

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ ПРЕЗИДЕНТІНІҢ ЖАНЫНДАҒЫ МЕМЛЕКЕТТІК
БАСҚАРУ АКАДЕМИЯСЫ

Басқару институты

қолжазба құқығында

Есіркеп Дулат Рустембекұлы

**МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТТЕРДІ КӨРСЕТУДЕ КЛИЕНТКЕ БАҒДАРЛАНУ
ТЕТІКТЕРІН ЖЕТІЛДІРУ**

«7M041 Бизнес және басқару» дайындық бағыты
«7M04105 – Мемлекеттік саясат» білім беру бағдарламасы

«Бизнес және басқару» магистрі дәрежесін иелену үшін магистрлік жоба
«7M04105 – Мемлекеттік саясат» білім беру бағдарламасы бойынша

Ғылыми жетекші _____ Мусатаева А.А., PhD
(қолы)

Жоба қорғауға жіберілді: « _____ » _____ 2023ж.

Басқару институтының директоры _____ Гаипов З.С., с.ғ.д.
(қолы)

Астана, 2023

МАЗМҰНЫ

НОРМАТИВТІК СІЛТЕМЕЛЕР.....	3
БЕЛГІЛЕУЛЕР МЕН ҚЫСҚАРТУЛАР	5
КІРІСПЕ.....	6
НЕГІЗГІ БӨЛІМ	8
ҚОРЫТЫНДЫ.....	41
ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ДЕРЕККӨЗДЕР ТІЗІМІ.....	44
ҚОСЫМШАЛАР.....	47

Нормативтік актілерге сілтемелер

Осы магистрлік жобада мынадай нормативтік құқықтық актілерге сілтемелер пайдаланылды:

«Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» Қазақстан Республикасының 2013 жылғы 15 сәуірдегі № 88-V Заңы.

«Қазақстан Республикасының 2025 жылға дейінгі Ұлттық даму жоспарын бекіту және Қазақстан Республикасы Президентінің кейбір жарлықтарының күші жойылды деп тану туралы» Қазақстан Республикасы Президентінің 2018 жылғы 15 ақпандағы № 636 Жарлығы.

«Мемлекеттік аппараттың қызметін бюрократиядан арылту жөніндегі шаралар туралы» Қазақстан Республикасы Президентінің 2022 жылғы 13 сәуірдегі № 872 Жарлығы.

«Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімін бекіту туралы» Қазақстан Республикасының Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің м.а. 2020 жылғы 31 қаңтардағы № 39/НҚ бұйрығы

Белгілеулер мен қысқартулар

МҚІА	-	Мемлекеттік қызмет істері агенттігі
мемлекеттік корпорация	-	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы
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
КЕАҚ	-	Коммерциялық емес акционерлік қоғамы
ЭЫДҰ	-	Экономикалық ынтымақтастық пен даму ұйымы
БҰҰ	-	Біріккен ұлттар ұйымы
eGov.kz	-	Электрондық үкімет порталы
eGovmobile	-	электрондық үкімет порталының мобилдік қосымшасы
ЭЦҚ	-	Электронды цифрлық қолтаңба
ХҚКО	-	Халыққа қызмет көрсету орталығы
МӘТ	-	Мемлекеттік әлеуметтік тапсырыс
ЦДИАӨМ	-	Қазақстан Республикасының Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігі
API	-	Қолданбалы бағдарламалау интерфейсі

Кіріспе

Жұмыстың жалпы сипаттамасы. Осы магистрлік жоба тұрғындарға мемлекеттік қызмет көрсету сапасын жетілдіруге арналған. Жобада қаралатын негізгі мәселелер: Қазақстан Республикасында электрондық мемлекеттік қызметтерді көрсету кезіндегі проблемалар, халықаралық тәжірибе және электрондық мемлекеттік қызметтерді көрсетудің үздік практикалары.

Зерттеудің өзектілігі. Мемлекеттік қызметтер көрсетуді жетілдіру процесі әрбір елді дамытудың басым бағыттарының бірі болып табылады. Осы тұста халықтың мемлекеттік аппарат жұмысын бағалауы және оған деген сенім деңгейі мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапа деңгейіне, қолайлылық дәрежесіне байланысты.

COVID-19 Коронавирустық пандемия басталғаннан бері мемлекеттік қызметтерді цифрландыру процесі қызметтерді ұсыну кезінде автоматтандыру, оңтайландыру және реинжиниринг процестерін қолдану арқылы айтарлықтай жеделдеді.

Біздің елімізде мемлекеттік қызметтерді дамыту саласында бүгінгі сәтке дейін ауқымды жұмыстар жүргізілді. Атап айтқанда, Нормативтік-құқықтық актілерді қабылданып, мемлекеттік қызметтер тізілімі қалыптастырылды, мемлекеттік қызметтер көрсету кезінде процестерді автоматтандыру және оңтайландыру, электрондық үкімет порталының жобасын іске қосылып, "Азаматтарға арналған үкімет" КЕАҚ құрылды.

Осы тұста, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы жанындағы Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы халықтың қызмет алу мүмкіндігін оңтайландыру жұмыстары уақыт өткен сайын жетілдіріліп келеді. Үй, балабақша кезегіне тұру, автокөліктерді рәсімдеу сияқты қызметтер барынша жеңілдетілген түрде халыққа ұсынылуда. 2022 жылға дейін әрекет еткен «Цифрлық Қазақстан» мемлекеттік бағдарламасы шеңберінде де халыққа көрсетілетін бірқатар қызмет түрлері цифрлық форматқа көшірілді. Дегенмен, 2022 жылдың 18 мамырына дейін 697 мемлекеттік қызмет бекітілсе, қазіргі Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімінде 1324 қызмет түрі бекітіліп, оның 942 (71%) «электрондық үкіметтің» веб-порталы арқылы көрсетілуде [1]. Қалған 382 жуық қызмет жергілікті және мемлекеттік органдармен ішінара автоматтандырылып, мүмкіндігінше тұрғындаға ыңғайластыру жұмыстыран қолға алуда.

Бүгінгі таңда мемлекеттік қызметтер қазіргі қоғамның дамуында шешуші рөл атқарады. Мемлекеттік қызметтерді көрсету тиімділігінің сапасы деңгейі оларды ұсыну үдерістерінің реттілігі мен біркелкілігі арқылы заңды құқықтар мен мүдделерді, материалдық және материалдық емес игіліктерді берудегі маңызды элемент болып табылады.

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау саласындағы соңғы зерттеулер мен қоғамдық мониторингтерді зерделеу және талдау кезінде электрондық түрде көрсетілген қызметтер халықтың қанағаттанушылығының

төмен деңгейімен сипатталатынын атап өтуге болады. Дәл осы себепті бұл мәселені шешудің жолдарын табуға баса назар аударылады.

Жобаның мақсаты. электрондық түрде мемлекеттік қызмет көрсету сапасын жетілдіру және клиентке бағдарлану дағдыларын арттыру бойынша ұсынымдар әзірлеу.

Жобаның міндеттері:

- Электрондық мемлекеттік қызметтер көрсету саласын қалыптастыру мен дамытуды зерделеу;
- Тұрғындарға мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттанушылық деңгейіне талдау жүргізу;
- Электронды түрде көрсетілетін мемлекеттік қызметтерде жиі туындайтын мәселелерді анықтап, кешенді талдау жүргізу;
- Электронды түрде көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасын арттыру мақсатында уәкілетті органдарға ұсынымдар әзірлеу;

Зерттеу объектісі. Мемлекеттік органдармен электронды түрде көрсетілетін қызметтер болып табылады.

Зерттеу пәні. Электронды түрде қызмет көрсету сапасы.

Зерттеу әдістері. Мемлекеттік қызмет көрсету саласын талдау үшін елімізде және халықаралық тенденцияларды зерттеу кезінде теориялық және эмпирикалық әдістерді: салыстыру және талдау, құжаттамалық зерттеу әдістерін қолдану. Сондай-ақ, электрондық форматта көрсетілетін мемлекеттік қызметтер саласындағы проблемалар қоғамдық мониторинг, сауалнама және сұхбат жүргізу әдістері қолданылды.

Зерттеу гипотезасы – электронды қызмет көрсету саласын жетілдіру арқылы көрсетілетін мемлекеттік қызметтер және клиентке бағдарлану сапасын арттырып, тұрғындардың цифрлық сауаттылығының жоғарлауына әкеледі.

Күтілетін нәтижелер – зерттеу жұмыстарын талдап, қызмет көрсету сапасын артыруда үздік халықаралық тәжірибеде қолданылған әдістерді зерделеп, қызмет көрсетуді жетілдіру бойынша ұсыныстар әзірлеу.

Ғылыми жаңалығы – жүргізілген зерттеулердің қорытындылары негізінде тұрғындардың мүдделері үшін қызмет көрсету сапасын жетілдіруге бағытталған өзгертулермен ұсынымдарды әзірлеу. Ұсынымдар мемлекеттік органдардың ақпараттық жүйелерінің сапалы түрде интеграциялауға, проактивтік қызметтер санын ұлғайтуға және Egov.kz порталы сервистерінің кемшіліктерін жоюға бағытталады.

Практикалық маңыздылығы. Электрондық мемлекеттік қызметтер көрсету процестерін жетілдіру және потал қызметтерін жетілдіру бойынша магистрлік жоба шеңберінде ұсыныстар ЦДИАӨМ, МҚИА, ЖАО-дың іс-әрекетін жетілдіру үшін қолданылуы мүмкін.

Жарияланымдар. Зерттеуде зерделенген материалдың негізінде 1 мақала жарияланды:

1. «Қазақстанда мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді цифрландыру: мәселелері және болашағы» "Ғылымдағы заманауи бағыттар мен қозғалыстар" II

Халықаралық ғылыми-практикалық конференциясы (16-18 сәуір 2023 ж.;
Люксембург, Люксембург Ұлы Герцогтігі).

Негізгі бөлім

Әдебиеттерге шолу

Зерттелетін тақырып бойынша дереккөздерді 3 топқа жіктеуге болады:

1. Қызмет көрсетуде саласында шетелдік және отандық теориялық-әдістемелік негіздерді шолу және зерттеу;
2. Мемлекеттік қызметтерді цифрландыру саласында шетелдік және отандық мамандардың жұмыстарын зерттеу;
3. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтер және электрондық үкімет салаларды дамытудың нормативтік-құқықтық актілерін зерттеу.

Дереккөздердің бірінші тобына теориялық-әдістемелік негіздер ретінде қызмет көрсету саласында барлық ғылыми еңбектер, кітаптар мен мақалаларды жатқызуға болады. Аталған дереккөздерде мемлекеттік қызмет көрсетудің мәні мен зерттеудің сан-қырлы тәсілдері көрсетіледі.

Дегенмен, авторлардың қызмет көрсету саласына деген көзқарастары мен жетілдіруде қолданылатын әдістердің сан алуандығын байқауға болады.

«Мемлекеттік қызмет көрсету» терминіне әртүрлі мемлекеттерде кең және тар мағынада анықтама арқылы түсіндіреді.

Кең мағынада Т.В. Игнатова және М.Н. Ашированың пікірлерінше АҚШ, Ұлыбритания және Канада елдерінде «Мемлекеттік қызмет көрсету» термині тұтынушылық қызмет көрсету кезінде қолданылған «кері байланыс» қағидатынан бастау алғанын алға тартады. Осылайша мемлекеттің негізгі мақсаты мен миссиясы халыққа қызмет етіп, кез-келген халықпен байланыстыратын қызметтерді мемлекеттік қызмет көрсетумен теңейді [2].

Ал тар мағынада азаматтардың мүдделері мен жеке мақсаттарына сәйкес мемлекеттік қызмет көрсетіледі. Бұл тұжырымдама бойынша мемлекеттік қызмет жеке тұлғалардың қажеттілігінен және кейіннен қоғамдық қажеттілікке туындаудан пайда болатындығы жөнінде А.Б. Майдырова және С.С. Муксимовтың ғылыми еңбектерінде түсіндіреді [3].

Е. Литвинцева, В. Карпичев, В. Романов, И. Рыбакова, О. Переверзина, Н. Мельниковалардың пікірлерінше, қызмет көрсетудің іргетасы алдымен адам және қоғам өміріне қаншалықты қажеттілік мәні анықталуы керектігін алға тартады. Осы анықтамаларда халықтың өмірлік қажетті ресурстарға қажеттілік мәселелерін игеру және іске асыру болып табылады [4].

Қазақстан Республикасы құрылған сәтте кез келген мемлекеттік қызмет түрлері тек мемлекетпен көрсетілетін. Алайда, бүгінде сол мемлекеттік қызметтер бәсекеге қабілетті ұйымдармен көрсетілуде екендігін А. Тулеубаевтың монографиясында айтылған [5].

Қазіргі жағдайда Қазақстандағы және шетелдегі мемлекеттік қызметтер елдер көрсетілетін қызметті алушының сұрауы бойынша ғана емес, қызмет көрсетуші тараптың (уәкілетті мемлекеттік орган немесе ұйым) бастамасы бойынша жеке және заңды тұлғаларға қызмет көрсете отырып, олардың құқықтары мен мүдделерінің сақталуын бақылауда.

Жоба бойынша зерттеу жүргізу барысында шетелдік авторлардың зерттеулеріндегі мемлекеттік қызмет көрсетуде клиентке бағдардану сапасын арттыруда және электрондық қызметтерді жетілдіруде қолданылған әдістер мен тетіктер қарастырылды.

Жоғарыда аталған ғылыми жұмыстарды зерттей келе қызмет мемлекеттік қызмет көрсету саласының жанжақтылығын және әр мемлекеттің осы саланы дамытуда өзіндік тәлідері мен ерекшеліктерін ескіріп, «мемлекеттік қызмет көрсету» терминінің мағынасына көптеген анықтамалар беруге болатындығын аңғаруға болады.

Дереккөздердің екінші тобына мемлекеттік қызметтерді цифрландыру және олардың сапалы қызмет көрсету бағыты бойынша зерттеген авторларды атап кетуге болады [6], [7], [8].

Бүгінде адам өмірінде орын алатын кез келген процесстердің цифрландырумен байланыстыру – дамудың шарықтауымен теңестіреді. Цифрландыру саласының дамуының әлеуеті әр елдің тек әлеуметтік-экономикалық тұрғыда дамуына әсер ете қоймай, елдегі экономиканың дамуында, тұрмыстық жемқорлықпен күресуде, бюрократиямен қағаз бастылықты тежеуде және азаматтардың өмір сүру деңгейінің артуына тікелей ықпал етуде.

Авторлардың ғылыми жұмыстарын қарау кезінде көтерілген негізгі факторлардың бірі ретінде азаматтар арасында «цифрлық теңдік» төмен екендігін көрсетеді. Себебі қызмет көрсету сапасының негізгі критерийлері мемлекеттік қызметтердің қолжетімділігінің болмауынан [9].

Э. Сидоренко, И. Барциц, З. Хисамованың пікірлерінше, мемлекет қызметін оңтайландыру бизнес-процестерді интеграциялау, ақпарат пен деректерді тиімді басқару цифрлық құралдар арқылы электрондық форматта көрсетілетін мемлекеттік қызметтер санын ұлғайтып, оны азаматтарға ұсыну мемлекеттік басқаруда цифрландырудың негізгі мақсаты болып табылады [10].

Ал, В. Адриановтың ғылыми мақаласында «Электрондық Үкімет» порталын дәстүрлі түрде көрсетілетін қызметтерге өзгеріс немесе оған балама ретінде танымай, мемлекет пен азаматтардың өзара әрекеттесуінің жаңа әдісі деп түсіндіреді [11].

Осылайша, цифрлық технологияларды пайдалана отырып, қызмет көрсету сапасының артуын, ашықтықты, әкімшілік кедергілерді болдырмауын, тұрғындарға жеңілдетілген бизнес-процестерді жетілдіруді қамтамасыз етеді.

ҚР азаматтары үшін Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігі 2021 жылы іске қайта қосылған eGov Mobile қосымшасында цифрлық форматтағы ең сұранысқа ие құжаттарды оңай алуға мүмкіндік берді. Бұл жеке куәлік, жүргізуші куәлігі, туу туралы куәлік, неке қию және некені бұзу туралы куәлік, тегін, атын, әкесінің атын өзгерту туралы, көлік құралының техникалық паспорты, COVID-19 ПТР тестілеуінің нәтижесі, студенттік билет, білім туралы дипломдар, зейнеткер куәлігі, қандас куәлігі, көлік құралын тіркеу туралы куәлік, әлеуметтік Id, вакцинация паспорты, көп балалы отбасы туралы куәлік, мүгедектігі бар

адамның куәлігі, атаулы әлеуметтік көмек алушының куәлігі. Қабылданған өзгерістер азаматтарға құжаттардың цифрлық нұсқаларын толық пайдалануға және олардың қағаздағы аналогтарын өздерімен бірге алып жүрмеуге мүмкіндік берді.

Дереккөздердің үшінші тобына мемлекеттік қызмет көрсету саласындағы нормативтік-құқықтық актілер, мемлекеттік бағдарламалар, бұйрықтар мен мемлекет басшысының жарлықтарын атауға болады.

«Цифрлық Қазақстан» мемлекеттік бағдарламасына сәйкес 2021 жылдың көрсеткіші бойынша электронды түрде көрсетілетін қызметтердің үлесі 90% пайызды құрауы тиіс болатын. Пандемия кезінде азаматтардың белсенділігі және қажеттілігі нәтижесінде 2020 жылдың қорытындысымен аталған көрсеткішке жетті.

«Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» Қазақстан Республикасының 2013 жылғы 15 сәуірдегі Заңына сәйкес мемлекеттік көрсетілетін қызмет – көрсетілетін қызметті алушылардың өтініш жасауы бойынша немесе өтініш жасауынсыз жүзеге асырылатын және олардың құқықтарын, бостандықтарын мен заңды мүдделерін іске асыруға, оларға тиісті материалдық немесе материалдық емес игіліктер беруге бағытталған жекелеген мемлекеттік функцияларды іске асыру нысандарының бірі немесе олардың жиынтығы делінген [14].

Қазақстан Республикасының 2025 жылға дейінгі Ұлттық даму жоспарының негізгі міндеттерінің бірі адамдар әл-ауқатының әлемнің дамыған отыз елінің лигасына кіру жолында ЭБДҰ елдерінің деңгейіне шығуына алып келетін экономиканың сапалы әрі тұрақты көтерілуіне қол жеткізу. Экономиканың сапалы өсуі бизнес пен адами капиталдың бәсекеге қабілеттілігін арттыруға, технологиялық жаңғыртуға, институционалдық ортаны жетілдіруге, сондай-ақ адамның табиғатқа теріс ықпалын барынша азайтуға негізделуге тиіс. Экономикалық өсу халықтың өмір сүру сапасының артуымен, оның ішінде БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына және ЭБДҰ стандарттарына сәйкес қатар жүруге тиіс [15].

Ұлттық жоспардың стратегиялық міндеттерінің бірі цифрлық технологияларды және электронды үкімет порталын қолдана отырып, елдегі әрбір тұрғынның өмір сүру деңгейін арттыру болып табылады.

Электронды үкімет порталының толыққанды іргесінің қалауына 2008-2010 жылдардағы үкіметтің «Электронды Үкімет» бағдарламасы негізінде туындады. Портал қызметінің жан-жақты дамуы, электронды түрде көрсетілетін қызметтердің тұрғындар арасында үлкен танымалдылықта ие болуы, азаматтардың өміріне қажетті барлығын қамтитын және қызмет көрсету кезінде әкімшілік процесстерді бақылау Электронды үкімет порталының негізгі мақсаты болып табылады. Порталдың дамуына алқашқы қадамдары ретінде «Е-лицензирование» мемлекеттік ақпараттар базасы, «Е-нотариат» бірінғай нотариаттық жүйесін және электрондық үкімет шлюздерін қосы болып табылды [16].

Дегенмен, 2022 жылы Мемлекеттік қызмет істері Агенттігінің Мемлекеттік әлеуметтік тапсырысы бойынша «Жаңа шабыт» республикалық қоғамдық бірлестігі мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қоғамдық мониторинг жүргізді. Зерттеу нәтижесінде азаматтардың шағымдарының көпшілігі кері байланыс құралдары бойынша консультациялардың сапасыздығы, виртуалды ассистенттің қызметі, 1414 бірыңғай байланыс орталығы, оның ішінде электрондық нысанда мемлекеттік қызметтерді алу кезінде туындаған техникалық және өзге де мәселелер айтылған. Яғни, тұрғындардың басым көпшілігі электронды көрсетілетін қызметтерді алуда қиыншылықтарға тап болатынын атап өткен. Сондықтан, еліміздің eGov.kz электронды үкімет порталы қызметінің сапасын арттырып, халыққа ыңғайлы, әрі жылдам қызметтерді ұсынуды қолға алу қажет.

«100 нақты қадам» ұлттық жобаны жүзеге асыру аясында 2016 жылы «Азаматтарға арналған үкімет» Мемлекеттік корпорациясы» коммерциялық емес акционерлік қоғамы құрылып, барлық қызмет көрсету орталықтары біріктіріліп тұрғындар үшін бірыңғай жүйе қалыптастырылып, мемлекеттік қызмет көрсетуде бірыңғай провайдер қызметін жүргізіп отыр.

Зерттеу әдістері

Зерттеудің алға қойылған мақсатын шешу және зерттеу міндеттерін іске асыру үшін ақпаратты жинаудың сандық, теориялық, эмпирикалық, және басқа да әдістері қолданылды.

Сандық әдіс – келесілерді қолдана отырып, қызмет алушылардан жаппай сауалнама жүргізу болып табылды;

Теориялық әдіс. Бұл әдіс түрінде мемлекеттік қызмет көрсету саласында жарық көрген ғылыми еңбектер сараланып, мемлекетті басқаруда озық шетелдік әдістер ескерілді. Зерттеудің әдісінің негізгі факторларының бірі ретінде елімізде мемлекеттік қызмет көрсету саласының бастапқы дамуына назар аударып, шетелдік тәжірибелермен салыстыру жүргізілді.

«Талдау» әдісін зерттеу жұмысында қолдану арқылы зерттеу тақырыбына қатысты проблемалардың тізбесі жасақталуға және оларды бағалау мен анықтауға мүмкіндік ашты.

Зерттеудің негізгі факторлары ретінде елімізде қызмет көрсетудің бастапқыда қалыптасуы мен шетелдік тәжірибені салыстыра отырып талдау, мемлекеттік бағдарламаларды және жыл сайын жүргізілетін халықтың қызмет көрсету сапасына қанағаттану дәрежесіне қоғамдық бақылау жүргізуді қарастыру болып табылады.

Талдау барысында тұрғындардың мемлекеттік қызмет алу кезінде туындайтын әкімшілік кедергілер және оның шешу жолдары зерттелді.

Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігінің Шымкент қаласы бойынша департаментінде өндірістік тәжірибеден өту кезінде зерттеу жұмысымыз үшін құжаттамалық зерттеу әдісі қолданылды.

Тәжірибеден өту барысында мемлекетшілік 2020-2022 жылдарда мемлекеттік қызметтеің сапасы және мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бақылау жөніндегі есептер зерделеніп, талдау жүргізілді. Сондай-ақ, мемлекеттік қызмет көрсету саласын жетілдіруде стратегиялық жоспарға және мемлекеттік қызметтерді электронды форматқа көшіру жөніндегі ведомствоаралық жұмыс тобының хаттамаларына талдау жүргізілді.

Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігінің Шымкент қаласы бойынша департаментінде тәжірибеден өту кезінде бақылау әдісі қолданылды. Бақылау барысында ақпараттық жүйелердің жұмысында түрлі мәселелердің орын алу жөнінде ақпараттар жинақталды.

Бұдан бөлек, тәжірибеден өту барысында Шымкент қаласы бойынша мемлекеттік қызмет көрсету мекемелері үстінен қызмет көрсету сапасына қатысты түскен арыз-шағымдар қаралып, зерделенді.

Сонымен қатар, жобаның ғылыми жетекшісімен бірлесіп, электронды қызмет көрсетудің танымалдығын және қызмет көрсету сапасын анықтау мақсатында eGov.kz электрондық үкімет порталы, интернет желісі арқылы арнайы сілтеме және қағаз түріндегі сауалнамалар халық арасында жүргізілді.

Қағаз түріндегі сауалнама «Азаматтарға арналған үкімет» Мемлекеттік корпорациясы» коммерциялық емес акционерлік қоғамының Астана және Шымкент қалаларында орналасқан филиалдарында, 2 дәрежелі банк филиалдары мен халық көп шоғырланған қоғамдық жерлерде жүргізілді. Сондай-ақ, арнайы сілтеме арқылы интернет және әлеуметтік желілер қолдана отырып жүргізілді.

2023 жылдың 3-29 наурыз аралығында Астана және Шымкент қалаларының ХҚКО-да, 2 дәрежелі банк филиалдарында, сондай-ақ, интернет желілері арқылы 600 қызмет алушыдан сауалнама жүргізілді.

Сауалнаманың негізгі мақсаты ретінде электронды қызмет көрсету сапасын бағалау арқылы клиентке бағдарлану сапасын арттыру мақсатында ұсынымдарды жинақтау ескерілді. Сонымен қатар, электронды қызмет көрсетуді халық арасында кеңінен таралған насихаттау жолдарын анықтау мүмкіндігін иелену.

Сауалнамада қойылған сұрақтардың өзектілігі маңызды, әрі жеңіл қалыптастырылып, электронды қызмет көрсетуді барынша насихаттауға бағытталған.

Жоғарыда аталған әдістерді қолдана отырып, біздің пайымдауымыз бойынша зерттеуді сапалы зерделеп, талдап, электронды қызмет көрсету сапасын арттыру және мейлінше клиентке бағдарланған қызмет көрсету бойынша ұсынымдар әзірлеуге болады.

Зерттеу жұмыстарын талдау және оның нәтижелері

Қазақстан Республикасында көрсетілетін мемлекеттік қызмет сапасына қанағаттану деңгейін талдау үшін мемлекеттік қызмет көрсету сапасын қоғамдық бақылау нәтижелері, мемлекеттік органдардың талдамалық ақпараттар мен деректері, БАҚ бақта жарияланған ақпараттар, қызмет алушылар арасында электронды көрсетілетін қызметтер сапасы жөнінде сауалнама негіз болып табылады.

Мемлекеттік қызметтер көрсету саласы Қазақстан Республикасының 2013 жылғы 15 сәуірдегі № 88-V «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» Заңы арқылы реттеледі.

Мемлекеттік қызмет көрсету бүгінгі күнде тікелей мемлекеттік орган (жергілікті және орталық мемлекеттік органдар), «Азаматтарға арналған үкімет» Мемлекеттік корпорациясы» коммерциялық емес акционерлік қоғамы және электроны түрде eGov.kz электрондық үкімет арқылы жүзеге асуда.

2022 жылға дейін әрекет еткен «Цифрлық Қазақстан» мемлекеттік бағдарламасы шеңберінде де халыққа көрсетілетін бірқатар қызмет түрлері цифрлық форматқа көшірілді. Дегенмен, 2022 жылдың 18 мамырына дейін 697 мемлекеттік қызмет бекітілсе, қазіргі Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімінде 1324 қызмет түрі бекітіліп, оның 942 (71%) «электрондық үкіметтің» веб-порталы арқылы көрсетілуде [1]. Қалған 382 жуық қызмет жергілікті және мемлекеттік органдармен ішінара автоматтандырылып, мүмкіндігінше тұрғындаға ыңғайластыру жұмыстыран қолға алуда.

83 мемлекеттік қызмет көрсету мүмкіндігі бар eGovmobile қосымшасы Қазақстандықтар арасында кеңінен қолданылуда. Мобильдік қосымшаға көрсетілетін мемлекеттік қызмет саны күн санап артып, азаматтарға қолалылық тудырып, барынша жеңілдетілген оңай форматқа көшірілуде.

Мәселен, тұрғындар құжаттардың түп нұсқасынсыз (жеке куәлік, жүргізуші куәлігі, ЖОО дипломдары және т.б. танымал қажетті құжаттар) «Цифрлық құжаттар» қызметі арқылы электронды құжаттың нұсқасын толыққанды қолдану мүмкіндігіне ие болды. Бұл тұрғыда, мемлекеттік қызметтердің әлеуетінің электронды түрде көрсетуде еліміздегі банк қызмет саласында енгізіліп, мемлекеттік қызметтерді банк платформалары арқылы алу мүмкіндіктеріне жол ашылды.

Бұл тұста Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы Заңға 2019 жылы қараша айында өзгерістер мен толықтырулар негізінде мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді "бір өтініш" қағидаты пайда болды [14].

Электрондық үкімет порталы сонау 2006 жылы пайда болып, азаматтарға тек ақпараттық талдамалы қызметін ғана ұсынды. Бүгінде партал тұрғындарға мемлекеттік қызмет көрсетіп, кері байланыс орнату құралы ретінде маңызға ие [16].

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-сарсанды 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[17].

1-кестеде соңғы 8 жылда (2015-2022 ж.) қоғамдық мониторинг нәтижелері талданды (1-кесте).

Кесте 1 – 2015-2022 жылдарда жүргізілген қоғамдық бақылау ісшараларының негізінде тұрғындардың мемлекеттік қызметке қанағаттану деңгейі.

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

Ескертпе – автормен [17] дереккөз негізінде құрастырылған. *2015 жылы мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау әдістемесі 10 баллдық шкала бойынша жүргізілді, 2016 жылдан бастап бағалау шкаласы 5 баллдық шкалаға өзгертілді.

Бұл кестеге сәйкес, мемлекеттік қызмет сапасының әр жыл сайын тұрақты жетілгендігі көрініс табууда. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі 2015 жылдан бері жүргізіліп келеді, бұл мемлекеттік қызмет көрсету сапасының серпінін бақылауға мүмкіндік береді.

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалауды автоматтандыру, оңтайландыру процестерін белсенді дамытумен, «бір терезе» қағидатын ілгерілетумен және мемлекеттік қызметтер көрсетуді электрондық форматқа көшірумен байланысты деп айтуға болады. Жалпы, өсу процессіне «электрондық үкіметтің» және оларды ұсынудың басқа да онлайн-қызметтердің дамуы әсер етті [17].

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалаудың төмендеуіне бірнеше факторлар әсер етуі мүмкін – бұл қоғамдық бақылауға неғұрлым жаппай және әлеуметтік маңызы бар мемлекеттік 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 қызметтерді жаппай цифрландыру айтарлықтай дәрежеде әсер ететінін атап өткен жөн болады, бұл - жалпы халықтың белгілі бір қызметтерді, оның ішінде мемлекеттік қызметтерді ұсыну сапасына қойылатын талаптарды арттырады [17].

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 – Мемлекеттік қызметтерді бағалау мониторингі бойынша ақпарат жинаудың екі әдісімен жиынтық бағалау (МЭТ және онлайн мониторинг), 2022 жыл.

Қоғамдық бақылау 2022 жыл	Саны		Орташа балл	Қанағаттану деңгейі
	Мемлекеттік қызметтер	Респонденттер		
Мемлекеттік әлеуметтік тапсырыс шеңберінде	50	9 810	4,51	69,4%
Онлайн мониторинг	365	22 762	4,88	93%
Барлығы	415	32 572	4,70	81,2%
Ескертпе – автормен [17] дереккөз негізінде құрастырылған				

2022 жылы қоғамдық мониторингінке нақты 9 мыңнан астам респондент қатысты, оның ішінде: 47 мемлекеттік қызмет бойынша жаппай сауалнамада **9810 респондент** алынған қызметтердің нәтижесі арқылы сапасы бағаланды. «Жасырын сатып алушы» әдісі бойынша бақылауға **20 тұлға** қатысты, Фокус-топтық талқылауларға **10 респондент** және **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 [17].

Жаппай сауалнамаға еліміздің барлық 20 өңірі, оның ішінде республикалық маңызы бар 3 қаланы қоса алғанда, 17 облыста респонденттер қатысты. **50 мемлекеттік қызмет** бойынша көрсетілетін қызметті берушілер орталық мемлекеттік органдар, олардың жергілікті аумақтық органдар және жергілікті атқарушы органдар қамтылды.

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

Сауалнамаға қатысқан респонденттердің 63% әйелдер, қалғаны 37% ерлер. Ең көп қатысқан жас санаты – 30-39 жастағы (37,6%), бұдан бөлек, 40-49 жастағылар (26,9) азаматтар. Жас санатындағы жастар буыны сауалнамаға

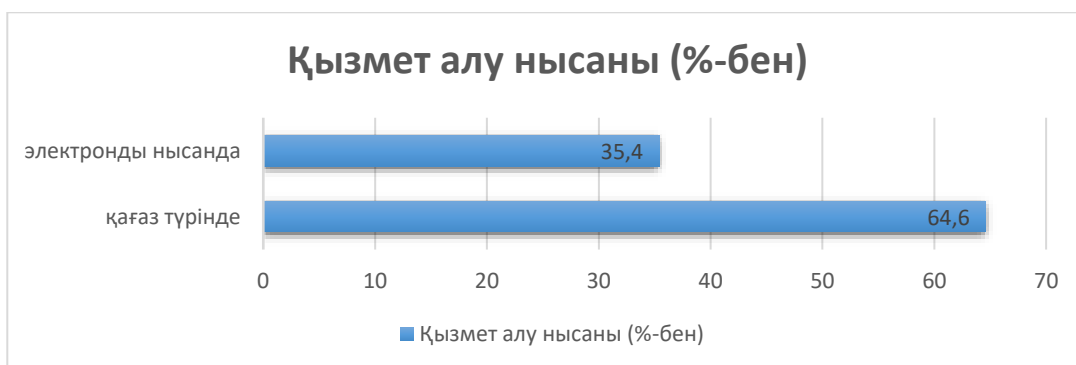
белсенді қатысқандар ретінде танылды. Нәтижесінде 29 жасқа дейінгі халықтың 18,5. Респонденттердің ең аз санаты 50 жастан асқан егде жастағы адамдардың үлесі 16,9% құрап отыр.



1-сурет – Қызмет алушылардың жынысы мен жасына қарай бөліну
Ескертпе – автормен [17] дереккөз негізінде құрастырылған.

Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың 92,9% 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 [17].

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

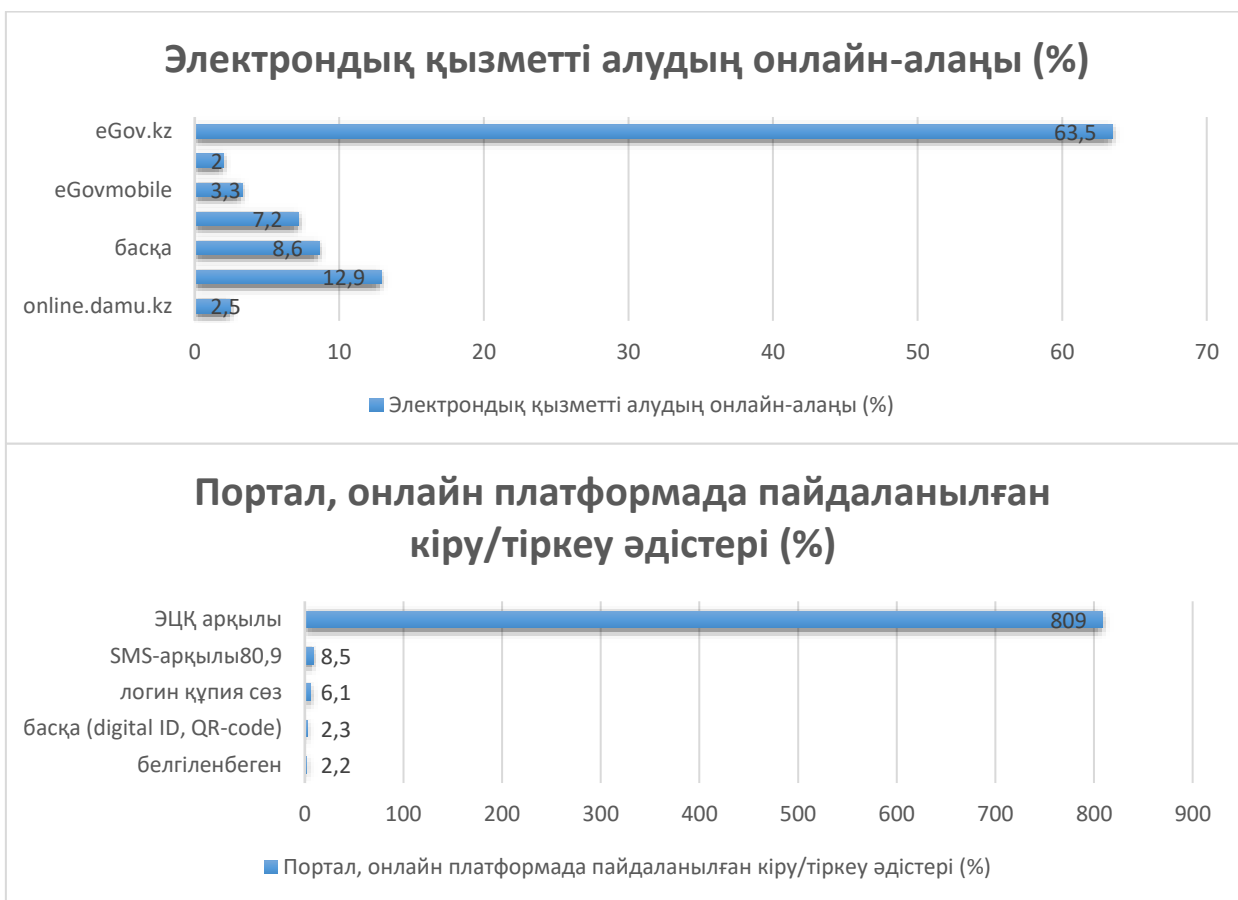


2-сурет – Мемлекеттік қызметті алу нысаны
Ескертпе – автормен [17] дереккөз негізінде құрастырылған.

Электрондық қызметтердің көпшілігі eGov.kz арқылы (80,8%) қызмет алынған, қалған 17,7% ХҚКО-да дербес өзіне-өзі қызмет көрсету бұрыштарын пайдаланған, ал 1,5% қызметті алудың нақты орнын көрсетуден бас тартқан.

Электрондық порталдар мен сервистердің арасында сауалнамаға қатысқандар көп жағдайда қызметті E-gov.kz электрондық үкімет порталы арқылы алынғанын көрсетті (63,5%), қызметтердің едәуір бөлігі Qoldau.kz (12,9%) арқылы алынған, 21 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 [17].

Электрондық қызметтерді алған қызмет алушылардың басым бөлігі порталда авторизациялау және тіркеу үшін ЭЦҚ пайдаланған (80,9%). Қалған бөлігі (19,1%) порталға кірудің баламалы тәсілдерін, яғни SMS (8,5%), логин мен пароль (6,1%) және QR-код (2,3%) және т. б. пайдалануды құптаған.



3-сурет – Мемлекеттік қызметтер алу онлайн алаңдар және авторизация әдістері

Ескертпе – автормен [17] дереккөз негізінде құрастырылған.

Кесте 3 – Қызмет көрсетудің қолжетімділігі мен ыңғайлылығы, 2022 жыл

	Қағаз түрінде	Орташа балл		Қанағаттану деңгейі	
		Қолжетімділік пен ыңғайлылық	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан	4,49	4,49
Қолжетімділік пен ыңғайлылық	Қызмет көрсетушінің ғимараты ыңғайлы жерде орналасқан	4,49	4,49	65,3	65,5

3-кестенің жалғасы

	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
Ескертпе – автормен [17] дереккөз негізінде құрастырылған.					

Кесте 4 – Мемлекеттік қызмет көрсету кезінде, кері байланысты бағалау, 2022 жыл

	Қағаз түрінде	Орташа балл	Қанағаттану деңгейі	
	Кері байланыс	Шағымыма қысқа мерзімде жауап алдым	2,97	22,3
Менің шағымдануым бойынша қабылданған шаралар толығымен қанағаттандырылды		3,01	24,2	
		2,99	23,2	
Электронды 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	
		3,87	43,4	
Орташа мағынасы		3,43	3,33	
Ескертпе – автормен [17] дереккөз негізінде құрастырылған.				

Тұрғындар үшін кері байланысты қамтамасыз етудің маңызды құралы 1414 бірыңғай байланыс орталығы (коллцентр) болып табылады. Әрбір бесінші тұтынушы осы құралды кеңес пен ақпарат алу үшін пайдаланды.



4-сурет. Мемлекеттік қызметті алу кезінде 1414 біріңғай байланыс орталығына жүгіну, 2022 жыл.

Ескертпе – кесте автордың ақпаратынан алынған [17].

Бұдан бөлек, 2022 жылдың қаңтар айынан қараша айына дейін eGov.kz-те 22 762 қызмет алушылардың онлайн толтырған сауалнамаларын зерделеді.

Зерделеу нәтижесінде, қызмет алушылармен 365 мемлекеттік қызмет бойынша жиынтық орташа балы 4,88 және қанағаттану деңгейі-93,0% - деп, бағаланды.

Портал арқылы бақылау мемлекеттік қызметтерінің рейтингі мемлекеттік қызметтердің сапасын бағалаудың бірыңғай әдіснамасы негізінде бағаланған. Дегенмен, іріктемелі жиынтыққа қойылатын талаптарды қоса есептегенде, бұл рейтингте сауалнамаға қатысты барлық мемлекеттік қызметтер енгізілген.

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 [17].

Кесте 5 – Қызметтерді алу немесе мемлекеттік органдармен және ұйымдармен өзге де өзара іс-қимыл жасау процесіндегі қиындықтар, 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
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

5-кестенің жалғасы

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	2	0,2
	Барлығы:	4429	100%
Ескертпе – автормен [17] дереккөз негізінде құрастырылған.			

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

1. мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі – 66,0% және орташа мағынасы 4,10 балға тең.
2. eGov.kz-те тіркеудің, авторизацияланудың қолжетімділігі мен ыңғайлылығы, сондай-ақ қызмет алушылар ЭЦҚ кілтін пайдалануын жоғары бағалады 4,74 балл және қанағаттану деңгейі 84,6%.
3. eGov.kz-те берілген бағалаудың мүмкін болатын 5 балдан 4,75 балға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 85,6% құрады.
4. Мемлекеттік қызмет көрсету рәсімі 4,78 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 88,4%-ға тең
5. Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі 4,79 балға бағаланды және қанағаттану деңгейі 89,7% құрады
6. 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%) [17].
7. «кері байланыс» критерийі бойынша орташа балл 2,00-ге тең.
8. Қызмет алушылардың басым көпшілігі қызметті алу нәтижесін 4,82 балға бағалады және қанағаттану деңгейі 87,2%-ға тең

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

Қызмет алушылардың пікірлері мен ұсыныстары арасында қызмет көрсету бойынша мәліметтерді жеңіл табылу қажеттілігін сұралды.

Қызмет көрсету заңнамасына қандайда бір толықтырулар мен өзгерістер енгізілген жағдайда қызмет алушыларға өзгерістер жөнінде жаппай ескертулер мен хабарламалар жолдауды өтінген. Мәселен, субсидияға байланысты қызметтерде заңнама талаптарына сәйкес жаңа құжаттар топтамасы енгізіліп, тұрғындар бұл өзгерістен беймәлім болған. Нәтижесінде, аталған қызмет түрлері бойынша 60-70% өтінім тиісті құжаттардың жетіспеушілігінен бас тартылған. Бұл туралы кеңінен ақпараттандыру қажеттілігі туындағанын аңғаруға болады.

Бақылау нәтижелері бойынша көбінесе қызмет алушылар құжаттарды жинау және тапсыру процесінің ұйымдастырылуына және интернет-ресурстың жұмысына толық қанағаттанады деп болжауға болады, дегенмен, сұралғандарда мемлекеттік қызметті жетілдіру жөнінде кейбір ұсыныстар анықталды:

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;
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[17].

Респонденттердің жаппай сауалнамасының нәтижелері бойынша көпшілігі қызметке қағаз түрінде (65%), ал қызмет алушылардың қызметке электронды түрде (35%) жүгінді. Электрондық нысанда мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (4,41 орташа балл және 61,3% қанағаттану деңгейі) және қызмет беруші органның кеңсесінде қағаз түйінде алынған қызметтерге (4,25 орташа балл және 55,2% қанағаттану деңгейі) қарағанда жоғары нәтижені көрсеткен.

Электрондық түрде мемлекеттік қызметтерді алу барысында келесідей қиындықтарға тап болады:

- Порталдар жұмысының техникалық ақаулықтардың жиілігі;
- Тұрғындардың компьютерді меңгеру дағдыларына қатысты сауаттылығының төмендігі;
- Құжаттарды порталға жүктеу рәсімінің күрделілігіне, сондай-ақ интернет-қосылудың тұрақсыздығы және төмен жылдамдығына байланысты туындады.

Бұдан бөлек, қызмет алушылар eGov.kz порталының жұмысындағы келеңсіз жағдайлар, сондай-ақ жеке кабинеттегі деректердің уақытылы жаңартылмағанын алға тартуда.

Мемлекеттік қызметтерді көрсетуде клиентке бағдарлану тетіктерін жетілдіруде электронды форматта мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын арттыру бойынша сауалнама жүргізілді. Сауалнаманың негізгі мақсаты мемлекеттік қызметтерді көрсетудегі проблемалық мәселелерді анықтау, мемлекеттік қызмет көрсету сапасын жақсарту бойынша және ұсыныстар әзірлеу болып табылады.

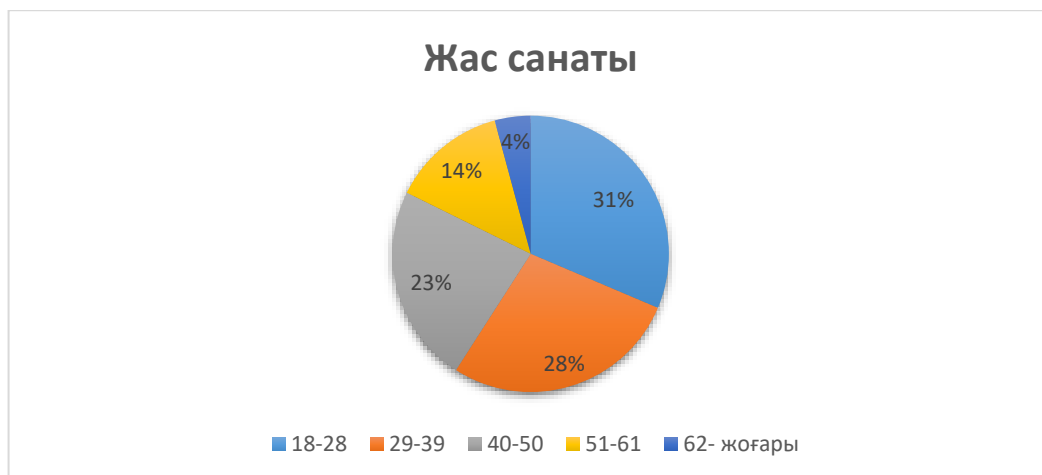
Сауалнама Астана және Шымкент қалаларының ХҚКО-да, 2 дәрежелі банк филиалдарында және интернет желілері (*whatsapp, Telegram мемменджерлері және Instagram, facebook әлеуметтік желілері*) арқылы 18 жастан бастап 62 жастан асқан ер мен әйел жыныстылар арасында (барлығы 600 респондент) жүргізілді.

Сауалнамадан өткен тұрғындардың басым көпшілігі әйел жыныстылар 58,3%, ал қатысқан ер жыныстылар 41,7% құрады.



5-сурет – Қатысқандардың жынысы бойынша
Ескертпе – жүргізілген сауалнама нәтижелері пайдаланылып, автормен құрастырылған.

Оның ішінде респонденттердің жас буындарына келер болсақ, 18-28 аралығындағы азаматтардың белсенділік көрсеткіші - 31,4%, 29-39 аралығындағы тұрғындар үлесі - 27,7%, 40-50 жастағы қызмет алушылар – 23,2%, 51-61 жастағы респонденттер – 13,5%, 62 жастан асқан үлкен буындардың үлесі - 4,2% құрап отыр.



6-сурет – Қатысқандардың жас санаты бойынша
Ескертпе – жүргізілген сауалнама нәтижелері пайдаланылып, автормен құрастырылған.

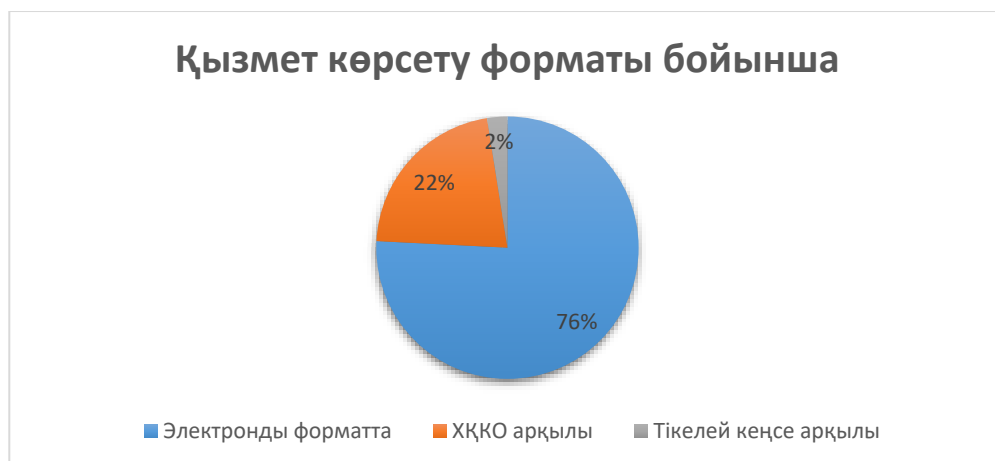
Сауалнамадан өткен азаматтардың мәртебесіне көңіл бөлер болсақ, басым көпшілігі қызметшілер (36,4%), өзін-өзі жұмыспен қамтушылар (14,7%), мемлекеттік қызметші (14,5%), кәсіпкер (14,1%) үлестері шамалас келеді. Студенттердің үлесі – 10,9%. Ал, жұмыссыз (4,9%) бен зейнеткерлер (4,5%) төмен белсенділік танытқан.



7-сурет – Қатысқандардың мәртебесі бойынша
Ескертпе – жүргізілген сауалнама нәтижелері пайдаланылып, автормен құрастырылған.

Қызмет алушылардың басым көпшілігі қызметтерді электронды форматта (75,8)% алуды жөн көруде. Олардың басым көпшілігі жас және орта буындағы азаматтар. 21,7 % респонденттер «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы (ХҚКО филиалдары арқылы) алуды жөн көреді. Себебі, қызмет

алу барысында кеңесшінің көмегіне жүгінгенді құптайды. Қалған 2,5% азаматтар мемлекеттік органның кеңесіне жүгінгенді мақұлдап отыр.



8-сурет – Қызмет көрсету форматы бойынша
Ескертпе – жүргізілген сауалнама нәтижелері пайдаланылып, автормен құрастырылған..

Қызмет көрсету форматы бойынша жүргізілген сауалнама нәтижелеріне сәйкес тұрғындар үшін қызмет алудың қолайлы түрі ретінде электронды форматта алу ыңғайлылығын байқадық. Осыған байланысты тұрғындар үшін электронды форматта қызмет алу мүмкіндігі жөніндегі ақпараттарды насихаттау көздерін анықтау мақсатында сауалнама жүргіздік.

Сауалнама нәтижесінде азаматтардың басым бөлігі электронды форматта қызмет алу мүмкіндігі жөніндегі ақпараттарды интернет әлеуметтік желілерден (57%) білгендіктерін алға тартуда. Достар және таныстар арқылы - 21%, электронды форматта мемлекеттік қызметтерді алу мүмкіндігін мемлекеттік органдардың септігімен – 16% үлесті құраса, басқа да көздерден білген қызмет алушылардың үлесі – 6%. Яғни, интернет әлеуметтік желілерінің кез келген ақпаратты насихаттауда таптырмас құрал ретінде қарастыруға болады.



9-сурет – Электронды форматтағы қызметтерді насихаттау бойынша
Ескертпе – жүргізілген сауалнама нәтижелері пайдаланылып, автормен құрастырылған.

Электрондық қызмет көрсету сапасына 1-5 баллдық шкалада бағалау нәтижесінде респонденттердің басым көпшілігі «4» (49%), «5» баллдық шкалада бағалағандардың үлесі – 35%, «3» баллдық шкалада бағалағандар 12%, «2» таңдағандар саны 18 (3%), «1» таңдағандар үлесі – 1% құрап отыр.

Бұл ретте, электронды форматта көрсетілетін қызметтердің жоғары деңгейде бағаланғанына күә болуға болады. Дегенмен, әліде электронды форматта көрсетілетін қызметтердің сапасын арттыруда атқарылатын жұмыстар көп.



10-сурет – Электронды форматтағы қызметтерді 1-5 баллдық шкала бойынша бағалау

Ескертпе – жүргізілген сауалнама нәтижелері пайдаланылып, автормен құрастырылған.

Дегенмен, азаматтардың электронды форматта көрсетілетін қызмет сапасын оң бағалағанымен, кейбір тұстарда қиыншылыққа тап болады. Халық арасында көп кездесетін қиыншылықтар тізбесін жасақтап, сауалнамада қызмет алушылардың пікірімен, қиыншылықтар үлесін анықтау мақсат етілді. Сол көп кездесетін қиындықтар үлесі сауалнама нәтижесінде анықталды: интернет жылдамдығының төмендігі (21%), күрделі интерфейс (27%), порталдың іркіліксіз жұмыс істемеуі (16%), аталған қиындықтармен келісетін (32%), және қиындықтардан өтуге болатынын меңзеген қанағаттанатын(4%) азаматтарда кездесті.



11-сурет – Электронды форматтағы көрсетілетін қызметтерде кездесетін қиындықтар үлесі

Ескертпе – жүргізілген сауалнама нәтижелері пайдаланылып, автормен құрастырылған..

Сауалнаманың маңызды қорытынды бөлігі ретінде қызмет алушылардан электронды форматта қызмет көрсету сапасын арттыру мақсатында ұсыныстар мен пікірлері зерделенді. Сауалнамадан өткен 600 респонденттің 122-сі ұсыныстар мен пікірлер қалдырды. Ал қызмет алушылардың 437 ұсыныстар мен пікірлері жоқ екендігін білдіріп, қалған 41 азамат сауалнаманың осы бөлігінен өтпеген. 122 пікірлердің көпшілігі интернет жылдыамдығын арттыру, порталдың тұрақты және іркіліксіз жұмыс жасауын қамтамасыз ету, колл-центр орталықтарының қызметкерлерінің қызмет көрсету сапасын арттыруды, мемлекеттік қызметтерді 2 дәрежелі банк қызметтері секілді оңтайландыруды және т.б. осы секілді ұсыныстар келіп түсті.

Жүргізілген сауалнама нәтижесінде, электронды қызметтердің сапасына тұрғындар тарапынан басым бөлігі көңіл толатынын аңғардық. Дегенмен, тұрғындардың қызмет көрсету сапасын теріс бағалаған тұстарды да ескеру міндет. Халаық тарапынан айтылған сын-кемшіліктерді жоя отырып, қызмет көрсету сапасын арттып, мейлінше клиентке бағдарланған қызмет көрсету тетіктерін дамыту – халықтың мемлекеттік билікке деген сенімі арту көрсеткіші. Халықтың мемлекетке деген сенімі көп игі істер мен ел дамуының драйверіне тікелей әсер ететін құбылыс деп тануға болады.

Осы орайда, электронды қызмет көрсету шенеуік пен халық арасында жолығумен қатар сыбайластық жемқорлықтың тәуекелдерін жоятын негізгі құрал болып есептеледі.

Тәжірибеден 2023 жылдың 6 - 17 наурыз аралығында ҚР МҚІА-нің Шымкент қаласы бойынша департаментінде өттілді.

Департаменттің мәліметтеріне сәйкес ҚР МҚІА белгіленген құзыреттілік шегінде мемлекеттік қызмет, көрсету сапасын бағалау және мемлекеттік бақылау салаларында реттеушілік, іске асыру және бақылау функцияларын жүзеге асырады, сондай-ақ оларды жетілдіру жөнінде ұсыныстар әзірлейді.

Шымкент қаласының жергілікті атқарушы органдармен жалпы 167 мемлекеттік қызмет түрі көрсетіледі (156 электрондық үкімет, 11 мем.орган арқылы).

2022 жылы электронды қызметтің үлесі 98,8%.

Mgov.kz және telegrambot мобильді қосымшалары арқылы мемлекеттік көрсетілетін қызметтер сапасын арттыру жұмыстары Әкімдікпен жүргізілуде. Осы мақсатта мемлекеттік көрсетілетін қызметтер мен сервистердің орталықтандырылған порталы әзірленіп, Әкімдіктің telegrambot мобильді қосымшасы (shymkent.online) жүзеге асатын болады.

6-кесте. Мемлекеттік көрсетілген қызметтер бойынша

Жыл	Көрсетілген қызметтер саны	Оның ішінде		
		Тікелей (Мем орган)	Мүмкіндігі болсада қағаз түрінде	Электронды

6-кестенің жалғасы

2021 жыл	9 116 034	198 (0,002%)	86 906 (0,95%)	9 028 930 (99%)
2022 жыл	10 562 664	77 056 (0,7%)	50 236 (0,5%)	10 435 372 (98,8%)

Департамент тарапынан 2022 жылы 37 тексеру жүргізген. Оның ішінде 20 жоспардан тыс, 11 профилактикалық бақылау мен қадағалау іс-шарасы, 5 сұрау хаты арқылы, 1 ЦДИАӨМ жүктемесі бойынша жүргізілді.

Тексеру нәтижесінде 268 құқықбұзушылық анықталып, 29 ұйғарым енгізілді, 87 ұсыныс берілді, 29 мемлекеттік қызметшінің тәртіптік жауапкершіліктері қаралды.

Мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы заңнаманың сақталуына сыртқы байқау (қашықтықтан бақылау) жүргізу нәтижесінде 17 бұзушылық анықталды,

Сондай-ақ, ҚР ӘҚБТ кодексінің 465 бабының 1-тармағына сәйкес, лауазымды тұлғаларға 7 (оның ішінде: қысқартылған тәртіпте - 7), әкімшілік құқықбұзушылық туралы іс қозғалып, жалпы 316 245 тенге мөлшерінде айыппұл салынды.

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына жеке және заңды тұлғалардан 95 шағым түсті. 20 шағым бойынша тексеру жұмыстары нәтижесінде 14 шағымда, ал сұрау хаты арқылы 5 шағымда құқық бұзушылық табылып, нәтижесінде шағымданушылардың құқықтары толықтай 100% қалпына келтірілді.

Шағымдарды зерделей келе шағымдардың басым бөлігі электрондық түрде көрсетілетін қызметтерге шағымданған. Атап айтқанда, жер учаскесінің нысаналы мақсатын өзгертуге шешім беру, Жер учаскелерін қалыптастыру жөнінде жерге орналастыру жобаларын бекіту, Көлік құралының сәйкестендіру нөмірі бойынша көлік құралдарының жекелеген түрлерін мемлекеттік тіркеу, есепке алу және есептен шығару, сондай-ақ көлік құралдарын тіркеу туралы куәліктер мен мемлекеттік тіркеу нөмірі белгілерін беру секілді мемлекеттік қызметтерде мәселелер жиі туындайтыны анықталды.

Департаменттің жанында құрылған мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөнінде ведомствоаралық жұмыс тобының бекітілген іс-шаралар жоспарына сәйкес 2022 жылы 4 ведомствоаралық жұмыс тобының отырысы өткізіліп, жұмыс барысында 32 хаттамалық тапсырмалар әзірленіп, толықтай орындалған.

Электронды көрсетілетін қызметтерді жетілдіру бойынша мемлекеттік қызмет көрсету процесін жетілдіру бойынша 76 ұсыныс әзірленген (Қызметтерді жетілдіру - 47, автоматтандыру - 12 және құқықтық коллизиялар – 17, Әлеуметтік қорғау, тұрғын үй, жер қатынастыры және т.б. салалар бойынша).

Egov.kz электронды порталындағы көрсетілетін 64 электронды қызмет түріне әр ай сайын қолжетімділігі және сапасы бойынша талдау жұмыстары жүргізіліп тұрады.

Сонымен қатар, талдау барысында 17 «жасырын қызметтер» анықталған.

Оған қоса, порталдағы қызметтердің атауларын оңтайландыру бойынша ұсыныс жоғары тұрған құзіретті органдарға жолданған.

Ақпараттық түсіндірме жұмыстар бойынша Департамент Агенттіктің «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасы мен қолжетімділігі мәселелері жөніндегі іс-шаралар жоспарының» 3.1 тармағына сәйкес 2022 жылдың 7-11 ақпан, 14-18 ақпан, 28 ақпан – 4 наурыз аралықтарында, 22 сәуірінде және 16-20 мамыр, 23-27 мамыр, 20-23 маусым, 24 маусым, 26 тамыз, 5 қыркүйек, 12 қыркүйек, 20 қыркүйек, 26 қыркүйек, 28 қыркүйек, 29 қыркүйек, 4 қазан, 5 қазан, 17-21 қазан, 31 қазан, 2 қараша, 7 қараша, 14-18 қараша, 21 қараша, 22 қараша, 5 желтоқсан аралықтарында Қазақстан Республикасы Президентінің жанындағы Мемлекеттік басқару академиясының Шымкент қаласы бойынша филиалымен бірлесіп мемлекеттік қызмет көрсету функциялары бекітіген қызметшілерге арналаған 25 «Адамдар ең алдымен» арнайы бағдарламалары бойынша оқытулар ұйымдастырылып, 411 қызметкер оқытылған.

Оқыту бағдарламасы сервисология, әлеуметтану саласындағы ғылыми білімді, сондай-ақ күйзеліске төзімділік, клиентке бағдарлану, заманауи ақпараттық жүйелерді пайдалану практикалық дағдыларын қамтыған.

Бұдан бөлек, Департамент Жергілікті «Отырар» телеарнасының тікелей эфирінде, «Халық пен билік» бағдарламасы аясында «Елге қызмет» рубрикасы ашылған.

Бүгінгі күнге дейін «Елге қызмет» бағдарламасы аясында жұмыспен қамту және әлеуметтік қорғау, білім беру, тұрғын үй, жер қатынастары және кәсіпкерлік салалары бойынша басқарма басшыларымен 20 тікелей эфир түсірілді. Тікелей эфир барысында басқарма басшылары жоғарыда көрсетілген салалардағы мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің алу тәртібін, осы салалардың жай-күйі мен жағдайын түсіндіріп, қызмет алушылардың қойған сұрақтарына жауап берді. Алдағы уақытта аталған жоба бойынша басқада әлеуметтік маңызы жоғары салаларды шығару жоспранған.

Бұған қоса, Egov.kz электронды порталында және Департаменттің жеке Facebook парақшасында «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасы» тақырыбында 20 интернет-конференциялар ұйымдастырылған.

Бұдан кейін, Департаменті мемлекеттік қызметтер мәселелері бойынша ағымдағы жылы 11 өңірлік онлайн жәрмеңкелер өткізілген.

Сонымен қатар, Департамент тарапынан мемлекеттік қызметтер көрсету саласында ішкі бақылау қызметкерлерінің біліктілігі мен дағдыларын арттыру бойынша құқықтық оқулар өткізілді. Шымкент қаласы әкімінің 2022 жылғы 18 наурыздағы N22-ө өкімімен бекітілген ішкі мемлекеттік бақылау іс-шаралар жоспарына сәйкес Шымкент қаласы әкімі аппаратының мемлекеттік көрсетілетін қызметтер мониторингі бөлімімен бірлесіп 15 жергілікті мемлекеттік органдарда ішкі бақылау жүргізілген. Ішкі бақылау нәтижесімен 349

бұзушылық анықталып, оларды жою бойынша 10 ұсынымдар беріліп, 17 қызметкер тәртіптік жауапкершілікке тартылған. Шымкент қаласы әкімі аппаратының ішкі бақылау шараларына Департамент қызметкерлері тұрақта түрде қатысқан.

Мелекеттік қызмет істері агенттігінің Шымкент қаласы бойынша департаменті жанындағы Ведомствоаралық жұмыс тобы мемлекеттік қызмет көрсету бағытындағы мәселелерді қарау бойынша қоғам белсенділерімен бірлесіп 12 мекемеде Қоғамдық бақылау жұмыстары жүргізіліп, 11 бұзушылық анықталды, оларды жою бойынша 11 ұсынымдар.

Бұдан бөлек, қызмет көрсету сапасын жақсарту мақсатында ХҚКО-да 23 Қоғамдық қабылдау жүргізілген.

Сонымен қатар, Департаментпен «Ontustik» телеарнасында, «Qala uaqytu» бағдарламасы аясында сұхбат ұйымдастырылған.

Бұдан бөлек, Шымкент қаласының халыққа қызмет көрсету орталықтарындағы экрандарда, көрнекі жерінде, қабырғасында, Шымкент қаласының жергілікті және орталық мемлекеттік мекемелерінде, әлеуметтік желілерінде, жергілікті ақпараттық агенттіктерде («SALEM SHYMKENT», «Shymkent kelbeti қоғамдық-саяси газеті»), Департаменттің әлеуметтік желілердегі парақшаларында баннерлер жарияланған.

Бұған қоса, Департаментке келіп түскен арыз-шағымдарды қарау кезінде жан-жақтылық пен негізділікке көңіл бөлу, терең зерделеу, негізсіз басқа мекемеге жолдауды болдырмау мақсатында Департаменттің қызметкерлеріне түсіндірме жұмыстары жүргізілген.

Сондай-ақ, ЖАО мен аумақтық мемлекеттік органдар арасында мемлекеттік қызметтерді көрсетудің тәртібі туралы ақпараттандыруды жоғарылату мақсатында 753 іс-шаралар (семинар, дәріс, қамтылған адамдардың саны – 77000), жүргізілген.

Сонымен қатар, Шымкент қаласында 315-ке жуық өзіне-өзі қызмет көрсету бұрыштары ашылып, арнайы кеңесшілер бекітілген. Оның ішінде, қаламыздың барлық мектептер мен балабақшаларда ашылған өзіне-өзі қызмет көрсету бұрыштары өз жұмысын жасауда. Департамент 2Гис компаниясымен бірлесіп, қоғам арасында үлкен танымалдыққа ие сервистік 2ГИС мобилдік картасында қаламыздың 200-ге жуық өзіне-өзі қызмет көрсету бұрыштары орналастырылған.

Бұдан бөлек, Департаменттің бастамасымен электронды көрсетілетін қызметтер санын ұлғайту және насихаттау мақсатында «Енді, өзіне-өзі қызмет көрсету бұрыштары 2ГИС қосымшасында!», «Енді, мемлекеттік көрсетілетін қызметтер Telegram ботта!» атты видеороликтер дайындалып, тұрғындар назарына таратылған.

10 ХҚКО ғимаратына Департаменттің 51-51-51 сенім телефоны және сайттына қызмет алушылардың мемлекеттік қызмет алулары барысында тап болған құқықбұзушылық фактілерін хабарлауларын және мобилдік қосымшадағы Ұсыныстар мен сұрақтар атты айдарынан жолдауларына болатындығы жөнінде плакаттар орналастырылған.

Департаменттің қызметін зерделей келе, өңірде мемлекеттік қызмет сапасына қатысты жүргізілген жұмыстар оң нәтижесін беруде. Дегенмен, мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қатысты шағымдардың орын алуы және сол шағымдар өз дәлелін табу фактілері көрініс табуда.

Мемлекеттік қызмет көрсету саласында озық халықаралық тәжірибелерге шолу.

Әлемнің цифрлық технологиялық жаңғырудың қарқындылығына көз жүгіртек, бүгінде осы саланы дамытудың және сол салада орын алған мәселелерді алдын алу басты назарда.

Қазірде Үкімет мемлекетті басқаруда цифрлық технологияларды қолдана отырып, мемлекеттік қызмет көрсету салаын оңтайландыру және халықтың құқықтары мен мүдделеріне бағытталған, сондай-ақ, халықтың осы өзгерістерге белсене қатысуына мүмкіндіктер ашуда. Бұл тұрғыда, мемлекетті басқаруда және мемлекеттік қызмет көрсету саласын реттеуде өз септігін тигізіп, халықтың мемлекеттік билекке деген сенімінің артуына әкеледі [18].

Соңғы жылдары мемлекеттер арасында цифрлық технологияларды басқаруда жаңа әдістерді ойлап табуда міндет қойып, халыққа бағытталған, мүдделі тұлғалардың қажеттіліктерін қамтамасыз етуде қызмет етеді [19].

БҰҰ, ЭЫДҰ және Дүниежүзілік банк ұйымдарының Қызмет көрсету саласын жетілдіруде ақпараттық деректерді зерттеу қорытындыларын маңыздылығы ерекше.

2000 жылдардан бастап, мемлекеттер арасында электрондық үкіметтің даму дәрежесі бойынша 10-нан астам зерттеулер жүргізілген. Ақпараттарды зерделеу барысында электрондық үкімет порталдарының қызметінің мемлекеттер арасында рейтингтік бағалау жүйесі қалыптасқан.

Мысалы, осы рейтингтің қорытындысы бойынша eGov.kz электронды үкімет порталы 2012 жылы 38-орын, 2014 жылы 24-орын, 2018 жылы 39-орын, 2020 жылы 39-орынды тұрақтаса, соңғы 2022 жылғы деректерге сәйкес еліміз 28 орында [12] тұрақтады (7-кесте).

7-кесте. Электронды үкімет порталы бойынша Азия елдері арасында жоғарғы көрсеткіштер (Countries in Asia with the highest EGDI values).

Мемлекет атауы	EGDI рейтингі	OSI	HCI	ТИ	EGDI 2022	EGDI 2020
Корея Республикасы	3	0.9826	0.9087	0.9674	0.9529	0.9560
Сингапур	12	0.9620	0.9021	0.8758	0.9133	0.915
Біріккен Араб Әмірліктері	13	0.9014	0.8711	0.9306	0.9010	0.8555
Жапония	14	0.9094	0.8765	0.9147	0.9002	0.8989
Израиль	16	0.8745	0.8994	0.8915	0.8885	0.8361
Кипр	27	0.7792	0.8934	0.9253	0.8660	0.8731
Қазақстан	28	0.9344	0.9021	0.7520	0.8628	0.8375

7-кестенің жалғасы

Сауд Арабиясы	31	0.8220	0.8662	0.8735	0.8539	0.7991
Қытай	43	0.8876	0.7429	0.8050	0.8119	0.7948
Түркия	48	0.8600	0.8722	0.6626	0.7983	0.7718
Оман	50	0.7423	0.8067	0.8012	0.7834	0.7749
Малайзия	53	0.7630	0.7645	0.7945	0.7740	0.7892
Бахрейн	54	0.7523	0.8154	0.7444	0.7707	0.8213
Тайланд	55	0.7763	0.7879	0.7338	0.7660	0.7565
Грузия	60	0.6111	0.8984	0.7409	0.7501	0.7174
Кувейт	61	0.6973	0.7706	0.7774	0.7484	0.7913
Армения	64	0.7221	0.7945	0.6925	0.7364	0.7136
Бруней-Даруссалам	68	0.5871	0.7567	0.8372	0.7270	0.7389
Өзбекстан	69	0.7440	0.7778	0.6575	0.7265	0.6665
Моңғолия	74	0.6263	0.8391	0.6973	0.7209	0.6497
Индонезия	77	0.7644	0.7438	0.6397	0.7160	0.6612
Катар	78	0.6094	0.7150	0.8203	0.7149	0.7173

Ескертпе – автормен [12] дереккөз негізінде құрастырылған.
 *OSI (Online Services Index) - Онлайн қызметтер индексі
 *HCI (Human Capital Index) - Адами капитал индексі
 *ТИ (Telecommunications Infrastructure Index) - Телекоммуникациялық инфрақұрылым индексі

ЭЫДҰ анықтамасы бойынша, «электронды үкімет» ақпараттық-коммуникациялық технологияларды және оның ішінде интернет желісін пайдалану ең жақсы басқаруға («better government», «good governance») қолжеткізу құралы ретінде танылады [13].

Электрондық қызметтерді дамытудың әртүрлі мақсаттары мен себептері болуы мүмкін, бірақ жоғары демократиялық құндылықтары бар елдер мемлекеттік қызметтерге әрқашан көп көңіл бөлінді. Мұның себебі мемлекетті қоғам мен азаматтарға тең құқылы серіктес ретінде орналастыру.

Бұл үлгіні Батыс және Солтүстік Еуропа елдерінде, АҚШ және т. б. көруге болады.

Мемлекеттік қызметтерді жетілдіру моделінің тағы бір мысалы Сингапур елін алуға болады. Бұл елде мемлекеттік қызмет көрсетудің негізгі ағидаттарына шетел инвесторларына қолайлы жағдай жасау болып табылады [18].

Осыған байланысты, осы елдің тәжірибесі қызмет көрсетуде шетелдік әдістерді зерттеуде өз септігін тигізеді.

Цифрлық дамудың нәтижелері бойынша жүргізілген зерттеулерге сәйкес цифрлық форматқа көшу жөніндегі мемлекеттік басқару компоненттері мемлекеттік секторда тоғыз негізге бөлінеді:

1. Көшбасшылық және дүниетаным. Цифрлық технологияларды дамыту үшін мемлекеттік сектор трансформацияға бейілділік көшбасшылық формасы маңызды болып табылады.

2. Институционалдық және нормативтік база. Елдегі цифрландыру қолайлы жағдайлар жасау нормативтік-құқықтық базаны жетілдіру үшін дамуға ықпал етеді

3. Ұйымдастырушылық құрылым мен мәдениетті жетілдіру.

4. Мемлекеттік қызметтік қызмет көрсету саясатында жүйелік ойлауды дамыту және кешенді тәсілдерді құру.

5. Деректерді басқару негізінде саясатты әзірлеуді қамтамасыз ету және арқылы ақпаратқа қол жеткізуді қамтамасыз ету.

6. АКТ инфрақұрылымы, технологиялардың қол жетімділігі және қол жетімділігі.

7. Ресурстардың болуы. Қажетті ресурстарды тарту, бюджеттерді келісу, жоспарлар және басымдықтар.

8. Кадрлардың жоғары біліктілігі. цифрлық технологиялар саласындағы жоғары білікті мамандардың штаттық бөлімде болу қажеттілігін басқару.

9. Халықтың цифрлық сауаттылығы. Цифрлық сауаттылықты арттыру халық саны және цифрлық теңсіздіктің алдын алу бойынша жұмыс [8].

Тағы бір қызықты мысал - Ұлыбритания, қызметтерді цифрландыруға көшу кезінде әуелі әлеуметтік мемлекеттік қызметтерге баса назар аударған. Мемлекетті басқаруды және мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді жетілдіруде, халыққа оңай әрі арзан қызмет көрсету аясында электронды форматқа қызмет көрсетуге көшті.

2011 жылы электронды форматқа көшуде алғашқы қадамдар басталып, Мемлекеттік цифрлық қызмет құрылып, қағаз бастылықты жою мақсатында елдегі барлық құжат айналымдарды электрондық форматқа көшірді.

Үкіметті трансформациялау стратегиясы келесі компоненттерден тұрды:

Бірінші, халық, бизнес және мемлекет үшін қолайлылықты арттыру мақсатында жалпыға ортақ порталдарды электронды форматқа көшірді.

Екінші, қызмет көрсетуді жақсарту мақсатында барлық департаменттерді электронды форматқа көшіре отырып, қызметкерлерге барынша икемді тапсырмалар берілді.

Үшінші, өзара үкімет пен мемлекеттік органдардың ішкі қызметтері электронды форматқа көшірілді.

Мемлекеттік органдардың электронды форматқа көшіру 2017-2020 аралығыан арналған нормативтік-құқықтық база арқылы толықтырылды [20].

Ұлыбританияда электронды мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді жобалауда келесідей қағидаттарға негізделеді:

1. Ең әуелі қажеттілік. Мемлекеттік қажеттілігінен емес алдымен қызмет алушылардың қалауын ескеру.

2. Аз істеу керек. Азырақ істеу керек. Сандық өнімдер мен қызметтерді құру қажетті тәжірибесі бар үшінші тарап әзірлеушілері айналысады.

3. Дизайн деректерге негізделген. Қызмет көрсету порталдарының интерфейсі халықтың цифрлық сауаттылығына бейімделеді.

4. Қиындықты жеңілдету. Сандық өнімдерді жасаушылар өз өнімдерін пайдалануды жеңілдету үшін барлық күшті салу.

5. Қадам бойынша қозғалыс. Тиімді қызметтерді құру оларды кезең-кезеңімен жақсартуға негізделген.
6. Қол жетімді дизайн. Өнімнің құрылымы қарапайым болуы керек, пайдаланушылардың көпшілігі пайдалану үшін, тіпті қажет болса да талғампаздықты азайту.
7. Контексті түсіну.
8. Сандық қызметтер. Өнімнің дизайны порталда басталмайды және аяқталмайды.
9. Реттілік. Бірыңғай тәсіл мен дизайнды қолдану.
10. Ашықтық әлемді жақсартады.

Аталған қағидалардың түп негізі тұрғындардан артық құжаттарды талап етпеуге шақырады.

Барлық қағидалар «AGILE» әдісі негізінде жасалынған. Бұл әдіс арқылы қателіктердің санын азайтып, ақпараттық жүйелердегі орын алған кемшіліктерді шешуде қызмет жасайды.

2014 жылы құрылған АҚШ-тың цифрлық қызметі (USDS) тәжірибесі, ең маңызды әлеуметтік және әлеуметтік мәселелерді шешуде бірінші кезекке қойды.

Usds тің бірінші кезектегі міндеті мүмкіндікті кеңейту және азаматтардың Үкіметпен мемлекеттік секторға интернет арқылы өзара іс-қимылы, сенім қалыптастыру болды.

2017 жылы АҚШ-тың цифрлық қызметі Ішкі қауіпсіздік, қорғаныс, ардагерлер істері департаменттерінде, білім беру, денсаулық сақтау және әлеуметтік қызметтер, кіші әкімшілікте бизнес және жалпы қызметтер басқармасында тиісті командаларды құрды.

АҚШ-тың цифрлық технологияларды дамыту саясаты келесі бағыттардан тұрды:

1. Иммиграциялық саясатты өзгерту.
2. Негізінен ардагерлер үшін құрылған Сайт - www.vets.gov . Берілген сайт "бір терезе" қағидаты бойынша және ардагерлерге арналған электрондық ХҚКО ретінде жұмыс істейді.
3. Білім беру саласында құрал (College Scorecardtool) құрылды, Сонымен қатар www.studentloans.gov/repay сайты жұмыс істеді. Оның көмегімен ата-аналар мен студенттер оқу ақысын төлеу мерзімдерін басқара алды.
4. Денсаулық сақтау саласында www.healthcare.gov порталы жұмыс істеді. Азаматтарға медициналық сақтандыру мен қызметтерге қол жеткізуге көмектесті.
5. Ішкі кірістер қызметімен бірге usds ішкі кірістер қызметі өкілеттіктерді растау үшін "қауіпсіз қолжетімділік" жобасы әзірленді.
6. Кедендік баж және шекараны қорғау агенттігімен бірлесіп "автоматтандырылған коммерциялық қоршаған орта" жүйесі әзірленді. Бүкіл елдің аумағы өнімнің импорты мен экспортының деректері бойынша "бірыңғай терезе" болып табылады [21].

7. АҚШ қорғаныс департаменті өз қызметкерлеріне арналған іссапарлар қорғаныс жүйесін жасады. Бұл жобада деректер бағдарламалық жасақтама жасау арқылы электрондық форматқа (cloudbasedsoftware).аударылады.

Корея 2010, 2012 және 2014 жылдары электрондық үкімет бойынша 1-ші орынға ие болды, бұл елдің әр бес жыл бойы мемлекеттік стратегияларды дамытудың салалық жоспарларымен жұмыс істеуде [22].

Электрондық үкіметті дамытудың Ұлттық жоспары халық үшін ашық және инновациялық Үкіметтің мақсаттарына сәйкес ақылды үкімет тұжырымдамалары, елде пайдалану үшін база құрылды. Мемлекеттік сектордағы инновациялар үшін жасанды интеллект және деректер көмегімен қолайлы ортаны қамтамасыз ету үшін белсенді қызметтер дамып, азаматтар өз қажеттіліктері негізінде қызмет алды.

Үкімет блокчейн, жобаны енгізу саласында дамуын жалғастыруда "Ақылды қала" (Smart City) және өнеркәсіптік-технологиялық сала саласында мемлекеттік басқаруды дамыту үшін адамдардың электрондық қатысуы (e-people), Электрондық сатып алулар және ашық мемлекеттік жобалар іске асырылды. Осы бастамаларды іске асыруға көп көңіл бөлінді. Елдің нормативтік-құқықтық базасын жетілдіру, электрондық жеке деректерді қорғайтын және сандық қауіпсіздікке назар аударатын Корея Республикасы әлемде алғашқылардың бірі болып көшті.

1. Азаматтық қызметтер - www.gov.go.kr;
2. Салық қызметтері жүйесі - www.hometax.go.kr;
3. Кеден беру порталы услуг-www.portal.customs.go.kr;
4. Электрондық Портал закупок-www.g2b.go.kr;
5. Электрондық патенттік қызметтер - www.kiporo.go.kr;
6. Өтініштерді қабылдау және мәселелерді талқылау бойынша E-people
Онлайн порталы -www.epeople.go.kr;
7. "Бір терезе" қағидаты бойынша бизнеске қызмет көрсету порталы -
8. www.g4b.go.kr;
9. (Business Process System) On-nara бизнес-процестер жүйесі;
10. Ашық бөлісу дерегі -www.share.go.kr.

Жоғарыда аталған мемлекеттердің тәжірибелерін зерделей келе, мемлекеттік қызмет көрсету саласын дамыуын ескеріп, келесідей тұжырымдамаға келуге болады.

- қызмет көрсету порталдарын жақсартуда, азаматтарға қолайлылық тудыруды алға тартып, тұрғындардың цифрлық сауаттылықтарын арттыру;
- порталдарда тиімді сервистерді әзірлеу және жұмыс істеу кезең-кезеңмен жақсартумен қызметтер көрсету;
- электрондық қызмет көрсету сапасы жетілдіру мақсатында мемлекеттік органдардың ақпараттық платформалық жүйелерін біртұтас жүйеге интеграциялау.

Электронды форматта көрсетілетін қызметтер сапасын жетілдіру бойынша жолдары.

Халықаралық тәжірибені талдау көрсеткендей, мемлекеттік көрсетілетін қызметтер инновациялық және цифрлық технологияларды құру және енгізу елдердің күш-жігері арттыруға бағытталған. Сондай-ақ, мемлекеттік қызмет көрсету кезінде тиімді кері байланыс орната біліп, қызмет сапасын және ыңғайлықты қамтамасыз ету болып табылады.

Карантин жағдайындағы, мемлекеттік қызметтерді цифрландыру процесінің жеделдету Үкіметтің негізгі міндеттеріне айналды.

Сондықтан баламалы түрде көрсетілген мемлекеттік қызметтерді толығымен тек электронды форматқа көшірудің алғашқы қадамдары болды.

Осыған орайда, туындаған негізгі проблемалардың бірі халықтың eGov.kz порталының интерфейсінің күрделілігін атап кетуге болады.

Осыған байланысты, көпшіліктің жаппай электронды түрде қызмет алуда қолайсыздық пен қиындықтарға тап болуда. Бұл жағдай электронды көрсетілетін қызметтер санының үлесіне тікелей әсер етеді.

Бір ескеретін жағдай, электронды түрде көрсетілетін қызметтердің үлесін күнделік артуына көп сұранысқа ие анықтамалар өз септігін тигізуде.

Шетел тәжірибесіне сәйкес, үкімет мемлекеттік қызметтерді цифрлық технологиялар көмегімен көрсетудің негізгі мақсаттарын ретінде халыққа, бизнеске және басқа да ұйымдарға қолайлы жағдай жасау болып табылады.

Электронды форматта қызмет алу сапасына қанағаттану дәрежесіне талдау барысында келесідей мәселелер туындауда:

1. Электрондық үкімет порталында қызметті алушыға түсінікті процестердің және порталда мемлекеттік қызметтерді алу кезіндегі қолайлы жағдайлардың болмауы;
2. Халыққа мемлекеттік қызмет көрсету процесіне қатысқан мемлекеттік органдардың ақпараттық жүйелерінің интеграциясының төмен деңгейі;
3. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі әкімшілік кедергілердің және процестерді бюрократияландырудың айтарлықтай болуы;
4. Көрсетілетін қызметті алушылардың электрондық үкімет порталын ауқымды пайдалану мүдделілігінің төмен деңгейі;
5. Техникалық қателіктер, портал сайтында виртуалды ассистенттің жұмыс істеуінің қанағаттанарлықсыз сапасы, консультация беру кезінде бірыңғай байланыс орталығы қызметкерлерінің құзыреттерінің төмен деңгейі;
6. Электрондық үкімет порталы сервистерінің жұмыс істеуінің толық жетілмегендігі.

Жоғарыда аталған кемшіліктерді жоюда күтілетін нәтижелер келесі болуы мүмкін:

- 1) Ақпараттық жүйелерді интеграциялаудың көпжылдық мәселесін шешу, бұл халыққа көрсетілетін электронды мемлекеттік қызметтер өнімдерін жетілдіруге серпін бере алады;

- 2) eGov.kz қызметтерін пайдалануда қажетті қарапайымдық пен жеңілдетілген интерфейс көмегімен, электронды форматта алатын қызмет алушылардың саны мен үлесі артады;
- 3) eGov.kz порталының қолданылу адамдар мен eGov.kz порталындағы мобилдік база көлемі артады;
- 4) «Дербес деректер және оларды қорғау туралы» заңы негізінде қызмет алушылар арасында ақпарат алмасу тетіктері жетіледі;
- 5) ХҚКО орын алған келеңсіз жағдайлар мен сонар ұзақ кезектіліктің алды алынады.

Қорытынды

2050 жылға қарай Қазақстанның әлемнің ең дамыған 30 мемлекетінің қатарына кіруі мемлекеттің басты саяси мақсаты болып табылады. Осы жолда әлемдік бәсекелестікте жаңа мүмкіндіктерді табу мен қолдану бүгінгі күннің жеңісі деп атауға болады.

Электрондық үкіметтің дамуы – ол әлемдік стандарттардың талабы ғана болып қоймай, мемлекет пен халық арасында өзара ынтымақтастық пен сенімділікті арттыруға, тұрғындар мен шенеуіктер арасында алтын көпір болуға бағытталған маңызды механизм.

Мемлекеттік қызмет сапасын жетілдіріп, халыққа мейлінше бағдарлану – тұрғындардың өмір сүру деңгейін арттыруға және өмір сүруге қолайлы ортаның қалыптасуын қамтамасыз етуге бағытталады.

Тұрғындардың сапалы және қолайлы қызмет алу көрінісі мемлекеттік аппарат тарапынан жүргізілген саясат пен атқарылған жұмыстардың нәтижесінен туындайтын дүние.

Қызмет алушылардың сенімін нығайту және жайлылықты қамтамасыз етуге электрондық үкімет eGov.kz порталының пайда болуы және әрімен қарай бұл платформаның дамуы тұрғындармен кері байланыс орнатуда тиімді механизм болып танылуда.

Тұрғындар үшін маңызды қолайлы жағдай жасау және халық пен шенеуіктердің жолығуын азайтып, сыбайластық жемқорлық тәуекелдерін алдын алуда мемлекеттік қызмет көрсету процесстерін автаматтандыру, оңтайландыру, сондай-ақ, қызметтерді электронды форсатқа көшіре отырып, «бір терезе», «бір өтініш» арқылы, бұған қоса проактивті қызметтер санын арттырып халыққа ашықтықты қамтамасыз ету негізгі құрал болып табылады.

Электрондық үкімет порталының қызметін жандандыруда Озық шетелдік мемлекеттердің тәжірибесінен пайда болған әдістері жіті зерделеніп, зерттеуді талап етеді.

Себебі, бүгінде шетелдік мемлекеттердің дамуы осы мемлекеттік қызмет көрсету процесстерінің үнемі жетілдіруді талап етілетіндігі мемлекет тарапынан басты назарға алған жөн.

Тұрғындарға электронды қызметтерді алу кезінде қолайлы жағдай жасау және ынғайлы, оңай интерфейсті жетілдіру елдегі стратегиялық жоспарлардың жүзеге асыруда негізгі қозғалтқыш айналар еді.

Жобаны зерттеуде теоретикалық және салыстырмалы талдамалар мен тұрғындар арасында сауалнамалар жүргізіліп, мемлекеттік қызмет көрсету саласында озық шетелдік тәжірибелерді қарастырылып, қызмет көрсету саласының дамуы мен оны жетілдіру жолдары зерттелінді.

Жобаның міндеттері оның ішінде: электрондық мемлекеттік қызметтер көрсету саласын қалыптастыру мен дамытуды зерделеу, тұрғындарға мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттанушылық деңгейіне талдау жүргізу, электронды түрде көрсетілетін мемлекеттік қызметтерде жиі туындайтын мәселелерді анықтап, кешенді талдау жүргізу және электронды

түрде көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасын арттыру мақсатында уәкілетті органдарға ұсынымдар әзірлеу міндеттеліп, зертту нәтижесінде міндеттер тиісті дәрежеде орындалды.

Атап айтқанда, 2015-2022 жылдар аралығында мемлекеттік әлеуметтік тапсырыс аясында үкіметтік емес ұйымдармен жүргізілген қоғамдық мониторинг нәтижелеріне жобаны зерттеу барысында көп көңіл бөлінді.

Жоғарыда аталған мониторинг нәтижесінде елімізде мемлекеттік қызмет көрсету сапасына тұрғындар тарапынан теріс бағаланғаны, оның ішінде электрондық үкімет порталының жұмысына көңілдері толмайтындықтары зерттеу барысында анықталды. Бұған дәлел ретінде, тұрғындар арасында жүргізілген сауалнама нәтижелерінен де байқауға болады.

Осыған байланысты, мемлекеттік қызметтерді көрсетуде клиентке бағдарлану механизмдерін жетілдіру бойынша оның ішінде электронды түрде көрсетілетін қызметтер сапасын арттыру мақсатында келесідей ұсынымдарды енгізуге жатқызар едік:

- 1) Портал интерфейсін жақсарту үшін қайта модернизациялау жұмыстарын қолға алу: білікті маркетолог, веб-дизайн және басқа да мамандарды тарту; портал дизайны мен ыңғайлылығын жақсарту, пайдаланушылар қажетті ақпаратты оңай таба алатынына және қажетті әрекеттерді еш кедергісіз орындауын қамтамасыз ету.
- 2) Жеке сектормен ынтымақтастықты нығайту шараларын әзірлеу: жеке компаниялармен және стартаптармен ынтымақтастықты ынталандыру электрондық түрде көрсетілетін мемлекеттік қызмет инновацияларына оң әсері болуы мүмкін. API ұсыну және серіктестік бағдарламаларды (мемлекет, жеке сектор және стартап) әзірлеу жаңа және жетілдірілген қызметтерді құру үшін IT мамандарын тартуға көмектеседі;
- 3) Мемлекеттік қызметтерді бірыңғай ақпараттық кеңістікте ұсыну үшін билік органдарының ведомствоаралық ақпараттық платформаларының алмасуын интеграциялау;
- 4) Екінші деңгейдегі банк қосымшалары арқылы мемлекеттік қызметтер көрсетуді Заңнамалық тұрғыда (мемлекеттік қызметтер тізіліміне банк қосымшалары арқылы қызмет көрсету нысанын енгізу) реттеу: мәселен, «Каспий банк» қосымшасының артықшылықтары уақыт шығындарын қысқарту, кез келген уақытта, кез келген жерде телефон желісі арқылы қызметті алу мүмкіндігі бар.

Жоғарыда көрсетілген ұсыныстар «Мемлекеттік аппараттың қызметін бюрократиядан арылту жөніндегі шаралар туралы» Қазақстан Республикасы Президентінің 2022 жылғы 13 сәуірдегі мемлекет басшысының № 872 Жарлығындағы негізгі қағидалар негізінде әзірленді. Бұл жерде мемлекеттік

оргадардың тұрғындар мен бизнес өкілдері арасындағы іс-әрекеттері барынша цифрландырылуда негізгі басымдық таныту [23].

Біздің пайымдауынша, әзірленген ұсыныстар электрондық түрде мемлекеттік қызмет көрсету сапасын жетілдіру және клиентке бағдарлану дағдыларын арттыруда, сондай ақ, мемлекеттік аппараттың қызметінің бюрократиядан арылтуда өз септігін тигізетініне сенеміз.

Пайдаланылған дереккөздер тізімі

1 Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімін бекіту туралы Қазақстан Республикасының Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің м.а. 2020 жылғы 31 қаңтардағы № 39/НҚ бұйрығы // Қазақстан Республикасы нормативтік құқықтық актілерінің ақпараттық-құқықтық жүйесі «Әділет». – URL: <https://adilet.zan.kz/kaz/docs/V2000019982>. Жүгінген күні: 14.12.2021 ж.

2 Игнатова Т.В., Аширова М.Н. Зарубежный опыт управления институциональными изменениями в сфере государственных услуг // Государственное и муниципальное управление. Ученые записки. 2015. - №. 2. - б. 20-27.

3 Майдырова А.Б., Муксимов С.С. Совершенствование процесса оказания государственных услуг в Республике Казахстан: научная монография // Астана: Акад. гос. упр. при Президенте РК. - 2015.

4 Литвинцева Е.А. и др. Администрирование государственных услуг: лицом к гражданам. - "Издательство"" Проспект", 2019.

5 Тулеубаева А.Ш. Государственные услуги в контексте административной реформы в Республике Казахстан: опыт, проблемы, решения: Монография / Под общ. науч. ред. д. ю. н., проф. М.Ч. Когамова. - 2012.

6 Иншакова Е.Г. Электронное правительство в публичном управлении Монография. - Москва. - 2019. - 139 б.

7 Ямщиков А.С., Баранов Д.А. Национальные системы электронного правительства: отечественный и зарубежный опыт // Научное обозрение. Экономические науки. - 2017. - №. 2. - б. 145-151.

8 McMunn R. Civil Service Fast Stream Tests // The Testing Series. - 2014. - 210 б.

9 Бабынина Л.С. Цифровое неравенство: причины и последствия // Ломоносовские чтения 2019. Сборник материалов научно-практической конференции. Научно-образовательный центр компетенций в области цифровой экономики МГУ имени М.В. Ломоносова, 2019. - б. 49-53.

10 Сидоренко Э.Л., Барциц И.Н., Хисамова З.И. Эффективность цифрового государственного управления: теоретические и прикладные аспекты // Вопросы государственного и муниципального управления. - 2019. - №. 2. - б. 93-114.

11 Адрианов В.Д. Электронное правительство и качество государственного управления // «Прикаспийский журнал: управление и высокие технологии». Научно-технический журнал - 2011. - №4. - б. 73-85.

12 United nations e-government survey 2022, page 69// <https://desapublications.un.org/file/1063/download>. Жүгінген күні: 19.12.2022 ж.

13 Голобуцкий А. Электронное правительство: учеб. пос. / А. Голобуцкий, О. Шевчук. — М.: Знание, 2007. — 166 б.

14 «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» Қазақстан Республикасының 2013 жылғы 15 сәуірдегі № 88-V Заңы. // Қазақстан Республикасы нормативтік құқықтық актілерінің ақпараттық-құқықтық жүйесі

«Әділет».– URL: <https://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z1300000088>. Жүгінген күні: 19.12.2022 ж.

15 Указ Президента Республики Казахстан от 15 февраля 2018 года № 636 «Об утверждении Национального плана развития Республики Казахстан до 2025» // Информационно-правовая система нормативных правовых актов Республики Казахстан «Әділет». - URL: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/U180000>. Жүгінген күні: 23.08.2022 ж.

16 Программа развития «электронного правительства» Республики Казахстан на 2008-2010 годы// СААП Республики Казахстан. - 2008. №38. – 234 б.

17 Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қоғамдық мониторинг жүргізу нәтижелері туралы есеп 2022 жыл. - URL: <https://www.gov.kz/memleket/entities/qyzmet/documents/details/412375?lang=kk>. Жүгінген күні: 19.03.2023 ж.

18 Исследование ООН: Электронное правительство 2020. // Организация объединенных наций.- Нью-Йорк – 2020 - URL:<https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20-%20Russian.pdf>. Жүгінген күні: 01.02.2023 ж.

19 Швабс К., Дэвис Н. Технологии четвертой промышленной революции:(ағылшын тілінен аударылған) - Москва: Эксмо, 2019. – 320 б.

20 Transparency and freedom of information releases. // Официальный сайт электронного правительства Великобритании. URL: <https://www.gov.uk/search/transparency-and-freedom-of-information-releases?level one taxon=e48ab80a-de80-4e83-bf59-26316856a5f9&level two taxon=383f2d71-b239-4d90-b89b-600340b34332&order=updated-newest>.

21 USDS Impact report-2020 // U.S. Digital service. - 2020. - 20p. - URL:<https://www.usds.Nov/resources/USDS-Impact-Report-2020.pdf>. Жүгінген күні: 15.04.2023 ж.

22 Казбек Б.Е. Сравнительный обзор международного опыта цифровизации государственных услуг // Public administration and civil service:International scientific-analytical journal - 2017. - № 4 (63), - б. 32-36.

23 «Мемлекеттік аппараттың қызметін бюрократиядан арылту жөніндегі шаралар туралы» Қазақстан Республикасы Президентінің 2022 жылғы 13 сәуірдегі № 872 Жарлығы. // Қазақстан Республикасы нормативтік құқықтық актілерінің ақпараттық-құқықтық жүйесі «Әділет».– URL: <https://adilet.zan.kz/kaz/docs/U2200000872>. Жүгінген күні: 08.01.2023 ж.

1-Қосымша

САУАЛНАМА/АНКЕТНЫЙ ОПРОС

Мемлекеттік қызметтерді көрсетуде клиентке бағдарлану тетіктерін жетілдіру

Совершенствование механизмов клиентоориентированности при оказании государственных услуг

Құрметті респондент! Қазақстан Республикасы Президентінің жанындағы Мемлекеттік басқару академиясының Басқару институтінің магистранты магистрлік жоба жазуына байланысты Сізден электронды форматта мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын арттыру бойынша сауалнамаға қатысуыңызды сұраймыз.

Зерттеудің мақсаты - мемлекеттік қызметтерді көрсетудегі проблемалық мәселелерді анықтау, мемлекеттік қызмет көрсету сапасын жақсарту бойынша және ұсыныстар әзірлеу.

Барлық сұрақтарға жауап беруіңізді өтінеміз. Мұнда дұрыс немесе бұрыс деген жауаптар жоқ.

Біз сіздің атыңызды көрсетуін сұрамаймыз, сауалнама құпия болып табылады.

Жауаптарыңызда барынша дәл / ашық / шынайы / объективті болуын сұраймыз.

Зерттеу нәтижелері ғылыми жұмысты жазуда, сондай-ақ халыққа мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша мемлекеттік органдарға ұсыныстар дайындауда ғана пайдаланылатын болады.

Біз Сіздің қолдауыңыз бен уақытыңыз үшін алғыс білдіреміз!

Сауалнама шамамен 3-5 минутты алады.

Сауалнама бойынша сұрақтарыңыз болса, Есіркеп Дулат + 7 771 388 32 22 телефон арқылы немесе d.yessirkep@apa.kz электрондық поштасы арқылы хабарласа аласыз.

Уважаемый респондент!

В связи с подготовкой магистерского проекта магистрантом Института управления Академии государственного управления при Президенте РК, просим Вас принять участие в опросе по вопросам повышения качества оказания государственных услуг в электронном формате.

Целью исследования является выявление проблемных вопросов при оказании государственных услуг, и разработка рекомендаций по совершенствованию качества оказания государственных услуг.

Ответьте, пожалуйста, на все вопросы. Здесь нет правильных или неправильных ответов.

Мы не просим указать Ваше имя, т.к. опрос конфиденциальный.

Просим Вас быть как можно более точными/откровенными/искренними/объективными в Ваших ответах.

Результаты исследования будут использованы только при написании магистерского проекта и подготовки рекомендаций для государственных органов по совершенствованию качества оказания государственных услуг населению.

Мы признательны Вам за поддержку и время, которое Вы уделите!

Опрос займет примерно 3-5 минут.

При возникновении вопросов по анкете Вы можете обратиться Есиркепу Дулату по телефону +7 771 388 32 22 либо по электронной почте d.yessirkep@apa.kz.

№ Сұрақтар тізімі: / Перечень вопросов:

1. Жасыңызды көрсетіңіз / Укажите Ваш возраст

18-28 жас / 18-28 лет

29-39 жас / 29-39 лет

40-50 жас / 40-50 лет

51-61 жас / 51-61 лет

62 ден жоғары / от 62 и старше

2. Жынысыңызды көрсетіңіз / Укажите Ваш пол

Ер адам / Мужчина

Әйел / Женщина

3. Сіздің мәртебеңіз қандай? /Каков Ваш статус?

Мемлекеттік қызметші / Государственный служащий

Қызметші / Служащий

Кәсіпкер / Предприниматель

Студент / Студент

Өзін-өзі жұмыспен қамтушы / Самозанятый

Жұмыссыз / Безработный

Зейнеткер / Пенсионер

4. Сізге мемлекеттік қызметтің қандай форматында алу ыңғайлы? / В каком формате Вам удобно получать государственные услуги?

- Қызмет көрсетуші (мемлекеттік органдар мен ұйымдар) арқылы дәстүрлі түрде / Через услугодателя (государственные органы и организации) традиционным способом

- «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы (ХҚКО филиалдары арқылы) / Через государственную корпорацию «Правительство для граждан» (филиалы ЦОН)

- Электрондық үкімет порталы (EGOV.KZ) және мобилдік қосымшалар (мессенджерлер) арқылы / Через Портал электронного правительства (EGOV.KZ) и мобильные приложения (мессенджеры)

5. Сіз (EGOV.KZ) электронды үкімет порталының бар екенін қай дереккөзден білдіңіз? / Из какого источника Вы узнали о существовании портала электронного правительства (EGOV.KZ)?

- Мемлекеттік органдар / Государственные органы
- Достар, таныстар, әріптестер / Друзья, знакомые, коллеги
- БАҚ / СМИ
- Интернет, әлеуметтік желілер / В интернете, социальные сети
- Өз жауабыңыз / Ваш ответ

6. Электрондық қызмет көрсету сапасына 1-5 баллдық шкалада баға беріңіз? / Оценить качество оказания государственных услуг по шкале 1-5 баллов?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

7. Сіздің пікіріңізше электрондық қызмет көрсету кезінде қандай қиыншылықтар кездеседі? / Какие трудности, по вашему мнению, возникают при оказании электронных государственных услуг?

- интернет жылдамдығы/скорость интернета
- күрделі интерфейс/сложный интерфейс
- ақпараттық порталдардың іркіліксіз жұмыс істеудің жоқтығы/отсутствия бесперебойности работы информационных порталов

- жоғарыда аталғандардың барлығымен келісемін/согласен со всем вышеперечисленным

- Өз жауабыңыз / Ваш ответ

8. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын жақсарту бойынша Сіздің ұсыныстарыңыз? / Ваши предложения по улучшению качества оказания государственных услуг

- Жауап беруден бас тартамын /Воздержусь от ответа
- Өз жауабыңыз / Ваш ответ