

## МЕМЛЕКЕТТІК БАСҚАРУ ЖҮЙЕСІН БЮРОКРАТИЯДАН АРЫЛТУ ТЕТИКТЕРІ

Раушан  
ЕСБЕРГЕН\*

э.ғ.к., қауымдастырылған профессор, профессор, ҚР Президентінің жанындағы Мемлекеттік басқару Академиясының Ақтөбе облысы бойынша филиалы, Ақтөбе, Қазақстан, [r.esbergen@apa.kz](mailto:r.esbergen@apa.kz)

Қолжазбаның редакцияға түскен күні: 17/11/2022

DOI: 10.52123/1994-2370-2022-956

ӘОЖ 330.1

ҒТАХТК 06.03.07

**Аңдатпа.** Мақалада бюрократияның тарихи-теориялық мәні және оның мемлекеттік басқару жүйесіндегі ерекшелігі қарастырылады. Бюрократияның жақсы және теріс жақтары қарастырылған Нарықтық экономика жағдайында мемлекеттік басқару жүйесіндегі бюрократиялық шығындарды азайтуға және жергілікті өзін-өзі басқару органдары қызметінің тиімділігі мен нәтижелілігін арттыруға мүмкіндік беретін мемлекеттік басқаруды бюрократиясыздандыру технологияларын әзірлеу қажеттілігі негізделген. Бюрократияның қазіргі тенденциялары анықталды, сонымен қатар бюрократияның теріс салдарын азайту жолдары анықталды. Республикалық деңгейде жүргізілген фокус-топтар жұмысының Ақтөбе облысы бойынша қорытынды талдау материалдары келтірілген. Нәтижесінде арнайы әзірленген сұрау қорытындысы бойынша нақты мәселелер және оны шешу бойынша ұсыныстар берілген.

**Түйін сөздер:** басқару, бюрократизм, бюрократизация, мемлекеттік қызмет, мемлекеттік басқару жүйесі, бюрократизация принциптері, жергілікті өзін-өзі басқару.

**JEL кодтары:** H7, B4, A11.

**Abstract.** The article examines the historical and theoretical significance of bureaucracy and its specifics in the system of public administration. In the conditions of a market economy, where the pros and cons of bureaucracy are considered, the necessity of developing technologies for de-bureaucratization of public administration is justified, allowing to reduce bureaucratic costs in the public administration system and increase the efficiency and effectiveness of the activities of local governments. The current trends of bureaucracy are revealed, and ways to minimize the negative consequences of bureaucracy are identified. The materials of the final analysis of the work of focus groups at the republican level in the Aktobe region are presented. As a result, based on the results of a specially designed questionnaire survey, specific questions and suggestions for its solution were identified.

**Keywords:** management, bureaucracy, de-bureaucratization, public service, public administration system, principles of de-bureaucratization, local self-government bodies.

**JEL codes:** H7, B4, A11.

**Аннотация.** В статье рассматривается историко-теоретическое значение бюрократии и ее специфика в системе государственного управления. В условиях рыночной экономики, где рассматриваются плюсы и минусы бюрократии, обоснована необходимость разработки технологий дебюрократизации государственного управления, позволяющих снизить бюрократические издержки в системе государственного управления и повысить эффективность и результативность деятельности органов местного самоуправления. Выявлены современные тенденции бюрократии, а также определены пути минимизации негативных последствий бюрократии. Приведены материалы итогового анализа работы фокус-групп на республиканском уровне по Актыбинской области. В результате по итогам специально разработанного анкетного опроса определены конкретные вопросы и предложения по его решению.

**Ключевые слова:** управление, бюрократизм, дебюрократизация, государственная служба, система государственного управления, принципы дебюрократизации, органы местного самоуправления.

**JEL коды:** H7, B4, A11.

### Кіріспе

Ежелгі дәуірден бастап мемлекеттік бюрократия қоғам алдында тұрған міндеттерді шешуде басты рөл атқарады. Мемлекеттік істерді басқару модельдері

қоғамдық даму барысында қалыптасады және әрбір тарихи дәуір қоғам өмірін басқарудың өзіндік ерекшелігін анықтайды.

Экономикалық теорияның парадигмалары аясында мемлекеттік

\*Хат-хабарларға арналған автор: Р. Есберген, [r.esbergen@apa.kz](mailto:r.esbergen@apa.kz)

басқарудың бірнеше модельдері жасалды, олардың ішінде рационалды бюрократия (ескі институционализм), нарықтық және желілік ұйымдар (жаңа институционалдық теория).

Кез-келген басқару жүйесі белгілі бір дәрежеде бюрократиялы болады. Тарихта басқару аппаратын бюрократиялаудың көптеген мысалдары бар. Бюрократияға қарсы іс-қимылды түсіну мақсатында бюрократия пайдаланатын жалпы құрылымды және халықтың сөзсіз қарсылығын қалыптастыру мүмкіндіктерін нақты түсіну қажет.

Қазіргі заманғы демократиялық мемлекеттің негізгі міндеті адамдар және азаматтардың конституциялық құқықтары мен бостандықтарын сақтай отырып, лайықты өмір сүру деңгейін қамтамасыз ету болып табылады.

Дегенмен нақты тәжірибе көрсетіп отырғандай, орталық мемлекеттік органдар мен жергілікті өзін-өзі басқару органдары қызметкерлері бұл мақсатқа қол жеткізуде өз міндеттерін адал және тиімді орындай бермейді. Көп жағдайда мұндай жағдайдың себептерінің бірі - азаматтардың немесе мемлекеттік емес қоғамдық бірлестіктердің атынан қоғам тарапынан мемлекеттік және жергілікті билік органдары қызметіне кері байланыспен бақылау болмауынан туындайтын басқарудың бюрократиялылығы. Аталған субъектілердің бақылаусыз қызметі бюрократияға (және одан да елеулі кемшілік – сыбайлас жемқорлыққа) ұшырайды және бұл сөзсіз қоғамдық процестерді басқарудың ұтымдылығы мен тиімділігінің төмендеуіне әкеледі.

### Материалдар мен әдістер

Бұл мақаладағы ғылыми талдау объектісі бюрократия құбылысының екі жақты сипаты болып табылады. Бір жағынан, бұл М.Вебер дәстүріндегі ұйымдастыру мен басқарудың ең ұтымды түрі ретінде қарастырылады. Екінші жағынан, бюрократия патологиясының негізгі көріністері және олардың себептері көрсетілген. Бюрократияны бағалаудың екіұштылығы С. Н.Паркинсон, Р. Мертон, А. Гулднер, А. Тоффлер, М. Крозье идеяларында ашылады. Қазіргі қоғамдағы бюрократияның табиғаты мен

эволюциясын бағалау талданады. Бір жағынан, басқарудың бюрократиялық түрінің оң әлеуеті ашылды, екінші жағынан-бюрократияның негізгі жағымсыз көріністері мен әлеуметтік салдары болады.

Зерттеудің теориялық және әдіснамалық негізі экономикалық теория, мемлекеттік басқару саласындағы ғалымдардың іргелі еңбектері болды. Зерттеу салыстыру, жүйелеу, жалпылау, теру, талдаудың ғылыми әдістерін қолдана отырып жүргізілді.

### Нәтижелер

Бюрократияны зерттей отырып, М. Вебер оны «осы бұйрықтар негізінде үстемдікке шақырылғандарға тиесілі ресми актілерде жазылған бұйрықтар мен билік құқықтарының заңдылығына сенуге» негізделген заңды үстемдіктің ұтымды түрімен байланыстырды, оның пікірінше, басқарудың ең тиімді түрі бюрократия болып табылады. Бюрократиялық басқарудың нақты ұтымды негізі - бұл «білім арқылы үстемдікті» білдіреді (Вебер, 2016).

Дәл осы жерде қазіргі бюрократияның нақты ұтымды негізі жатыр. Рационалды бюрократия мемлекеттік басқарудың тиімділігін анықтайтын бірқатар принциптерді қатаң сақтауды қамтиды.

Олардың қатарына мыналар жатады: конкурстық іріктеу нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметке тағайындау (критерий - кәсіби біліктілік); мақсаттарды нақты қою; тұрақты қызметтік құзыреттілік шеңберінде функционалдық міндеттерді қатаң орындау; иерархиялық баспалдақ сатылары бойынша дәйекті ілгерілету, қызметкердің уәждемесі, еңбек қызметінің уәжі-мансаптық өсу; қызметкердің бейтараптығы, оның еңбек нәтижелерін есепке алу және бақылау; жауапкершілік қағидаты; саяси бәсекелестік, азаматтық институттардың бақылауы, т.б.

Мемлекеттік бюрократияны ұйымдастырудың ең жоғары нарықтық принциптері белгілі бір саяси, әлеуметтік және экономикалық жағдайлар тоғысқан кезде мемлекеттік бюрократия мен жеке капиталдың ортақ мүддесі нәтижесінде пайда болатын және көлденең және тік

байланыстар шеңберінде жүзеге асырылатын желілік модельде көрінеді.

Желілік бюрократияның идеялық негізі - басқару шешімдерін қабылдау процесін бюрократиядан шығару және оның тиімділігін арттыру.

Бюрократия патологиясы (бюрократия) әсіресе оның сандық құрамының тұрақты өсуінде және қағаз жасау көлемінің ұлғаюында айқын көрінеді (Вебер, 2016).

С. Н. Паркинсон кез – келген әкімшілік мекемеде бейбіт уақытта қызметкерлердің өсуі мына формула бойынша есептеледі:

$$x = (2s^M + I)/n,$$

мұндағы  $s$  – қызметке көтерілу үшін бағыныштыларды жалдайтын қызметкерлердің саны;  $I$  – жұмыста өткізілген жылдар саны;  $m$  - материалды өңдеуге жұмсалған адам-сағат саны;  $n$  - қажетті қызметшілердің саны;  $x$  - жылына жаңа қызметшілердің қажетті саны.

«Паркинсон заңына» сәйкес 1 мың қызметкері бар кез-келген кеңсе әкімшілік жағынан өзін-өзі қамтамасыз ете алады және негізінен өзінің өмір сүруі мен дамуын қамтамасыз ету үшін жұмыс істей алады. Паркинсон есептегендей, оның қызметкерлерінің саны жылына 5,75% - ға артады (Паркинсон, 1989).

Бюрократияның дисфункциясы «бастапқыда құрал ретінде ойластырылған ережелерді қатаң сақтау мақсатқа айналады, мақсатты ауыстырудың белгілі процесі жүреді» деп байланысты.

Сонымен бірге бюрократиялық басқару билік субъектісі ретінде экономикалық процестердің тиімділігіне оң әсер етеді:

- нарықтық экономика айтарлықтай транзакциялық және ақпараттық шығындармен байланысты. Билік олардың жойылуына әкеледі, бірақ бақылау шығындары (трансформация) пайда болады, дегенмен билік шекарасының белгілі бір өсу шегіне дейін олар нарықтың өзіндік құнынан аз;

- қоғамдық тауарларды өндірудегі жағымсыз құбылыстарды жоюды қамтамасыз етпейтін нарықтың көптеген «сәтсіздіктері» бар. Мұнда мемлекет атынан биліктің көмегі қажет;

- басқарушы субъектінің әрекеттері өндіріс тиімділігін арттыруға мүмкіндік береді (Спиридонова, 1997).

Қазақстанда мемлекеттік аппарат пен халық арасындағы өзара қарым-қатынасты трансформациялау үшін мемлекеттік басқару жүйесінде «халық үніне құлақ асатын мемлекет» тұжырымдамасы басшылыққа алынады. Сындарлы диалог жүргізуге, азаматтардың сұраныстарына дер кезінде ден қоюға дайын, мемлекеттік шешімдер қабылдау процесіне қоғамы белсенді тартылған ашық мемлекет қағидаты кез-келген мемлекетті мықты мемлекет етеді.

Қазақстанның қазіргі әлеуметтік-экономикалық даму жағдайында мемлекеттік басқаруды реформалау, оның ішінде оның тиімділігін арттырудың жаңа тәсілдерін қарастыру жоғарыда айтылған бағытта дамуда маңызды. Мемлекеттік басқаруды реформалау - бұл мемлекеттік аппараттың құрылымы мен санын өзгерту ғана емес, сонымен бірге билік органдарының жұмыс стилі мен әдістерін қайта қарау, олардың өз өкілеттіктерін іске асыру тетігін жетілдіру. Осыған байланысты басым бағыт мемлекеттік аппаратты бюрократиядан арылту болып табылады.

Соңғы онжылдықтардағы Қазақстандағы әкімшілік реформалар барысында «ашық» немесе «жауапты» бюрократия деп аталатын тұжырымдаманы іске асыру келесі маңызды элементтерді қамтыды:

- шешімдерді дайындау сатысында азаматтармен кең консультациялар;

- қабылданатын шешімдерді жария негіздеудің міндеттілігі, іс-әрекеттің балама нұсқаларын қарау;

- азаматтар мен қоғамдық ұйымдар үшін мемлекеттік органдардың материалдары мен жұмыс процесінің қолжетімділігі;

- әкімдердің есеп беруі, оның іс-әрекеті мен жауапкершілігін бақылау мүмкіндігі;

- сұратылған ақпаратты беруден бас тартқаны, оның жалған немесе бұрмаланған мазмұны үшін жаза;

- шенеуніктердің жұмысын бағалау мен көтермелеудің клиенттердің олардың жұмысына және олар көрсететін

қызметтердің сапасына қанағаттануына тікелей тәуелділігі;

- мемлекеттік мекемелердің жұмысын «бір терезе» қағидаты бойынша ұйымдастыру, егер қызметке тапсырыс беру кезінде азамат барлық қажетті құжаттар мен мәліметтерді өзі жинаудың қажеті болмаса, оларды әртүрлі инстанцияларда жеке өзі сұрату;

- Е-өтініш жүйесі, ашық-нормативтік құқықтық актілер порталы, қоғамдық кеңес жұмысы, т.б.

Мемлекеттік басқару жүйесінде шешімдер қабылдау тиімділігі мен жеделдігін арттыру, атқарушы биліктің қызметін артық регламенттеуді болдырмау, құжат айналымы мен есептілікті қысқарту, мемлекеттік орган басшыларының дербестігі мен дербес жауапкершілігін арттыру мақсатында бюрократиядан арылту шаралары қолға алынды. Бюрократиядан арылту мәнін нысаннан басымдығы, бастапқы бойынша цифрландыру, басқарушылық жауапкершілік, үздіксіз жетілдіру және регламенттеудің оңтайлығы қағидаттары бойынша жүзеге асырылады.

Бюрократияны азайту процесін екі бағытта қарастыруға болады. Бір жағынан, мемлекет функцияларын жүзеге асыруға және/немесе мемлекеттік қызметтерді ұсынуға байланысты мемлекеттік ресурстарды үнемдеу процесі ретінде. Бұл бюрократия тудыратын қызметкер санын азайтумен және оларды А.Смитпен анықталған өнімді (материалдық өнім жасайтын) еңбек қызметіне бағдарлаумен байланысты болады. Бюрократияны азайту процесінің екінші жағы мемлекеттің реттеуші функциясын, «бюрократияның қағаз көшкінін» қысқартумен байланысты (Тоффлер, 2022).

Бюрократизациядан арылу процесі бюрократияның теріс салдарын азайтуға бағытталған бірқатар шараларды қамтиды. Мұндай шараларға төмендегілер жатады:

- елдің барлық азаматтарының жалпы және басқару мәдениетін тұрақты арттыру;

- субъективті факторлардың әсерін төмендететін және шенеуніктер штатының қысқаруына ықпал ететін ақпараттық технологияларды кеңінен пайдалану; басқарудың технологиялық

рәсімдерін жеңілдету (мысалы, "келісулер" деп аталатындарды қысқарту есебінен); екіншіден, бюрократизмді тудыратын себептер мен факторларды жоюға ықпал ететін әкімшілік-билік өкілеттіктерін дәйекті жүзеге асырудың нормативтік бекітілген тәртібі болып табылатын әкімшілік рәсімдерді жетілдіру;

- мемлекеттік және жергілікті басқару саласындағы бюрократияның теріс салдарын азайтуға ықпал ететін объективті және субъективті себептер мен жағдайларды жоюға бағытталған стратегияны әзірлеу.

Бюрократиялық әсердің мөлшерін өлшеу үшін екі еуропалық модель бар: мемлекеттік сектордағы модернизация мәселесінде көшбасшылардың бірі болып табылатын елде жасалған – Нидерландыда «стандартты шығындар моделі» (SKM) және ішінара голландтық үлгіге негізделген Еуропалық Комиссия моделі (EUK-M) (Gouldner, 1954).

Жалпы алғанда, бюрократиялық шығындар деп заңдар мен ережелерден туындайтын әкімшілік жүктемені түсіну керек. Оған ең алдымен мемлекеттік органдар бақылайтын ақпараттық шығындар, есептілік және бухгалтерлік есеп жүргізу міндеті жатады.

Бюрократиялық шығындар - бұл экономикалық агенттерге «артық жүктеме» (exceed burden), өйткені олар тікелей игіліктер жасамайды, негізінен мемлекеттің реттеуші және бақылау функциясын орындау қажеттілігінен туындайды. Сонымен қатар, мұндай шамадан тыс жүктеме жоғарыда аталған мағынада ақпараттық және басқа міндеттерді орындау қажеттілігінен туындаған тікелей шығындармен де, ресурстарды, ең алдымен уақытты балама пайдалану мүмкіндігінің төмендеуінен туындаған жанама шығындармен де байланысты (Вольфсон, 2018).

«Жаңа Қазақстан: жаңару мен жаңғыру жолы» Мемлекет басшысының 2022 жылғы 16 наурыздағы Жолдауында, еліміздің дамуын мейлінше тежейтін шектен тыс бюрократиялануды жүйелі түрде жойып отыру мақсатында «Мемлекеттік аппараттың қызметін бюрократиясыздандыру жөніндегі шаралар туралы» Жарлық қабылданды.

Қабылданып жатқан шаралар мемлекеттік аппаратта шешімдер қабылдау тиімділігін арттыруға, атқарушы билік қызметінің шамадан тыс заңнамалық регламенттелуін болдырмауға, құжат айналымын, есептілікті қысқартуға мүмкіндік береді.

Осы бағыт бойынша бюрократсыздандырудың негізгі принциптері анықталды.

Бірінші – жұмыстың нақты нәтижесіне қажеттілік;

Екінші – мемлекеттік органдардың азаматтармен, бизнеспен және бір-бірімен цифрлық форматта жан-жақты өзара іс-қимыл жасауының басымдығы;

Үшінші – нақты басшының құзыреті аясына кіретін шешімдерді қабылдау мен мәселелерді келісуді жоғары тұрған деңгейге және алқалы органдарға беруге жол берілмейтіні;

Төртінші – үздіксіз жетілдіру, жүйелі реинжинирингке және ішкі рәсімдер мен процестерді оңтайландыруға ынталандыратын ұйымдастырушылық мәдениетін қолдау;

Бесінші – мемлекеттік органдардың қызметін регламенттеудің оңтайлы деңгейін белгілеу.

Қазақстанда мемлекеттік органдар мен олардың ведомстволық бағынысты ұйымдары қызметінің мониторингі негізсіз бас тарту, мерзімдерді созу, бизнес-процестерді бұзуды бұзу, мемлекеттік қызметтер көрсету кезінде артық құжаттарды талап ету, азаматтардың өтініштерін қарау фактілерінің жолын кесу арқылы төрешілдік пен сөзбұйдалық көріністеріне жол бермеуді қамтамасыз етеді.

Жүргізілген жұмыстар әкімшілік, цифрлық және құқықтық кедергілерді, артық, артық, негізсіз талаптарды немесе шығындарды, жалған және ақталмаған қызметті, оның ішінде әкімшілік рәсімді жүзеге асыруға байланысты және басқаларды болдырмауға мүмкіндік беруі тиіс.

Осыған байланысты республика бойынша фокус-топтар құрылды, оның құрамына департаменттің өкілдері, министрліктің барлық жергілікті атқарушы органдары мен аумақтық бөлімшелерінің қызметкерлері, шақырылған сарапшылар мен түрлі білім салаларының мамандары, азаматтық қоғам өкілдері кірді.

Ақтөбе облысы бойынша облыстық басқармалардан, орталық мемлекеттік органдардың аумақтық департаменттерінен және жергілікті атқарушы органдардан өз салалары бойынша бюрократиялық кедергілер тудырып отырған нормативті-құқықтық актілерді жетілдіру бойынша өз кейстерін ұсынды.

Кейс ұсынған мемлекеттік қызметшілердің бюрократиядан арылту бойынша ұсыныстары негізінен төмендегідей сипатта болды:

- ✓ мемлекеттік қызметтерді сапалы, уақтылы және бюрократиялық мәселелерді шешу мақсатында мемлекеттік деректер базасы мен ақпараттық жүйелерді ықпалдастыру жұмыстарын жүргізу;
- ✓ кейбір құжаттардың қазақ тіліндегі редакциясы орыс тіліндегі редакциясымен сәйкестендіру;
- ✓ «Электрондық үкімет» веб-порталындағы техникалық аққаулықтарды шешу;
- ✓ кейбір мәселелік сұрақтар бойынша нақты әдіснамалардың, нақты критерийлердің болмауы;
- ✓ прокурорлық талдау жүргізу барысында мемлекеттік органдардан сұратылатын құжаттарды нақтылау;
- ✓ көп жағдайларда заңдар мен заңдарға қатысты ережелер арасында қайшылықтардың болуы;
- ✓ Жер Кодексі бойынша қайшы сұрақтардың көп болуы;
- ✓ өтініш беруші азаматтардың отбасылық, туыстық қарым-қатынастарын анықтау үшін мемлекеттік қызмет көрсетушіге ақпараттық жүйе ашу;
- ✓ кейбір қызмет көрсету құқығына конкурс өткізуді электрондық түрге ауыстыру, т.б.

Фокус-топтар жұмысында кейстер талқылағаннан кейін мүдделі топтардан электронды сұрау жүргізілді. Сұрауға 1989 респондент, оның ішінде мемлекеттік атқарушы органдардан 42,9% адам, орталық мемлекеттік органдардың аумақтық бөлімшелерінен 22,1%, басқа да мекемелерден 0,7%, т.б. қатысты.



Мемлекеттік органмен қызмет көрсету барысында нормативті-құқықтық актілерді қолдануда 31,4% респондент - мемлекеттік қызмет көрсету үшін құжаттар тізімі, 12,1% - мемлекеттік қызмет көрсетудің бизнес-процестері, 12,1% - мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту үшін негіздемелер екенін көрсеткен.

Өз ведомствосында НҚА қабылдау ұзақ уақыт алады деп 10,8% респондент жауап берсе, ұзақ уақыт алмайды деп 58,1% жауап берген. Келісу мерзімінің ұзаруына Орталық мемлекеттік органға Әділет департаментінің бірқатар функцияларын беру әсер етті деген жауап болды.

Әкімшілік процедураларды жүзеге асыру мерзіміне 40,1% респондент ақпараттық жүйелердегі ақаулар, ал 19,7% - басқа органдар және ұйымдармен келісу деп атап өткен.

Нормативті-құқықтық актілердің қандай кемшіліктері бюрократиялық қиындықтар тудырады деген сұраққа «қайталанатын, артық міндеттер, функциялар» деп 53,8%, артық, негізделмеген талаптар немесе шығындар деп 22,4% респондент жауап берді.

НҚА қайсысы қызмет көрсетуден бас тартуға, мерзімді созуға ықпал етті деген сұраққа 59,4% респондент «Бұйрық (Ереже, Нұсқаулық, Әдіснама» деп жауап берді.

Анкетада ашық сұрақтар болды, онда сот отырыстары мерзімді ұзартады, халықтың төмен цифрлық сауаттылығы мәселесі бар, бос жиналыстарға көп уақыт кететінін атап көрсеткен. Е-өтініш жүйесінің кемшілік тұстары көптігін атаған.

НҚА кемшіліктер мемлекеттік органның қызметінің тиімділігіне қалай әсер етеді деген сұраққа 30% респондент – «Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерінің санын арттырады», 25,2% - «Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына әсер етеді» деп көрсеткен.

Мемлекеттік органдардың функцияларында басқа мемлекеттік орган немесе ұйымдармен қайталанатын қызметтер бар деп респонденттердің 25,8%-ы көрсеткен, жергілікті атқарушы органдар арасында көп байқалады, қоршаған ортаны қорғау қызметі экология органдарымен қайталады, дактилоскопия полициямен де,

прокуратурамен де өткізіледі деген жауаптар келтірілген.

Мемлекеттік қызметті электронды көрсетумен қатар қағаз түрінде шығару қажет жағдайлар бар ма деген сұраққа 25,8% респондент «ия» десе, 72,1% - «жоқ» деп жауап берген. Мысалы екі форматта қызмет көрсету – сертификат, қорытынды, экспорт, импорт және транзитке рұқсат беруде, жер учаскесінің мақсатты белгілеуін өзгертуде, т.б. жағдайларда орын алады.

«Мемлекеттік мекеменің әкімшілік процедуралары қайталанатын ақпараттық жүйелер бар ма?» деген сұраққа 27,8% респондент «ия» деп жауап берген, олар бұл тты құжат айналымы жұмыс уақытын тиімсіз пайдалануға әкеледі, ПарусКаз ақпараттық жүйесі қаржыгерлер үшін ыңғайлы болғанмен, жоспарлау үшін тиімсіз болып табылады, өтініштерді тек Е-өтініште өңдеу қажет, т.б. өз ұсыныстарын келтірген.

«Қай салаларда нормалардың сәйкессіздігі, коллизиялар көбірек кездеседі?» деген сұраққа респонденттердің 26,2% - жер қатынастары, 22,2% - денсаулық сақтау, 19,9% - тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық, 17% - жұмыспен қамту және халықты әлеуметтік қорғау, 14,2% - білім беру, 11,6% - ауыл шаруашылығы, қалғандары – ветеринария, дін, АХАЖ, спорт, еңбек қатынастары, т.б. деп атаған.

### Талқылау және қорытындылар

Ақтөбе облысының мемлекеттік басқару жүйесіндегі бюрократиялық мәселелерді оңтайлы шешу мақсатында фокус-топ және сұраулар қорытындысы бойынша төмендегідей ұсыныстар келтіруге болады:

- әрбір мемлекеттік орган өз қызметінде қайшылық туғызатын нормативті-құқықтық актілерге өзгерту енгізу мүмкіндігі (мысалы, кейбір заңдарға сол заң аясындағы ережелер, бұйрықтар т.б. қайшы келуі);

- кейбір бақылау-қадағалау мемлекеттік органдарында нақты әдіснамалар әзірлеу, өйткені сәйкес нұсқаулықтың, критерийлердің, әдіснаманың болмауы комиссия шешімінде субъективті бағалаудың немесе арызданушының қайта

арыздануына негіз болуы бюрократиялық мәселе тудырады;

- мемлекеттік қызмет көрсететін мемлекеттік органдардың ақпараттық жүйесін жетілдіру, өйткені олардың басым бөлігінің ақпараттық жүйесінің жетілдірмегендігінен, ақпараттық жүйелердің интеграцияланбауынан немесе интернет желісінің әлсіздігінен қызмет көрсету сапасы төмен болып отыр;

- мемлекеттік органдардың бизнес-процестеріне формализация жасау және талдау жүргізу, соның негізінде қайталанатын қызметтерді анықтау.

Бюрократиядан арылту бойынша жұмыс белгілі бір шарттар орындалған жағдайда ғана сәтті және тиімді болуы мүмкін екенін түсіну керек:

- құзыреттілік шарты мемлекеттік қызметшілердің бюрократиясыздандыру жұмысы үшін қолайлы ең төменгі білім деңгейін анықтайды;

- жеткілікті техникалық жарақтану шарты мемлекеттік басқару органдарында, мемлекеттік қызметшілерде қажетті ақпараттық-техникалық базаның, байланыс құралдарының болуын және бірыңғай ақпараттық кеңістікке қол жеткізуді көздейді;

- ашықтық шарты сыртқы ортамен еркін ресурстар алмасу ретінде;

- олардың шешімдері үшін жауапкершілік шарты осы шешімдердің теріс салдарынан зардап шеккен тарапқа шығындарды өтеу міндеттемесін білдіреді (Четвериков, 2022).

Бюрократиядан арылту аясында жергілікті билік органдарының жұмысына енгізілген жаңа енгізілімдерді талдау қорытынды ретінде мынадай бағыттарды айқындауға мүмкіндік береді:

1) азаматтар мен заңды тұлғалардың өтініштерімен жұмысты жетілдіру, өтініштермен жұмыс істеуде жаңа тәсілдер, оның ішінде «тікелей телефон желілері», «жедел телефон желілері» енгізу, азаматтарды қабылдау;

2) өтініштермен жұмыс істеудің жаңа тәсілдерін мемлекеттік мекемелерде және басқа да ұйымдарда азаматтармен жұмыс істеу стилі мен әдістерін өзгерту, сондай-ақ олардың жұмысына «бір терезе» өтініш беру қағидатын енгізу;

3) ескертулер мен ұсыныстар кітабы негізінде мемлекет пен қоғам арасында тиімді өзара іс-қимылды жолға қою;

4) мемлекеттік құрылымдардың ақпараттық ашықтығына қол жеткізу, азаматтарды анық және толық ақпаратпен қамтамасыз ету;

5) азаматтар мен заңды тұлғалардың өтініштері бойынша мемлекеттік органдар және өзге де мемлекеттік ұйымдар жүзеге асыратын әкімшілік рәсімдерді ретке келтіру және қысқарту;

6) мемлекеттік органдар мен ұйымдардың интернет-сайттарын құру және оларға азаматтар мен заңды тұлғалардың өтініштерімен жұмыс істеуге, сондай-ақ әкімшілік рәсімдерді жүзеге асыруға қатысты ақпаратты орналастыру;

7) мемлекеттік ақпараттық ресурстарды электрондық форматта қалыптастыру және on-line режимінде мемлекеттік құрылымдардың жұмысын қамтамасыз ету.

Аталған іс-шаралар жергілікті деңгейде мемлекеттік басқару саласындағы қатынастарды кешенді түрде қайта құруды қамтамасыз етті, оның ашықтығы, жариялылығы, демократиялылығы үшін жаңа жағдайлар жасады.

## ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ

- Вебер М. (2016). Хозяйство и общество: очерки понимающей социологии: Социология, перевод с немецкого под ред. Ионина Л.Г., М., [https://socioline.ru/files/5/39/veber\\_m.\\_hozyaistvo\\_i\\_obshchestvo.\\_ocherki\\_ponimayushchei\\_sociologii.\\_tom\\_i.\\_sociologiya-2016.pdf](https://socioline.ru/files/5/39/veber_m._hozyaistvo_i_obshchestvo._ocherki_ponimayushchei_sociologii._tom_i._sociologiya-2016.pdf)
- Вольфсон, Э. Н. (2018). Особенности дебиюкратизации государственного и муниципального управления. Учим управлять и учимся управлять. Сборник научных трудов по материалам 5 Научно-практической конференции. М., С. 7.1-7.8
- Крозье М. (1993). Современное государство – скромное государство. Другая стратегия изменения. Свободная мысль. М. 35–43. <https://cyberleninka.ru/article/n/sovremennoe-gosudarstvo-skromnoe-gosudarstvo-drugaya-strategiya-izmeneniya>

- Паркинсон С. Н. (1989). Законы Паркинсона: Сборник. Пер. с англ.; сост. и авт. предисл. В. С. Муравьев. М.: Прогресс
- Спиридонова В. И. (1997). Бюрократия и реформа (Анализ концепции М. Крозье). М.: ИФРАН. 365 с. <http://philosophy1.narod.ru/www/html/iphras/library/spirid.html>
- Тоффлер Э. (2022). Шок будущего / Пер. с англ. Е. Руднева; науч. ред., авт. предисл. П. С. Гуревич. М.: АСТ. 192 с. [http://www.chronos.msu.ru/old/RREPORTS/toffler\\_shok/toffler\\_shok.htm](http://www.chronos.msu.ru/old/RREPORTS/toffler_shok/toffler_shok.htm)
- Gouldner A. W. (1954). Patterns Of Industrial Bureaucracy. New York: The Free Press of Glencoe
- Четвериков, А. О. (2022). Антибюрократическое законодательство: мировой опыт, перспективы России. М.: Общество с ограниченной ответственностью "Русайнс". 560 с.

## REFERENCES

- Veber M. (2016). Hozjajstvo i obshchestvo: ocherki ponimajushhej sociologii: Sociologija, perevod s nemeckogo pod red. Ionina L. G., M. [https://socioline.ru/files/5/39/veber\\_m\\_hozyaistvo\\_i\\_obshchestvo\\_ocherki\\_ponimayushchei\\_sociologii\\_tom\\_i\\_sociologiya-2016.pdf](https://socioline.ru/files/5/39/veber_m_hozyaistvo_i_obshchestvo_ocherki_ponimayushchei_sociologii_tom_i_sociologiya-2016.pdf)
- Vol'fson, Je. N. (2018). Osobennosti debjurokratizacii gosudarstvennogo i municipal'nogo upravlenija. Uchim upravljat' i uchimsja upravljat'. Sbornik nauchnyh trudov po materialam 5 Nauchno-prakticheskoj konferencii. M., S. 7.1-7.8.
- Kroz'e M. (1993). Sovremennoe gosudarstvo – skromnoe gosudarstvo. Drugaja strategija izmenenija. Svobodnaja mysl'. M. 35–43. <https://cyberleninka.ru/article/n/sovremennoe-gosudarstvo-skromnoe-gosudarstvo-drugaya-strategiya-izmeneniya>
- Parkinson S. N. (1989). Zakony Parkinsona: Sbornik. Per. s angl.; sost. i avt. predisl. V. S. Murav'ev. M.: Progress
- Spiridonova V. I. (1997). Bjuokratija i reforma (Analiz koncepcii M. Kroz'e). M.: IFRAN. 365 s. <http://philosophy1.narod.ru/www/html/iphras/library/spirid.html>
- Toffler Je. (2022). Shok budushhego / Per. s angl. E. Rudneva; nauch. red., avt. predisl. P. S. Gurevich. M.: АСТ. 192 s. [http://www.chronos.msu.ru/old/RREPORTS/toffler\\_shok/toffler\\_shok.htm](http://www.chronos.msu.ru/old/RREPORTS/toffler_shok/toffler_shok.htm)
- Gouldner A. W. (1954). Patterns Of Industrial Bureaucracy. New York: The Free Press of Glencoe
- Четвериков, А. О. (2022). Antibjuokraticeskoe zakonodatel'stvo: mirovoj opyt, perspektivy Rossii. M.: Obshhestvo s ogranichennoj otvetstvennost'ju "Rusajns". 560 s.

## MECHANISMS OF DE-BUREAUCRATIZATION OF THE SYSTEM OF PUBLIC ADMINISTRATION

**Raushan ESBERGEN**, candidate of economic sciences, associated professor, professor, Branch of the Academy of Public Administration under the President of Kazakhstan in Aktobe region, Aktobe, Kazakhstan, [r.esbergen@apa.kz](mailto:r.esbergen@apa.kz)

## МЕХАНИЗМЫ ДЕБЮРОКРАТИЗАЦИИ СИСТЕМЫ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ

**Раушан ЕСБЕРГЕН**, к.э.н., ассоциированный профессор, профессор Филиала Академии государственного управления при Президенте РК по Актыобинской области, Актобе, Казахстан, [r.esbergen@apa.kz](mailto:r.esbergen@apa.kz)