порталды пайдалану жөніндегі Нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,07		54,5%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанцияларға, кабинеттерге бару)	4,05	4,05	51,6%	53,0%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,02		51,2%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,07		54,5%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,07		54,5%	
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,04	4,04	54,5%	54,5%
ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	Виртуалды ассистентті пайдалану ыңғайлылығы	3,00	3,00		0,0%
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	3,00			
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	3,00			
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		4,04		51,4%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	4,05		51,2%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	4,04		51,6%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым	1,75	1,75	0,0%	0,0%
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым	1,75		0,0%	
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,07	4,07	54,5%	54,5%
	ОРТАША БАЛЛ		3,64		45,9%
	«Электрондық үкімет» порталы		3,58		45,6%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,05		52,7%

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың 8 критерийінің 3 критерийі қалғандарынан жоғары бағаланды – «қолжетімділік және ыңғайлылық», «Ақпарат және нәтиже», қалған 5 критерий қанағаттанудың төмен көрсеткіштерге ие болды. Толығырақ:

«Электрондық үкімет» порталында тіркеудің, авторизацияланудың **қолжетімділігі мен ыңғайлылығын**, сондай – ақ қызмет алушылар ЭЦҚ кілтін пайдалануын 4,08 балға және қанағаттану деңгейін 54,3%-ға бағалады. Сонымен қатар, сайтта/порталда тіркеуді/авторизациялауды (4,06 орташа балл және 54,3% қанағаттану деңгейі) және сыртқы түрін, порталдың құрылымдық ұйымын қалған басқа өлшемшарттардан төмен (4,08 орташа балл және 54,5% қанағаттану деңгейі) бағалады.

Порталда **берілген ақпарат** мүмкін болатын 5 балдан 4,07 балға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 53,9% құрады.

Мемлекеттік қызмет көрсету **рәсімі** 4,05 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 53%-ға тең.

Бұл ретте **виртуалды ассистент** жұмысы 3 баллмен бағаланды, ал «кері байланыс» критерийі ең төменгі балл алғанын атап өткен жөн - орташа балл 1,75, ал шағым бергендер немесе өтініш бергендер, алынған жауапты және жауап беру уақытын 5 балға бағаламады.

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімі** 4,04 балға бағаланып, қанағаттану деңгейі 54,5% құрады. Мемлекеттік қызметті алу **шығындары** да жоғары орташа балл алды – 4,04 және қанағаттану деңгейі 51,4%-ға тең. Сонымен қатар, сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың жартысынан көбі алынған қызметтің **нәтижесін** оң бағалады – 54,5% (4,07 балл), бұл қызмет алушылардың порталдағы пайдаланушылық жұмыс тәжірибесіне қанағаттанбауының, сондай-ақ туындаған проблемалар бойынша кеңес беру мүмкіндіктерінің төмендеуінің нәтижесі болуы мүмкін.

Сондай-ақ, қызмет алушылар өтінім нысанын толтыру кезінде порталда қате жүргізілген операцияның «мерзімі»: «күні», «тоқсаны», «жартыжылдығы», «жылы» (мысалы, салықтың, бюджетке төленетін төлемнің, өсімпұлдың артық төленген сомасының күні/тоқсаны/жартыжылдығы/жылы) опциясы жоқ екенін атап өтті.

Сондай-ақ, әдістемеге сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік салаларына байланысты бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

«Электрондық үкімет» порталына қарағанда – 3,58 балл және қанағаттану деңгейі 45,6%, **уәкілетті мемлекеттік орган** жоғары балл алды 4,05 және қанағаттану деңгейі 52,7%.

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

Қызмет алушылармен жүргізілген терең сұхбаттардың және «құпия сатып алушы» әдісінің нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметті алу кезінде мынадай қиындықтар анықталды:

- Түсініктемелер арасында қызмет алушылар порталдың/сайттың жұмысына көбірек наразы: *"сайтты/порталды пайдалану қиын", "сайт/портал бірнеше рет жұмыс істемеді", "телефон арқылы барлығы қолжетімді емес", "хабарлама келмейді", "қатып қалады", "портал қате береді", "кіру мүмкін болмады",*

"кабинет салықтық есептілік кезеңінде тоқтап қалады", "сайтты/порталды пайдалану қиын";

- Бұл ретте қызметті алу кезінде қызмет алушылар үшін ең үлкен қиындықтар қызметті толық көлемде онлайн алу процесінде туындады (барлық жағдайларда қызметті онлайн алуға болмайды): *«Неге біз оны ала алмаймыз, әр өңірде есеп айырысулардың бәрі түспейді, жүйе істен шығады, аймақтар өзгерді, ақша тұрып қалды», «салық департаменті әртүрлі критерийлерді айтады, өртке байланысты сынақтар мен айыппұлдарды ала алмаймыз, қайтару керек еді, бірақ қайдан алатынымыз белгісіз ».*

- Қызмет алушылардың тілектері мен ұсыныстары арасында порталда (онлайн-алаңда) қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын арттыру қажеттілігі айтылды. Осы орайда, қызмет алушылар кейбір жағдайларда төленген айыппұлдар, салықтар және бюджетке төленетін төлемдер бойынша жағдайды көре алмайтынын атап өтті, өйткені жүйе Жеке кабинетте немесе төлем мәртебесін, берешекті және басқа көрсеткіштерді көрсететін басқа да онлайн сервистерде қаражаттың қозғалысын көрсетпейді/бірден көрсетпейді. Қызмет алушылардың тілектерінің бірі төлемдердің/берешектің **ағымдағы мәртебесін қадағалаудың ыңғайлылығы мен ашықтығын** арттыру, сондай-ақ оларды онлайн сервистерде/порталдарда уақтылы көрсету болып табылады.

- Қызмет алушылардың пікірінше, кері байланыс тетіктері мен құралдары тиімсіз болып табылады, көп жағдайда қызмет алушылар кеңес және/немесе шағым алу үшін жүгінген кезде кеңес беру және шағымдану нәтижелері қанағаттанарлықсыз болып шығады. Қызмет алушылардың түсініктемелері бойынша, қызметті алу процесінде туындаған мәселені көбінесе салық департаменттерінің білікті қызметкерлері жеке тәртіппен шеше алады, бұл туындаған мәселені Бірыңғай байланыс орталығының 1414 нөмірлері бойынша жедел шешудің қиындығын тудырады.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осылайша, төмен бағалау мәндері негізінен қызмет алушылардың порталдағы пайдаланушылық тәжірибесіне қанағаттанбауына, сондай-ақ туындаған проблемалар бойынша кеңес алу мүмкіндіктерінің төмендеуіне байланысты.

Осыған байланысты қызмет алушылардан сұрау салу нәтижелері бойынша уәкілетті мемлекеттік органға және «электрондық үкімет» порталына Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру үшін мынадай шараларды қабылдау ұсынылады:

1. Төлемдердің/берешектің **ағымдағы мәртебесін қадағалаудың ыңғайлылығы мен ашықтығын**, сондай-ақ оларды онлайн сервистерде/порталдарда **уақтылы** көрсетуді арттыру (салық кабинеті, qatqog.gov.kz және басқа онлайн қызметтер);
2. Пайдаланушының жүктемесін ескере отырып, «электрондық үкімет» порталы мен деректер базасы жұмысының техникалық сипаттамаларын жақсарту;
3. Порталда өтінім нысанын толтыру кезінде "кезең" опциясын енгізу қажеттілігін қарастыру: қате жүргізілген операцияның "күндері", "тоқсан",

"жартыжылдық", "жылы" (мысалы, салық, бюджетке төлем, өсімпұлдың артық төленген сомасының күні/тоқсан/жартыжылдық/жылы);

4. Порталда жұмыс істеуде туындаған техникалық және өзге де проблемаларын шешу үшін кері байланыс құралдары бойынша кеңестердің сапасын арттыру: виртуалды ассистент, Бірыңғай байланыс орталығы 1414;

5. Ауызша (бейресми) және жазбаша кері байланысты қамтамасыз ету арналарының жұмысын жақсарту.

3.26 Тауарларды кедендік тазарту

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік орган: ҚР Қаржы министрлігі

Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар

Қызметті ұсыну тәсілдері: Өңірлер бойынша, Астана, Алматы және Шымкент қалалары бойынша Мемлекеттік кірістер комитетінің аумақтық органдар, ҚР ҚМ Мемлекеттік кірістер комитеті

Қызмет құны: ақылы

Қызметті көрсету мерзімі: 4 сағаттан бастап

Қызметті көрсету нысаны: электрондық, ішінара автоматтандырылған немесе қағаз түрінде

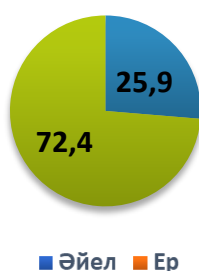
Қызметті көрсетудің нәтижесі: тауарларды шығару туралы хабарлама

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

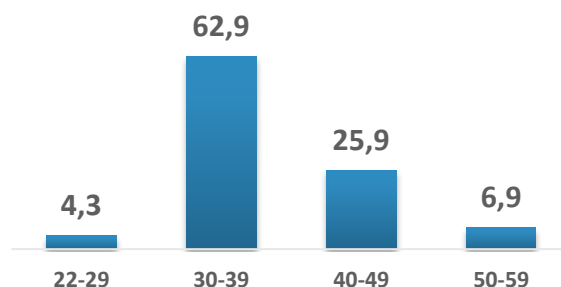
Әлеуметтік-демографиялық блок

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы 116 респондентті қамтыды. Оның ішінде қызмет алушылардың 72,4%-ы ерлер, 25,9%-ы әйелдер. Қызмет алушылардың ең маңызды жас топтары 30-39 жас (62,9%). Өтініш бергендердің жалпы санының 88,8%-ы заңды тұлғалар, ал 11,2%-ы жеке тұлғалар, ал респонденттердің барлығы – 100%-ы – Қазақстан Республикасының резиденттері. Қызметті алған барлық қызмет алушыларға (100%) қызметке физикалық қолжетімділікті қамтамасыз ету қажет болмады (мүмкіндігі шектеулі тұлғалар қызметке жүгінбеді). Қызметті алған қызмет алушылардың басым бөлігі (95,7%) «электрондық үкімет» порталына (АИС Астана-1, салық кабинеті), 4,3 пайызы ХҚКО-ға өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына жүгінген.

Жынысы (%)



Жасы (%)



Зерттеудің негізгі нәтижелері

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

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қанағаттану деңгейі барлық қызмет көрсетушілердің (Астана, Алматы және Шымкент мемлекеттік кірістер комитетінің аумақтық органдары), ҚР ҚМ Мемлекеттік кірістер комитетінің аумақтық органдары, мемлекеттік кірістер комитеті) **71,7%** тең және **орташа мағынасы 4,44 балл**.

Бағалау критеріі	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелу оңайлығын бағалау	4,58	61,2%
	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,59	62,1%
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,58	61,2%
	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырғандығын бағалаңыз	4,56	59,5%
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда) қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,91	96,6%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,59	63,8%
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,61	66,4%
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,67	69,0%
	Порталды пайдалану жөніндегі Нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,61	66,4%
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанцияларға, кабинеттерге бару)	4,67	67,2%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,67	67,2%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,67	67,2%
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,67	67,2%
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	5,00	100,0%
ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	Виртуалды ассистентті пайдалану ыңғайлылығы	4,43	71,4%
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	4,43	71,4%

	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	4,43		71,4%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы	4,93	4,96	68,1%	73,1%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды	4,93		68,1%	
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	5,00		70,7%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	5,00		85,3%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым	3,00	3,00	100,0%	100,0%
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым	3,00		100,0%	
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,17	4,17	28,4%	28,4%
	ОРТАША БАЛЛ		4,44		71,7%
	«Электронды үкімет» порталы		4,43		71,9%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,76		69,3%

«Электрондық үкімет» порталында тіркеудің, авторизацияланудың қолжетімділігі мен ыңғайлылығы, сондай – ақ қызмет алушылар ЭЦҚ кілтін пайдалануын жоғары бағалады-4,58 балл және қанағаттану деңгейі 61%.

Порталда берілген ақпарат мүмкін болатын 5 балдан 4,68 балға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 72,4% құрады. Қызмет алушылардың тілектері мен ұсыныстары арасында порталда көрсетілетін қызмет туралы ақпаратты іздеудің ыңғайлылығын арттыру, сондай-ақ порталда көрсетілетін қызметті алу тәсілі бойынша ақпараттың айқындылығын арттыру қажеттігі айтылды.

Мемлекеттік қызмет көрсету рәсімі 4,67 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 67,2%-ға тең. Бұл ретте қызметті алу кезінде қызмет алушылар үшін ең үлкен қиындықтар құжаттар топтамасын жинау процесінде, сондай-ақ құжаттарды онлайн беру мүмкіндігінде туындады.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі 5,00 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 100% құрады, бұл көп жағдайда қызмет қанағаттанарлық мерзімде көрсетілгенін көрсетеді. Қызмет көрсету мерзімі бойынша қосымша тілектер мен шағымдар түскен жоқ.

Сонымен қатар, виртуалды ассистенттің жұмысын 4,43 балл және қанағаттану деңгейін 73,1% бағалады.

Мемлекеттік қызметті алу шығындары да жоғары орташа балл алды – 4,96 және қанағаттану деңгейі 73,1%-ға тең.

Ең төменгі балды «кері байланыс» критерийі алды орташа балл 3,33, қанағаттану деңгейі 100%.

Сонымен қатар, сауалнамаға қатысқандардың басым көпшілігі қызметті алу нәтижесін 4,17 балға бағалады және қанағаттану деңгейі 28,4%-ға тең, бұл жоғары көрсеткіш.

Сондай-ақ, әдістемеге сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік салаларына байланысты бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

«Электрондық үкімет» порталынан гөрі - 4,43 балл және қанағаттану деңгейі 71,9%, уәкілетті мемлекеттік орган жоғары балл алды - 4.76 және қанағаттану деңгейі 69,3%.

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

Қызмет алушылармен жүргізілген терең сұхбат нәтижелері бойынша мынадай нәтижелер алынды:

- қызмет алушылардың едәуір бөлігі осы қызметті алуда көмек сұрап кедендік және салықтық әкімшілендіру бойынша коммерциялық қызметтер көрсететін үшінші тұлғалар мен ұйымдарға жүгінеді;

- ААЖ (АИС) арқылы мемлекеттік қызметтерді өз бетінше алу көптеген қиындықтарды тудырады: өтініш беру рәсімінің күрделілігі, компьютерлік дағдыларды жеткіліксіз білу, сонымен қатар салық және кеден құқығы саласындағы кәсіби білімнің жеткіліксіздігі.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осыған байланысты қызмет берушіге ұсынылады:

1. Пайдаланушының жүктемесін ескере отырып, «электрондық үкімет» порталы жұмысының техникалық сипаттамаларын жақсарту;
2. Порталда жұмыс істеуде туындаған техникалық және өзге де проблемаларын шешу үшін кері байланыс құралдары бойынша кеңестердің сапасын арттыру: виртуалды ассистент, Бірыңғай байланыс орталығы 1414;
3. Шағымдану рәсімі бойынша неғұрлым тиімді кері байланысты қамтамасыз ету, ауызша (бейресми) және жазбаша кері байланысты қамтамасыз ету арналарының жұмысын жақсарту

3.27 Көлік құралына халықаралық қатынаста қауіпті жүктерді тасымалдауға рұқсат беру туралы куәлік беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік орган: ҚР Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрлігі

Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар

Қызметті ұсыну тәсілдері: «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «электрондық лицензиялау» порталы, «электрондық үкімет» порталы

Қызмет құны: тегін

Қызметті көрсету мерзімі: 1 жұмыс күні

Қызметті көрсету нысаны: электрондық, қағаз түрінде

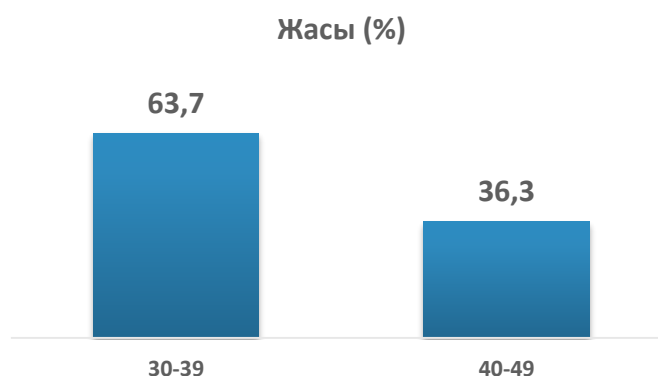
Қызметті көрсетудің нәтижесі: сертификат, қағаз түрінде

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

Әлеуметтік-демографиялық блок

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы 113 респондентті қамтыды. Оның ішінде 76,1%-ы ер және 23,9%-ы әйел. Қызмет алушылардың неғұрлым

маңызды жас топтары-30-39 жас (63,7%). Өтініш білдіргендердің жалпы санының 51,3% – ы заңды тұлғалар, 48,7%-ы жеке тұлғалар, сондай-ақ сұралғандардың көпшілігі-98,2% - ҚР резиденттері, ал 1,8%-ы елдің резиденттестамистері болып табылады. Қызметті алған қызмет алушылардың көпшілігі (97,3%) қызметке физикалық қол жеткізуді қамтамасыз етуді қажет етпеді (мүгедектігі бар адамдар қызметке жүгінбеді), ал 2,7% үшін физикалық қол жеткізу қажеттілігі жоғарылаған. Қызметті алған қызмет алушылардың көпшілігі (77,9%) электрондық үкімет порталына, ал 22,1%-ы ХҚКО-ға дербес қызмет көрсету аймағына жүгінді.



Зерттеудің негізгі нәтижелері

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

Барлық қызмет берушілердің (мемлекеттік органдар, "Азаматтарға арналған үкімет" мемлекеттік корпорациясы" КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы) қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі – **78,1%** және **орташа мағынасы 4,69 балды** құрады.

Бағалау критеріі	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ЫҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелу оңайлығын бағалау	4,52	4,52	69,9%	69,9%
	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,52		69,9%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,52		69,9%	
	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырғандығын бағалаңыз	4,52		69,9%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда)қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,55	4,59	69,9%	70,5%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,59		69,9%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,51		67,3%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,65		72,6%	
	Порталды пайдалану жөніндегі Нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,65		72,6%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті	4,72	4,67	77,0%	74,8%

	құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанцияларға, кабинеттерге бару)				
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,62		72,6%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,62		72,6%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,72		77,0%	
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,58	4,58	71,7%	71,7%
ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	Виртуалды ассистентті пайдалану ыңғайлылығы	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	5,00		100,0%	
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	5,00		100,0%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		4,78		83,7%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	4,74		82,3%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	4,82		85,0%	
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,71	4,71	76,1%	76,1%
	ОРТАША БАЛЛ		4,69		78,1%
	«Электронды үкімет» порталы		4,66		76,9%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,70		77,4%

«Электрондық үкімет» порталында тіркеудің, авторизацияланудың қолжетімділігі мен ыңғайлылығы, сондай – ақ қызмет алушылар ЭЦҚ кілтін пайдалануын жоғары бағалады-4,52 балл және қанағаттану деңгейі 69,9%.

Порталда берілген ақпарат мүмкін болатын 5 балдан 4,59 балға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 70,5% құрады. Қызмет алушылардың тілектері мен ұсыныстары арасында порталда көрсетілетін қызмет туралы ақпаратты іздеудің ыңғайлылығын арттыру, сондай-ақ порталда көрсетілетін қызметті алу тәсілі бойынша ақпараттың айқындылығын арттыру қажеттігі айтылды.

Мемлекеттік қызмет көрсету рәсімі 4,67 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 74,8%-ға тең. Бұл ретте қызметті алу кезінде қызмет алушылар үшін ең үлкен қиындықтар құжаттар топтамасын жинау процесінде, сондай-ақ құжаттарды онлайн беру мүмкіндігінде туындады.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі 4,58 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 71,7% құрады, бұл көп жағдайда қызмет қанағаттанарлық мерзімде көрсетілгенін көрсетеді. Қызмет көрсету мерзімі бойынша қосымша тілектер мен шағымдар түскен жоқ.

Бұл ретте, қызмет алушылар виртуалды ассистенттің жұмысы үшін ең жоғары балл қойғанын атап өткен жөн (5 балл және қанағаттану деңгейі 100%).

Мемлекеттік қызметті алу шығындары да жоғары орташа балл алды – 4,78 және қанағаттану деңгейі 83,7%.

Сонымен қатар, респонденттердің абсолютті көпшілігі қызметті алу нәтижесін 4,71 балға бағалады және қанағаттану деңгейі 76,1%-ға тең, бұл орташадан жоғары көрсеткіш.

Сондай-ақ, әдістемеге сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік салаларына байланысты бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

«электрондық үкімет» порталына қарағанда- 4,66 балл және қанағаттану деңгейі 76,9%, **уәкілетті мемлекеттік орган** жоғары балл алды – 4,70 және қанағаттану деңгейі 77,4%

Қорытындылар мен ұсыныстар

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

1. Пайдаланушының жүктемесін ескере отырып, «электрондық үкімет» порталы жұмысының техникалық сипаттамаларын жақсарту;
2. Кері байланыс құралдары бойынша кеңестердің сапасын арттыру: виртуалды ассистент, Бірыңғай байланыс орталығы 1414, порталда жұмыс істеуде туындаған техникалық және өзге де проблемаларын шешу үшін.

3.28 ҚР шикізат тауарларынан бағалы металдарды өнеркәсіптік алудың мүмкіндігі (мүмкін еместігі) мен экономикалық орындылығы (орынсыздығы) туралы қорытынды алу

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік орган: ҚР Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрлігі

Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар

Қызметті ұсыну тәсілдері: «электрондық лицензиялау» порталы, «электрондық үкімет» порталы

Қызмет құны: тегін

Қызметті көрсету мерзімі: 3 жұмыс күні

Қызметті көрсету нысаны: электронды, толық автоматтандырылған

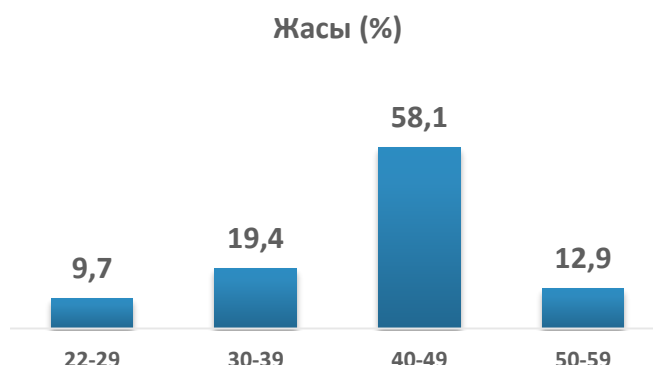
Қызметті көрсетудің нәтижесі: қорытынды, электронды түрде

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

Әлеуметтік-демографиялық блок

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы 31 респондентті қамтыды. Оның ішінде 83,9%-ы ер және 16,1%-ы әйел. Қызмет алушылардың ең маңызды жас топтары-40-49 жас (58,1%). Өтініш білдіргендердің жалпы санының 71% – ы заңды тұлғалар, 16,1%-ы дара кәсіпкерлер, 12,9%-ы жеке тұлғалар, сондай-ақ сұралғандардың көпшілігі-90,3%-ы ҚР резиденттері, ал 9,7%-ы елдің

резиденттамыстары болып табылады. Қызметті алған барлық көрсетілетін қызметті алушыға (100%) қызметке жеке қол жеткізуді қамтамасыз ету қажет болмады (мүгедектігі бар адамдар қызметке жүгінбеді). Қызметті алған барлық қызмет алушылар (100%) электрондық үкімет порталына жүгінді.



Зерттеудің негізгі нәтижелері

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

Барлық қызмет берушілердің (мемлекеттік органдар, «Электрондық үкімет», «электрондық лицензиялау» порталдары) қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі – **71,4%** және **орташа мағынасы 4,55 балды** құрады.

Бағалау критеріі	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі		
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҮЙГҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелу оңайлығын бағалау	4,39	4,48	71,0%	73,4%
	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,48		71,0%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,39		71,0%	
	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырғандығын бағалаңыз	4,68		80,6%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда) қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,48	4,47	71,0%	71,0%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,48		71,0%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,42		71,0%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,48		71,0%	
	Порталды пайдалану жөніндегі Нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,48		71,0%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанцияларға, кабинеттерге бару)	4,48	4,48	64,5%	64,5%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,48		64,5%	

	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,48		64,5%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,48		64,5%	
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,48	4,48	64,5%	64,5%
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы				
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	4,74	4,74	83,9%	83,9%
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	4,74		83,9%	
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,61	4,61	71,0%	71,0%
	ОРТАША БАЛЛ		4,55		71,4%
	Порталы «электронного правительства» и «электронного лицензирования»		4,48		70,7%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,58		71,0%

«Электрондық үкімет» порталында тіркеудің, авторизацияланудың қолжетімділігі мен ыңғайлылығы, сондай – ақ қызмет алушылар ЭЦҚ кілтін пайдалануын жоғары бағалады-4,48 балл және қанағаттану деңгейі 73,4%.

Порталда берілген ақпарат мүмкін болатын 5 балдан 4,47 балға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 71% құрады. Қызмет алушылардың тілектері мен ұсыныстары арасында порталда көрсетілетін қызмет туралы ақпаратты іздеудің ыңғайлылығын арттыру, сондай-ақ порталда көрсетілетін қызметті алу тәсілі бойынша ақпараттың айқындылығын арттыру қажеттігі айтылды.

Мемлекеттік қызмет көрсету рәсімі 4,48 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 64,5%-ға тең. Бұл ретте қызметті алу кезінде қызмет алушылар үшін ең үлкен қиындықтар құжаттар топтамасын жинау процесінде, сондай-ақ құжаттарды онлайн беру мүмкіндігінде туындады.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі 4,48 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 64,5% құрады, бұл көп жағдайда қызмет қанағаттанарлық мерзімде көрсетілгенін көрсетеді. Қызмет көрсету мерзімі бойынша қосымша тілектер мен шағымдар түскен жоқ.

Мемлекеттік қызметті алу шығындары да жоғары орташа балл алды – 4,74 және қанағаттану деңгейі 83,9%.

Сонымен қатар, респонденттердің абсолютті көпшілігі қызметті алу нәтижесін 4,61 балға бағалады және қанағаттану деңгейі 71%-ға тең, бұл жоғары көрсеткіш.

Сондай-ақ, әдістемеге сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік салаларына байланысты бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

«электрондық үкімет» және «электрондық лицензиялау» порталдарына қарағанда-4,48 балл және қанағаттану деңгейі 70,7%, уәкілетті мемлекеттік орган жоғары балл алды – 4,58 және қанағаттану деңгейі 71,0%.

Қорытындылар мен ұсыныстар

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

1. Пайдаланушының жүктемесін ескере отырып, «электрондық үкімет» порталы жұмысының техникалық сипаттамаларын жақсарту;
2. Порталда жұмыс істеуде туындаған техникалық және өзге де проблемаларын шешу үшін кері байланыс құралдары бойынша кеңестердің сапасын арттыру: виртуалды ассистент, Бірыңғай байланыс орталығы 1414;
3. Шағымдану рәсімі бойынша неғұрлым тиімді кері байланысты қамтамасыз ету.

3.29 Архивтік анықтамалар, архивтік құжаттардың көшірмелерін немесе архивтік үзінділер беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік орган: ҚР Мәдениет және спорт министрлігі

Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар

Қызметті ұсыну тәсілдері: "Қазақстан Республикасының Ұлттық архиві" республикалық мемлекеттік мекемесі", орталық мемлекеттік архивтер, облыстардың, Астана, Алматы және Шымкент қалаларының, қалалардың, аудандардың мемлекеттік архивтері, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы

Қызмет құны: тегін

Қызметті көрсету мерзімі: 11 жұмыс күні ішінде

Қызметті көрсету нысаны: электрондық, ішінара автоматтандырылған, қағаз түрінде

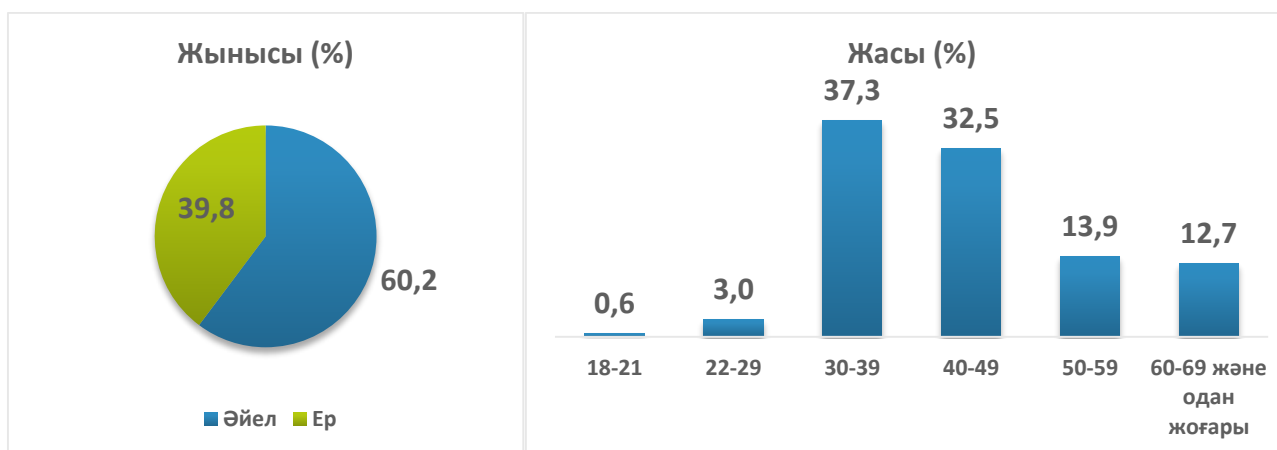
Қызметті көрсетудің нәтижесі: анықтама, көшірме немесе үзінді

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

Әлеуметтік-демографиялық блок

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы 166 респондентті қамтыды. Оның ішінде 39,8%-ы ер және 60,2%-ы әйел. Қызмет алушылардың неғұрлым маңызды жас топтары-30-39 жас (37,3%) және 40-49 жас (32,5%). Өтініш білдіргендердің жалпы санының 3,6% – ы жеке кәсіпкерлер, 96,4%-ы жеке тұлғалар, сондай-ақ сұралғандардың көпшілігі-98,8% - ҚР резиденттері, ал 1,2%-ы елдің резиденттамыстері болып табылады. Қызметті алған қызмет алушылардың көпшілігі (99,4%) қызметке физикалық қолжетімділікті қамтамасыз етуді қажет етпеді (мүгедектігі бар адамдар қызметке жүгінбеді), қалған 0,6% арнайы физикалық қолжетімділікті қажет етті. Қызметті алған қызмет

алушылардың көпшілігі (66,3%) электрондық үкімет порталына, ал қалған 33,7%-ы ХҚКО-ға өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына жүгінді.



Зерттеудің негізгі нәтижелері

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

Барлық қызмет берушілердің (мемлекеттік органдар, "Азаматтарға арналған үкімет "мемлекеттік корпорациясы" КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы) қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі – **50,8%** және **орташа мағынасы 4,25 балды** құрады.

Бағалау критеріі	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі		
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелу оңайлығын бағалау	4,14	4,10	44,6%	43,7%
	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,08		44,0%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,09		44,0%	
	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырғандығын бағалаңыз	4,08		42,2%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда) қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,11	4,09	41,6%	43,3%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,06		42,2%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,07		43,4%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,12		45,8%	
	Порталды пайдалану жөніндегі Нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,10		43,4%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанцияларға, кабинеттерге бару)	4,13	4,13	47,6%	46,7%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,13		47,6%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу	4,12		45,2%	

	қиындықсыз өтті				
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,14		46,4%	
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	3,94	3,94	45,8%	45,8%
ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	Виртуалды ассистентті пайдалану ыңғайлылығы	4,83	4,54	83,3%	59,2%
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	4,47		50,0%	
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	4,31		44,4%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		4,66		66,0%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	4,64		65,1%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	4,68		66,9%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым	4,24	4,24	47,1%	47,1%
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым	4,24		47,1%	
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,32	4,32	59,1%	59,1%
	ОРТАША БАЛЛ		4,25		50,8%
	«Электронды үкімет» порталы		4,20		47,2%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,28		54,1%

«Электрондық үкімет» порталында тіркеудің, авторизацияланудың қолжетімділігі мен ыңғайлылығы, сондай – ақ қызмет алушылар ЭЦҚ кілтін пайдалануын жоғары бағалады-4,10 балл және қанағаттану деңгейі 43,7%.

Порталда берілген ақпарат мүмкін болатын 5 балдан 4,09 балға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 43,3% құрады. Қызмет алушылардың тілектері мен ұсыныстары арасында порталда көрсетілетін қызмет туралы ақпаратты іздеудің ыңғайлылығын арттыру, көрсетілетін қызмет туралы порталда ақпараттың өзектілігін арттыру, сондай-ақ порталда көрсетілетін қызметті алу тәсілі бойынша ақпараттың түсінігін арттыру қажеттігі айтылды.

Мемлекеттік қызмет көрсету рәсімі 4,13 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 46,7%-ға тең. Бұл ретте қызметті алу кезінде қызмет алушылар үшін ең үлкен қиындықтар құжаттар топтамасын жинау процесінде, сондай-ақ құжаттарды онлайн беру мүмкіндігінде туындады.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі 3,94 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 45,8% құрады, бұл көп жағдайда қызмет қанағаттанарлықсыз мерзімде көрсетілгенін көрсетеді. Бұл ретте виртуалды ассистенттің жұмысы 4,54 балға және қанағаттану деңгейі 59,2%-ға бағаланды.

Мемлекеттік қызметті алуға жұмсалған шығындар орташа балл алды – 4,66 және қанағаттану деңгейі 66%-ға тең.

Ең төменгі балды «кері байланыс» критерийі алды, орташа балл 4,24 қанағаттану деңгейі 47,1%.

Сонымен қатар, респонденттердің абсолютті көпшілігі қызметті алу нәтижесін 4,32 балға бағалады және қанағаттану деңгейі 59,1%-ға тең, бұл орташа көрсеткіш.

Сондай-ақ, әдістемеге сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік салаларына байланысты бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

«Электрондық үкімет» порталына қарағанда- 4,20 балл және қанағаттану деңгейі 47,2%, **уәкілетті мемлекеттік орган** жоғары балл алды – 4,28 және қанағаттану деңгейі 54,1%.

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

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

- белгілі бір жағдайларда қызмет алушылар ХҚКО-ға барған кезде база жұмыс істемейтініне, интернет-қосылудың әлсіз жылдамдығына, өзіне-өзі қызмет көрсету аймағында ескірген жабдыққа (компьютерлері істемей қалады) тап болатынын атап өтті.

Қорытындылар мен ұсыныстар

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

1. Пайдаланушының жүктемесін ескере отырып, «электрондық үкімет» порталы жұмысының техникалық сипаттамаларын жақсарту;
2. Порталда жұмыс істеуде туындаған техникалық және өзге де проблемаларын шешу үшін кері байланыс құралдары бойынша кеңестердің сапасын арттыру: виртуалды ассистент, Бірыңғай байланыс орталығы 1414;
3. Шағымдану рәсімі бойынша неғұрлым тиімді кері байланысты қамтамасыз ету.

3.30 "Қазақстан Республикасының еңбек сіңірген спорт шебері", "Қазақстан Республикасының халықаралық дәрежедегі спорт шебері", "Қазақстан Республикасының спорт шебері", "Қазақстан Республикасының еңбек сіңірген жаттықтырушысы" спорттық атақтары және біліктілігі жоғары деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы, біліктілігі жоғары деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы-оқытушы, біліктілігі орта деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы, біліктілігі орта деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы-оқытушы, 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 мәліметтер

Мемлекеттік орган: ҚР Мәдениет және спорт министрлігі

Қызмет алушылар: жеке тұлғалар

Қызметті ұсыну тәсілдері: «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы

Қызмет құны: тегін

Қызметті көрсету мерзімі: 20 жұмыс күн

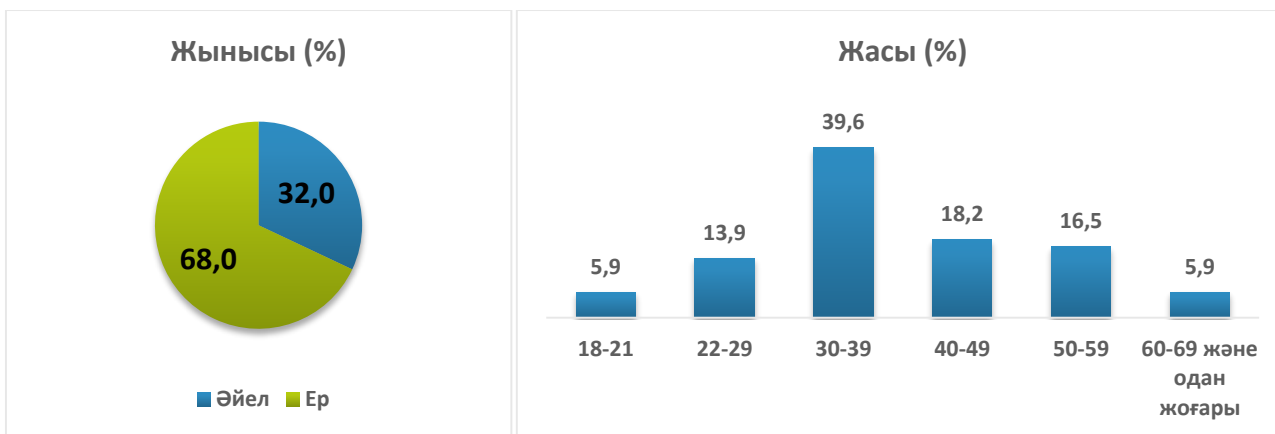
Қызметті көрсету нысаны: электрондық, ішінара автоматтандырылған, қағаз түрінде

Қызметті көрсетудің нәтижесі: куәлік

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

Әлеуметтік-демографиялық блок

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы 303 респондентті қамтыды. Оның 68% -ы ер және 32% -ы әйел. Қызмет алушылардың неғұрлым маңызды жас топтары 30-39 жас (39,6%) және 40-49 жас (18,2%). Өтініш білдіргендердің жалпы санының 100% -ы жеке тұлғалар, сондай - ақ 100%-ы ҚР резиденттері. Қызметті алған барлық көрсетілетін қызметті алушыға (100%) қызметке жеке қол жеткізуді қамтамасыз ету қажет болмады (мүгедектігі бар адамдар қызметке жүгінбеді). Қызметті алған қызмет алушылардың көпшілігі (99,7%) ХҚКО-ға қызметкерге, ал қалған 0,3% -ы уәкілетті мемлекеттік органға жүгінді.



Зерттеудің негізгі нәтижелері

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

Барлық қызмет берушілердің (мемлекеттік органдар, "Азаматтарға арналған үкімет" мемлекеттік корпорациясы" КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы) қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі – **91,6%** және **орташа мағынасы 4,62 балды** құрады.

Бағалау критеріі	Қағаз түрінде көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратты біледі	4,65	4,67	82,8%	82,93%
	Қызметкерлер шапшаң	4,65		80,9%	
	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді мұқият тыңдады	4,71		85,1%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҮЙСІМДІЛІК	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан	4,81	4,91	87,5%	94,75%
	Жұмыс сағаттары ыңғайлы	4,93		95,4%	
	Көлік қою үшін жеткілікті орындары бар	4,87		93,4%	
	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруде және ішінде болу кезінде қандай да бір кедергілер болмады)	4,95		97,4%	
	Қажетті күту алаңдары болды, ол жерлер ыңғайлы	4,95		97,4%	
	Қызмет көрсету әділ, әрі тең шарттарда жүзеге асырылды	4,95		97,4%	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, сайтта, call-орталықта)	4,96	4,96	97,4%	97,26%
	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,95		96,4%	
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	4,95		97,4%	
	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,95		97,4%	
	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	4,96		97,4%	
	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,96		97,4%	
	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берді	4,96		97,4%	
РӘСІМ	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	4,76	4,82	87,8%	90%

	Қарастыру рәсімдері оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,81		90,1%	
	Нәтижені беру рәсімі ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,88		91,4%	
МЕРЗІМДЕР	Қызметті алу үшін қажетті мерзім қолайлы	4,59	4,64	72,9%	74,05%
	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы	4,69		75,2%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		4,96		97,4%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	4,96		97,4%	
	Мен қызмет алуға қосымша, бейресми шығындар төлеген жоқпын	4,96		97,4%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым	3,00	3,00	100,0%	100,0%
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым	3,00		100,0%	
НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,97	4,97	97,0%	97,0%
	ОРТАША БАЛЛ				
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы		4,67		93,0%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,87		92,2%

Қызмет берушінің **қызметкерлері**, олардың құзыреттілігі, қызмет туралы ақпаратты меңгеруі, шапшаңдығы мен сыпайылығы 4,67 балға және қанағаттану деңгейі – 82,9%-ға бағаланды.

Қызмет беруші ғимаратының **қолжетімділігі мен орналасқан жерінің ыңғайлылығы**, жұмыс сағаттарының ыңғайлылығы, тұрақ орындарының болуы, арбамен/арбадағы адамдар үшін ғимаратқа кіру, сондай-ақ ыңғайлы күту аймақтарының болуы мүмкін болатын 5 балдан орта есеппен 4,91 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 94,8%-ға тең.

Ақпарат және коммуникация, оның ішінде қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен (порталда, онлайн-ресурста, call-орталықта) қол жеткізу мүмкіндігі, қажетті қызметкерлер мен кабинеттерді іздеу, түсінікті көрсеткіштер, қызметті алу кезеңдері бойынша қадамдық нұсқаулық, ақпарат екі тілде берілген, бланкілерді толтырудың нысандары бар болуы мен түсіктілігі бағаланды 4,96 балл және қанағаттану деңгейі 97,3%.

Мемлекеттік қызметті көрсету **рәсімі**, оның ішінде құжаттарды жинау және тапсыру процесі, қарау рәсімінің ашықтығы, құжаттарды беру рәсімінің ыңғайлылығы орта есеппен 5 баллдан 4,82 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 90%-ға тең.

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімдері** және қызмет көрсету орнында күту уақыты 4,64 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 74,1%-ға тең.

Қызметті алу **шығындары** 4,96 балға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 97,4% құрайды.

Шағымдану мерзімін бағалауды және шағымдану нәтижесін білдіретін **кері байланыс** орташа 3,00 балға және қанағаттану деңгейі 100%-ға бағаланды.

Мемлекеттік қызметті көрсету **нәтижесі** (алынған құжат), оның ішінде жарамдылығы мен толықтығы орташа балға 4,97 және 97% қанағаттану деңгейіне бағаланды.

Сондай-ақ, әдістемеге сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік салаларына байланысты бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган 4,87 балл және қанағаттану деңгейі 92,2%, «Азаматтарға арналған үкімет» **мемлекеттік корпорациясына** қарағанда жоғары балл алды – 4,67 және қанағаттану деңгейі 93,0%.

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

Спорт басқармасының өңірлік мамандарымен, осы мемлекеттік қызметке жауапты ХҚКО қызметкерлерімен өткізілген фокус-топтық пікірталас нәтижелері бойынша мемлекеттік қызмет көрсету кезінде мынадай қиындықтар анықталды:

- белгілі бір жағдайларда жауап құжаты келеді, бірақ **бос/толтырылмаған**. Бұл ретте штрих-код бар, бұл жағдайда ХҚКО қызметкерлері қажетті бұйрықтарды пошта арқылы жіберетін спорт басқармасының қызметкерлерімен тікелей байланысуға тиіс, ал ХҚКО қызметкері қажетті көрсетілетін қызметті алушыны "қолмен" іздейді. Бұған бірнеше себептер болуы мүмкін – деректер базасын интеграциялау кезінде жүйеде **ақаулық** немесе уәкілетті мемлекеттік орган қызметкерлерінің дұрыс емес әрекеттері. ХҚКО қызметкері: *«Бізде бір қызмет алушы қызметті алды, барлық құжатты сканерледі, жүктеді. Осы құжат кетті спорт басқармасына, енді олар жауап береді, жауабы келсе астында көрсетіліп тұрады, спорт санатын беру деп, историясы мен статус заявкіді қарасақ, бізде не қызмет алушыда жауап пустой шығады, бірақ жауап келіп тұр, құжат оқылмайды. Бұл хатта бос бет, астында тек штрих кодтар ғана көрсетіліп тұр. Ал бұл құжат ашылмаса ары қарай қызмет жүрмейді, яғни «в обработке» деп шығады. Сосын қызмет алушының жауабы жеке кабинетте ашылмағаннан кейін, ашылса да пустой бет болған соң, қызмет алушы маған келеді жауабын сұрап, мен бірден спорт басқармасына звондаймында, бұл кісілер бірден маған почтаға жауаптарды, яғни приказдарды жібереді. Соның ішінен аты-жөнін іздеп отырамын, бар жұмысымды ысырып қойып, себебі қызмет алушы ашуланып шығады... ХҚКО бізде интегрированный ғой, бізде басқа да қызметтер бар ғой, бәрі дұрыс салынады, бәрі қызмет алушыға көрініп тұрады, тек спорттың берілген жауабы дұрыс ашылмайтын болып тұр. Хотя бұл кісілер бәрін дұрыс салып отырмыз дейді...».*

- сонымен қатар, спорт басқармасының қызметкерлері барлық белгіленген рәсімдер шаблон бойынша дұрыс орындалатынын және жүйе жүктелген деректердің дұрыстығын береді/растайтынын атап өтті: *«...Міне ол құжат түскеннен кейін, мен ол құжатты аламын да «на исполнение» жіберемін, отработка жасалады, ішінде прием-передачи деген бар ХҚКО-да бүкіл «N» облысы бойынша (қызметкердің аты-жөнін жасыру үшін аумақтың аты аталмаған – ред.) барлық ХҚКО-дар шығады. Барлық ХҚКО-нан 20 құжат түссе маған, ол қай ХҚКО-нан түсті, барлығына жауап жіберемін, менде жіберілді деп тұрады, мен*

жіберілген құжатты ашсам оқылып тұр, ал ХҚКО-на және қызмет алушының жеке кабинетіне бос бет болып барады. Бұл бүкіл Қазақстан бойынша спорт басқармаларының проблемасы болып отыр. Мен бұл сұрақпен әкімшілікке де жаздым, мемлекеттік істер агенттігіне де жаздым, жергілікті «ҰЛТТЫҚ АҚПАРАТТЫҚ ТЕХНОЛОГИЯЛАР» АҚ-на да жаздым. Ал жергілікті «ҰАТ» АҚ өздерінің Республикалық «ҰАТ» АҚ-на жазды...».

Осылайша, алынған мәліметтер бойынша ақпаратты бір АЖ-дан екіншісіне беру кезінде жүйенің/порталдың/Дерекқордың дұрыс жұмыс істемеуін болжауға болады.

Сондай-ақ қызмет көрсету мерзімдерін сақтау күрделене түсетін техникалық қиындықтар байқалады: *«Бізге электронды порталға жіберген, одан кейін ХҚКО-мен келген қағаздар келіп тұрады, сонымен ол техникалық себептермен мен ашқанда мерзімі бұзылды, уақыты өтіп кетті деп шығады, тексере келе, ол базаның ішінде уақытылы келмеді немесе көрібнесе жасырын болып тұрады».*

Қорытындылар мен ұсыныстар

ҰАТ АҚ, «электрондық үкімет» порталы, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы:

1. Деректерді бір АЖ дан екіншісіне беру процесінде жүйенің істен шығу мәселесін жою;

Жалпы ұсыныстар:

2. Бірыңғай байланыс орталығының 1414 телефоны бойынша кеңестердің сапасын арттыру, осылайша ХҚКО қызметкерлеріне қосымша кеңес беру және қызмет алу үшін ХҚКО-ға бару санын азайту бойынша жүктемені азайту;

3. Кері байланыс тетіктерін – шағым беру рәсімін және шағымдану нәтижелерін жетілдіру;

4. Ауызша (бейресми) және жазбаша кері байланысты қамтамасыз ету арналарының жұмысын жақсарту.

3.31 Қазақстан Республикасының аумағына жекелеген тауарлар түрлерін экспорттауға және (немесе) импорттауға рұқсат беру **Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер**

Мемлекеттік орган: ҚР Сауда және интеграция министрлігі

Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар

Қызметті ұсыну тәсілдері: «электрондық лицензиялау» порталы, «электрондық үкімет» порталы

Қызмет құны: тегін

Қызметті көрсету мерзімі: 1 жұмыс күні

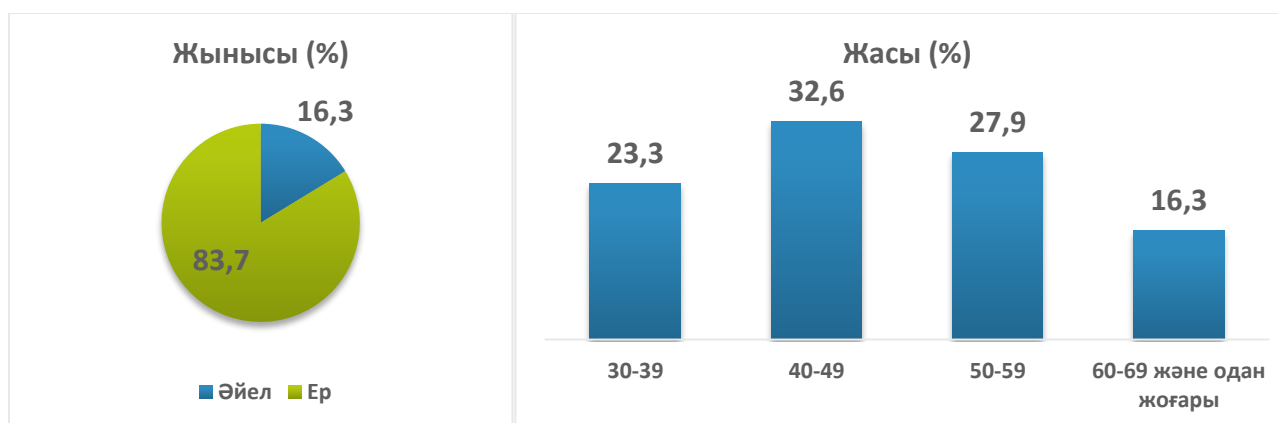
Қызметті көрсету нысаны: электрондық, толық автоматтандырылған

Қызметті көрсетудің нәтижесі: экспортқа немесе импортқа рұқсат

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

Әлеуметтік-демографиялық блок

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы 43 респондентті қамтыды. Оның ішінде 83,7%-ы ер және 16,3%-ы әйел. Қызмет алушылардың неғұрлым маңызды жас топтары-30-39 жас (23,3%) және 40-49 жас (32,6%). Өтініш бергендердің жалпы санының 100%-ы заңды тұлғалар, сондай-ақ 100%-ы ҚР резиденттері. Қызметті алған барлық көрсетілетін қызметті алушыға (100%) қызметке жеке қол жеткізуді қамтамасыз ету қажет болмады (мүгедектігі бар адамдар қызметке жүгінбеді). Қызметті алған барлық қызмет алушылар (100%) электрондық үкімет порталына жүгінді.



Зерттеудің негізгі нәтижелері

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

Барлық қызмет берушілердің (мемлекеттік органдар, «электрондық үкімет» және «электрондық лицензиялау» порталы) қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі – **95,7%** және **орташа мағынасы 4,94 балға** тең.

Бағалау критеріі	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл		Қанағаттану деңгейі	
		Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	Қанағаттану деңгейі	Қанағаттану деңгейі
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН БЫҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелу оңайлығын бағалау	4,81	4,79	90,7%	90,7%
	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,81		90,7%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,81		90,7%	
	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырғандығын бағалаңыз	4,72		90,7%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда)қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,86	4,90	90,7%	90,7%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,91		90,7%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша	4,91		90,7%	

	ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау				
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,91		90,7%	
	Порталды пайдалану жөніндегі Нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,91		90,7%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанцияларға, кабинеттерге бару)	4,91	4,98	90,7%	97,7%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	5,00		100,0%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	5,00		100,0%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	5,00		100,0%	
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,95	4,95	95,3%	95,3%
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы				100,0%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	5,00	5,00	100,0%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	5,00		100,0%	
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	ОРТАША БАЛЛ		4,94		95,7%
	«Электронды үкімет» порталы		4,88		92,4%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,98		98,0%

«Электрондық үкімет» порталында тіркеудің, авторизацияланудың қолжетімділігі мен ыңғайлылығы, сондай – ақ қызмет алушылар ЭЦҚ кілттің пайдалануын жоғары бағалады-4,79 балл және қанағаттану деңгейі 90,7%.

Порталда берілген ақпарат мүмкін болатын 5 балдан 4,90 балға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 90,7% құрады. Қызмет алушылардың тілектері мен ұсыныстары арасында порталда көрсетілетін қызмет туралы ақпаратты іздеудің ыңғайлылығын арттыру, сондай-ақ порталда көрсетілетін қызметті алу тәсілі бойынша ақпараттың айқындылығын арттыру қажеттігі айтылды.

Мемлекеттік қызмет көрсету рәсімі 4,98 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 97,7%-ға тең. Бұл ретте қызметті алу кезінде қызмет алушылар үшін ең үлкен қиындықтар құжаттар топтамасын жинау процесінде туындады.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі 4,95 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 95,3% құрады, бұл көп жағдайда қызмет қанағаттанарлық мерзімде көрсетілгенін көрсетеді. Қызмет көрсету мерзімі бойынша қосымша тілектер мен шағымдар түскен жоқ.

Мемлекеттік қызметті алу шығындары да жоғары орташа балл алды – 5,00 және қанағаттану деңгейі 100%.

Сонымен қатар, респонденттердің абсолютті көпшілігі қызметті алу нәтижесін 5,00 балға бағалады және қанағаттану деңгейі 100%-ға тең, бұл жоғары көрсеткіш.

Сондай-ақ, әдістемеге сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік салаларына байланысты бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

«Электрондық үкімет» порталына қарағанда 4,88 балл және қанағаттану деңгейі 92,4%, **уәкілетті мемлекеттік орган** жоғары балл алды – 4,98 және қанағаттану деңгейі 98,0%

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

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

- қызмет алушылардың пікірінше, құжаттарды/өтінімді алғаш рет беру кезінде дағдылардың жетіспеушілігінен және процесті білмеуінен порталда жұмыс істеу қиындықтары туындайды, алайда мұндай проблемалар қайталап жүгінген кезде айтарлықтай аз болды;

- сондай-ақ, қызмет алушылар порталға құжаттарды жүктеудің туындайтын қиындықтарын атап өтті;

- қызмет алушылардың порталда толтыру кезінде қатені түзету мүмкіндігі болуы тілектерінің арасында ("опция" артқа, екі рет тексеру): *«...Қателессең, қайта жіберу қиын. Бұрын оңайырақ болатын. Бұрын хат жіберетінбіз ... »*.

Қорытындылар мен ұсыныстар

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

1. Пайдаланушының жүктемесін ескере отырып, «электрондық үкімет» порталы жұмысының техникалық сипаттамаларын жақсарту;
2. Порталда жұмыс істеуде туындаған техникалық және өзге де проблемаларын шешу үшін кері байланыс құралдары бойынша кеңестердің сапасын арттыру: виртуалды ассистент, Бірыңғай байланыс орталығы 1414;
3. Шағымдану рәсімі бойынша неғұрлым тиімді кері байланысты қамтамасыз ету, сондай-ақ берілген өтінімдегі қателерді түзету мүмкіндігі бар опцияны қосу мүмкіндігін қарастыру.

3.32 «Бизнестің жол картасы-2025» бизнесті қолдау мен дамытудың мемлекеттік бағдарламасы шеңберінде кредиттер бойынша кепілдіктер беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік орган: ҚР Ұлттық экономика министрлігі

Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар

Қызметті ұсыну тәсілдері: «Даму» ҚДҚ АҚ, «электрондық үкімет» порталы

Қызмет құны: тегін

Қызметті көрсету мерзімі: 5- 10 жұмыс күні ішінде.

Қызметті көрсету нысаны: қағаз, электрондық нысанда

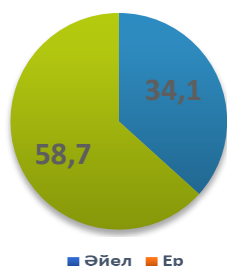
Қызметті көрсетудің нәтижесі: жауабы бар хабарлама

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

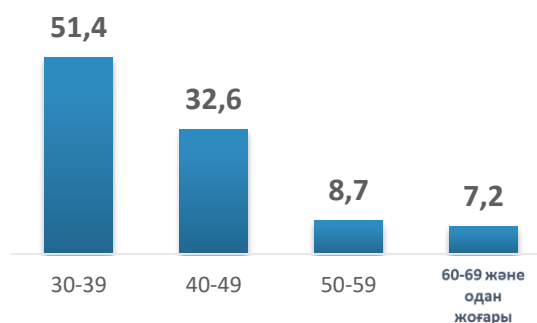
Әлеуметтік-демографиялық блок

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы 138 респондентті қамтыды. Оның ішінде 58,7%-ы ер және 34,1%-ы әйел. Қызмет алушылардың неғұрлым маңызды жас топтары-30-39 жас (51,4%) және 40-49 жас (32,6%). Өтініш білдіргендердің жалпы санының 47,1%-ы заңды тұлғалар, ал 52,9%-ы жеке тұлғалар, сондай-ақ 100%-ы ҚР резиденттері. Қызметті алған барлық көрсетілетін қызметті алушыға (100%) қызметке жеке қол жеткізуді қамтамасыз ету қажет болмады (мүгедектігі бар адамдар қызметке жүгінбеді). Қызметті алған барлық қызмет алушылар (100%) электрондық үкімет порталына және басқа да онлайн сервистерге жүгінді (online.damu.kz).

Жынысы (в %)



Жасы (%)



Зерттеудің негізгі нәтижелері

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

Барлық қызмет берушілердің (мемлекеттік органдар, «электрондық үкімет» порталы) қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі – **74,8%** және **орташа мағынасы 4,44** балды құрады.

Бағалау критеріі	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҮЙҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелу оңайлығын бағалау	4,62	4,62	76,1%	76,1%
	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,62		76,1%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,62		76,1%	
	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырғандығын бағалаңыз	4,62		76,1%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда)қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,59	4,59	73,2%	73,8%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,59		73,2%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,59		73,2%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,62		76,1%	
	Порталды пайдалану жөніндегі Нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,59		73,2%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанцияларға, кабинеттерге бару)	4,59	4,60	73,2%	74,7%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,59		73,2%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,62		76,1%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,62		76,1%	
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,59	4,59	73,2%	73,2%
ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	Виртуалды ассистентті пайдалану ыңғайлылығы	3,00	3,33	0,0%	0,0%
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	4,00		0,0%	
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	3,00		0,0%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		4,65		74,3%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	4,62		71,7%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	4,67		76,8%	
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,67	4,67	76,8%	76,8%
	ОРТАША БАЛЛ		4,44		74,8%
	«Электронды үкімет» порталы		4,33		74,8%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,62		74,4%

«Электрондық үкімет» порталында тіркеудің, авторизацияланудың қолжетімділігі мен ыңғайлылығы, сондай – ақ қызмет алушылар ЭЦҚ кілттің пайдалануын жоғары бағалады-4,62 балл және қанағаттану деңгейі 76,1%.

Порталда берілген ақпарат мүмкін болатын 5 балдан 4,59 балға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 73,8% құрады. Қызмет алушылардың тілектері мен ұсыныстары арасында порталда көрсетілетін қызмет туралы ақпаратты іздеудің ыңғайлылығын арттыру, сондай-ақ порталда көрсетілетін қызметті алу тәсілі бойынша ақпараттың айқындылығын арттыру қажеттігі айтылды.

Мемлекеттік қызмет көрсету **рәсімі** 4,60 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 74,7%-ға тең. Бұл ретте қызметті алу кезінде қызмет алушылар үшін ең үлкен қиындықтар құжаттар топтамасын жинау процесінде, сондай-ақ құжаттарды онлайн беру мүмкіндігінде туындады.

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімі** 4,59 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 73,2% құрады, бұл көп жағдайда қызмет қанағаттанарлық мерзімде көрсетілгенін көрсетеді. Қызмет көрсету мерзімі бойынша қосымша тілектер мен шағымдар түскен жоқ.

Бұл ретте, **виртуалды ассистенттің** жұмысы 33,3 балға бағаланғанын, ал мемлекеттік қызметті алу шығындары да жоғары орташа балл алғанын атап өткен жөн – 4,65 және қанағаттану деңгейі 74,3%-ға тең.

Сонымен қатар, сауалнамаға қатысқандардың басым көпшілігі қызметті алу **нәтижесін** 4,67 балға бағалады және қанағаттану деңгейі 76,8%-ға тең, бұл жоғары көрсеткіш.

Сондай-ақ, әдістемеге сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік салаларына байланысты бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

«Электрондық үкімет» порталына қарағанда- 4,33 балл және қанағаттану деңгейі 74,8%, **уәкілетті мемлекеттік орган** жоғары балл алды – 4,62 және қанағаттану деңгейі 74,4%.

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

Қызмет алушылармен жүргізілген терең сұхбат нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметті алу кезінде мынадай тілектер мен ұсыныстар анықталды:

- қызмет алушылардың тілектері арасында порталдағы ақпаратты қазақ тіліне неғұрлым дұрыс және түсінікті аудару қажеттілігі атап өтіледі;
- портал жұмысын жақсарту, өйткені портал жұмысында ақаулар байқалады;
- өңірлерде "БЖК-2025" бағдарламасының мүмкіндіктері бойынша ақпарат тарату қажеттілігі.

Қорытындылар мен ұсыныстар

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

1. Пайдаланушы жүктемесін ескере отырып, қызмет көрсетілетін портал жұмысының техникалық сипаттамаларын жақсарту;
2. Порталда қазақ тілінде қызмет көрсету процесінің мазмұндық сипаттамасын жақсарту;
3. Порталда жұмыс істеуде туындаған техникалық және өзге де проблемаларын шешу үшін кері байланыс құралдары бойынша кеңестердің сапасын арттыру: виртуалды ассистент, Бірыңғай байланыс орталығы 1414;

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

5. Көрсетілетін қызметті алушының сұрақтарына жауаптардың толықтығы бойынша виртуалды-ассистенттің жұмысын жақсарту.

3.33 Қоршаған ортаға әсерді бағалаудың қамту саласын айқындау туралы және (немесе) көзделіп отырған қызметтің әсер ету скринингін айқындау туралы қорытынды беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік орган: ҚР Экология, геология және табиғи ресурстар министрлігі

Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар

Қызметті ұсыну тәсілдері: «электрондық лицензиялау» порталы, «электрондық үкімет» порталы

Қызмет құны: тегін

Қызметті көрсету мерзімі: 30 жұмыс күні

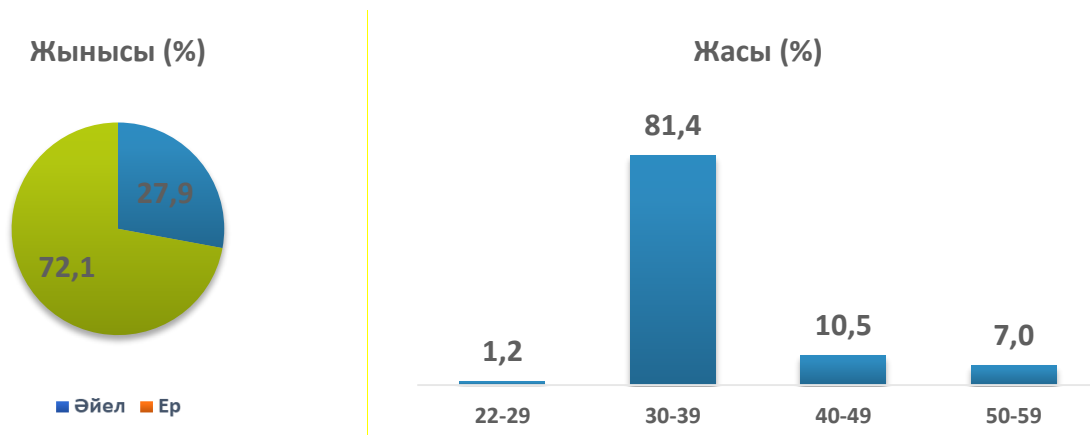
Қызметті көрсету нысаны: электрондық, толық автоматтандырылған

Қызметті көрсетудің нәтижесі: қорытынды

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

Әлеуметтік-демографиялық блок

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы 86 респондентті қамтыды. Оның ішінде 72,1%-ы ер және 27,9%-ы әйел. Қызмет алушылардың неғұрлым маңызды жас тобы-30-39 жас (81,4%). Өтініш бергендердің жалпы санының 100%-ы заңды тұлғалар, сондай-ақ 100%-ы ҚР резиденттері. Қызметті алған барлық көрсетілетін қызметті алушыға (100%) қызметке жеке қол жеткізуді қамтамасыз ету қажет болмады (мүгедектігі бар адамдар қызметке жүгінбеді). Қызметті алған қызмет алушылардың көпшілігі (62,8%) электрондық үкімет порталына жүгінді, ал 37,2% аз бөлігі өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына ХҚКО-ға жүгінді.



Зерттеудің негізгі нәтижелері

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

Барлық қызмет берушілердің (мемлекеттік органдар, «электрондық үкімет» порталы, "электрондық лицензиялау") қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі – **45,8%** және **орташа мағынасы 4,32 балды** құрады

Бағалау критеріі	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі		
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелу оңайлығын бағалау	3,99	4,05	33,7%	36,6%
	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,05		39,5%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	3,99		33,7%	
	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырғандығын бағалаңыз	4,16		39,5%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда)қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	3,83	4,10	25,6%	37,7%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,13		32,6%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,12		39,5%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,29		48,8%	
	Порталды пайдалану жөніндегі Нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,16		41,9%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанцияларға, кабинеттерге бару)	4,47	4,34	50,0%	49,7%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,24		50,0%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,33		50,0%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,31		48,8%	
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,33	4,33	41,9%	41,9%
ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	Виртуалды ассистентті пайдалану ыңғайлылығы	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	5,00		100,0%	
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	5,00		100,0%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		4,41		43,1%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	4,32		34,9%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	4,51		51,2%	
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,02	4,02	11,6%	11,6%
	ОРТАША БАЛЛ		4,32		45,8%
	«Электронды үкімет» порталы		4,31		52,5%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,31		41,2%

«Электрондық үкімет» порталында тіркеудің, авторизацияланудың **қолжетімділігі мен ыңғайлылығы**, сондай-ақ қызмет алушылар ЭЦҚ кілттің пайдалануын жоғары бағалады-4,05 балл және қанағаттану деңгейі 36,6%.

Порталда берілген **ақпарат** мүмкін болатын 5 балдан 4,10 балға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 37,7% құрады. Қызмет алушылардың тілектері мен ұсыныстары арасында сайтта/порталда, сондай-ақ портал арқылы көрсетілетін қызметті алу тәсілі бойынша көрсетілетін қызмет туралы ақпаратты іздеуді жақсарту қажеттігі айтылды.

Мемлекеттік қызмет көрсету **рәсімі** 4,34 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 41,9%-ға тең. Бұл ретте қызметті алу кезінде қызмет алушылар үшін ең үлкен қиындықтар құжаттарды жинау және құжаттар топтамасын электрондық түрде беру процесінде туындады.

Мемлекеттік қызметті көрсету **мерзімдері** 4,33 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 41,9% құрады, бұл көп жағдайда қызмет алушылардың пікірі бойынша қызмет қанағаттанарлықсыз мерзімде көрсетілгенін көрсетеді.

Бұл ретте, қызмет алушылар **виртуалды ассистенттің** жұмысы үшін ең жоғары балл қойғанын атап өткен жөн (5 балл және қанағаттану деңгейі 100%). Дегенмен, түсініктемелердің арасында ВА жауаптарының толықтығын жақсарту тілектері болды: *"ВА сұрақтарына толық жауап алу"*.

Мемлекеттік қызметті алу **шығындары** да жоғары орташа балл алды – 4,41 және қанағаттану деңгейі 43,1%.

Сонымен қатар, респонденттердің абсолютті көпшілігі қызметті алу **нәтижесін** 4,02 балға бағалады және қанағаттану деңгейі 11,6%-ға тең, бұл жоғары көрсеткіш.

Сондай-ақ, әдістемеге сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік салаларына байланысты бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік органға қарағанда қанағаттану деңгейі 41,2%, сонымен бірге екі қызмет беруші де бірдей орташа балл алды-4,31, **«электрондық үкімет» порталы** 52,5% жоғары қанағаттану деңгейіне ие болды.

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

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

- портал пайдаланушыларының белгілі бір саны порталда жұмыс істеудің кейбір қиындықтарын, соның ішінде қос аутентификация қажеттілігін көрсетеді: *"екі факторлық аутентификация ыңғайлы емес, оны ешкім пайдаланбайды, барлығы сол арқылы кіреді. Атап айтқанда, бұл қызметте белгілердің саны шектелген, сіз терезені жылжыта алмайсыз, онда сіз ақпаратты енгізесіз және оны толығымен көре алмайсыз және ол оған кірмеген ақпарат болуы мүмкін";*

- сондай-ақ, тілектер арасында қызмет алушылар туындайтын мәселелер бойынша порталда құжаттарды жинау және техникалық қолдау рәсімдері, құжат беру бойынша кеңес беру қажеттігін атап өтті.

Қорытындылар мен ұсыныстар

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

1. Пайдаланушының жүктемесін ескере отырып, «электрондық үкімет» порталы жұмысының техникалық сипаттамаларын жақсарту;
2. Порталда жұмыс істеуде туындаған техникалық және өзге де проблемаларын шешу үшін кері байланыс құралдары бойынша кеңестердің сапасын арттыру: виртуалды ассистент, Бірыңғай байланыс орталығы 1414;
3. Шағымдану рәсімі бойынша неғұрлым тиімді кері байланысты қамтамасыз ету.

3.34 Саны реттеуге жататын жануарлар түрлерін алып қоюға рұқсат беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік орган: ҚР Экология, геология және табиғи ресурстар министрлігі

Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар

Қызметті ұсыну тәсілдері: «электрондық лицензиялау» порталы, «электрондық үкімет» порталы

Қызмет құны: тегін

Қызметті көрсету мерзімі: 2 жұмыс күні

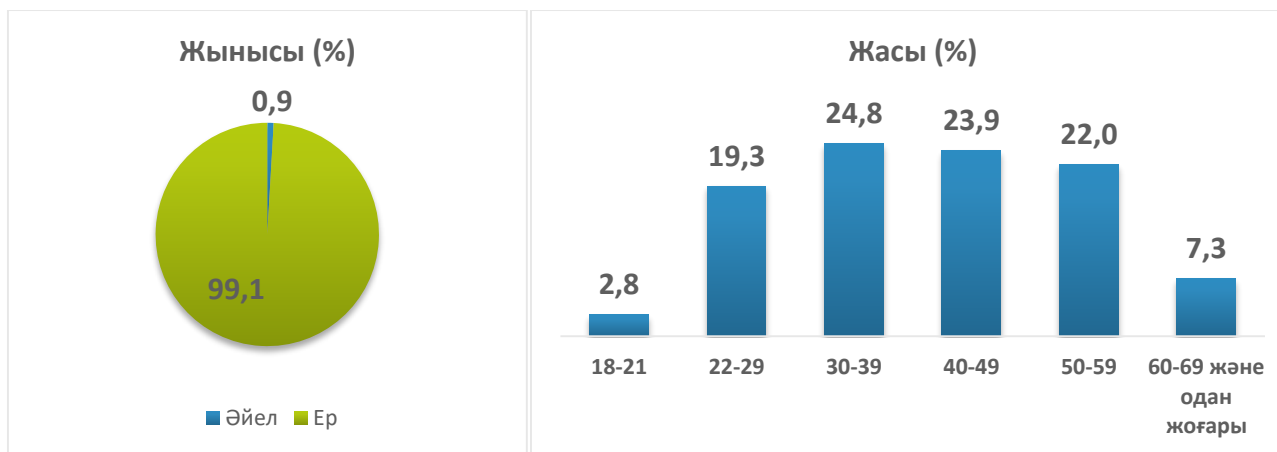
Қызметті көрсету нысаны: электрондық, толық автоматтандырылған

Қызметті көрсетудің нәтижесі: рұқсат

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

Әлеуметтік-демографиялық блок

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы 109 респондентті қамтыды. Оның 99,1%-ы ер және 0,9%-ы әйел. Қызмет алушылардың неғұрлым маңызды жас тобы-30-39 жас (24,8%) және 40-49 жас (23,9%). Өтініш білдіргендердің жалпы санының 11,9%-ы заңды тұлғалар, 13,8%-ы жеке кәсіпкерлер, ал көпшілігі (74,3%) жеке тұлғалар, сондай-ақ 100%-ы ҚР резиденттері болып табылады. Қызметті алған барлық көрсетілетін қызметті алушыға (100%) қызметке жеке қол жеткізуді қамтамасыз ету қажет болмады (мүгедектігі бар адамдар қызметке жүгінбеді). Қызметті алған қызмет алушылардың көпшілігі (84,4%) электрондық үкімет/лицензиялау порталына жүгінді, ал 15,6% аз бөлігі ХҚКО-ға өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына жүгінді.



Зерттеудің негізгі нәтижелері

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

Барлық қызмет берушілердің (мемлекеттік органдар, «электрондық үкімет» порталы, "электрондық лицензиялау") қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі – **72,0%** және **орташа мағынасы 4,50 балды** құрады.

Бағалау критеріі	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі		
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелу оңайлығын бағалау	4,80	4,76	84,4%	81,4%
	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,74		81,7%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,78		79,8%	
	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырғандығын бағалаңыз	4,73		79,8%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда) қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,72	4,77	78,0%	80,8%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,72		78,9%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,79		81,7%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,83		83,5%	
	Порталды пайдалану жөніндегі Нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,79		81,7%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанцияларға, кабинеттерге бару)	4,76	4,77	82,6%	82,8%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,75		82,6%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,72		80,7%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,85		85,3%	

МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,83	4,83	85,3%	85,3%
ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	Виртуалды ассистентті пайдалану ыңғайлылығы	4,00	2,67	0,0%	0,0%
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	2,00		0,0%	
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	2,00		0,0%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		4,81		84,9%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	4,80		84,4%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	4,83		85,3%	
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,89	4,89	89,0%	89,0%
	ОРТАША БАЛЛ		4,50		72,0%
	«Электронды үкімет» порталы		4,31		63,8%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,82		84,9%

«Электрондық үкімет» порталында тіркеудің, авторизацияланудың қолжетімділігі мен ыңғайлылығы, сондай – ақ қызмет алушылар ЭЦҚ кілттің пайдалануын жоғары бағалады-4,76 балл және қанағаттану деңгейі 81,4%.

Порталда берілген ақпарат мүмкін болатын 5 балдан 4,77 балға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 80,8% құрады. Қызмет алушылардың тілектері мен ұсыныстары арасында қызмет бойынша ақпаратты оңай әрі ыңғайлы іздеу қажеттілігі айтылды.

Мемлекеттік қызмет көрсету рәсімі 4,77 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 82,8%-ға тең. Бұл ретте қызметті алу кезінде қызмет алушылар үшін ең үлкен қиындықтар құжаттарды порталға жүктеу процесінде туындады.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі 4,83 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 85,3% құрады, бұл көп жағдайда қызмет қанағаттанарлық мерзімде көрсетілгенін көрсетеді. Қызмет көрсету мерзімі бойынша қосымша тілектер мен шағымдар түскен жоқ.

Виртуалды ассистенттің жұмысы 2,67 балға бағаланды, ал мемлекеттік қызметті алу шығындары да жоғары орташа балл алды – 4,81 және қанағаттану деңгейі 84,9%.

Сонымен қатар, сауалнамаға қатысқандардың басым көпшілігі қызметті алу нәтижесін 4,89 балға бағалады және қанағаттану деңгейі 89%-ға тең, бұл жоғары көрсеткіш.

Сондай-ақ, әдістемеге сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік салаларына байланысты бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

«Электрондық үкімет» порталына қарағанда 4,31 балл және қанағаттану деңгейі 63,8%, уәкілетті мемлекеттік орган жоғары балл алды – 4,82 және қанағаттану деңгейі 84,9%.

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

Қызмет алушылармен жүргізілген терең сұхбат нәтижелері бойынша Мемлекеттік қызмет бойынша мынадай тілектер мен ұсыныстар анықталды:

- Қол жетімді интернет-ресурста әрбір облыс үшін саны реттелуге жататын жануарлар түрлерінің тізімін ұсыну;

– сондай-ақ қызмет алушылардың қосымша түсініктемелері алынды: *«қаңғыбас иттер мәселесі бойынша-иттер мен мысықтар саны реттелуге жататын жануарлар түрлері тізіміне кірмейді».*

Қорытындылар мен ұсыныстар

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

1. Әр облыс үшін саны реттелуге жататын жануарлар түрлерінің толық тізімін қолжетімді интернет-ресурста жариялау;
2. Пайдаланушының жүктемесін ескере отырып, «электрондық үкімет» порталы жұмысының техникалық сипаттамаларын жақсарту;
3. Порталда жұмыс істеуде туындаған техникалық және өзге де проблемаларын шешу үшін кері байланыс құралдары бойынша кеңестердің сапасын арттыру: виртуалды ассистент, Бірыңғай байланыс орталығы 1414;
4. Шағымдану рәсімі бойынша неғұрлым тиімді кері байланысты қамтамасыз ету;
5. Көрсетілетін қызметті алушының сұрақтарына жауаптардың толықтығы бойынша виртуалды-ассистенттің жұмысын жақсарту.

3.35 Энергия өндіруші және энергия беруші ұйымдарға күзгі-қысқы кезеңдегі жұмысқа әзірлік паспортын беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік орган: ҚР Энергетика министрлігі

Қызмет алушылар: заңды тұлғалар

Қызметті ұсыну тәсілдері: «электрондық лицензиялау» порталы, «электрондық үкімет» порталы

Қызмет құны: тегін

Қызметті көрсету мерзімі: 15 жұмыс күні

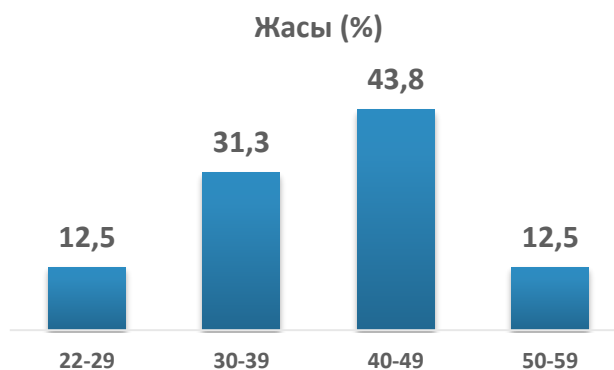
Қызметті көрсету нысаны: электрондық, толық автоматтандырылған

Қызметті көрсетудің нәтижесі: паспорт

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

Әлеуметтік-демографиялық блок

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы 16 респондентті қамтыды. Оның ішінде 81,3%-ы ер және 18,8%-ы әйел. Қызмет алушылардың неғұрлым маңызды жас тобы-30-39 жас (31,3%) және 40-49 жас (43,8%). Өтініш бергендердің жалпы санының 100%-ы заңды тұлғалар, сондай-ақ 100%-ы ҚР резиденттері. Қызметті алған барлық көрсетілетін қызметті алушыға (100%) қызметке жеке қол жеткізуді қамтамасыз ету қажет болмады (мүгедектігі бар адамдар қызметке жүгінбеді). Қызметті алған барлық қызмет алушылар (100%) электрондық үкімет/лицензиялау порталына жүгінді.



Зерттеудің негізгі нәтижелері

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

Барлық қызмет берушілердің (мемлекеттік органдар, «электрондық үкімет» порталы, «электрондық лицензиялау») қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі – **84,9%** және **орташа мағынасы 4,84 балды** құрады.

Бағалау критеріі	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҮЙҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелу оңайлығын бағалау	4,75	4,83	81,3%	84,4%
	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,88		87,5%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,88		87,5%	
	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырғандығын бағалаңыз	4,81		81,3%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда)қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,88	4,83	87,5%	82,5%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,88		87,5%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,88		87,5%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,75		75,0%	
	Порталды пайдалану жөніндегі Нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,75		75,0%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанцияларға, кабинеттерге бару)	4,75	4,77	75,0%	79,7%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,75		75,0%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,69		81,3%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,88		87,5%	
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,69	4,69	68,8%	68,8%
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		4,94		93,8%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	4,94		93,8%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	4,94		93,8%	
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	ОРТАША БАЛЛ		4,84		84,9%
	«Электронды үкімет» порталы		4,81		82,4%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,85		84,8%

«Электрондық үкімет» порталында тіркеудің, авторизацияланудың қолжетімділігі мен ыңғайлылығы, сондай – ақ қызмет алушылар ЭЦҚ кілттің пайдалануын жоғары бағалады-4,83 балл және қанағаттану деңгейі 84,4%.

Порталда берілген ақпарат мүмкін болатын 5 балдан 4,83 балға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 82,5% құрады. Қызмет алушылардың тілектері мен ұсыныстары арасында нұсқаулықтарды түсінікті қазақ тілінде орналастыру қажеттілігі айтылды.

Мемлекеттік қызмет көрсету **рәсімі** 4,77 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 79,7%-ға тең. Бұл ретте қызметті алу кезінде қызмет алушылар үшін ең үлкен қиындықтар құжаттар топтамасын жүктеу процесінде туындады.

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімі** 4,69 балға бағаланып, қанағаттану деңгейі 68,8% - құрады. Қызмет көрсету мерзімі бойынша қосымша тілектер мен шағымдар түскен жоқ.

Бұл ретте **виртуалды ассистенттің** жұмысы 4,94 балға бағаланды. Ал мемлекеттік қызметті алуға жұмсалған шығындар да жоғары орташа балл алды – 4,94 және қанағаттану деңгейі 93,8%-ға тең.

Сонымен қатар, респонденттердің абсолютті көпшілігі қызметті алу **нәтижесін** 5,00 балға бағалады және қанағаттану деңгейі 100%-ға тең, бұл жоғары көрсеткіш.

Сондай-ақ, әдістемеге сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік салаларына байланысты бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

«Электрондық үкімет» порталына қарағанда 4,81 балл және қанағаттану деңгейі 82,4%, **уәкілетті мемлекеттік орган** жоғары балл алды – 4,85 және қанағаттану деңгейі 84,8%

Қорытындылар мен ұсыныстар

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

1. Пайдаланушының жүктемесін ескере отырып, «электрондық үкімет» порталы жұмысының техникалық сипаттамаларын жақсарту;
2. Порталда жұмыс істеуде туындаған техникалық және өзге де проблемаларын шешу үшін кері байланыс құралдары бойынша кеңестердің сапасын арттыру: виртуалды ассистент, Бірыңғай байланыс орталығы 1414;

3.36 Тауар биржалары қызметімен айналысу құқығына лицензия беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасының Бәсекелестікті қорғау және дамыту агенттігі

Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар

Қызметті ұсыну тәсілдері: «электрондық лицензиялау» порталы, «электрондық үкімет» порталы

Қызмет құны: ақылы

Қызметті көрсету мерзімі: 15 жұмыс күн ішінде

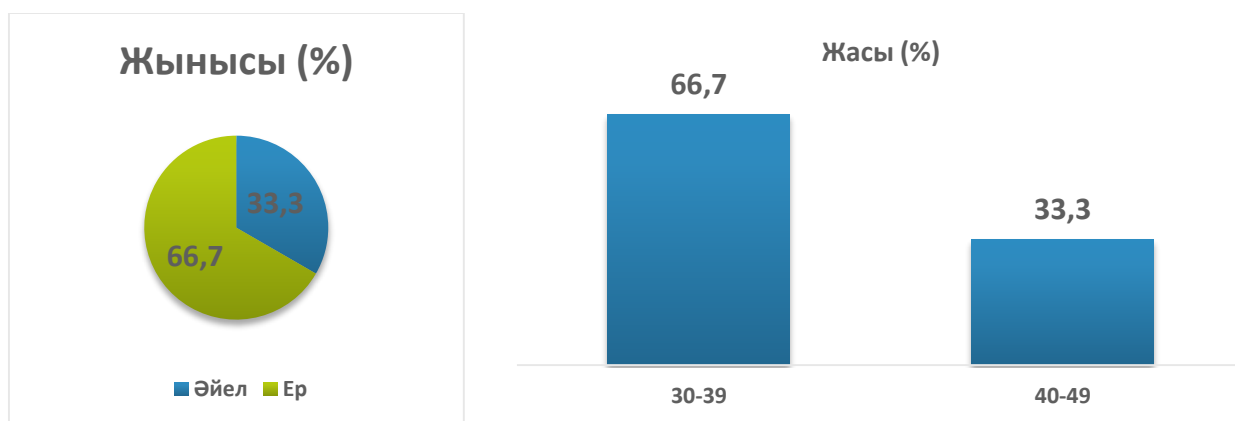
Қызметті көрсету нысаны: электрондық, толық автоматтандырылған

Қызметті көрсетудің нәтижесі: рұқсат

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

Әлеуметтік-демографиялық блок

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы 3 респондентті қамтыды. Оның 66,7%-ы ер және 33,3%-ы әйел. Қызмет алушылардың неғұрлым маңызды жас тобы-30-39 жас (66,7%) және 40-49 жас (33,3%). Өтініш бергендердің жалпы санының 100%-ы заңды тұлғалар, сондай-ақ 100%-ы ҚР резиденттері. Қызметті алған барлық көрсетілетін қызметті алушыға (100%) қызметке жеке қол жеткізуді қамтамасыз ету қажет болмады (мүгедектігі бар адамдар қызметке жүгінбеді). Қызметті алған барлық қызмет алушылар (100%) электрондық үкімет/лицензиялау порталына жүгінді.



Зерттеудің негізгі нәтижелері

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

Барлық қызмет берушілердің (мемлекеттік органдар, «электрондық үкімет» порталы) қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі – **82,9%** және **орташа мағынасы 4,51 балды** құрады.

Бағалау критеріі	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН БЫҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелу оңайлығын бағалау	5,00	100%
	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	5,00	100%
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	5,00	100%
	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырғандығын бағалаңыз	5,00	100%
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда)қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,67	67%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,67	67%
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,67	67%
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол	5,00	100%

	жетімді				
	Порталды пайдалану жөніндегі Нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	5,00		100%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанцияларға, кабинеттерге бару)	5,00	5,00	100%	100,0%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	5,00		100%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	5,00		100%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	5,00		100%	
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	3,67	3,67	67%	66,7%
ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	Виртуалды ассистентті пайдалану ыңғайлылығы	4,33	4,11	67%	66,7%
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	4,00		67%	
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	4,00		67%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы	5,00	5,00	100%	100,0%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды	5,00		100%	
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	5,00		100%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	5,00		100%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым	2,00	3,50	0%	50,0%
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым	5,00		100%	
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	5,00	5,00	100%	100,0%
	ОРТАША БАЛЛ		4,51		82,9%
	«Электронды үкімет» порталы		4,61		85,7%
	Үкілетті мемлекеттік орган		4,83		95,2%

«Электрондық үкімет» порталында тіркеудің, авторизацияланудың қолжетімділігі мен ыңғайлылығы, сондай – ақ қызмет алушылар ЭЦҚ кілттің пайдалануын жоғары бағалады 5,00 балл және қанағаттану деңгейі 100%.

Порталда берілген ақпарат мүмкін болатын 5 балдан 4,80 балға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 80% құрады. Қызмет алушылардың тілектері мен ұсыныстарының арасында көрсетілетін қызмет бойынша Порталда ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын арттыру қажеттілігі айтылды.

Мемлекеттік қызмет көрсету рәсімі 5,00 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 100%-ға тең. Осылайша, құжаттарды онлайн тапсыру рәсімі толығымен реттелген және қызмет алушыларда қиындықтар туғызбайды.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі 3,67 балға бағаланып, қанағаттану деңгейі 66,7% құрады. Қызмет көрсету мерзімі бойынша қосымша тілектер мен шағымдар түскен жоқ.

Виртуалды көмекшінің жұмысы 4,11 балға және қанағаттану деңгейі 66,7%-ға бағаланды. Пікірлер арасында ВА жауаптарының толықтығын жақсарту туралы тілектер болды: "ВА сұрақтарына толық жауап алу".

Мемлекеттік қызметті алу **шығындары** да жоғары орташа балл алды – 5,00 және қанағаттану деңгейі 100%. Бұл ретте қызмет алушылардың тілектері арасында ұсыныс енгізілді ...

Ең төменгі балды **«кері байланыс»** критерийі алды орташа балл 3,50, қанағаттану деңгейі 50%.

Сонымен қатар, респонденттердің абсолютті көпшілігі қызметті алу **нәтижесін** 5,00 балға бағалады және қанағаттану деңгейі 100%-ға тең, бұл жоғары көрсеткіш.

Сондай-ақ, әдістемеге сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік салаларына байланысты бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

«Электрондық үкімет» порталына қарағанда 4,61 балл және қанағаттану деңгейі 85,7%, **уәкілетті мемлекеттік орган** жоғары балл алды – 4,83 және қанағаттану деңгейі 95,2%.

Қорытындылар мен ұсыныстар

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

1. Пайдаланушының жүктемесін ескере отырып, «электрондық үкімет» порталы жұмысының техникалық сипаттамаларын жақсарту;
2. Порталда жұмыс істеуде туындаған техникалық және өзге де проблемаларын шешу үшін кері байланыс құралдары бойынша кеңестердің сапасын арттыру: виртуалды ассистент, Бірыңғай байланыс орталығы 1414;
3. Шағымдану рәсімі бойынша неғұрлым тиімді кері байланысты қамтамасыз ету.

3.37 Өнеркәсіптік қауіпсіздік саласындағы кәсіби авариялық-құтқару қызметтерін аттестаттау

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Төтенше жағдайлар министрлігі

Қызмет алушылар: заңды тұлғалар

Қызметті ұсыну тәсілдері: «электрондық лицензиялау» порталы, «электрондық үкімет» порталы

Қызмет құны: тегін

Қызметті көрсету мерзімі: 13 жұмыс күні

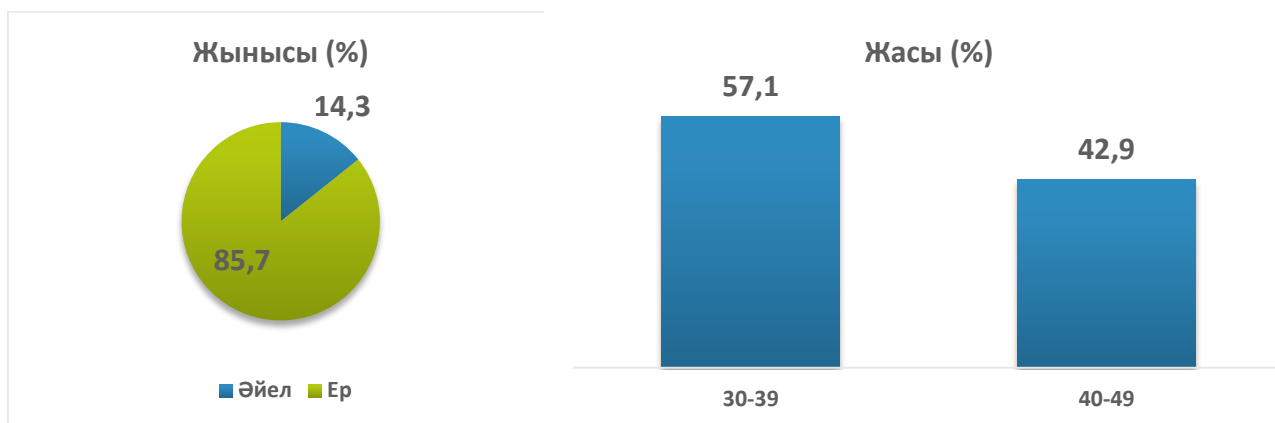
Қызметті көрсету нысаны: электрондық, толық автоматтандырылған

Қызметті көрсетудің нәтижесі: куәлік

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

Әлеуметтік-демографиялық блок

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы 14 респондентті қамтыды. Оның ішінде 85,7%-ы ер және 14,3%-ы әйел. Қызмет алушылардың неғұрлым маңызды жас тобы-30-39 жас (57,1%) және 40-49 жас (42,9%). Өтініш бергендердің жалпы санының 100%-ы заңды тұлғалар, сондай-ақ 100%-ы ҚР резиденттері. Қызметті алған барлық көрсетілетін қызметті алушыға (100%) қызметке жеке қол жеткізуді қамтамасыз ету қажет болмады (мүгедектігі бар адамдар қызметке жүгінбеді). Қызметті алған барлық қызмет алушылар (100%) электрондық үкімет/лицензиялау порталына жүгінді.



Зерттеудің негізгі нәтижелері

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

Барлық қызмет берушілердің (мемлекеттік органдар, «Электрондық үкімет», «электрондық лицензиялау» порталы) қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі – **78,6%** және **орташа мағынасы 4,79 балды** құрады.

Бағалау критеріі	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі		
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН БЫҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелу оңайлығын бағалау	4,86	4,68	85,7%	67,9%
	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,64		64,3%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,64		64,3%	
	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырғандығын бағалаңыз	4,57		57,1%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда)қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,79	4,79	78,6%	78,6%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,64		64,3%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,64		64,3%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,86		85,7%	
	Порталды пайдалану жөніндегі Нұсқаулық	5,00		100,0%	

	толығымен түсінікті және қолдануға оңай				
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанцияларға, кабинеттерге бару)	5,00	4,68	100,0%	67,8%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,57		57,1%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,57		57,1%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,57		57,1%	
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	5,00	5,00	100,0%	100,0%
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		4,57		57,1%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	4,57		57,1%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	4,57		57,1%	
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	ОРТАША БАЛЛ		4,79		78,6%
	«Электронды үкімет» порталы		4,71		70,8%
	Үкілетті мемлекеттік орган		4,76		75,5%

«Электрондық үкімет» порталында тіркеудің, авторизацияланудың қолжетімділігі мен ыңғайлылығы, сондай – ақ қызмет алушылар ЭЦҚ кілттің пайдалануын жоғары бағалады 4,68 балл және қанағаттану деңгейі 67,9%.

Порталда берілген ақпарат мүмкін болатын 5 балдан 4,79 балға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 78,6% құрады. Қызмет алушылардың тілектері мен ұсыныстары арасында қызмет туралы ақпаратты неғұрлым түсінікті тілде ұсыну қажеттігі айтылды.

Мемлекеттік қызмет көрсету рәсімі 4,68 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 67,8%-ға тең. Қызмет алушыларда құжаттарды жинау рәсімі, құжаттарды порталға жүктеу, сондай – ақ алынған қорытынды құжат-4,57 баллдан және 57,1% қанағаттану деңгейі күрделене түседі.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі 5,00 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 100% құрады, бұл көп жағдайда қызмет толық қанағаттанарлық мерзімде көрсетілгенін көрсетеді. Қызмет көрсету мерзімі бойынша қосымша тілектер мен шағымдар түскен жоқ.

Мемлекеттік қызметті алу шығындары да жоғары орташа балл алды – 4,57 және қанағаттану деңгейі 57,1%-ға тең.

Сонымен қатар, респонденттердің абсолютті көпшілігі қызметті алу нәтижесін 5,00 балға бағалады және қанағаттану деңгейі 100%-ға тең, бұл жоғары көрсеткіш.

Сондай-ақ, әдістемеге сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік салаларына байланысты бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

«Электрондық үкімет» порталына қарағанда 4,71 балл және қанағаттану деңгейі 70,8%, уәкілетті мемлекеттік орган жоғары балл алды – 4,76 және қанағаттану деңгейі 75,5%.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осыған байланысты қызмет берушіге – «Электрондық үкімет»/«электрондық лицензиялау» порталына ұсынылады:

1. Пайдаланушының жүктемесін ескере отырып, «электрондық үкімет» порталы жұмысының техникалық сипаттамаларын жақсарту;
2. Порталда жұмыс істеуде туындаған техникалық және өзге де проблемаларын шешу үшін кері байланыс құралдары бойынша кеңестердің сапасын арттыру: виртуалды ассистент, Бірыңғай байланыс орталығы 1414;
3. Шағымдану рәсімі бойынша, неғұрлым тиімді кері байланысты қамтамасыз ету.

3.38 Ресми статистикалық ақпаратты тарату графигінде көзделмеген статистикалық ақпаратты беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Стратегиялық жоспарлау және реформалар агенттігі

Қызмет алушылар: заңды және жеке тұлғалар

Қызметті ұсыну тәсілдері: «ҚР Стратегиялық жоспарлау және реформалар агенттігінің» ШЖҚ РМК және оның облыстарындағы Астана және Алматы, Шымкент қалалары бойынша филиалдары, «электрондық үкімет» порталы

Қызмет құны: ақылы

Қызметті көрсету мерзімі: 9 жұмыс күні

Қызметті көрсету нысаны: электрондық, толық автоматтандырылған

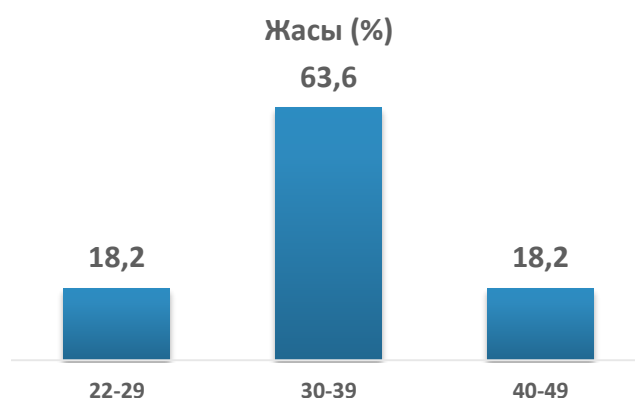
Қызметті көрсетудің нәтижесі: хабарлама

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

Әлеуметтік-демографиялық блок

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы 11 респондентті қамтыды. Оның ішінде 18,2%-ы ер және 81,8%-ы әйел. Қызмет алушылардың неғұрлым маңызды жас тобы-30-39 жас (63,6%). Өтініш білдіргендердің жалпы санының көпшілігі (81,8%) заңды тұлғалар, ал 18,2% - дара кәсіпкерлер, сондай-ақ барлық 100% - ҚР резиденттері. Қызметті алған барлық көрсетілетін қызметті алушыға (100%) қызметке жеке қол жеткізуді қамтамасыз ету қажет болмады (мүгедектігі

бар адамдар қызметке жүгінбеді). Қызметті алған барлық қызмет алушылар (100%) уәкілетті мемлекеттік органға жүгінді.



Зерттеудің негізгі нәтижелері

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

Барлық қызмет берушілердің (мемлекеттік органдар, «электрондық үкімет» порталы) қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі – **60,7%** және **орташа мағынасы 4,91 балды** құрады.

Бағалау критеріі	Қағаз түрінде көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратты біледі	4,90	4,90	81,8%	81,8%
	Қызметкерлер шапшаң	4,90		81,8%	
	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді мұқият тыңдады	4,90		81,8%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан	5,00	4,89	36,4%	42,5%
	Жұмыс сағаттары ыңғайлы	5,00		63,6%	
	Көлік қою үшін жеткілікті орындары бар	5,00		36,4%	
	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруде және ішінде болу кезінде қандай да бір кедергілер болмады)	5,00		36,4%	
	Қажетті күту алаңдары болды, ол жерлер ыңғайлы	5,00		36,4%	
	Қызмет көрсету әділ, әрі тең шарттарда жүзеге асырылды	4,33		45,5%	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, сайтта, call-орталықта)	5,00	5,00	36,4%	41,6%
	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	5,00		36,4%	
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	5,00		36,4%	
	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	5,00		45,5%	
	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	5,00		45,5%	
	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	5,00		45,5%	
	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берді	5,00		45,5%	
РӘСІМ	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым	5,00	5,00	90,9%	91%

	және түсінікті				
	Қарастыру рәсімдері оңтайлы, қарапайым және түсінікті	5,00		90,9%	
	Нәтижені беру рәсімі ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	5,00		90,9%	
МЕРЗІМДЕР	Қызметті алу үшін қажетті мерзім қолайлы	5,00	5,00	90,9%	90,9%
	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы	5,00		90,9%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы	4,89	5,00	72,7%	40,9%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды	4,89		72,7%	
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	5,00		9,10%	
	Мен қызмет алуға қосымша, бейресми шығындар төлеген жоқпын	5,00		9,10%	
НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,60	4,60	36,4%	36,4%
	ОРТАША БАЛЛ		4,91		60,7%
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы		4,94		55,6%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,94		53,5%

Қызмет берушінің **қызметкерлері**, олардың құзыреттілігі, қызмет туралы ақпаратты меңгеруі, шапшаңдығы мен сыпайылығы 4,90 балға және қанағаттану деңгейі – 81,8%-ға бағаланды.

Қызмет беруші ғимаратының **қолжетімділігі мен орналасқан жерінің ыңғайлылығы**, жұмыс сағаттарының ыңғайлылығы, тұрақ орындарының болуы, арбамен/арбамен адамдар үшін ғимаратқа кіру, сондай-ақ ыңғайлы күту аймақтарының болуы мүмкін болатын 5 балдан орта есеппен 4,89 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 42,5%-ға тең.

Ақпарат және коммуникация, оның ішінде қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен (порталда, онлайн-ресурста, call-орталықта) қол жеткізу мүмкіндігі, қажетті қызметкерлер мен кабинеттерді іздеу, түсінікті көрсеткіштер, қызметті алу кезеңдері бойынша қадамдық нұсқаулық, ақпарат екі тілде берілген, бланкілерді толтырудың нысандары бар болуы мен түсіктілігі бағаланды 5,00 балл және қанағаттану деңгейі 41,6%.

Мемлекеттік қызметті көрсету **рәсімі**, оның ішінде құжаттарды жинау және тапсыру процесі, қарау рәсімінің ашықтығы, құжаттарды беру рәсімінің ыңғайлылығы орта есеппен 5,00 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 91%-ға тең.

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімдері** және қызмет көрсету орнында күту уақыты 5,00 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 90,9%-ға тең.

Қызметті алу **шығындары** 5,00 балға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 40,9% құрады.

Мемлекеттік қызметті көрсету **нәтижесі** (алынған құжат), оның ішінде жарамдылығы мен толықтығы орташа балға 4,60 және 36,4% қанағаттану деңгейіне бағаланды.

Сондай-ақ, әдістемеге сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік салаларына байланысты бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік органға қарағанда- 4,94 балл және қанағаттану деңгейі 53,5%, **«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы** жоғары балл алды – 4,94 және қанағаттану деңгейі 55,6%.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осылайша, қызмет алушы осы мемлекеттік қызметті көрсету сапасын жоғары бағалады, бұл қызмет берушінің мәлімделген қызмет көрсету деңгейі мен сапасын одан әрі қолдауды көздейді.

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы:

1. Қызмет алушылар үшін мемлекеттік қызметтердің қолжетімділігін арттыру үшін ХҚКО-лардың жұмыс уақытын ұзарту жағына өзгерту мүмкіндігін қарастыру немесе ХҚКО-да кезекші жұмысын ұйымдастыру;
2. Бірыңғай байланыс орталығының 1414 телефоны бойынша кеңестердің сапасын арттыру, осылайша ХҚКО қызметкерлеріне қосымша кеңес беру және қызмет алу үшін ХҚКО-ға бару санын азайту бойынша жүктемені азайту.

3.39 Мемлекеттік аудитор біліктілігін иеленуге үміткер адамдардың кәсіби, іскерлік қасиеттері мен ықтимал мүмкіндіктерінің жан-жақты және объективті сипаттамасын алу мақсатында сертификаттау

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік орган: ҚР Есеп комитеті

Қызмет алушылар: жеке тұлғалар

Қызметті ұсыну тәсілдері: Ұлттық комиссияның жұмыс органының кеңсесі

Қызмет құны: 9 АЕК (1 емтихан үшін), 6 АЕК (тіркеу алымы), 6 АЕК (куәлік дайындау), емтиханға дайындалуға қосымша шығыстар және т. б.

Қызметті көрсету мерзімі: -

Қызметті көрсету нысаны: электрондық, қағаз түрінде

Қызметті көрсетудің нәтижесі: сертификат

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі шеңберінде сапалы зерттеулер – қызмет алушылармен терең сұхбат, сондай-ақ "құпия сатып алушы"әдістерімен жүргізілді. Нәтижесінде келесі нәтижелер алынды:

Қызмет туралы ақпаратты іздеу бойынша ашық қолжетімді интернет-ресурстардың онлайн-мониторингі нәтижесінде мынадай қиындықтар туындады:

1) тапсыру рәсімі туралы ақпаратты іздеу рәсімі күрделене түсті, құжаттарды тапсыру рәсімі түсініксіз, байланыс ақпаратын іздеу күрделене түсті: *"...біліктілік емтихандарының кестесі ұйымның интернет-ресурсында жарияланады"* - Қағидаларда нақты қандай ресурс (электрондық мекенжай және/немесе ресурстың толық атауы) көрсетілмеген, сондай-ақ маңызды сөздер бойынша іздеген кезде бұл ресурс іздеу сұрауларының нәтижелерінде шықпайды.

2) Кері байланыс құралдарын (колл-орталық, уәкілетті мемлекеттік органдардың телефон нөмірлері, сайт, электрондық пошта) іздеу жоқ/күрделенген.

3) сондай-ақ осы мемлекеттік қызмет бойынша ресми төлем сомасын іздеу күрделене түсті (төлем сомасы туралы ақпарат "Қазақстан аудиторлар Одағының" сайтынан алынды, www.auditkz.kz).

Қызмет бойынша ақпарат іздеудің онлайн-мониторингінің қорытындысы бойынша қызмет алушылар үшін мемлекеттік қызметті алудың барлық рәсімінің ашықтығы жеткіліксіз деп болжауға болады. Осыған байланысты (1) байланыс деректері, (2) Кері байланыс құралдары және (3) қызметтің толық құны (қызметтің жекелеген кезеңдері), сондай-ақ (4) қабылдау жөніндегі кеңсенің онлайн-ресурстары мен мекенжайлары бар неғұрлым егжей-тегжейлі ақпаратпен қолда бар ережелерді (не қызметтің паспортын қысқаша ақпаратпен жариялау) толықтыру, құжаттарды беру, сондай-ақ (5) емтихан кезегін қадағалау ұсынылады.

Қызмет алушылар арасында жүргізілген терең сұхбат нәтижелері бойынша мынадай нәтижелер алынды:

Бірінші кезекте, қызмет алушылар Ұлттық комиссия тізіміне енгізу, құжаттарды қабылдау кезеңінде, сондай-ақ емтихан/тестілеу мен сұхбаттың өзінен өту кезінде проблемалар туындамағанын атап өтті. Алайда, құжаттарды қабылдағаннан кейін кезек келесі кезеңге өтеді, осылайша біліктілік емтихандарын (басқа кезеңдерді) өткізу рәсімі кешіктіріледі, осы уақыт ішінде қолда бар сертификаттардың қолданылу мерзімі аяқталады.

Сондай-ақ, сауалнамаға қатысқан қызмет алушылар көп жағдайда сертификат үшін ресми тарифті жұмыс беруші төлейтінін, соған қарамастан ұлттық комиссияның жұмысына жеке қатысу қажет болған жағдайда (көлік шығындары, тұру және т.б.) соңғы кезеңде қосымша шығындар бар екенін атап өтіп, ұлттық комиссияның онлайн-режимде жұмыс істеу мүмкіндігін қарастыруға ниет білдірді.

Қызмет алушылардың жұмысты жетілдіру жөніндегі тілектері мен ұсыныстарының ішінде көбінесе жылына комиссия жинау санының (кезеңдерінің) ұлғаюы қажеттігі атап өтілді: *«Менің ұсынысым комиссияның жиналу этаптарын 7–8 этапқа дейін көбейту. Себебі қалып қойса, сертификат мерзімі өтіп кетіп, жаңадан оқуға тура келеді»*.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру шеңберінде:

1. Қызметті ұсыну рәсімі бойынша ашықтық пен ақпараттылықты арттыру: (1) байланыс деректері, (2) Кері байланыс құралдары және (3) қызметтің толық құны (қызметтің жекелеген кезеңдері), сондай-ақ (4) онлайн-ресурстар мен

мекенжайлары бар неғұрлым егжей-тегжейлі ақпаратпен қолда бар қағидаларды толықтыру (не қызметтің паспортын қысқаша ақпаратпен жариялау) құжаттарды қабылдау және беру кеңсесі, сондай-ақ (5) емтихан кезегін қадағалау;

2. Ұлттық комиссия отырыстарының/жұмыс кезеңдерінің санын ұлғайту мүмкіндігін қарастыру;
3. Өңірлердегі қызмет алушылар үшін комиссияның онлайн-режимде жұмыс істеу мүмкіндігін қарастыру.

3.40 Ғимараттардың, құрылыстардың және (немесе) олардың құрамдастарының жаңадан құрылған жылжымайтын мүлікке сәйкестендіру және техникалық мәліметтерін құқықтық кадастрға енгізу, жылжымайтын мүлік объектілерінің техникалық паспортын және жаңадан құрылған жылжымайтын мүлік объектісіне жүргізілген мемлекеттік техникалық тексеру қорытындысы бойынша сәйкестендіру және техникалық мәліметтердің алшақтығын белгілеу туралы қорытынды беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік орган: «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы " КЕАҚ

Қызмет алушылар: заңды және жеке тұлғалар

Қызметті ұсыну тәсілдері: «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы

Қызмет құны: ақылы

Қызметті көрсету мерзімі: 1 - 10 жұмыс күні

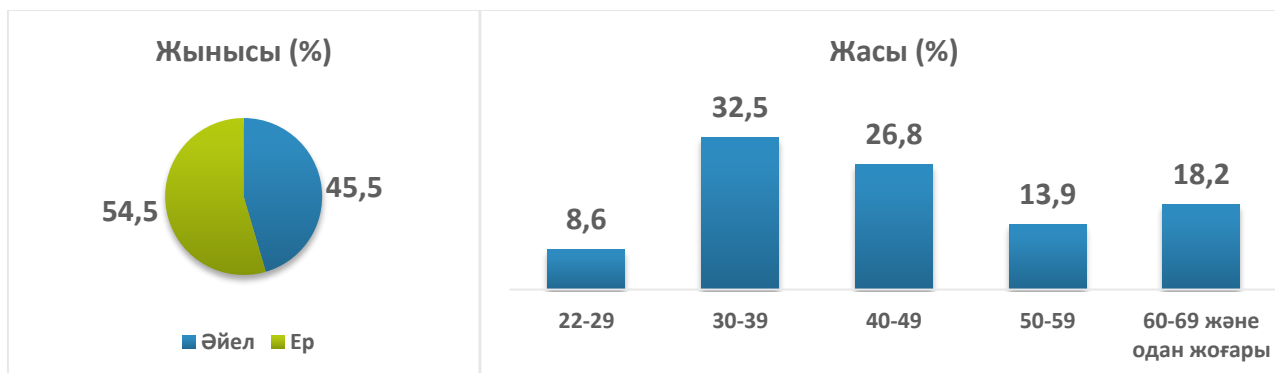
Қызметті көрсету нысаны: электрондық, ішінара автоматтандырылған, қағаз түрінде

Қызметті көрсетудің нәтижесі: техникалық төлқұжат

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

Әлеуметтік-демографиялық блок

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы 209 респондентті қамтыды. Оның ішінде 54,5%-ы ер және 45,5%-ы әйел. Қызмет алушылардың неғұрлым маңызды жас тобы-30-39 жас (32,5%) және 40-49 жас (26,8%). Өтініш білдіргендердің жалпы санының бір бөлігі (7,7%) заңды тұлғалар, ал 7,2% - дара кәсіпкерлер, тағы 85,2%-ы жеке тұлғалар, сондай-ақ 100%-ы ҚР резиденттері болып табылады. Қызметті алған қызмет алушылардың көпшілігіне (99%) қызметке физикалық қолжетімділікті қамтамасыз ету қажет болмады (мүгедектігі бар адамдар қызметке жүгінбеді), ал 1% үшін мұндай қосымша қолжетімділік қажет болды. Қызметті алған барлық қызмет алушылар (100%) ХҚКО-ға қызметкерге жүгінді.



Зерттеудің негізгі нәтижелері

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

Барлық қызмет берушілердің (мемлекеттік органдар, "Азаматтарға арналған үкімет" мемлекеттік корпорациясы" КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы) қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі – **86,2%** және **орташа мағынасы 4,82 балды** құрады.

Бағалау критеріі	Қағаз түрінде көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратты біледі	4,81	4,83	89,0%	89,9%
	Қызметкерлер шапшаң	4,83		89,5%	
	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді мұқият тыңдады	4,84		91,4%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан	4,83	4,84	91,9%	92,0%
	Жұмыс сағаттары ыңғайлы	4,89		93,8%	
	Көлік қою үшін жеткілікті орындары бар	4,76		89,0%	
	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруде және ішінде болу кезінде қандай да бір кедергілер болмады)	4,87		93,3%	
	Қажетті күту алаңдары болды, ол жерлер ыңғайлы	4,87		91,4%	
	Қызмет көрсету әділ, әрі тең шарттарда жүзеге асырылды	4,84		92,8%	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, сайтта, call-орталықта)	4,90	4,87	95,2%	93,8%
	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,83		91,4%	
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	4,82		91,4%	
	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,86		93,3%	
	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	4,90		95,2%	
	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,90		95,2%	
	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берді	4,90		95,2%	
РӘСІМ	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	4,89	4,89	85,2%	85%
	Қарастыру рәсімдері оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,89		85,2%	
	Нәтижені беру рәсімі ыңғайлы, қарапайым және	4,89		85,2%	

	түсінікті				
МЕРЗІМДЕР	Қызметті алу үшін қажетті мерзім қолайлы	4,73	4,73	75,6%	75,6%
	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы	4,73		75,6%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы	4,82	4,79	77,5%	77,7%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды	4,80		76,6%	
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	4,73		76,6%	
	Мен қызмет алуға қосымша, бейресми шығындар төлеген жоқпын	4,83		79,9%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым	5,00	5,00	100%	100%
	Шағымдану бойынша қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	5,00		100%	
НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,65	4,65	75,6%	75,6%
	ОРТАША БАЛЛ		4,82		86,2%
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы (ХҚКО, өзіне-өзі қызмет көрсету аймағы)		4,86		91,1%
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы(бэк-офис)		4,81		82,9%

Қызмет берушінің **қызметкерлері**, олардың құзыреттілігі, қызмет туралы ақпаратты меңгеруі, шапшаңдығы мен сыпайылығы 4,83 балға және қанағаттану деңгейі – 90%-ға бағаланды. Сонымен қатар, кейбір жағдайларда қызмет алушылар көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің дәрежелігін атап өтті: *"олар тиісті түрде жүгінбеді, құлықсыз жауап берді, тіпті шағыммен басшылыққа жүгінгеннен кейін де, компетенттік қызмет көрсетпеді, қызметкерлерге қатты ренжідім"*.

Қызмет беруші ғимаратының **қолжетімділігі мен орналасқан жерінің ыңғайлылығы**, жұмыс сағаттарының ыңғайлылығы, тұрақ орындарының болуы, арбамен/арбамен адамдар үшін ғимаратқа кіру, сондай-ақ ыңғайлы күту аймақтарының болуы мүмкін болатын 5 балдан орта есеппен 4,84 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 92%-ға тең. Кейбір жағдайларда қызмет алушылар ХҚКО-да (өзіне-өзі қызмет көрсету аймағында), ғимараттың жанында қажетті сервистер (ксерокөшірме, сканер, банк және т.б.) жоқ екенін атап өтті, бұл белгілі бір қиындықтар туғызады және қолжетімділік пен ыңғайлылық критерийі бойынша жалпы бағаны төмендетеді.

Ақпарат және коммуникация, оның ішінде қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен (порталда, онлайн-ресурста, call-орталықта) қол жеткізу мүмкіндігі, қажетті қызметкерлер мен кабинеттерді іздеу, түсінікті көрсеткіштер, қызметті алу кезеңдері бойынша қадамдық нұсқаулық, ақпарат екі тілде берілген, бланкілерді толтырудың нысандары бар болуы мен түсіктілігі бағаланды 4,87 балл және қанағаттану деңгейі 93,8%.

Мемлекеттік қызметті көрсету **рәсімі**, оның ішінде құжаттарды жинау және тапсыру процесі, қарау рәсімінің ашықтығы, құжаттарды беру рәсімінің ыңғайлылығы орта есеппен 5 баллдан 4,89 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 85,2%-ға тең.

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімдері** және қызмет көрсету орнында күту уақыты 4,73 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 75,6%-ға тең.

Қызметті алу **шығындары** 4,79 балға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 77,7% құрайды.

Шағымдану мерзімін бағалауды және шағымдану нәтижесін білдіретін **кері байланыс** орташа 5,00 балға және қанағаттану деңгейі 100%-ға бағаланды.

Мемлекеттік қызметті көрсету **нәтижесі** (алынған құжат), оның ішінде жарамдылығы мен толықтығы орташа балға 4,65 және 75,6% қанағаттану деңгейіне бағаланды.

Сондай-ақ, әдістемеге сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік салаларына байланысты бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясының бэк - офисіне қарағанда -4,81 балл және 82,9% қанағаттану деңгейі, **ХҚКО – лар (өзіне-өзі қызмет көрсету аймақтары)** 4,86 балл және 91,1% қанағаттану деңгейін жоғары балл алды.

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

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

- қызмет алушылар қажетті құжаттарды, оның ішінде инстанциялардағы қорытындыларды, рұқсаттарды жинау кезінде қиындықтарды атап өтеді, бұл қызмет алушылардың пікірінше, мемлекеттік органдардың жекелеген қызметкерлерінің нормативтік-құқықтық және техникалық мәселелер бойынша құзыреттілігінің жеткіліксіздігіне байланысты: *"Батыс Қазақстан облысында біз Мемлекеттік сәулет-құрылыс бақылау басқармасынан рұқсат аламыз, МСҚББ-н дүкендерді біріктіру бойынша хабардар етеміз. Маған МСҚББ екі дүкенді біріктіру туралы хабарлама береді, біз барлық мемлекеттік органдардан рұқсат аламыз, техникалық паспортқа тапсырыс береміз. Сәулет басқармасы бізге рұқсат береді, біріктіруге тапсырамыз, техник бізге рұқсат бермейді. Екі техникалық төлқұжат жас деп. Содан кейін олар 2 дүкенге бір қабылдау актісін айтты, Мен тіркеуге барамын, олар жоқ, олар тағы бөлек нәрсе айтады. Біз қазірдің өзінде 4 ай жүрміз. Оларға Астана қаласынан хат келіпті, 2 қабатты пәтерге мемлекеттік акт жасауға болмайды дейді. Бірақ бізде дүкендерге техникалық төлқұжат бар, біз жай ғана асханаға жасағымыз келеді және осылай жүрміз"; "егер мүмкін болмаса, олар бөлек не жазсын, ал егер сізге жалпы техникалық паспорт қажет болса, олар біреуін айтсын. Бір рет бөлек, содан кейін қайтадан бірге жасалды. Әкімдікке барудың мағынасы бар ма? Олар көмектесе алуы мүмкін дейді. Бізден бас тартқысы да келмейді";*

- сондай-ақ, қызмет алушылар бюрократия мен әуре-сарсаңға түскен ең бюрократияланған мемлекеттік органдар мен ұйымдарды: *МСҚББ, ХҚКО, сәулет, әкімдік* деп атады;

- қызмет алушылар көбінесе техникалық паспортты алу қиындықтарына да тап болады: *"Иә, рұқсат алу және техникалық паспортты алу мәселесі. Ал жер учаскесінің (бағалау) құнын айқындау бойынша проблемалар туындамайды";*

- сондай-ақ, қызмет алушылар қызмет құнына баға белгілеудің ашықтығының жеткіліксіздігін атап өтеді: *"төлем бойынша шағымдар үлкен - неге жеке тұлғалардың қызметтері мемлекеттік мекемелерге қарағанда 2 есе арзан? Мысалы, аресттен алу жеке меншіктен 10 000 теңге, ал мемлекеттен 13 800 теңге тұрады. Жоба үшін жеке меншік иесі 18000, ал мемлекет 30000. Бұл жүйені біз түсінбейміз!»;*

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осылайша, сауалнама нәтижелері бойынша қызмет алушылар мемлекеттік қызмет көрсету сапасын жоғары бағалады, сонымен бірге негізгі шағымдар ыңғайлылықтар мен қосымша сервистердің (сканер, ксерокс, касса және т.б.) жоқтығынан, сондай-ақ қызметкерлердің қабілетсіздігі мен дерекілігінен туындайды. Сондай-ақ, көп жағдайда бұл қызметті алу үшін қызметті алу рәсімін жақсы білетін делдал компанияға жиі жүгінетінін атап өткен жөн.

Осыған байланысты, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясына өз қызметкерлеріне, атап айтқанда электрондық қызметтер үшін өзіне-өзі қызмет көрсету аймағында кеңес беру деңгейін арттыру ұсынылады;

Сондай-ақ, уәкілетті мемлекеттік органға:

1. Актілер мен техникалық паспорттарды алу рәсімін жеңілдету;
2. Қызметтер бойынша ставкаларды төмендету және оларды жеке компаниялардың қызметтерінің құнына жақындату.

3.41 Жер учаскесінің кадастрлық (бағалау) құнын айқындау Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік орган: «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ,
«электрондық үкімет» порталы

Қызмет алушылар: юридические и жеке тұлғалар

Қызметті ұсыну тәсілдері: «электрондық үкімет» порталы

Қызмет құны: ақылы

Қызметті көрсету мерзімі: 5 - 8 жұмыс күні

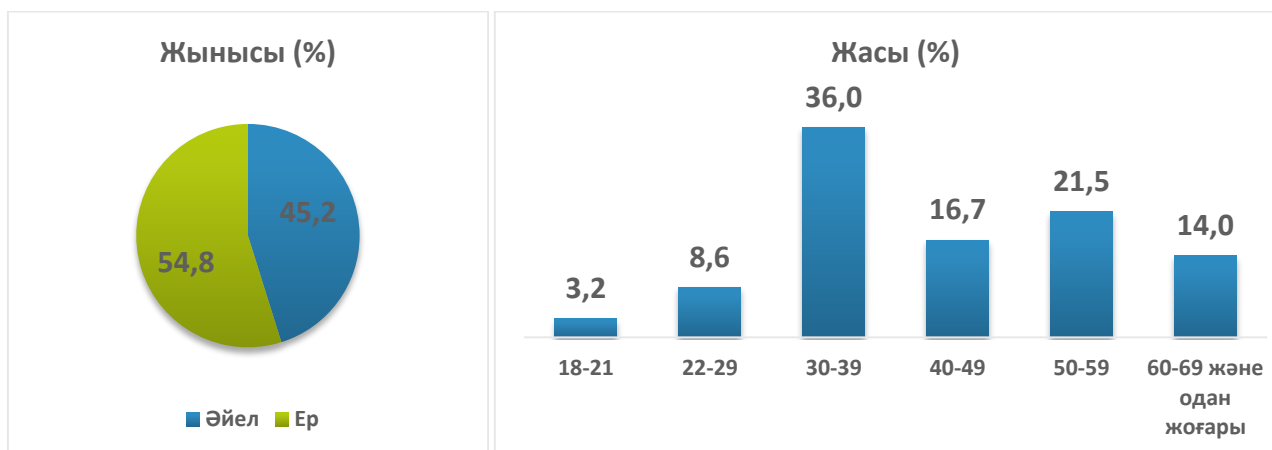
Қызметті көрсету нысаны: электрондық, ішінара автоматтандырылған

Қызметті көрсетудің нәтижесі: акт

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

Әлеуметтік-демографиялық блок

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы 186 респондентті қамтыды. Оның ішінде 54,8%-ы ер және 45,2%-ы әйел. Қызмет алушылардың неғұрлым маңызды жас тобы 30-39 жас (36%) және 50-59 жас (21,5%). Өтініш білдіргендердің жалпы санының бір бөлігі (10,8%) заңды тұлғалар, тағы 89,2% жеке тұлғалар, сондай-ақ барлық 100% - ҚР резиденттері. Қызметті алған барлық көрсетілетін қызметті алушыға (100%) қызметке жеке қол жеткізуді қамтамасыз ету қажет болмады (мүгедектігі бар адамдар қызметке жүгінбеді). Қызметті алған барлық қызмет алушылар (100%) ХҚКО-ға қызметкерге жүгінді.



Зерттеудің негізгі нәтижелері

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

Барлық қызмет берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі ("Азаматтарға арналған үкімет" мемлекеттік корпорациясы" КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы) – **87,6%** және **орташа мағынасы 4,78 балды** құрады.

Бағалау критеріі	Қағаз түрінде көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратты біледі	4,58	4,59	79,6%	81,6%
	Қызметкерлер шапшаң	4,56		79,6%	
	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді мұқият тыңдады	4,65		85,5%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҮЙСІМДІЛІК	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан	4,92	4,89	94,1%	92,0%
	Жұмыс сағаттары ыңғайлы	4,92		94,1%	
	Көлік қою үшін жеткілікті орындары бар	4,85		90,3%	
	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруде және ішінде болу кезінде қандай да бір кедергілер болмады)	4,83		90,3%	
	Қажетті күту алаңдары болды, ол жерлер ыңғайлы	4,85		90,3%	
	Қызмет көрсету әділ, әрі тең шарттарда жүзеге асырылды	4,94		93,0%	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, сайтта, call-орталықта)	4,96	4,90	96,8%	94,5%

	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,90		94,6%	
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	4,97		97,8%	
	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,81		91,4%	
	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	4,95		96,8%	
	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,91		94,6%	
	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берді	4,77		89,8%	
РӘСІМ	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	4,78	4,79	87,6%	89%
	Қарастыру рәсімдері оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,80		89,2%	
	Нәтижені беру рәсімі ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,80		89,2%	
МЕРЗІМДЕР	Қызметті алу үшін қажетті мерзім қолайлы	4,78	4,78	85,5%	85,5%
	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы	4,78		85,5%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы	4,83	4,83	74,7%	87,4%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды	4,85		94,1%	
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	4,80		90,3%	
	Мен қызмет алуға қосымша, бейресми шығындар төлеген жоқпын	4,82		90,3%	
НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,69	4,69	83,3%	83,3%
	ОРТАША БАЛЛ		4,78		87,6%
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы (ХҚКО, өзіне-өзі қызмет көрсету аймағы)		4,83		90,7%
	НАО «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы (бэк-офис)		4,82		88,0%

Қызмет берушінің **қызметкерлері**, олардың құзыреттілігі, қызмет туралы ақпаратты меңгеруі, шапшаңдығы мен сыпайылығы 4,59 балға және қанағаттану деңгейі – 81,6%-ға бағаланды.

Қызмет беруші ғимаратының **қолжетімділігі мен орналасқан жерінің ыңғайлылығы**, жұмыс сағаттарының ыңғайлылығы, тұрақ орындарының болуы, арбамен/арбадағы адамдар үшін ғимаратқа кіру, сондай-ақ ыңғайлы күту аймақтарының болуы мүмкін болатын 5 балдан орта есеппен 4,89 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 92%-ға тең.

Ақпарат және коммуникация, оның ішінде қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен (порталда, онлайн-ресурста, call-орталықта) қол жеткізу мүмкіндігі, қажетті қызметкерлер мен кабинеттерді іздеу, түсінікті көрсеткіштер, қызметті алу кезеңдері бойынша қадамдық нұсқаулық, ақпарат екі тілде берілген, бланкілерді толтырудың нысандары бар болуы мен түсіктілігі бағаланды 4,90 балл және қанағаттану деңгейі 94,5%.

Мемлекеттік қызметті көрсету **рәсімі**, оның ішінде құжаттарды жинау және тапсыру процесі, қарау рәсімінің ашықтығы, құжаттарды беру рәсімінің ыңғайлылығы орта есеппен 5 баллдан 4,79 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 89%-ға тең.

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімдері** және қызмет көрсету орнында күту уақыты 4,78 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 85,5%-ға тең.

Қызметті алу **шығындары** 4,83 балға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 87,4% құрайды.

Мемлекеттік қызметті көрсету **нәтижесі** (алынған құжат), оның ішінде жарамдылығы мен толықтығы орташа балға 4,69 және 83,3% қанағаттану деңгейіне бағаланды.

Сондай-ақ, әдістемеге сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік салаларына байланысты бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

ХҚКО–лар (өзіне-өзі қызмет көрсету аймағы) «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясының **бэк - офисіне** (4,82 балл және 88,0% қанағаттану деңгейі) қарағанда-4,83 балл және 90,7% қанағаттану деңгейі жоғары балл алды.

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

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

Тұтастай алғанда, қызмет алушылар порталдар арқылы көрсетілетін қызметті алудың (қажетті құжаттарды жинаудың) ыңғайлылығын атап өтеді, бұл ретте портал жұмысының техникалық іркілістері, өтінім беру үшін құжаттарды жинау процесінде интернет қосылудың төмен жылдамдығы байқалатынын атап өтті.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осылайша, мемлекеттік қызмет көрсету сапасы жоғары бағалау нәтижелерін көрсетеді, дегенмен қызмет алушылардың негізгі наразылығы көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің жұмысымен, сондай-ақ дерекқор жұмысындағы іркілістермен (қатып қалу) байланысты.

Осыған байланысты «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы ұсынылады:

1. Өз қызметкерлеріне кеңес беру деңгейін арттыру;
2. Пайдаланушы жүктемесін ескере отырып, мәліметтер базасының техникалық сипаттамаларын жақсарту;
3. Залдағы қызметкерлердің жұмыс компьютерлерін жаңғырту мүмкіндігін қарастыру.
4. Анықтамалық ақпарат бөлімінде «электрондық үкімет» порталында көрсетілетін қызмет/уәкілетті көрсетілетін қызметті беруші туралы ақпаратты өзектендіру.

3.42 Пестицидтерді мемлекеттік тіркеу (қайта тіркеу), пестицидтерді уақытша тіркеу, төмен қаупі бар биологиялық препаратты тіркеу

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік орган: ҚР Ауыл шаруашылығы министрлігі

Қызмет алушылар: заңды және жеке тұлғалар

Қызметті ұсыну тәсілдері: «электрондық лицензиялау» порталы, «электрондық үкімет» порталы

Қызмет құны: тегін

Қызметті көрсету мерзімі: 18 жұмыс күні

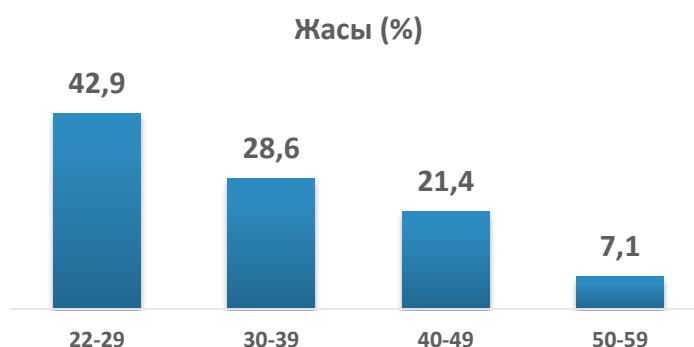
Қызметті көрсету нысаны: электрондық, толық автоматтандырылған

Қызметті көрсетудің нәтижесі: тіркеу куәлігі

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

Әлеуметтік-демографиялық блок

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы 14 респондентті қамтыды. Оның 71,4%-ы ер және 28,6%-ы әйел. Қызмет алушылардың неғұрлым басым жас тобы 22-29 (42,9%) және 30-39 жас (28,6%). Өтініш бергендердің жалпы санының барлығы (100%) заңды тұлғалар, сондай-ақ барлық 100% - ҚР резиденттері. Қызметті алған барлық көрсетілетін қызметті алушыға (100%) қызметке жеке қол жеткізуді қамтамасыз ету қажет болмады (мүгедектігі бар адамдар қызметке жүгінбеді). Қызметті алған барлық қызмет алушылар (100%) электрондық үкімет порталына жүгінді.



Зерттеудің негізгі нәтижелері

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

Барлық қызмет берушілердің (мемлекеттік органдар, «электрондық үкімет» порталы, "электрондық лицензиялау") қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі – **66,3%** және **орташа мағынасы 4,33 балды** құрады.

ағалау критеріі	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелу оңайлығын бағалау	4,57	4,57	64,3%	64,3%
	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,57		64,3%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,57		64,3%	
	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырғандығын бағалаңыз	4,57		64,3%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда)қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,57	4,57	64,3%	64,3%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,57		64,3%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,57		64,3%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,57		64,3%	
	Порталды пайдалану жөніндегі Нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,57		64,3%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанцияларға, кабинеттерге бару)	4,57	4,57	64,3%	64,3%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,57		64,3%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,57		64,3%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,57		64,3%	
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,57	4,57	64,3%	64,3%
ШЫҒЫНДАР	Виртуалды ассистентті пайдалану ыңғайлылығы		4,64		64,3%
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы				
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	4,64		64,3%	
	Төлем сомасы қолайлы	4,64		64,3%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды	3,00	2,50	100,0%	50,0%
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	2,00		0,0%	
	ОРТАША БАЛЛ		4,33		66,3%
	«Электронды үкімет» порталы		4,25		62,1%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,63		68,4%

«Электрондық үкімет» порталында тіркеудің, авторизацияланудың қолжетімділігі мен ыңғайлылығы, сондай – ақ қызмет алушылар ЭЦҚ кілттің пайдалануын жоғары бағалады 4,57 балл және қанағаттану деңгейі 64,3%.

Порталда берілген ақпарат мүмкін болатын 5 балдан 4,57 балға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 64,3% құрады. Қызмет алушылардың тілектері мен ұсыныстары арасында порталда өтінім беру рәсімі бойынша ақпараттандыруды/нұсқаулықты арттыру қажеттілігі айтылды.

Мемлекеттік қызмет көрсету **рәсімі** 4,57 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 64,3%-ға тең. Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі 4,57 балға бағаланып, қанағаттану деңгейі 64,3% - құрады. Қызмет көрсету мерзімі мен рәсімі бойынша тілектер мен шағымдар түскен жоқ.

Мемлекеттік қызметті алу **шығындары** да жоғары орташа балл алды – 4,64 және қанағаттану деңгейі 64,3%.

Ең төменгі балды **«кері байланыс»** критерийі алды-орташа балл 2,50, қанағаттану деңгейі 50%. Қызмет алушылардың қалған жартысы шағымдану мерзімдері мен нәтижелеріне толық қанағаттанбаған.

Сонымен қатар, сауалнамаға қатысқандардың басым көпшілігі қызметті алу **нәтижесін** 4,86 балға бағалады және қанағаттану деңгейі 92,9%-ға тең, бұл жоғары көрсеткіш.

Сондай-ақ, әдістемеге сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік салаларына байланысты бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

«Электрондық үкімет» порталына қарағанда- 4,25 балл және қанағаттану деңгейі 62,1%, **уәкілетті мемлекеттік орган** жоғары балл алды – 4,63 және қанағаттану деңгейі 68,4%.

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

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

- қызметке алғаш рет жүгінген кезде жеткілікті компьютерлік дағдылары жоқ қызмет алушылардың бір бөлігінде порталда жұмыс істеу қиындықтары туындады, осыған байланысты құжаттарды жинау мен берудің туындайтын мәселелері бойынша кеңес беру қажеттілігі, сондай-ақ порталда пайдаланушылар/қызмет алушылар үшін техникалық қолдау көрсетіледі.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осылайша, қызмет алушылардың сауалнамасының нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметті алу процесінде кездесетін негізгі қиындықтар порталда жұмыс істеу проблемаларымен және порталда туындаған техникалық проблемалар бойынша кеңес беру мүмкіндігінің тиімділігінің жеткіліксіздігімен байланысты.

Осыған байланысты «электрондық үкімет» порталына ұсынылады:

1. Порталда жұмыс істеуде туындаған техникалық және өзге де проблемаларын шешу үшін кері байланыс құралдары бойынша кеңестердің сапасын арттыру: виртуалды ассистент, Бірыңғай байланыс орталығы 1414;
2. Пайдаланушының жүктемесін ескере отырып, "электрондық үкімет"/ «электрондық лицензиялау» порталы жұмысының техникалық сипаттамаларын жақсарту;

3. Кері байланыс тетіктерін – шағым беру рәсімін және шағымдану нәтижелерін жетілдіру;

4. Ауызша (бейресми) және жазбаша кері байланысты қамтамасыз ету арналарының жұмысын жақсарту;

3.43 Жалпы білім беретін мектептердегі білім алушылар мен тәрбиеленушілердің жекелеген санаттарын тегін және жеңілдікпен тамақтандыруды ұсыну

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік орган: аймақтық ЖАО

Қызмет алушылар: жеке тұлғалар

Қызметті ұсыну тәсілдері: қызмет берушінің кеңсесі, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы "КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталы

Қызмет құны: тегін

Қызметті көрсету мерзімі: 5 жұмыс күні

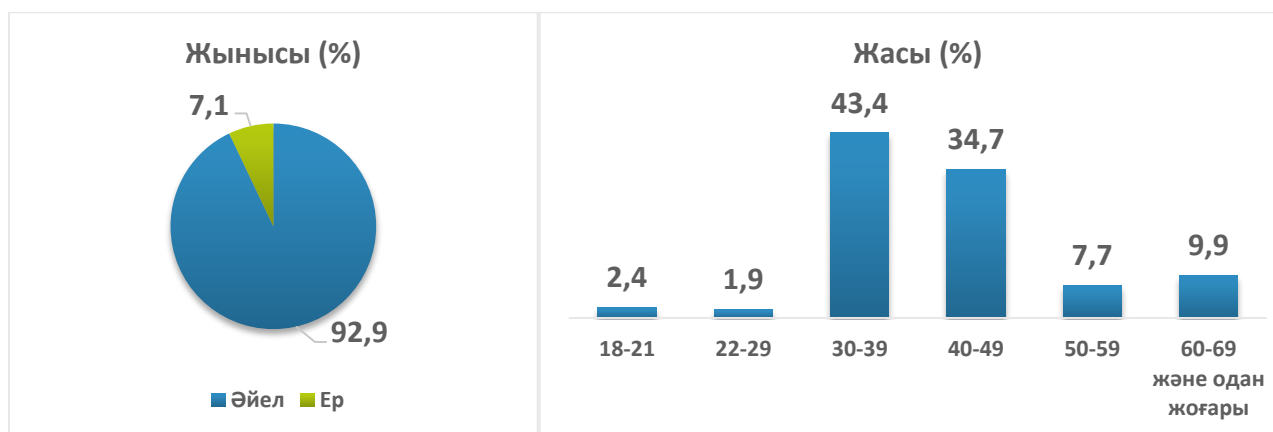
Қызметті көрсету нысаны: электрондық, ішінара автоматтандырылған, қағаз түрінде

Қызметті көрсетудің нәтижесі: хабарлама

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

Әлеуметтік-демографиялық блок

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы 835 респондентті қамтыды. Оның 7,1%-ы ер және 92,9%-ы әйел. Қызмет алушылардың неғұрлым басым жас тобы 30-39 (43,4%) және 40-49 жас (34,7%). Өтініш білдіргендердің жалпы санынан барлығы (100%) жеке тұлғалар, сондай - ақ барлық 100% - ҚР резиденттері. Қызметті алған қызмет алушылардың көпшілігіне (78,1%) қызметке физикалық қол жеткізуді қамтамасыз ету қажет болмады (мүгедектігі бар адамдар қызметке жүгінбеді), 12,7%-да жеке қол жеткізуді қамтамасыз ету қажеттілігі артты (мүгедектігі бар адамдар), 9,2% жағдайда коммуникацияны қамтамасыз ету қажеттілігі артты (аудармашы, сурдоаудармашы және т.б.). Қызметті алған қызмет алушылардың көпшілігі (77,2%) уәкілетті мемлекеттік органға және тағы 22,8% ХҚКО-ға қызметкерге жүгінді.



Зерттеудің негізгі нәтижелері

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

Барлық қызмет берушілердің (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы) қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі – **43,9%** және **орташа мағынасы 3,87 балды** құрады.

Бағалау критеріі	Қағаз түрінде көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл		Қанағаттану деңгейі	
		Балл	Сандық	Пайыз	Деңгей
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратты біледі	4,19	4,13	56,8%	53,3%
	Қызметкерлер шапшаң	4,04		47,7%	
	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді мұқият тыңдады	4,15		55,4%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҮЙІҒАЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты үйіғайлы жерде орналасқан	4,20	4,15	57,6%	53,1%
	Жұмыс сағаттары үйіғайлы	4,14		51,4%	
	Көлік қою үшін жеткілікті орындары бар	4,10		49,9%	
	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруде және ішінде болу кезінде қандай да бір кедергілер болмады)	4,18		54,4%	
	Қажетті күту алаңдары болды, ол жерлер үйіғайлы	4,12		51,1%	
	Қызмет көрсету әділ, әрі тең шарттарда жүзеге асырылды	4,17		54,3%	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, сайтта, call-орталықта)	4,17	4,18	56,8%	55,1%
	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,14		51,9%	
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	4,17		52,6%	
	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,18		55,0%	
	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	4,21		56,8%	
	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,19		56,2%	
	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берді	4,21		56,2%	
РӘСІМ	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	4,07	4,08	42,6%	42,3%
	Қарастыру рәсімдері оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,09		42,5%	
	Нәтижені беру рәсімі үйіғайлы, қарапайым және түсінікті	4,09		41,8%	
МЕРЗІМДЕР	Қызметті алу үшін қажетті мерзім қолайлы	4,15	4,16	43,1%	43,9%
	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы	4,16		44,7%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		3,85		33,7%
	Төлем түрі түсінікті және үйіғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	3,81		32,3%	
	Мен қызмет алуға қосымша, бейресми шығындар төлеген жоқпын	3,89		35,0%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым	2,60	2,60	20,2%	19,7%
	Шағымдану бойынша қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	2,60		19,2%	

НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	3,81	3,81	50,2%	50,2%
	ОРТАША БАЛЛ		3,87		43,9%
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы		3,99		49,1%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,02		44,8%

Қызмет берушінің **қызметкерлері**, олардың құзыреттілігі, қызмет туралы ақпаратты меңгеруі, шапшаңдығы мен сыпайылығы 4,13 балға және қанағаттану деңгейі – 53,3%-ға бағаланды. Көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің жұмыс сапасы бойынша көрсетілетін қызметті берушілерден мынадай тілектер алынды: *көрсетілетін қызмет бойынша қызметкерлердің хабардарлығын арттыру, қызметкерлер санын ұлғайту, қызмет алушылармен неғұрлым сыпайы және құрметті болу, көрсетілетін қызметті уақтылы көрсету, қазақ тілінде ақпаратты меңгеру, құжаттарға жауапкершілікпен қарау.*

Қызмет беруші ғимаратының **қолжетімділігі мен орналасқан жерінің ыңғайлылығы**, жұмыс сағаттарының ыңғайлылығы, тұрақ орындарының болуы, арбамен/арбадағы адамдар үшін ғимаратқа кіру, сондай-ақ ыңғайлы күту аймақтарының болуы мүмкін болатын 5 балдан орта есеппен 4,15 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 53,1%-ға тең. Қол жетімділігі мен ыңғайлылығы бойынша көрсетілетін қызметті берушілерден мынадай тілектер алынды: *әлеуметтік қызметкерлер санын көбейту (жұмыспен қамту және әлеуметтік қорғау департаменттерінің/басқармаларының қызметкерлері – шамамен.ред.), қызмет берушінің жұмыс уақытын ұзарту, құжаттарды онлайн беру мүмкіндігі, құжаттарды онлайн тапсыруға көмек.*

Ақпарат және коммуникация, оның ішінде қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен (порталда, онлайн-ресурста, call-орталықта) қол жеткізу мүмкіндігі, қажетті қызметкерлер мен кабинеттерді іздеу, түсінікті көрсеткіштер, қызметті алу кезеңдері бойынша қадамдық нұсқаулық, ақпарат екі тілде берілген, бланкілерді толтырудың нысандары бар болуы мен түсіктілігі бағаланды 4,18 балл және қанағаттану деңгейі 55,1%. Қызмет көрсету сапасын бағалаудың осы критерийі бойынша мынадай түсініктемелер мен ұсыныстар алынды: *әлеуметтік қызметкерлерден (жұмыспен қамту және әлеуметтік қорғау департаменттерінің/басқармаларының қызметкерлері – шамамен.), кабинеттер/қызметкерлер санын көбейту, қызмет бойынша ақпарат берудің неғұрлым қарапайым және түсінікті тілі, компьютерлерін/ноутбуктарын алып жүру (нашар жұмыс істейді, қатып қалады).*

Мемлекеттік қызметті көрсету **рәсімі**, оның ішінде құжаттарды жинау және тапсыру процесі, қарау рәсімінің ашықтығы, құжаттарды беру рәсімінің ыңғайлылығы орта есеппен 5 балдан 4,08 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 42,3%-ға тең. Сондай-ақ, құжаттарды жинау және тапсыру рәсімі бойынша кейбір жағдайларда бюрократиялық кідірістер және қосымша құжаттарды талап ету туындайды, нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау төмендейді: *«...Мектепте жұмыссыз немесе декретте деген справка сұрады, ал маған ЦОН-да ондай справка бере алмаймыз деді, себебі балам 3-тен асып кеткен, ал соңғы балам 1,5 жаста соған жұмыссыз деп те бере алмады, мен дегенмен мектепке барып айттым, балам қазір тегін тамақ ішіп жүр...».*

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімдері** және қызмет көрсету орнында күту уақыты 4,16 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 43,9%-ға тең.

Қызметті алу **шығындары** 3,85 балға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 33,7% құрайды. Қызмет тегін ұсынылғанына қарамастан, қызмет алушылар құжаттарды жинау және тапсыру процесінде қосымша шығындар (жол жүру, ксерокөшірме және т. б. шығыстар) алып жүретіндігін, қызмет алушылардың осы санаты аз қамтылған отбасылар болып табылатындығын ескере отырып, тіпті елеусіз шығындар олар үшін елеулі болуы мүмкін, бұл нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалауды айтарлықтай төмендетеді.

Шағымдану мерзімдерін бағалауды және шағымдану нәтижесін білдіретін **кері байланыс** орташа балға 2,60 және қанағаттану деңгейі 19,7% бағаланды, бұл қызмет алушылардың көрсетілетін қызметті берушімен кері байланысын ұйымдастырудың төмен тиімділігін болжайды.

Мемлекеттік қызметті көрсету **нәтижесі** (алынған құжат), оның ішінде жарамдылығы мен толықтығы орташа балға 3,81 және 50,2% қанағаттану деңгейіне бағаланды.

Сондай-ақ, әдістемеге сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік салаларына байланысты бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясына қарағанда-3,99 және қанағаттану деңгейі 49,1%, **уәкілетті мемлекеттік орган** жоғары балл алды - 4,02 балл және қанағаттану деңгейі 44,8%.

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

- Фокус-топтық сұхбат нәтижесінде мемлекеттік қызмет сапасын жақсарту бойынша келесі тілектер мен ұсыныстар алынды:
- Құжаттардың қағаз пакетін және ксерокөшірмелерін жинамай-ақ, құжаттарды электронды түрде жинауды және тапсыруды ұйымдастыру;
- Жергілікті жұмыспен қамту және әлеуметтік қорғау басқармалары арқылы оқушылардың санаттарын анықтау бойынша анықтама беру (*«...Оқушылардың санаттарының анықтамасы собез арқылы берілсе, әсіресе 2-санат, себебі біз ата-аналардың мұқтажы екенін есептейтін маман емеспіз...»*);

Мектептерде диетологтың болу қажеттілігі немесе оқушылардың диетасын (дұрыс тамақтану рационын) нормалаудың орталықтандырылған тәсілі, сондай-ақ мектеп асханаларында тағамның сапасын бақылау қажеттілігі. Сондай-ақ, кейбір мектептерде оқушыларға әртүрлі диеталар (ыдыс-аяқтар) берілетінін атап өтті, бұл аз қамтылған отбасылардағы балаларда ұялуды тудырады, осыған байланысты қызмет алушылар қаржылық жағдайы қиын отбасылардағы балаларды кемсітпей, барлық оқушылар үшін диетаны ас мәзірін біріздендіруді сұрайды.

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтің сипаттамасында "ішінара автоматтандырылған" көрсетілетін қызмет, соған қарамастан «электрондық үкімет» порталында көрсетілетін қызмет туралы базалық ақпарат (қажетті құжаттардың тізімі) онлайн құжаттар топтамасын беру мүмкіндігінсіз ұсынылғаны көрсетілген: "құжаттар салыстыру үшін түпнұсқада ұсынылады, содан кейін түпнұсқалар қызмет алушыға қайтарылады".

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осылайша, қызмет алушылардың негізгі тілегі мемлекеттік қызметті автоматтандыру және құжаттар топтамасын онлайн тапсырып, жәрдемақы тағайындау нәтижесін қадағалау мүмкіндігі болып табылады.

Осыған байланысты уәкілетті мемлекеттік органға мемлекеттік қызметті автоматтандыру, атап айтқанда «электрондық үкімет» порталы арқылы құжаттар топтамасын беру процесін жеделдету ұсынылады.

3.44 Тегін медициналық көмектің кепілдік берілген көлемі шеңберінде Қазақстан Республикасының азаматтарын шетелге емделуге жіберудің орындылығы және (немесе) емдеуді отандық медициналық ұйымдарда жүргізу үшін шетелдік мамандарды тарту мүмкіндігіне құжаттарды қабылдау және қарау

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік орган: ҚР Денсаулық сақтау министрлігі, аймақтық ЖАО

Қызмет алушылар: жеке тұлғалар

Қызметті ұсыну тәсілдері: Облыстардың, Астана, Алматы және Шымкент қалаларының ЖАО

Қызмет құны: тегін

Қызметті көрсету мерзімі: 2 жұмыс күні

Қызметті көрсету нысаны: қағаз түрінде

Қызметті көрсетудің нәтижесі: қорытындымен жазбаша жауап

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі шеңберінде сапалы зерттеулер – Денсаулық сақтау саласындағы мамандармен сараптамалық терең сұхбаттар, сондай-ақ «құпия сатып алушы» әдісімен кері байланыс мониторингі жүргізілді.

Қызмет саны аз және белгілі бір ерекшелікке ие болғандықтан, қызмет алушыларға жаппай сауалнама жүргізу мүмкін емес. Бірінші кезекте, бұл әлеуетті қызмет алушылардың әртүрлі аурулары бар және өмірлік қиын жағдайға тап болғандығына және осы зерттеуге қатысуға мүмкіндігі болмауына байланысты, екіншіден, «дәрігерлік құпиямен» байланысты көрсетілетін қызметті берушіден қызмет алушылар туралы дербес байланыс ақпаратын алу едәуір дәрежеде қиынға соғады.

Жүргізілген сұхбат қорытындысы бойынша келесі нәтижелер алынды:

Қазіргі уақытта көрсетілетін қызметті берушілер осы **қызметті көрсету рәсімін ішінара немесе толық автоматтандыруға көшіру мәселесін қарайды**: «Зерде» холдингі» АҚ, «Әлеуметтік медициналық сақтандыру қоры» КЕАҚ цифрлық трансформация орталығының қызметкерлерімен бірлесіп, республикалық медициналық ұйымдар «Қазақстан Республикасының азаматтарын шетелге емдеуге жіберудің және (немесе) тегін медициналық көмектің кепілдік берілген көлемі шеңберінде отандық медициналық ұйымдарда емдеу жүргізу үшін шетелдік мамандарды тартудың орындылығы туралы құжаттарды қабылдау және қарау» Мемлекеттік қызмет көрсетудің бизнес-процесін (бұдан әрі – мемлекеттік қызмет) және электронды форматта ауыстыру мүмкіндігін қайта қарау бойынша кеңестер өткізді.

Осы мемлекеттік қызметті толық автоматтандыру (шетелге емделуге жіберу туралы шешім қабылдау) Толық мүмкін болып табылады. Бұл ретте, шешім қабылдаудың өзі (мемлекеттік қызмет) қорытынды кезеңде қабылданатынын атап өткен жөн, оның алдында қызмет алушылар үшін денсаулық жағдайы бойынша әкімшілік, сондай-ақ қаржылық кедергілердің едәуір саны болады.

Талаптарға сәйкес, бюджет қаражаты есебінен шетелде емдеу **белгілі бір жағдайларда ғана қолжетімді**: «республикалық медициналық ұйым шетелге емделуге жолдама ұсынады, оларға қатысты оң емдік әсері жоқ ҚР Денсаулық сақтау ұйымдарында қолдануға рұқсат етілген барлық емдеу әдістері пайдаланылған 18 жасқа дейінгі балалар, сондай-ақ Қазақстан Республикасының азаматтары тізбеге сәйкес ҚР азаматтары бюджет қаражаты есебінен шетелге емделуге жіберілетін аурулармен ауыратын болса».

Жоғарыда аталған ережелерге сүйене отырып, көрсетілетін қызметті алушы үшін ең үлкен ықтимал күрделілік **«оң емдік әсерінсіз Қазақстан Республикасының Денсаулық сақтау ұйымдарында қолдануға рұқсат етілген емдеудің барлық әдістері пайдаланылды»** деген тұжырым болуы мүмкін. Біріншіден, белгілі бір дәрежеде бұл (табиғи) пациенттің емделуін едәуір дәрежеде кешіктіреді – қажетті ем алу, ал пациент/көрсетілетін қызметті алушы ұзақ уақыт бойы, мүмкін, тиімсіз ем алу үшін басқа медициналық мекемелерге жіберілуі мүмкін. Екіншіден, қандай маман (емдеуші дәрігер, учаскелік дәрігер-терапевт, тар бейінді маман және т. б.) не ұйым (республикалық медициналық ұйым – ақпарат, сайт немесе интернет желісіндегі портал жоқ) шетелде емделуге қаражат бөлу туралы шешім қабылдау үшін қорытынды береді, шешім қабылдау процесінің ашықтығының жеткіліксіз екенін көрсетеді (тұлға, тұлғалар, ұйым).

Интернет желісінің мониторингі Медициналық сақтандыру қорының (fms.kz) сайтында қызмет туралы негізгі ақпарат, 1409 сенім телефоны және жұмыс тобының мамандары үшін қосымша байланыстар бар екенін көрсетті. Мониторинг шеңберінде ұсынылған кері байланыс құралдары сынақтан өтіп, келесі нәтижелер алынды:

1406 сенім телефоны – қоңырауға тез жауап берді (күту 2-3 минуттан аспайды), негізгі тізімге кіретін негізгі аурулар туралы кеңес берді (бұйрыққа сәйкес

тізім) және қосымша ақпарат алу үшін ДСМ бұйрығына сілтеме жасады/қайта бағыттады, құжаттарды онлайн тапсыруға болатындығын атап өтті;

Байланыс нөмірі 8 (7172) 67 41 08-телефонды көтермейді;

Байланыс нөмірі 8 (7172) 67 41 04 – жылдам жауап (1 минуттан аспайды), қойылған сұрақтарға толық жауаптар алынды ("...олардан емделуге жіберу (шамамен. ред. - МСҚ) тәуелді емес, оларға тек дайын пациенттер беріледі..»);

Жалпы, мониторинг нәтижелері бойынша МСҚ сайтында берілген кері байланыс өз функцияларын едәуір дәрежеде орындайды. Осыған қарамастан, мониторинг барысында анықталған қиындықтар МСҚ өкілеттіктерінен асып түседі, өйткені көрсетілетін қызметті алушы қызметке жүгінудің алдындағы кезеңде (оның ішінде МСҚ-те) кедергілер мен қиындықтарға тап болады.

Сондай-ақ, сұхбат барысында мемлекеттік қызметтің қолжетімділігіне айтарлықтай кедергі келтіретін жүйелі проблема, атап айтқанда, **бейінді ғылыми институттардың, сондай – ақ диагностика мен қорытынды шығару үшін мамандардың жеткіліксіздігі** анықталды: *"аурулардың ерекшелігін және түсініксіз жағдайларды дифференциалды диагностикалаудың белгілі бір күрделілігін ескере отырып, оның ішінде сирек кездесетін, орфандық ауруларды верификациялау, жолдама үшін көрсеткіштердің болуын анықтау шетелде емделу үшін ғылыми-зерттеу институттары, ғылыми орталықтар, университеттік ауруханаларда жүзеге асыруы керек"*.

Жоғарыда сипатталған проблемаларға байланысты Мемлекеттік қызмет көрсету процесін **орталықсыздандыру ішінара немесе толық мүмкін** еместігін атап өткен жөн: *"осылайша, ауылдық жерлерде, сондай-ақ қалалық және облыстық деңгейлердегі кейбір бейіндер бойынша денсаулық сақтаудың бейінді мамандарының жоқтығын ескере отырып, жергілікті денсаулық сақтау ұйымдарын азаматтарды шетелде емдеуге жіберу бойынша бизнес-процеске қосу - орынды емес"*.

Сұхбат барысында белгілі бір бағыттар **бойынша диагностикалау проблемасы** анықталды: *"бұл ретте, кейбір инновациялық технологияларды жүргізу тәжірибесінің болмауына байланысты республикалық медициналық ұйымдар жүргізу тактикасын әрдайым дербес анықтай алмайды, осыған байланысты көптеген ғылыми-зерттеу институттары, ғылыми орталықтар, университеттік ауруханалар шетелдік мамандармен телемедициналық клиникалар-минортты алмастыратын технологиялардың түрін анықтау үшін стратегиялық серіктестермен кеңестер өткізеді"*.

Диагностикалау проблемасы, сондай-ақ өңірлік деңгейден республикалық деңгейге дейінгі әкімшілік иерархиялық тізбек бойынша диагнозды растау қажеттілігі қажетті ем алуды кешіктіреді, сондай-ақ қызмет алушылар тарапынан елеулі **қосымша қаржылық шығыстарға** әкеледі. Сонымен қатар, диагнозды растаудың бұл схемасы медицина қызметкерлеріне және жалпы жүйеге жүктеменің артуына әкеледі: *"бұдан басқа, пациенттің (қалалық, облыстық және республикалық) медициналық көмекті кезең-кезеңімен алу барлық деңгейдегі медицина мамандарының еңбек ресурстарын ұтымсыз пайдалануға, сондай-ақ*

шетелде емделуге үміткер пациенттердің үлкен ағымына әкеледі, оның ішінде шетелге жіберуге көрсетілімдері жоқ пациенттер".

Сондай-ақ, медициналық қызметкерлерге де, тұтастай алғанда жүйеге де, көрсетілетін қызметті алушыға да бюрократиялық әуре-сарсаңның туындауына байланысты қосымша жүктеме республикалық медициналық мекемелерге қате жіберілетін өңірлерде (жоғары білікті мамандардың жетіспеуіне/болмауына байланысты) **дұрыс диагноз қоймау себебінен туындайды** және нәтижесінде қызмет алушылар емдеуден бас тартады, өйткені қазіргі диагноз ресми тізімге кірмейді.

Сонымен қатар, сұхбат шеңберінде мамандар мен сарапшылардан осы мемлекеттік қызметті көрсету шеңберінде жұмысты жетілдіру және оңтайландыру бойынша келесі тілектер алынды:

- құжаттарды қабылдауды электрондық форматқа көшіру (қазіргі уақытта құжаттар пакеті қағаз түрінде қабылданады);

- құжаттарды/өтінішті қарау мерзімін 2-ден 5 жұмыс күніне дейін ұлғайту.

Алынған ақпаратты талдау диагнозды (қорытындыны) **растаудың қолданыстағы жүйесі мемлекеттік қызметке, әсіресе өңірлердің тұрғындары үшін қолжетімділікке айтарлықтай кедергі келтіретінін және шектейтінін көрсетеді:**

(1) Мамандардың, мамандандырылған ғылыми және медициналық мекемелердің, жабдықтардың жетіспеушілігі: *"жоғарыда айтылғандардың негізінде мемлекеттік қызметті іске асыру қазіргі уақытта шетелге емделуге жіберу үшін айғақтардың болуы туралы қорытынды алу кезеңділігінің сақталуына қайшы келеді, өйткені түпкілікті шешім қабылдау үшін пациент сараптамалық сыныптағы жабдықта тексеруден өтуі, сондай-ақ бейінді мамандардың күндізгі тексеру кезінде кеңестер алуы қажет "*

(2) комиссияның/жұмыс тобының қарауына 30 күнде қорытынды беру бойынша уақытша шектеулер: *"сондай-ақ Қағидалардың 12-тармағының 2) тармақшасына сәйкес Республикалық денсаулық сақтау ұйымы диагностика мен емдеудің клиникалық хаттамаларына сәйкес жүргізілген зерттеулердің (растайтын құжаттармен қоса) және кеңестердің нәтижелерін қамтитын пациенттің ауру тарихынан үзінді көшірмені жұмыс органының қарауына енгізеді ескіру мерзімі 30 (отыз) жұмыс күнінен аспайды".*

Қорытындылар мен ұсыныстар

Мониторинг нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметке шектеулі қолжетімділік мәселелері және қолданыстағы әкімшілік және қаржылық кедергілер қажетті құжаттаманы жинау кезеңіндегі жүйелік сипаттағы проблемалармен, атап айтқанда, РМҰ қорытындысымен байланысты деп болжауға болады.

Осыған байланысты көрсетілетін қызметті берушіге, уәкілетті мемлекеттік органға диагнозды растаудан өту және қорытынды алу кезеңіне (мемлекеттік

қызметті алуға талап етілетін құжаттамаға одан әрі ұсыну үшін), оның ішінде тәсілдерді қайта қарау ұсынылады:

1) қорытындыны алу процесін, оның ішінде инстанциялар (медициналық мекемелер) санын қысқарту, қорытындыны алу үшін қажетті диагнозды растау итерациялары есебінен оңтайландыру;

2) облыстық және орталық (республикалық) медициналық мекемелер мен мамандар арасындағы байланысты қысқартуға, оның ішінде еңбекке жарамсыздық парағын цифрландыру (азаматтың денсаулық паспорты мен оның ауру тарихын жалғастыру кезінде) және дербестендірілген қолжетімділігі бар бірыңғай деректер базасын құру (мысалы, ЭЦҚ);

3) құжаттарды электронды түрде қабылдауды ұйымдастыруға және/немесе құжаттарды жинаудың жекелеген кезеңдерін автоматтандыруға міндетті.

3.45 Мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмек тағайындау

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік орган: ҚР Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі

Қызмет алушылар: жеке тұлғалар

Қызметті ұсыну тәсілдері: Кент, ауыл, ауылдық округ әкімі, Жұмыспен қамту орталығы, «электрондық үкімет» порталы

Қызмет құны: тегін

Қызметті көрсету мерзімі: 15 - 30 жұмыс күні

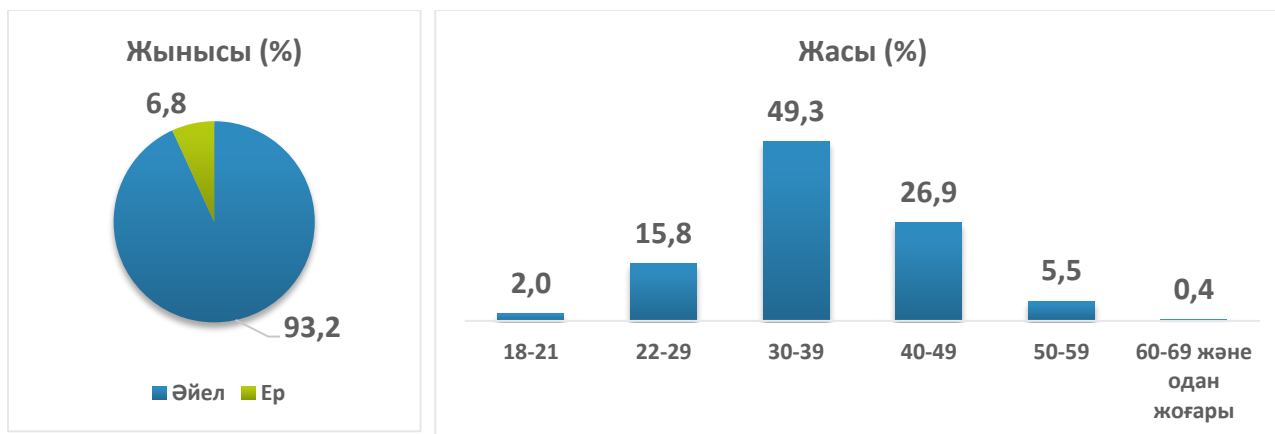
Қызметті көрсету нысаны: электрондық, қағаз түрінде

Қызметті көрсетудің нәтижесі: хабарлама

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

Әлеуметтік-демографиялық блок

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы 891 респондентті қамтыды. Оның 6,8%-ы ер және 93,2%-ы әйел. Қызмет алушылардың неғұрлым маңызды жас тобы-30-39 (49,3%) және 40-49 жас (26,9%). Өтініш білдіргендердің жалпы санының барлығы (100%) жеке тұлғалар болып табылады. Қызметті алған қызмет алушылардың көпшілігіне (91,4%) қызметке физикалық қол жеткізуді қамтамасыз ету қажет болмады (мүгедектігі бар адамдар қызметке жүгінбеді), 5,5% - да жеке қол жеткізуді қамтамасыз ету қажеттілігі артты (мүгедектігі бар адамдар), 3,1% жағдайда коммуникацияны қамтамасыз ету қажеттілігі артты (аудармашы, сурдоаудармашы және т.б.). Қызметті алған қызмет алушылардың көпшілігі (51,1%) уәкілетті мемлекеттік органға және тағы 48,9% ХҚКО-ға қызметкерге жүгінді.



Зерттеудің негізгі нәтижелері

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

Барлық қызмет берушілердің (мемлекеттік органдар, «электрондық үкімет» порталы) қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі – **47,0%** және **орташа мағынасы 4,11 балды** құрады.

Бағалау критеріі	Қағаз түрінде көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратты біледі	4,36	4,36	58,0%	57,7%
	Қызметкерлер шапшаң	4,35		58,6%	
	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді мұқият тыңдады	4,38		56,6%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан	4,40	4,41	59,0%	59,4%
	Жұмыс сағаттары ыңғайлы	4,47		64,3%	
	Көлік қою үшін жеткілікті орындары бар	4,38		55,0%	
	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруде және ішінде болу кезінде қандай да бір кедергілер болмады)	4,42		59,6%	
	Қажетті күту алаңдары болды, ол жерлер ыңғайлы	4,38		57,9%	
	Қызмет көрсету әділ, әрі тең шарттарда жүзеге асырылды	4,42		60,5%	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, сайтта, call-орталықта)	4,37	4,41	58,6%	60,3%
	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,39		60,4%	
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	4,37		58,6%	
	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,38		58,7%	
	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	4,45		62,5%	
	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,45		62,3%	
	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берді	4,43		61,3%	
РӘСІМ	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	4,31	4,35	48,1%	50,6%
	Қарастыру рәсімдері оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,39		53,9%	
	Нәтижені беру рәсімі ыңғайлы, қарапайым және	4,34		49,7%	

	түсінікті				
МЕРЗІМДЕР	Қызметті алу үшін қажетті мерзім қолайлы	4,29	4,26	47,8%	48,8%
	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы	4,23		49,7%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		3,86		25,8%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	3,96		30,2%	
	Мен қызмет алуға қосымша, бейресми шығындар төлеген жоқпын	3,77		21,3%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым	3,01	3,07	14,6%	15,9%
	Шағымдану бойынша қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	3,12		17,1%	
НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,13	4,13	57,6%	57,6%
	ОРТАША БАЛЛ		4,11		47,0%
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы		4,24		53,7%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,21		47,5%

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингінің нәтижелері бойынша орташа мәннің салыстырмалы түрде төмен нәтижелері алынды. 8 бағалау критерийлерінің ішінде қызмет берушінің "қызметкерлерінің" жұмысы қалғандарынан жоғары бағаланды. "қол жетімділік және ыңғайлылық" және "ақпарат және байланыс", дегенмен, қалған 5 критерий бойынша төмен орташа мәндер мен қанағаттану деңгейі алынды. Толығырақ:

Қызмет берушінің **қызметкерлері**, олардың құзыреттілігі, қызмет туралы ақпаратты меңгеруі, шапшаңдығы мен сыпайылығы 4,36 балға және қанағаттану деңгейі – 57,7%-ға бағаланды. Бұл ретте қызметкерлердің жеделдігі бағалаудың қалған кіші критерийлерінен төмен бағаланды (4,35 орташа балл және қанағаттану деңгейі 57,7%).

Қызмет беруші ғимаратының **қолжетімділігі мен орналасқан жерінің ыңғайлылығы**, жұмыс сағаттарының ыңғайлылығы, тұрақ орындарының болуы, арбамен/арбадағы адамдар үшін ғимаратқа кіру, сондай-ақ ыңғайлы күту аймақтарының болуы мүмкін болатын 5 балдан орта есеппен 4,41 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 59,4%-ға тең. Пікірлер арасында көбінесе қызмет берушінің кеңселерінің жұмыс уақытын ұлғайту қажеттілігі айтылады.

Ақпарат және коммуникация, оның ішінде қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен (порталда, онлайн-ресурста, call-орталықта) қол жеткізу мүмкіндігі, қажетті қызметкерлер мен кабинеттерді іздеу, түсінікті көрсеткіштер, қызметті алу кезеңдері бойынша қадамдық нұсқаулық, ақпарат екі тілде берілген, бланкілерді толтырудың нысандары бар болуы мен түсіктілігі бағаланды 4,41 балл және қанағаттану деңгейі 60,3%.

Мемлекеттік қызметті көрсету **рәсімі**, оның ішінде құжаттарды жинау және тапсыру процесі, қарау рәсімінің ашықтығы, құжаттарды беру рәсімінің ыңғайлылығы орта есеппен 5 балдан 4,35 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 50,6%-ға тең. Бұл ретте құжаттарды жинау және тапсыру рәсімі басқа кіші критерийлерден төмен бағаланды (4,31 орташа балл және қанағаттану деңгейі 48,1%).

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімдері** және қызмет көрсету орнында күту уақыты 4,26 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 48,8%-ға тең. Сонымен қатар, сұралған қызмет алушылар кезекті және қызмет берушінің кеңсесінде ұзақ күту уақытын көрсетеді (4,23 орташа балл және қанағаттану деңгейі 49,7%).

Қызметті алу **шығындары** 3,86 балға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 25,8% құрайды. Қызмет тегін ұсынылғанына қарамастан, қызмет алушылар мемлекеттік қызметті алу процесінде қосымша шығындар бар екенін атап өтеді (3,77 орташа балл және қанағаттану деңгейі 30,2%).

Сауалнамаға қатысқандардың 8%-ы шағымданған, оның 4,2%-ы ауызша және 3,8%-ы жазбаша түрде шағымданған. Сонымен, шағымдану мерзімін бағалауды көздейтін **кері байланыс** және шағымдану нәтижесі орташа балға 3,07 бағаланды және шағымдану нәтижесіне тек 15,9% ғана толық қанағаттандырылды.

Мемлекеттік қызметті көрсету **нәтижесі** (алынған құжат), оның ішінде жарамдылығы мен толықтығы орташа балға 4,13 және 57,6% қанағаттану деңгейіне бағаланды.

Сондай-ақ, әдістемеге сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік салаларына байланысты бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік органға қарағанда- 4,21 балл және қанағаттану деңгейі 47,5%, **«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы** жоғары балл алды – 4,24 және қанағаттану деңгейі 53,7%.

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

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

- Кейбір жағдайларда қызмет алушылар әлеуметтік жәрдемақы алуға өтініш білдіргендерге құрметсіз қарауды атап өтеді. Сондай-ақ, қызметкерлердің құзыреттілігін арттыру, сондай-ақ жұмыс орнын жаңғырту (компьютерлерін жаңарту және т. б.) қажеттігі атап өтілді;

- Құжаттарды жинау рәсімі және қызметті алу нәтижесі бойынша түсініктемелердің ішінде: *«Олар белгісіз себептермен АӘК бермеді, мені «доп сияқты тепті», содан кейін олар маған сен жұмыс істейсің, біз тексереміз деп лақтырып жіберді, қазір үйде 10 адам бар - күйеуім денсаулығына байланысты жұмыссыз үйде отыр және маған қажетті ақшаны бермейді», «құжаттарды уақытылы тапсыруымызды сұрайды, біз жасаймыз, бірақ кейде неге тамақты уақытында бермейді, бермейді, айлар бойы жеткізушілер әкелмеді дейді, бірақ мұқтажы бар адамдар не істеу керек?», «Мен АӘК уақытын тоқсанға емес, кем дегенде алты айға ұзартуды сұраймын»;*

- Сондай-ақ, "Е-Халық" базасының қанағаттанарлықсыз жұмысы бойынша қызмет алушылардың ескертулері алынды, бұл база барлық қажетті ақпаратты, мысалы, алимент, мүлік және т. б. бойынша ақпаратты көрсетпейтінін атап өтті.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Мемлекеттік орган:

1. Кері байланыс тетіктерін – шағым беру рәсімін және шағымдану нәтижелерін жетілдіру;

2. Көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің жұмыс орнын жаңғыртуды жүргізу (жаңа компьютерлер);

3. Мемлекеттік қызметті оңтайландыру және автоматтандыру, оның ішінде деректер базасын интеграциялау жөніндегі жұмысты жалғастыру;

4. Шағымдану рәсімін жетілдіру, оның ішінде атаулы әлеуметтік көмек көрсетуден дәлелді бас тартудың себептерін егжей-тегжейлі түсіндіру.

3.46 Тұрғын үй көмегін тағайындау

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік орган: ҚР Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрлігі, ЖАО

Қызмет алушылар: жеке тұлғалар

Қызметті ұсыну тәсілдері: «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы

Қызмет құны: тегін

Қызметті көрсету мерзімі: 8 жұмыс күні

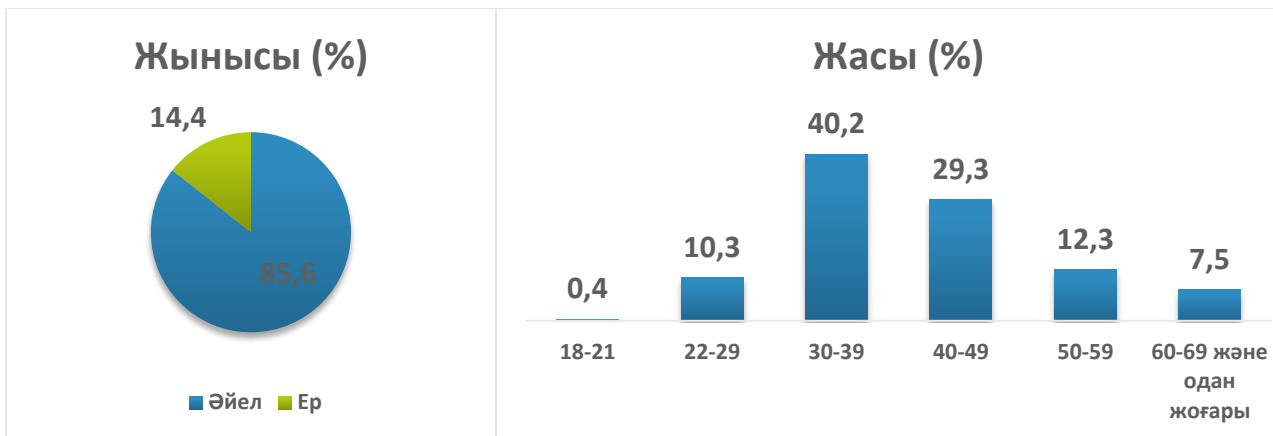
Қызметті көрсету нысаны: электрондық, ішінара автоматтандырылған, қағаз түрінде

Қызметті көрсетудің нәтижесі: хабарлама

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

Әлеуметтік-демографиялық блок

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы 522 респондентті қамтыды. Оның ішінде 14,4%-ы ер және 85,6%-ы әйел. Қызмет алушылардың неғұрлым маңызды жас тобы-30-39 (40,2%) және 40-49 жас (29,3%). Өтініш білдіргендердің жалпы санының барлығы (100%) жеке тұлғалар және ҚР резиденттері болып табылады. Қызметті алған қызмет алушылардың көпшілігіне (95%) қызметке физикалық қол жеткізуді қамтамасыз ету қажет болмады (мүгедектігі бар адамдар қызметке жүгінбеді), 1,3% - да жеке қол жеткізуді қамтамасыз ету қажеттілігі артты (мүгедектігі бар адамдар), 3,6% жағдайда коммуникацияны қамтамасыз ету қажеттілігі артты (аудармашы, сурдоаудармашы және т.б.). Қызметті алған қызмет алушылардың көпшілігі (99,2%) ХҚКО-ға қызметкерге жүгінген, елеусіз бөлігі (0,8%) уәкілетті мемлекеттік органға жүгінген.



Зерттеудің негізгі нәтижелері

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

Барлық қызмет берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, "Азаматтарға арналған үкімет" мемлекеттік корпорациясы" КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы) – **63,1%** және **орташа мағынасы 4,74 балға** тең.

Бағалау критеріі	Қағаз түрінде көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратты біледі	4,64	4,67	67,6%	70,7%
	Қызметкерлер шапшаң	4,74		78,0%	
	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді мұқият тыңдады	4,63		66,5%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҢҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан	4,63	4,65	66,1%	67,3%
	Жұмыс сағаттары ыңғайлы	4,75		76,6%	
	Көлік қою үшін жеткілікті орындары бар	4,63		66,1%	
	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруде және ішінде болу кезінде қандай да бір кедергілер болмады)	4,62		64,0%	
	Қажетті күту алаңдары болды, ол жерлер ыңғайлы	4,61		64,6%	
	Қызмет көрсету әділ, әрі тең шарттарда жүзеге асырылды	4,64		66,1%	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, сайтта, call-орталықта)	4,61	4,64	64,4%	66,6%
	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,71		73,6%	
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	4,61		62,8%	
	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,62		65,1%	
	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	4,68		69,2%	
	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,63		64,2%	
	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берді	4,66		67,2%	
РӘСІМ	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	4,60	4,66	51,7%	56,4%
	Қарастыру рәсімдері оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,73		61,9%	
	Нәтижені беру рәсімі ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,66		55,6%	

МЕРЗІМДЕР	Қызметті алу үшін қажетті мерзім қолайлы	4,65	4,72	55,4%	61,1%
	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы	4,78		66,7%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы				7,0%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	4,77	4,81	8,0%	
	Мен қызмет алуға қосымша, бейресми шығындар төлеген жоқпын	4,84		5,9%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	Шағымдану бойынша қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	5,00		100,0%	
НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,74	4,74	76,2%	76,2%
	ОРТАША БАЛЛ		4,74		63,1%
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы		4,70		70,5%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,70		48,5%

Жалпы, қызмет алушылар көрсетілген қызметтің сапасын жоғары бағалады. 8 критерийден 4 критерий бойынша салыстырмалы түрде жоғары нәтижелер алынды, олар "мерзімдер", "кері байланыс", "шығындар", және "нәтиже". Сонымен қатар, қалған 4 бағалау критерийі бойынша төмендетілген орташа мәндер мен қанағаттану деңгейі алынды:

Қызмет берушінің **қызметкерлері**, олардың құзыреттілігі, қызмет туралы ақпаратты меңгеруі, шапшаңдығы мен сыпайылығы 4,67 балға және қанағаттану деңгейі – 70,7%-ға бағаланды. Көп дәрежеде қызмет алушылар қызметкерлердің сыпайылық деңгейіне және қызмет алушыларға қатысты ұқыптылығына наразы (4,63 орташа балл және 66,5% қанағаттану деңгейі).

Қызмет беруші ғимаратының **қолжетімділігі мен орналасқан жерінің ыңғайлылығы**, жұмыс сағаттарының ыңғайлылығы, тұрақ орындарының болуы, арбамен/арбадағы адамдар үшін ғимаратқа кіру, сондай-ақ ыңғайлы күту аймақтарының болуы мүмкін болатын 5 балдан орта есеппен 4,65 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 67,3%-ға тең. Көп дәрежеде қызмет алушылар ХҚКО-лардағы күту аймақтарына наразы (4,61 орташа балл және 64,6% қанағаттану деңгейі).

Ақпарат және коммуникация, оның ішінде қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен (порталда, онлайн-ресурста, call-орталықта) қол жеткізу мүмкіндігі, қажетті қызметкерлер мен кабинеттерді іздеу, түсінікті көрсеткіштер, қызметті алу кезеңдері бойынша қадамдық нұсқаулық, ақпарат екі тілде берілген, бланкілерді толтырудың нысандары бар болуы мен түсіктілігі бағаланды 4,64 балл және қанағаттану деңгейі 66,6%. Бұл ретте қызмет алушылардың негізгі бөлігі қызметтің ақпараттық құрамдас бөлігін – интернет желісінде және бірыңғай байланыс орталығының 1414 телефоны бойынша кеңес алу қажеттілігін көрсетті.

Мемлекеттік қызметті көрсету **рәсімі**, оның ішінде құжаттарды жинау және тапсыру процесі, қарау рәсімінің ашықтығы, құжаттарды беру рәсімінің ыңғайлылығы орта есеппен 5 балдан 4,66 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 56,4%-ға тең.

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімдері** және қызмет көрсету орнында күту уақыты 4,72 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 61,1%-ға тең.

Қызметті алу **шығындары** 4,81 балға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 7%-ға тең.

Шағымдану мерзімін бағалауды және шағымдану нәтижесін білдіретін **кері байланыс** орташа 5,00 балға және қанағаттану деңгейі 100%-ға бағаланды.

Мемлекеттік қызметті көрсету **нәтижесі** (алынған құжат), оның ішінде жарамдылығы мен толықтығы орташа балға 4,74 және 76,2% қанағаттану деңгейіне бағаланды.

Сондай-ақ, әдістемеге сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік салаларына байланысты бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік органға қарағанда- 4,70 балл және қанағаттану деңгейі 48,5%, **«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы** жоғары балл алды – 4,70 және қанағаттану деңгейі 70,5%.

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

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

- Көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің жұмысы бойынша түсініктемелер арасында: «...қазір ХҚКО-да консультанттар көмектеспеуі керек (өзіне-өзі қызмет көрсету аймағында), адамға жетекшілік етпеуі керек, яғни олар жақын жерде тұруы керек деген жаңа ереже енгізілді. Бұл кезекті бәсеңдетеді, өйткені әлі де жетілген пайдаланушылар емес адамдар көп, олар бәрін жақсы жасай алмайды. Енді олар сол жерде тұрып, соңғы шара ретінде: олар бізге тыйым салды, біз жасай алмаймыз, бізді түсіріп жатыр деп айтады. Бірақ көптеген келушілер мүмкін емес, тіпті мен, мысалы, ондағы барлық нәрсені солай істей алмаймын».

Қорытындылар мен ұсыныстар

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы:

1. Бірыңғай байланыс орталығының 1414 телефоны бойынша кеңестердің сапасын арттыру, осылайша ХҚКО қызметкерлеріне қосымша кеңес беру және қызмет алу үшін ХҚКО-ға бару санын азайту бойынша жүктемені азайту;
2. Өзіне-өзі қызмет көрсету аймақтарында кеңес беру деңгейін арттыру.

3.47 «Бизнестің жол картасы-2025» бизнесті қолдау мен дамытудың мемлекеттік бағдарламасы шеңберінде жаңа бизнес-идеяларды іске асыру үшін мемлекеттік гранттар беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік орган: ҚР Ұлттық экономика министрлігі

Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар

Қызметті ұсыну тәсілдері: Облыстық, Астана, Алматы және Шымкент қалаларының ЖАО, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы

Қызмет құны: тегін

Қызметті көрсету мерзімі: 29 жұмыс күн.

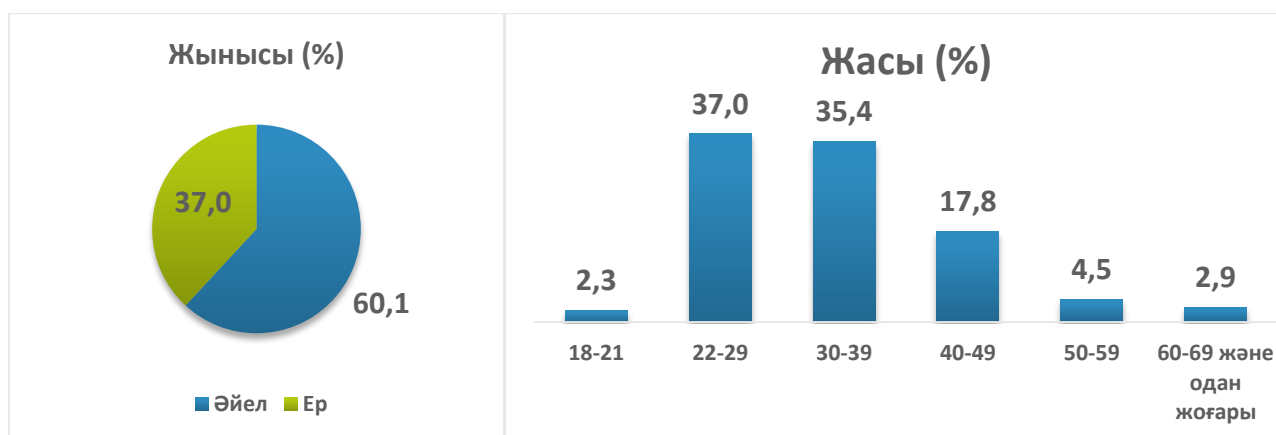
Қызметті көрсету нысаны: электрондық, ішінара автоматтандырылған, қағаз түрінде

Қызметті көрсетудің нәтижесі: шарт

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

Әлеуметтік-демографиялық блок

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы 511 респондентті қамтыды. Оның ішінде 37%-ы ер және 60,1%-ы әйел. Қызмет алушылардың неғұрлым басым жас тобы 22-29 (37%) және 30-39 (35,4%). Өтініш білдіргендердің жалпы санының басым бөлігі (49,3%) жеке тұлғалар, қызмет алушылардың 39,1%-ы жеке кәсіпкерлер, 11,5%-ы заңды тұлғалар, ал 100%-ы ҚР резиденттері болып табылады. Қызметті алған барлық көрсетілетін қызметті алушыға (100%) қызметке жеке қол жеткізуді қамтамасыз ету қажет болмады (мүгедектігі бар адамдар қызметке жүгінбеді). Қызметті алған қызмет алушылардың көпшілігі (98,4%) электрондық үкімет порталына жүгінді, елеусіз бөлігі (1,6%) ХҚКО-ға өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына жүгінді.



Зерттеудің негізгі нәтижелері

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

Барлық қызмет берушілердің (мемлекеттік органдар, "Азаматтарға арналған үкімет" мемлекеттік корпорациясы" КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы) қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі – **64,9%** және орташа мағынасы **4,07 балды** құрады.

Бағалау критеріі	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл		Қанағаттану деңгейі	
		Балл	Среднее	Процент	Среднее
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелу оңайлығын бағалау	4,31	4,46	61,8%	66,0%
	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,50		67,1%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,60		73,8%	
	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырғандығын бағалаңыз	4,45		61,3%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда) қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,41	4,45	59,9%	62,1%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,48		65,4%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,42		60,1%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,53		67,3%	
	Порталды пайдалану жөніндегі Нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,40		57,7%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанцияларға, кабинеттерге бару)	4,38	4,43	56,8%	60,2%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,47		63,6%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,45		60,3%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,43		60,1%	
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,39	4,39	57,5%	57,5%
ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	Виртуалды ассистентті пайдалану ыңғайлылығы	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	5,00		100,0%	
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	5,00		100,0%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		4,50		68,4%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	4,50		69,5%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	4,50		67,3%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым	1,00	1,00	50,0%	50,0%
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым	1,00		50,0%	
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,36	4,36	55,0%	55,0%
	ОРТАША БАЛЛ		4,07		64,9%
	«Электронды үкімет» порталы		4,13		68,6%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,43		61,4%

«Электрондық үкімет» порталында тіркеудің, авторизацияланудың қолжетімділігі мен ыңғайлылығы, сондай-ақ қызмет алушылар ЭЦҚ кілттің пайдалануын жоғары бағалады 4,46 балл және қанағаттану деңгейі 66%.

Порталда берілген ақпарат мүмкін болатын 5 балдан 4,45 балға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 62,1% құрады. Қызмет алушылардың тілектері мен ұсыныстары арасында порталда көрсетілетін қызметті алу жөніндегі нұсқаулықты оңайлату қажеттігі айтылды.

Мемлекеттік қызмет көрсету рәсімі 4,43 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 60,2%-ға тең. Бұл ретте қызметті алу кезінде қызмет алушылар үшін ең үлкен қиындықтар процесте туындады

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі 4,39 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 57,5% құрады, бұл көптеген жағдайларда қызмет уақытында көрсетілгенін көрсетеді, дегенмен кейбір жағдайларда өтінімге жауап беру мерзімі кешіктірілді: «Мен 6 ай күттім, неліктен бас тартқанын жазбады», «Жауапты 2 апта күтеміз деді, бірақ соңында мен 3 ай күттім», «Бір апта ішінде айтамыз деді, бір айдан кейін жауап келді», «Олар жауап күту үшін бір ай деді, бірақ 4 ай күттім».

Бұл ретте, қызмет алушылар виртуалды ассистенттің жұмысы үшін ең жоғары балл қойғанын атап өткен жөн (5 балл және қанағаттану деңгейі 100%). Дегенмен, түсініктемелердің арасында ВА жауаптарының толықтығын жақсарту тілектері болды: "ВА сұрақтарына толық жауап алу".

Мемлекеттік қызметті алу шығындары да жоғары орташа балл алды – 4,50 және қанағаттану деңгейі 68,4%. Бұл ретте қызмет алушылардың тілектері арасында ұсыныстар енгізілді ...

Ең төменгі балды «кері байланыс» критерийі алды орташа балл 1,00, қанағаттану деңгейі 50%.

Сонымен қатар, респонденттердің абсолютті көпшілігі қызметті алу нәтижесін 4,36 балға бағалады және қанағаттану деңгейі 55%-ға тең, бұл жоғары көрсеткіш.

Бұл ретте қызмет алушылар мемлекеттік қызметті алу кезінде қандай қиындықтарға тап болғанын көрсетті:

Сложности при получении услуги:	Проценты
Қызметті қайдан алуға болатындығы туралы ақпаратты табудың қиындықтары	0,7%
Интернетке шығу мүмкіндігінің болмауы	3,9%
Интернетке қосылудың қажетті жылдамдығының болмауы	18,5%
Интернетте / порталда / қосымшада жұмыс істеу үшін қажетті дағдылардың болмауы	0,7%
Порталдың/сервистің нашар жұмысы (ашылмаған, жүктелмеген, жұмыс істемеген)	1,4%
Қалай тіркелу керек, порталда жұмысты қалай бастау керек (портал жұмыс істеуі үшін қажетті бағдарламаларды жүктеу) түсініксіз	2,7%
Порталда электрондық қызметті алу алгоритмі түсініксіз (әрекеттер тізбегі)	2,0%
Порталда қызметті алуға қойылатын талаптар туралы, қызмет туралы ақпаратты іздеудің күрделілігі	1,1%
Қажетті құжаттарды жүктеудің қиындығы	2,0%
Қызмет ұзақ мерзімде ұсынылады	1,4%
Берілген құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер болды	1,1%
Түсініксіз техникалық ақаулар болды	3,0%

1414 Бірыңғай байланыс орталығының нашар жұмысы	0,7%
(Электрондық) қызметті алу кезіндегі сыбайлас жемқорлық	2,0%
Алаңда (порталда/қосымшада/ботта) жұмыс істеу кезінде проблемалар, қиындықтар туындаған жоқ	57,7%
Қызметті өз бетінше алған жоқпын (ХҚКО-да, басқа мекемеде)	1,2%

Сондай-ақ, әдістемеге сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік салаларына байланысты бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

«Электрондық үкімет» порталына қарағанда 4,13 балл және қанағаттану деңгейі 68,6%, **уәкілетті мемлекеттік орган** жоғары балл алды – 4,43 және қанағаттану деңгейі 61,4%.

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

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

Салыстырмалы түрде төмен балллар мен қанағаттану деңгейі көп жағдайда қаржыландырудан бас тартумен, сондай-ақ комиссияның жұмысымен және қабылданған шешімдерге сенімсіздікпен байланысты: *"бас тарту кезінде қандай себеппен бас тарту туралы түсініктеме жоқ! Жазу керек неліктен бас тарту келді!", "Бас тарту себебін айтқан жоқ және кім жеңді, ақпарат жоқ, өте күмәнді", "1 жыл ішінде 2 рет өтініш беруге болмайды", "Комиссия тыңдамады, сұрақтар қоймады мүлдем қызығушылық болмады", " бейне байланыс арқылы тыңдады, қабырғамен сөйлескен сияқты болдым, ақымақ сұрақтар қояды, комиссия құзырлы емес... қатты ашуландым", "қазылар алқасы жобаны тыңдамады және мақұлдамады", "олар құжаттарды дұрыс ұсынбадың деді", "барлығы 1 сұрақ қойылды, бас тарту себебін айтпады, бәрі анық емес", "Мен бұдан әрі шағымданамын. Олар алдайды", "бәрі бекер, сатып алынды уақыт жоғалтты", "шешімі ұнамады комиссияның. Дұрыс болмады", " Комиссия біртүрлі екен, қызығушылықтары жоқ", "мен оларды бейне байланыс арқылы көрмедім", "Комиссия үнсіз қалды, тек 1 сұрақ қойды, офлайн режимінде жақсы", "презентацияға 5 минут беріледі, Мен комиссия жеңімпаздарды алдын-ала таңдағанын білемін", "офлайн режимінде жақсы, 5 минут өте аз, Комиссия төрағасы өте біржақты", "5 минут ішінде жаңа жобаны айту мүмкін емес", "Комиссия қабілетсіз", "Менеджер барлық ақпаратты бірден берген жоқ", "Біржақты, бәрі сатып алынады", «Мен 2 ай жауап күттім, олар бас тарту себебін айтпады. Whatsapp бейнесі арқылы қорғау өте тез өтті, жауап айтуға, уақыт болмады, маған ұнамады!»*

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осылайша, қызмет алушылардың негізгі наразылығы нәтижелерді жариялау мерзімдерінің кешіктірілуіне, қаржыландыруды (грантты) беруден дәлелді бас тартудың болмауына, комиссияның жұмысына сенімнің төмен деңгейіне, сондай-ақ жобаларды таныстыру үшін уақыттың жеткіліксіздігіне байланысты. Осыған байланысты қызмет берушіге грантқа өтінімдерді қарау жөніндегі комиссияның жұмыс тәртібін қайта қарау ұсынылады, оның ішінде:

1. Комиссия алдында жобаны таныстыру уақытын 5 тен 20 минутқа дейін ұзарту;
2. Қызмет алушыларға онлайн және офлайн нысанда презентация өткізуді, таңдауды ұсыну;
3. Жобаны қаржыландырудан (көпілдендіруден) бас тартқан кезде дәлелді бас тартуды ұсыну;
4. Өтінімге жауап беру мерзімдерін сақтау мақсатында Комиссияның жұмысын қайта қарау;
5. Компетенцияларына сәйкес Комиссия мүшелерінің құрамын және жобаның тақырыбына/саласына сәйкестігін қайта қарау;
6. Өтінім беру кезеңінде қызмет берушінің кеңсесінде кеңестердің сапасын арттыру.

3.48 Елді мекендер шегінде объектілер салу үшін жер учаскелерін беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік орган: ҚР Ауыл шаруашылығы министрлігі, ЖАО

Қызмет алушылар: жеке және заңды тұлғалар

Қызметті ұсыну тәсілдері: «электрондық үкімет» порталы, Мемлекеттік корпорация, кент, ауыл, ауылдық округ әкімі.

Қызмет құны: ақылы

Қызметті көрсету мерзімі: 46 жұмыс күн

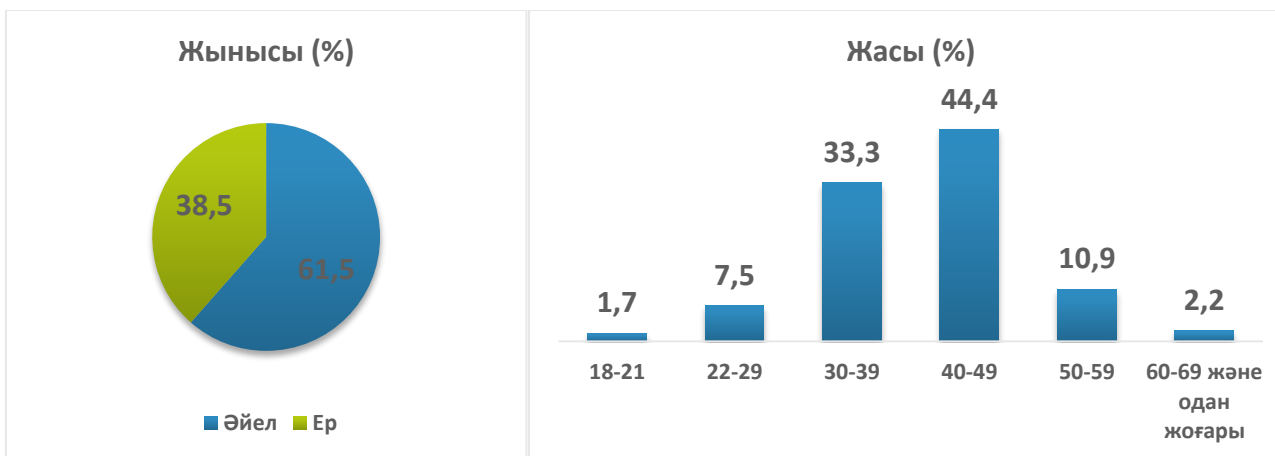
Қызметті көрсету нысаны: электрондық, толық автоматтандырылған, қағаз түрінде

Қызметті көрсетудің нәтижесі: жоспарды қоса бере отырып қызмет берушінің шешімі

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

Әлеуметтік-демографиялық блок

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы 878 респондентті қамтыды. Оның ішінде 38,5%-ы ер және 61,5%-ы әйел. Қызмет алушылардың неғұрлым маңызды жас тобы-22-29 (37%) және 30-39 (35,4%). Өтініш білдіргендердің жалпы санының басым бөлігі (89%) жеке тұлғалар, қызмет алушылардың 2,8%-ы жеке кәсіпкерлер, 8,2%-ы заңды тұлғалар, ал 100%-ы ҚР резиденттері болып табылады. Қызметті алған қызмет алушылардың көпшілігі (86,6%) қызметке физикалық қол жеткізуді қамтамасыз етуді қажет етпеді (мүгедектігі бар адамдар қызметке жүгінбеді), 7,6% - да жеке қол жеткізуді қамтамасыз ету қажеттілігі артты (мүгедектігі бар адамдар), 5,8% жағдайда коммуникацияны қамтамасыз ету қажеттілігі артты (аудармашы, сурдоаудармашы және т.б.). Қызметті алған қызмет алушылардың көпшілігі (97,4%) ХҚКО-ға қызметкерге жүгінді, елеусіз бөлігі (2,6%) уәкілетті мемлекеттік органға жүгінді.



Зерттеудің негізгі нәтижелері

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

Барлық қызмет берушілердің (мемлекеттік органдар, «электрондық үкімет» порталы) қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі – **33,1%** және **орташа мағынасы-3,73 балл**.

Бағалау критеріі	Қағаз түрінде көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратты біледі	4,14	4,03	42,3%	35,5%
	Қызметкерлер шапшаң	3,96		31,3%	
	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді мұқият тыңдады	3,99		32,8%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҮЙГҰЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты үйғайлы жерде орналасқан	4,05	4,01	38,6%	39,3%
	Жұмыс сағаттары үйғайлы	4,08		40,8%	
	Көлік қою үшін жеткілікті орындары бар	4,03		37,7%	
	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруде және ішінде болу кезінде қандай да бір кедергілер болмады)	4,02		39,5%	
	Қажетті күту алаңдары болды, ол жерлер үйғайлы	3,97		38,8%	
	Қызмет көрсету әділ, әрі тең шарттарда жүзеге асырылды	3,92		40,5%	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, сайтта, call-орталықта)	3,90	3,85	37,4%	37,6%
	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	3,78		34,1%	
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	3,80		35,5%	
	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	3,80		37,5%	
	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	3,92		40,1%	
	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	3,88		39,7%	
	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берді	3,85		38,8%	
РӘСІМ	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	3,71	3,71	28,0%	30,3%
	Қарастыру рәсімдері оңтайлы, қарапайым және түсінікті	3,71		31,3%	

	Нәтижені беру рәсімі ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	3,71		31,5%	
МЕРЗІМДЕР	Қызметті алу үшін қажетті мерзім қолайлы	3,99	3,96	33,9%	32,8%
	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы	3,92		31,7%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы	3,73	3,71	25,7%	27,3%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды	3,67		26,2%	
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	3,68		27,8%	
	Мен қызмет алуға қосымша, бейресми шығындар төлеген жоқпын	3,75		29,6%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым	2,51	2,50	9,1%	8,5%
	Шағымдану бойынша қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	2,49		7,8%	
НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,07	4,07	53,2%	53,2%
	ОРТАША БАЛЛ		3,73		33,1%
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы		3,77		33,6%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		3,82		34,1%

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың 8 критерийінің ішінен қызмет алушылар көпшілік бойынша төмендетілген балл қойды, сондықтан тек 3 критерий 4,00 балдан жоғары орташа балл алды - "қызметкерлер", "қолжетімділік және ыңғайлылық "және" нәтиже", ал қалған 5 критерий 4,00 баллдан аспады. Нәтижелерді толығырақ қарастыру:

Қызмет берушінің **қызметкерлері**, олардың құзыреттілігі, қызмет туралы ақпаратты меңгеруі, шапшаңдығы мен сыпайылығы 4,03 балға және қанағаттану деңгейі – 35,5%-ға бағаланды. Бұл ретте қызметкерлердің шапшаңдығы мен сыпайылығы бағалаудың қалған кіші өлшемдерінен төмен бағаланады.

Қызмет беруші ғимаратының **қолжетімділігі мен орналасқан жерінің ыңғайлылығы**, жұмыс сағаттарының ыңғайлылығы, тұрақ орындарының болуы, арбамен/арбадағы адамдар үшін ғимаратқа кіру, сондай-ақ ыңғайлы күту аймақтарының болуы мүмкін болатын 5 балдан орта есеппен 4,01 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 39,3%-ға тең. Тілектер арасында қызмет алушылар қызметті онлайн форматқа ауыстыру (автоматтандыру) қажеттігін атап өтті



Услуга недоступна

Извините, данная услуга на текущий момент недоступна.

Планируемый срок возобновления доступности услуги – **31 декабря 2022**

Пожалуйста, оставьте свои замечания и предложения перейдя по этой [ссылке](#), либо обратитесь в call-center 1414.

Ақпарат және коммуникация, оның ішінде қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен (порталда, онлайн-ресурста, call-орталықта) қол жеткізу мүмкіндігі, қажетті қызметкерлер мен кабинеттерді іздеу, түсінікті көрсеткіштер,

қызметті алу кезеңдері бойынша қадамдық нұсқаулық, ақпарат екі тілде берілген, бланкілерді толтырудың нысандары бар болуы мен түсіктілігі бағаланды 3,85 балл және қанағаттану деңгейі 37,6%.

Мемлекеттік қызметті көрсету **рәсімі**, оның ішінде құжаттарды жинау және тапсыру процесі, қарау рәсімінің ашықтығы, құжаттарды беру рәсімінің ыңғайлылығы орта есеппен 5 баллдан 3,71 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 30,3%-ға тең.

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімдері** және қызмет көрсету орнында күту уақыты 3,96 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 32,8%-ға тең.

Қызметті алу **шығындары** 3,71 балға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 27,3% құрайды. Сонымен қатар, ресми төлем сомасы барлық адамдар үшін қолайлы емес екенін, сондай-ақ төлем әдісі өте ыңғайлы емес екенін атап өткен жөн.

Шағымдану мерзімін бағалауды және шағымдану нәтижесін білдіретін **кері байланыс** орташа балға 2,50 және қанағаттану деңгейіне 8,5% бағаланды.

Мемлекеттік қызметті көрсету **нәтижесі** (алынған құжат), оның ішінде жарамдылығы мен толықтығы орташа балға 4,07 және 53,2% қанағаттану деңгейіне бағаланды.

Сондай-ақ, әдістемеге сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік салаларына байланысты бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясына қарағанда- 3,77 және қанағаттану деңгейі 33,6%, **уәкілетті мемлекеттік орган** жоғары балл алды – 3,82 балл және қанағаттану деңгейі 34,1%.

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

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

- Қызмет алушылар мемлекеттік қызметті алуға қомақты қосымша шығындардың бар екендігін, оның ішінде жекелеген жағдайларда сыбайлас жемқорлық көріністерінің бар екендігін атап өтеді: *"Жемқорлықты жоюды", "пара беруден гәрі, мемлекетке көрсетілген соманы төлеген дұрыс және т. б."*;

- Қызмет берушінің қызметкерлеріне қатысты қызмет алушылардың түсініктемелері арасында: *"сервисті жақсарту", "клиентке көбік көңілді бұлу керек", "білімді артыру", "Жұмысшлар санын артыру", "біліктілікті арттыру" және т. б.;*

- Бұл ретте кейбір жағдайларда мемлекеттік қызмет көрсету кезінде бюрократиялық әуре-сарсаңның бар екендігі атап өтілді: *"ХҚКО әрдайым әкімдікке жолдайды, ал өңірлік әкімдік жер бермейді", "Жерінің бос болмауы".*

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осылайша, қызмет алушылардың негізгі наразылығы мемлекеттік көрсетілетін қызметті автоматтандыру қажеттілігімен және портал арқылы құжаттарды/өтінімді онлайн беру мүмкіндігімен, оның ішінде мемлекеттік көрсетілетін қызметті алуға бейресми және қосымша шығындарды қысқарту мақсатына байланысты.

Осыған байланысты уәкілетті мемлекеттік органға:

1. Мемлекеттік қызметті автоматтандыру процесін, сондай-ақ қызмет берушілердің кеңселеріне бармай-ақ қызметті онлайн алу мүмкіндігін жеделдету;
2. Кері байланыс тетіктерін – шағым беру рәсімін және шағымдану нәтижелерін жетілдіру;
3. Ауызша (бейресми) және жазбаша кері байланысты қамтамасыз ету арналарының жұмысын жақсарту;
4. Мүдделі қызмет алушыларды мемлекеттік көрсетілетін қызметті алу рәсімі туралы хабардар ету жөніндегі ақпараттық жұмысты жетілдіру, оның ішінде көрсетілетін қызмет туралы ақпарат беруді оңайлату, мемлекеттік көрсетілетін қызметті алу үшін қызмет алушылардың қадамдық іс-қимылдарын егжей-тегжейлі тіркеу;
5. Қызмет көрсету мерзімдерін қысқарту мүмкіндігін қарастыру.

3.49 Бала тууды тіркеу, оның ішінде азаматтық хал актілерінің жазбаларына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік орган: ҚР Әділет министрлігі

Қызмет алушылар: жеке тұлғалар

Қызметті ұсыну тәсілдері: барлық деңгейдегі ЖАО, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы e-gov.kz, ұялы байланыстың абоненттік құрылғысы (тек тіркеу, проактивті)

Қызмет құны: регистрация тегін, толықтырулар мен өзгерістер кезінде 0,5-тен 2 АЕК-ке дейін.

Қызметті көрсету мерзімі: сұранысқа байланысты 1-ден 15 жұмыс күніне дейін

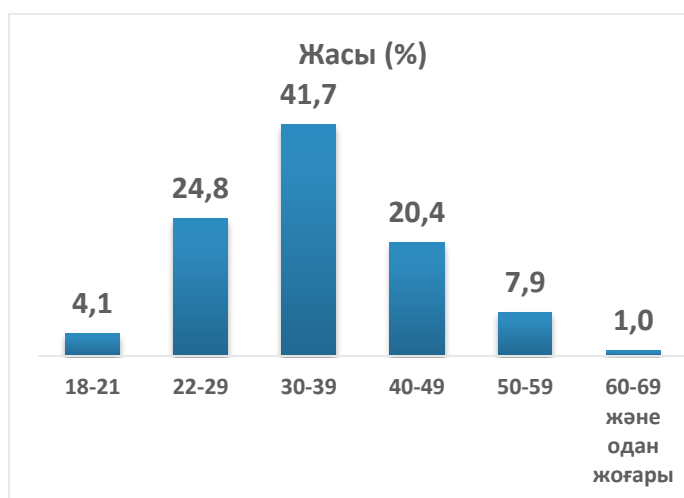
Қызметті көрсету нысаны: Электрондық (жартылай автоматтандырылған) және/немесе қағаз түрінде, проактивная

Қызметті көрсетудің нәтижесі: туу туралы куәлік-сандық және қағаз құжат

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

Әлеуметтік-демографиялық блок

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы 1433 респондентті қамтыды. Оның ішінде 16,4%-ы ер және 83,5%-ы әйел. Қызмет алушылардың неғұрлым маңызды жас тобы-22-29 (24,8%) және 30-39 (41,7%). Өтініш білдіргендердің жалпы санының барлығы (100%) жеке тұлғалар, ал 100% - ҚР резиденттері. Қызметті алған қызмет алушылардың көпшілігі (93,8%) қызметке физикалық қол жеткізуді қамтамасыз етуді қажет етпеді (мүгедектігі бар адамдар қызметке жүгінбеді), 4,9% - да жеке қол жеткізуді қамтамасыз ету қажеттілігі артты (мүгедектігі бар адамдар), 1,4% жағдайда коммуникацияны қамтамасыз ету қажеттілігі артты (аудармашы, сурдоаудармашы және т.б.). Қызметті қағаз түрінде алған қызмет алушылардың көпшілігі (87,8%) ХҚКО-ға қызметкерге жүгінді, елеусіз бөлігі (12,2%) уәкілетті мемлекеттік органға жүгінді. Қызметті электрондық нысанда алған қызмет алушылардың көпшілігі (56,8%) электрондық үкімет порталына жүгінді, екінші бөлігі (43,2%) ХҚКО-ға өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына жүгінді.



Зерттеудің негізгі нәтижелері

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

Барлық қызмет берушілердің (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы) қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі – **54,8%** және **орташа мағынасы 4,37 балды** құрады.

Бағалау критеріі	Қағаз түрінде көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Средний балл	Уровень удовл-ти		
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлер құзыретті, ақпаратты біледі	4,60	4,59	68,9%	70,5%
	Қызметкерлер шапшаң	4,60		72,7%	
	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктерімді мұқият тыңдады	4,57		70,0%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҮЙГҰЙЛЫЛЫҚ	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан	4,45	4,56	65,5%	70,2%
	Жұмыс сағаттары ыңғайлы	4,66		76,9%	
	Көлік қою үшін жеткілікті орындары бар	4,49		65,8%	
	Ғимаратқа кіру оңай болды (мысалы, ғимаратқа кіруде және ішінде болу кезінде қандай да бір кедергілер болмады)	4,59		71,0%	
	Қажетті күту алаңдары болды, ол жерлер ыңғайлы	4,58		71,5%	

	Қызмет көрсету әділ, әрі тең шарттарда жүзеге асырылды	4,60		70,5%	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, сайтта, call-орталықта)	4,54	4,58	68,8%	71,8%
	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,60		74,1%	
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	4,55		70,3%	
	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,57		71,4%	
	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	4,61		73,6%	
	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,59		72,6%	
	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берді	4,58		71,7%	
РӘСІМ	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	4,36	4,43	51,0%	55,1%
	Қарастыру рәсімдері оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,50		60,6%	
	Нәтижені беру рәсімі ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,42		53,6%	
МЕРЗІМДЕР	Қызметті алу үшін қажетті мерзім қолайлы	4,38	4,41	51,6%	53,8%
	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы	4,43		55,9%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		4,16		32,6%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	4,13		31,8%	
	Мен қызмет алуға қосымша, бейресми шығындар төлеген жоқпын	4,20		33,3%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым	3,68	3,61	14,3%	14,3%
	Шағымдану бойынша қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	3,54		14,3%	
НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,61	4,61	70,3%	70,3%
	ОРТАША БАЛЛ		4,37		54,8%
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы		4,46		63,2%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,41		55,0%

Қызмет берушінің **қызметкерлері**, олардың құзыреттілігі, қызмет туралы ақпаратты меңгеруі, шапшаңдығы мен сыпайылығы 4,59 балға және қанағаттану деңгейі – 70,5%-ға бағаланды.

Қызмет беруші ғимаратының **қолжетімділігі мен орналасқан жерінің ыңғайлылығы**, жұмыс сағаттарының ыңғайлылығы, тұрақ орындарының болуы, арбамен/арбадағы адамдар үшін ғимаратқа кіру, сондай-ақ ыңғайлы күту аймақтарының болуы мүмкін болатын 5 балдан орта есеппен 4,56 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 70,2%-ға тең.

Ақпарат және коммуникация, оның ішінде қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен (порталда, онлайн-ресурста, call-орталықта) қол жеткізу мүмкіндігі, қажетті қызметкерлер мен кабинеттерді іздеу, түсінікті көрсеткіштер, қызметті алу кезеңдері бойынша қадамдық нұсқаулық, ақпарат екі тілде берілген, бланкілерді толтырудың нысандары бар болуы мен түсіктілігі бағаланды 4,58 балл және қанағаттану деңгейі 71,8%.

Мемлекеттік қызметті көрсету **рәсімі**, оның ішінде құжаттарды жинау және тапсыру процесі, қарау рәсімінің ашықтығы, құжаттарды беру рәсімінің

ыңғайлылығы орта есеппен 5 баллдан 4,43 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 55,1%-ға тең.

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімдері** және қызмет көрсету орнында күту уақыты 4,41 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 53,8%-ға тең.

Қызметті алу **шығындары** 4,16 балға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 32,6% құрайды.

Шағымдану мерзімін бағалауды және шағымдану нәтижесін білдіретін **кері байланыс** орташа балға 3,61 және қанағаттану деңгейіне 14,3% бағаланды.

Мемлекеттік қызметті көрсету **нәтижесі** (алынған құжат), оның ішінде жарамдылығы мен толықтығы орташа балға 4,61 және 70,3% қанағаттану деңгейіне бағаланды.

Сондай-ақ, әдістемеге сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік салаларына байланысты бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік органға қарағанда 4,41 балл және қанағаттану деңгейі 55,0%, **«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы** жоғары балл алды – 4,46 және қанағаттану деңгейі 63,2%.

Сондай-ақ, мемлекеттік қызметті онлайн форматта, портал арқылы алу бағаланды:

Бағалау критеріі	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	ОРТАША БАЛЛ		Қанағаттану деңгейі	
		Балл	Деңгейі	Балл	Деңгейі
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН ҮҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелу оңайлығын бағалау	4,27	4,29	58,2%	58,2%
	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,25		57,6%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,28		58,5%	
	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырғандығын бағалаңыз	4,36		58,6%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда)қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,25	4,37	51,3%	57,9%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,33		55,0%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,33		54,6%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,56		70,7%	
	Порталды пайдалану жөніндегі Нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,37		57,9%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанцияларға, кабинеттерге бару)	4,33	4,37	56,8%	58,9%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,36		58,0%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,34		57,3%	

	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,44		63,6%	
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,48	4,48	64,1%	64,1%
ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	Виртуалды ассистентті пайдалану ыңғайлылығы	4,39	4,37	54,6%	50,8%
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	4,38		52,0%	
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	4,34		45,7%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		4,45		62,2%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	4,41		60,1%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	4,48		64,3%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым	4,20	4,19	55,9%	54,2%
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым	4,18		52,4%	
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,43	4,43	62,7%	62,7%
	ОРТАША БАЛЛ		4,37		58,6%
	«Электрондық үкімет» порталы		4,32		56,1%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,42		61,4%

«Электрондық үкімет» порталында тіркеудің, авторизацияланудың қолжетімділігі мен ыңғайлылығы, сондай – ақ қызмет алушылар ЭЦҚ кілтін пайдалануын жоғары бағалады 4,29 балл және қанағаттану деңгейі 58,2%.

Порталда берілген ақпарат мүмкін болатын 5 балдан 4,37 балға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 57,9% құрады. Мемлекеттік қызмет көрсету рәсімі 4,37 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 58,9%-ға тең.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі 4,48 балға бағаланып, қанағаттану деңгейі 64,1% - құрады. Виртуалды ассистенттің жұмысы бойынша қызмет алушылар орташа балл 4,37 және қанағаттану деңгейі 50,8% құрады. Дегенмен, түсініктемелердің арасында ВА жауаптарының толықтығын жақсарту тілектері болды: "ВА сұрақтарына толық жауап алу".

Мемлекеттік қызметті алу шығындары да жоғары орташа балл алды – 4,45 және қанағаттану деңгейі 62,2%. Бұл ретте қызмет алушылардың тілектері арасында жылдам төлеу үшін ХҚКО ғимаратында банк бөлімшелерін орналастыру немесе онлайн төлеу мүмкіндігі туралы ұсыныс енгізілді.

Ең төменгі балды «кері байланыс» критерийі алды, орташа балл 4,19-ға тең, шағымдану мерзімдері мен нәтижелеріне қанағаттану деңгейі 54,2%-ға тең.

Сонымен қатар, сауалнамаға қатысқандардың басым көпшілігі қызметті алу нәтижесін 4,43 балға бағалады және қанағаттану деңгейі 58,6%-ға тең, бұл жоғары көрсеткіш.

Сондай-ақ, әдістемеге сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік салаларына байланысты бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

«Электрондық үкімет» порталына қарағанда 4,32 балл және қанағаттану деңгейі 56,1%, уәкілетті мемлекеттік орган жоғары балл алды – 4,42 және қанағаттану деңгейі 61,4%.

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

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

- Қызметті алу кезінде қызмет алушылар үшін ең үлкен қиындықтар азаматтық хал актілерінің жазбаларына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу кезінде құжаттарды жинау процесінде туындады. Құқық белгілейтін құжаттарды іздеуде қиындықтар туындағандықтан, тіркеу сұрақтары, құжаттарды дұрыс толтырмау мәселесі және т. б.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осылайша, мемлекеттік қызметті алу кезіндегі негізгі қиындықтар азаматтық хал актілерінің жазбаларына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу рәсімдерімен, атап айтқанда құқық белгілейтін құжаттарды, мұрағаттық анықтамаларды жинау рәсімімен және т. б. байланысты.

Осыған байланысты уәкілетті мемлекеттік органға:

1. Мемлекеттік қызметті автоматтандыру және оңтайландыру процесін жалғастыру, бірінші кезекте қызмет алушы туралы құқық белгілейтін ақпаратқа автоматты сұрау салу мүмкіндігі үшін деректер базасын интеграциялау жөніндегі жұмысты жеделдету;
2. Кері байланыс тетіктерін – шағым беру рәсімін және шағымдану нәтижелерін жетілдіру;
3. Ауызша (бейресми) және жазбаша кері байланысты қамтамасыз ету арналарының жұмысын жақсарту;

3.50 Басым дақылдардың, оның ішінде көпжылдық екпелердің өндірісін субсидиялау

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәліметтер

Мемлекеттік орган: ҚР Ауыл шаруашылығы министрлігі, ЖАО

Қызмет алушылар: заңды және жеке тұлғалар

Қызметті ұсыну тәсілдері: «электрондық үкімет» порталы

Қызмет құны: тегін

Қызметті көрсету мерзімі: 3 жұмыс күні

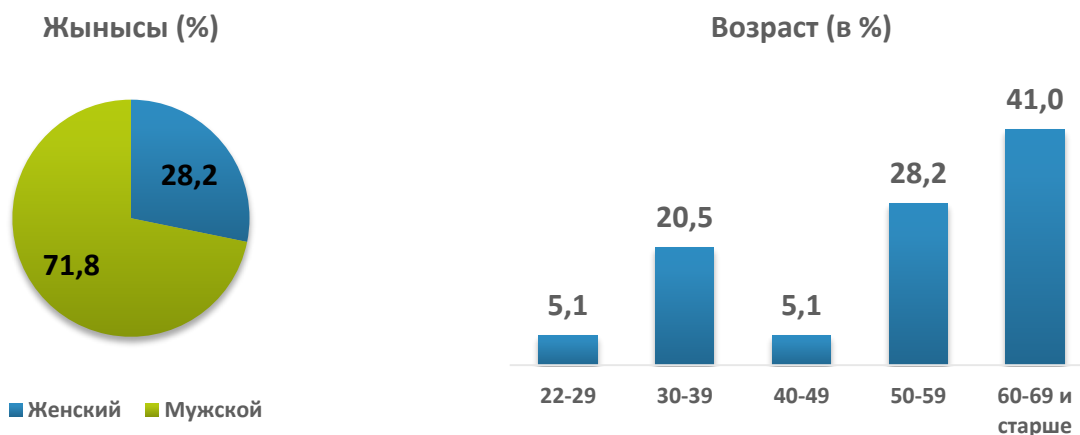
Қызметті көрсету нысаны: электрондық толық автоматтандырылған

Қызметті көрсетудің нәтижесі: хабарлама немесе дәлелді бас тарту

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

Әлеуметтік-демографиялық блок

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасы 39 респондентті қамтыды. Оның ішінде 71,8%-ы ер және 28,2%-ы әйел. Қызмет алушылардың басым жас тобы 60-69 жас және одан жоғары (41%) және 50-59 (28,2%). Сауалнамаға қатысқандардың жалпы санынан барлығы (100%) заңды тұлғалар, ал 100% - ҚР резиденттері болып табылады. Қызметті алған барлық көрсетілетін қызметті алушыға (100%) қызметке жеке қол жеткізуді қамтамасыз ету қажет болмады (мүгедектігі бар адамдар қызметке жүгінбеді). Қызметті электрондық нысанда алған барлық қызмет алушылар (100%) электрондық үкімет порталына жүгінді (qoldau.kz).



Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың негізгі бөлігі Ақтөбе (12,8%), Жамбыл (12,8%) және Қостанай (20,5%) облыстарында мемлекеттік қызметке жүгінді, қалған 53,8% өтініш берген өңірін белгілемеді.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

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

Барлық қызмет берушілердің (мемлекеттік органдар, «электрондық үкімет» порталы) қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі – **66,0%** және **орташа мағынасы 4,10 балға** тең.

Бағалау критеріі	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа балл		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ПЕН БЫҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркелу оңайлығын бағалау	4,74	4,74	84,6%	84,6%
	ЭЦҚ алу қарапайымдылығы	4,74		84,6%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,74		84,6%	
	Қызметті алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырғандығын бағалаңыз	4,74		84,6%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда)қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,74	4,75	84,6%	85,6%

	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,74		84,6%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,74		84,6%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,74		84,6%	
	Порталды пайдалану жөніндегі Нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,79		89,7%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанцияларға, кабинеттерге бару)	4,79	4,78	89,7%	88,4%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,74		84,6%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,79		89,7%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,79		89,7%	
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат / Электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,79	4,79	89,7%	89,7%
ВИРТУАЛДЫ АССИСТЕНТ	Виртуалды ассистентті пайдалану ыңғайлылығы	2,00	2,00	0,0%	0,0%
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауаптың толықтығы	2,00		0,0%	
	Виртуалды ассистенттің сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	2,00		0,0%	
ШЫҒЫНДАР	Төлем сомасы қолайлы		4,87		92,3%
	Төлем түрі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін қосымша шығын төлемедім	4,79		89,7%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	4,95		94,9%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымыма қысқа уақыт ішінде жауап алдым	2,00	2,00	0,0%	0,0%
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым	2,00		0,0%	
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,82	4,82	87,2%	87,2%
	ОРТАША БАЛЛ		4,10		66,0%
	«Электронды үкімет» порталы/ Qoldau.kz		3,89		58,8%
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,81		89,4%

Бағаланған 8 критерийдің ішінен қалғандарынан жоғары "қызмет көрсету нәтижесі", "шығындар", "мерзімдер" және "рәсім" сияқты критерийлер бағаланды. Ал мемлекеттік қызмет көрсету сапасының төмендетілген бағалары "кері байланыс", "виртуалды ассистент", сондай-ақ "қолжетімділік пен ыңғайлылық" және "ақпарат" сияқты критерийлерге ие болды:

«Электрондық үкімет» порталында тіркеудің, авторизацияланудың **қолжетімділігі мен ыңғайлылығы**, сондай-ақ қызмет алушылар ЭЦҚ кілтін пайдалануын жоғары бағалады 4,74 балл және қанағаттану деңгейі 84,6%.

Порталда берілген **ақпарат** мүмкін болатын 5 балдан 4,75 балға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 85,6% құрады.

Мемлекеттік қызмет көрсету **рәсімі** 4,78 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 88,4%-ға тең. Бұл ретте қызметті алу кезінде қызмет алушылар үшін ең үлкен қиындықтар кіші өлшем бойынша құжаттарды жинау және беру процесінде туындады: *«Электрондық қызметті алу үшін қажетті/керекті құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға*

болады)» қалған ішкі критерийлерден төмен бағаланды 4,74 балл және қанағаттану деңгейі 84,6%.

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімі** 4,79 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 89,7% құрады, бұл қызметтің көп жағдайда көрсетілгенін көрсетеді Қызмет көрсету мерзімі бойынша қосымша тілектер мен шағымдар түскен жоқ.

Бұл ретте, қызмет алушылар **виртуалды ассистенттің** жұмысы үшін төмендетілген балды (2 балл және қанағаттану деңгейі 0%) қойғанын атап өткен жөн. Пікірлер арасында ВА жауаптарының толықтығын жақсарту туралы тілектер болды: "ВА-дан қойылған сұрақтарға толық жауап алу".

Мемлекеттік қызметті алу **шығындары** да жоғары орташа балл алды – 4,87 және қанағаттану деңгейі 92,3%-ға тең. Бұл ретте *"мемлекеттік қызметті алуға қосымша шығындар – жол жүру, құжаттарды жинау, ксерокс және т.б."* кіші критерийі бойынша қанағаттанарлық нәтиже – 4,79 балл және қанағаттану деңгейі 89,7%. Бұл ретте қызмет алушылар *"бейресми шығындарға (пара, сыйлықтар) ұшырамағанын"* атап өтті - 4,95 балл және қанағаттану деңгейі 94,9%.

Ең төменгі балды **«кері байланыс»** критерийі алды, орташа балл 2,00-ге тең, бірде-бір көрсетілетін қызметті алушы шағымдану мерзімдері мен нәтижелерінің ішкі критерийлері бойынша 5 балл қоймағанын атап өткен жөн. Бұл кері байланыс тетіктерін жетілдіру жөніндегі жұмысты күшейту қажеттігін болжайды.

Сонымен қатар, сауалнамаға қатысқандардың басым көпшілігі қызметті алу **нәтижесін** 4,82 балға бағалады және қанағаттану деңгейі 87,2%-ға тең, бұл жоғары көрсеткіш.

Сондай-ақ, әдістемеге сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік салаларына байланысты бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган (4,81 және қанағаттану деңгейі 89,4%) **"электрондық үкімет"/ Qoldau.kz порталына** (3,89 балл және қанағаттану деңгейі) 58,8% қарағанда жоғары балл алды.

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

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

- Қызмет алушылардың тілектері мен ұсыныстары арасында қызмет бойынша ақпаратты оңай іздеу қажеттілігі айтылды. Қызмет алушылар құжаттамаға қойылатын инновациялар мен жаңа талаптар туралы неғұрлым белсенді түрде хабарлау тілегін атап өтті: *"Міне жалғыз нәрсені айтқым келеді, бағдарламаға жаңа қандай да бір өзгерістер енгізілгенде, содан кейін бұл туралы қосымша құжаттар топтамасын алдын ала жариялау қажет, неғұрлым нақтыланып түсіндірілуі керекі. Өткен жылы құжаттарды қосты, көптөген адамдар білмеген. Біз жаңа шарттар қосқанын байқамадық және 60%-ға жуығы*

субсидияларды қайтарды (субсидияларға сұраныс – шамамен.ред.). Бұл туралы кеңінен ақпараттандыру керек”.

- Бұл ретте, алынған ескертулерге сәйкес, төленген субсидияларды ертерек (соңғы мерзімге, маусымға қарай) алған дұрыс, сондай-ақ белгіленген сома алдыңғы жылдың субсидиялар бағасынан есептеледі, бұл қызмет алушылардың жұмысын жоспарлауда және ұйымдастыруда белгілі бір қиындықтарды тудырады: *«субсидияға берілетін ақша уақытынан кешіктіріліп беріледі, бағасын дұрыс қоймайды, былтырғы бағамен».* Сондай – ақ, кейбір қызмет алушылар субсидиялауға әрдайым жеткілікті бюджет бола бермейтінін атап өтті: *“ақша аз болған кезде және субсидиялау бюджеті аз болған кезде және барлығы бір уақытта тапсырған кезде интернет-ресурстың жұмысында техникалық қиындықтар туындайды”.*

-Интернет-ресурстың жұмысы бойынша qoldau.kz – 89,7%-да ресурс жұмысына қанағаттанудың жоғары деңгейі бар және тек 5,1%-ы өтінім беру процесінде түсініксіз техникалық ақаулар болғанын көрсетті: *«...өтініш жіберуге асыққаныңызда, ақша жеткіліксіз болғандықтан, кейде техникалық ақаулар туындайды, мен интернет-ресурста түзетулер енгізу мүмкіндігі болғанын қалаймын...».*

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осылайша, жүргізілген мониторинг нәтижелері бойынша көп жағдайда қызмет алушылар құжаттарды жинау және тапсыру процесінің ұйымдастырылуына және интернет-ресурстың жұмысына толық қанағаттанады деп болжауға болады, дегенмен, сұралғандарда мемлекеттік қызметті жетілдіру жөнінде кейбір тілектер анықталды:

Уәкілетті мемлекеттік орган:

1. Мемлекеттік қызметті алу тәртібі бойынша жаңартулар мен жаңалықтар болған жағдайда, қызмет алушыларға құжаттаманы алдын ала дайындай алатындай, алдын ала хабарлау;
2. Инфляцияны ескере отырып, субсидиялауға бюджетті қалыптастыру және алдағы жылы бағаны көтеру мүмкіндігін қарастыру; субсидиялау рәсімін ертерек мерзімде жүргізу;
3. Кері байланыс тетіктерін – шағым беру рәсімін және шағымдану нәтижелерін жетілдіру;
4. Ауызша (бейресми) және жазбаша кері байланысты қамтамасыз ету арналарының жұмысын жақсарту;

Интернет-ресурс:

5. Интернет-ресурста өтінімді толтыру кезінде түзетулер енгізу мүмкіндігін қарастыру (процесті қайтадан бастамау);
6. Көрсетілетін қызметті алушының сұрақтарына жауап жолдау бойынша виртуалды-ассистенттің жұмысын жақсарту.

IV. ҚОРЫТЫНДЫЛАР МЕН ҰСЫНЫСТАР

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалауға жүргізілген 2022 жылғы қоғамдық мониторинг қорытындысы бойынша мынадай негізгі қорытындылар мен ұсыныстар жасауға болады:

Қызмет алушылардың жаппай сауалнамасының нәтижелері бойынша **көпшілігі қызметке қағаз түрінде (65%)** жүгінді, ал қызмет алушылардың үштен бір бөлігінен сәл астамы қызметке **электрондық нысанда (35%)** жүгінді. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қанағаттану деңгейі, бұл ретте, **электрондық нысанда (4,41 орташа балл және 61,3% қанағаттану деңгейі)** және қызмет берушінің кеңсесінде **қағаз түрінде алынған қызметтерге (4,25 орташа балл және 55,2% қанағаттану деңгейі)** қарағанда жоғары.

Мемлекеттік қызметтерді **қағаз түрінде алу кезіндегі ең үлкен қиындықтарға:** көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің жұмысына наразылығымен, олардың көрсетілетін қызметі туралы жеткіліксіз хабардар болуымен және қызмет алушылармен қарым-қатынас кезінде дәрежелілікпен, сондай-ақ құжаттарды жинау және тапсыру процесінің шамадан тыс бюрократиялануымен байланысты болды.

Ал интернет-ресурстар арқылы **электрондық нысанда мемлекеттік қызметтерді алу кезінде ең үлкен қиындықтарға:** порталдар жұмысының техникалық ақауларына, қызмет алушыларда компьютерді меңгеру дағдыларының жеткіліксіздігіне, құжаттарды порталға жүктеу рәсімінің күрделілігіне, сондай-ақ интернет-қосылудың тұрақсыздығына және/немесе төмен жылдамдығына байланысты туындады. Сондай-ақ, қызмет алушылар «электрондық үкімет» порталының жұмысындағы ақауларды, сондай-ақ жеке кабинеттегі деректердің уақытылы жаңартылмағанын (деректердің ескіргенін немесе жаңартылмағанын) атап өтті.

Сондай-ақ, мониторинг қорытындысы бойынша **алқалы форматта** (комиссия, жұмыс тобы және т.б.) **шешім қабылдау кезінде** қызмет алушылар мемлекеттік көрсетілетін қызмет нәтижелеріне **аз дәрежеде сенуге бейім** екендігі анықталды. Бұл мемлекеттік қызметке: *«Бизнестің жол картасы-2025» МКҚБ шеңберінде жаңа бизнес-идеяларды іске асыру үшін мемлекеттік гранттар беру* жатады.

Жергілікті атқарушы органдарда мемлекеттік қызметті алу кезінде қызмет алушылар көбінесе анықтамаларды және өзге де құқық белгілейтін құжаттарды, мысалы, ДКК (*дәрігерлік кеңестік комиссия*) анықтамасын жинаудың қиындығын көрсетті.

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясының жұмысы бойынша қызмет алушылар ХҚКО қызметкерлерінің жүктемесін, кезекте күту уақытының ұлғаюын, сондай-ақ компьютерлерінің нашар жұмысын және ақпараттық базалардың/жүйелердің қатып қалуын жиі атап өтеді.

Осыған байланысты қызмет берушілердің кеңселеріне мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыру бойынша мынадай шаралар ұсынылады:

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы:

1. Қызмет алушылар үшін мемлекеттік қызметтердің қолжетімділігін арттыру үшін ХҚКО жұмыс уақытын ұзарту (19:00-20:00 дейін) өзгерту мүмкіндігін қарастыру не кезекші ХҚКО жұмысын ұйымдастыру;

2. Бірыңғай байланыс орталығының 1414 телефоны бойынша кеңестердің сапасын арттыру, осылайша ХҚКО қызметкерлеріне қызмет алушыларға алғашқы кеңес беру бойынша жүктемені азайту және тиісінше ХҚКО-ға қызмет алу үшін сапарлар санын азайту;

3. Электрондық қызметтер үшін өзіне-өзі қызмет көрсету аймағында кеңес беру деңгейін арттыру;

4. Пайдаланушы жүктемесін ескере отырып, мәліметтер базасының техникалық сипаттамаларын жақсарту;

5. Залдағы қызметкерлердің жұмыс істейтін компьютерлерін жаңарту мүмкіндігін қарастыру, сондай-ақ қосымша қызметтерді (көшірме, сканер) ұсыну – өңірлік халыққа қызмет көрсету орталықтарында өзектірек.

Уәкілетті мемлекеттік органдарға:

6. Шағымдану рәсімі бойынша неғұрлым тиімді кері байланысты қамтамасыз ету;

7. Облыстық әкімдіктердің қызмет алушылармен жұмыс істейтін қызметкерлері үшін материалдық-техникалық базаны (компьютерлер, сканерлер, көшірмелер, принтерлер) жаңарту;

«Электрондық үкімет»/ «электрондық лицензиялау» порталы:

8. Пайдаланушының жүктемесін ескере отырып, «электрондық үкімет» порталы жұмысының техникалық сипаттамаларын жақсарту;

9. Кері байланыс құралдары бойынша кеңестердің сапасын арттыру: виртуалды ассистент, бірыңғай байланыс орталығы 1414, оның ішінде порталда жұмыс істеу кезінде туындаған техникалық және өзге де проблемаларын шешу үшін;

10. Қазақ тілді пайдаланушылар/қызмет алушылар қызметтер туралы ақпаратты қазақ тіліне неғұрлым дұрыс және түсінікті аудару қажеттігін атап өтті;

Виртуалды көмекші:

11. Қызмет алушылардың сұрауларына, оның ішінде порталдағы жұмыстың техникалық мәселелері бойынша неғұрлым толық жауаптар қалыптастыру;

ЦДИАӨМ және «электрондық үкімет»:

12. Көп жағдайда мемлекеттік қызметтерге жауапты қызметшілердің қызметтерді автоматтандыру мен оңтайландыру саласында жеткілікті біліктілігі жоқ, нәтижесінде оларды толыққанды автоматтандырудың қиындықтары мен кедергілері туындайды, осыған байланысты ОМО және ЖАО қызметкерлеріне Мемлекеттік қызметтерді автоматтандыру және оңтайландыру мәселелерінде кеңес беруге бағытталған бөлімше/бөлім құру мүмкіндігін қарастыру **ұсынылады**;

Қоғамдық мониторинг әдістемесі:

13. Мониторингке жататын мемлекеттік қызметтер санының жыл сайын ұлғаюына байланысты, сондай-ақ қызмет алушылардан бастапқы ақпаратты жинау жөніндегі далалық жұмыстарды ұйымдастыру рәсімінің күрделенуіне байланысты қоғамдық мониторинг құралдарын, бастапқы ақпаратты жинау процесін оңтайландыру, сондай-ақ мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау нәтижелерінің есебін автоматтандыру **ұсынылады** (оның ішінде орташа балл және қанағаттану деңгейі).