

**ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ ПРЕЗИДЕНТІНІҢ ЖАНЫНДАҒЫ МЕМЛЕКЕТТІК  
БАСҚАРУ АКАДЕМИЯСЫ**

**Басқару институты**  
*Қолжазба құқығында*

**Төкен Нұршат**

**ЖЕРГІЛІКТІ АТҚАРУШЫ ОРГАН МЕН ХАЛЫҚ АРАСЫНДАҒЫ КЕРІ  
БАЙЛАНЫСТЫ ЖЕТІЛДІРУ**

«7M041 – Бизнес және басқару» дайындық бағыты бойынша  
«7M04122 – Өңірлік даму» білім беру бағдарламасы

«7M04122 – Өңірлік даму» білім беру бағдарламасы бойынша Бизнес және басқару магистрі  
дережесін алу үшін магистрлік жоба

Ғылыми жетекшісі: \_\_\_\_\_ Саяси ғылымдарының докторы Гаипов З.С.

Жоба қорғауға жіберілді: «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2023 жыл.

Басқару институтының директоры: \_\_\_\_\_ Саяси ғылымдарының докторы Гаипов З.С.

**Астана, 2023**

## МАЗМҰНЫ

<b>НОРМАТИВТІК СІЛТЕМЕЛЕР.....</b>	<b>3</b>
<b>БЕЛГІЛЕУЛЕР ЖӘНЕ ҚЫСҚАРТУЛАР .....</b>	<b>4</b>
<b>КІРІСПЕ.....</b>	<b>5</b>
<b>НЕГІЗГІ БӨЛІМ.....</b>	<b>8</b>
<b>ҚОРЫТЫНДЫ.....</b>	<b>40</b>
<b>ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ДЕРЕККӨЗДЕР ТІЗІМІ.....</b>	<b>44</b>
<b>ҚОСЫМШАЛАР.....</b>	<b>45</b>

## Нормативтік сілтемелер

Мемлекет басшысының 2019 жылғы 2 қыркүйектегі «Сындарлы қоғамдық диалог – Қазақстанның тұрақтылығы мен өркендеуінің негізі» атты Қазақстан халқына Жолдауын іске асыру жөніндегі шаралар туралы  
(ҚР Президентінің 2019 жылғы 10 қыркүйектегі № 152 Жарлығы)

ҚР Президенті Қ.Тоқаевтың «Халық үніне құлақ асатын мемлекет» тұжырымдамасы

БАҚ туралы Қазақстан Республикасының 1999 жылы 23 шілдедегі N 451 Заңы  
(4-тарау. Бұқаралық ақпарат құралдарының азаматтармен және ұйымдармен қатынасы)

Қазақстан Республикасының мемлекеттік қызметі туралы Заңы  
(ҚР Заңы 2015 жылғы 23 қарашадағы № 416-V ҚРЗ).

## Белгілеулер мен қысқартулар

ҚРБП	-	Қазақстан Республикасының Бас Прокуратурасы
ІІМ	-	Қазақстан Республикасының Ішкі істер министрлігі
ДСМ	-	Қазақстан Республикасының Денсаулық сақтау министрлігі
СІМ	-	Қазақстан Республикасының Сыртқы істер министрлігі
ИИДМ	-	Қазақстан Республикасының Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрлігі
АҚДМ	-	Қазақстан Республикасының Ақпарат және қоғамдық даму министрлігі
МСМ	-	Қазақстан Республикасының Мәдениет және спорт министрлігі
ҰЭМ	-	Қазақстан Республикасының Ұлттық экономика министрлігі
Қорғанысмині		Қазақстан Республикасының Қорғаныс министрлігі
БҒМ	-	Қазақстан Республикасының Білім және ғылым министрлігі
АШМ	-	Қазақстан Республикасының Ауыл шаруашылығы министрлігі
СИМ	-	Қазақстан Республикасының Сауда және интеграция министрлігі
Еңбекмині	-	Қазақстан Республикасының Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі
ЭМ	-	Қазақстан Республикасының Энергетика министрлігі
ЭГТРМ	-	Қазақстан Республикасының Экология, геология және табиғи ресурстар министрлігі
ХҚКО	-	Халыққа қызмет көрсету орталығы
Әділетмині	-	Қазақстан Республикасының Әділет министрлігі

## Кіріспе

ҚР Президенті Қ.Тоқаев 2019 жылы Қазақстан халқына арнаған «Сындарлы қоғамдық диалог – Қазақстанның тұрақтылығы мен өркендеуінің негізі» атты Жолдауында «Халық үніне құлақ асатын мемлекет» (*Еститін мемлекет*) тұжырымдамасын ұсынды.

Жолдауда мемлекет басшысы Қ.Тоқаев: «Күшті Президент – Ықпалды Парламент – Есеп беретін Үкімет». Біз бұл мақсатқа әлі де жете қойған жоқпыз. Сондықтан осы бағыттағы жұмысқа бар күш жігерімізді салуымыз қажет. Саяси жүйенің бұл формуласы мемлекет тұрақтылығының негізі саналады. Азаматтардың барлық сындарлы ітініш тілектерін жедел әрі тиімді қарастыратын «Халық үніне құлақ асатын мемлекет» тұжырымдамасын іске асыру – бәрімізге ортақ міндет. Билік пен қоғам арасында тұрақты диалог орнату арқылы ғана қазіргі геосаяси ахуалға бейімделген үйлесімді мемлекет қалыптастыруға болады. Сондықтан азаматтық қоғамға қолдау көрсетіп, оның әлеуетін нығайта түсу керек. Сондай-ақ, аса маңызды жалпы мемлекеттік міндеттерді шешу үшін талқылау жұмыстарына азаматтық қоғамның мүмкіндіктерін кеңінен қолдану қажет. Осы мақсатпен біз белгілі қоғам өкілдерін қамтитын Ұлттық қоғамдық сенім кеңесін құрдық. Бұл кеңес ротациялық тәртіппен жұмыс істейді. Алдағы уақытта бізге мынадай шараларды жүзеге асыру керек», деді [1].

Аталған тұжырымдама аясында республикадағы мемлекеттік органдар жұмысы жаңа арнаға түсіп, халықпен атқарушы орган арасында ашық диалог алаңы қалыптасты.

Қасым-Жомарт Кемелұлының 2019 жылғы 2 қыркүйектегі Жолдауын іске асыру жөніндегі жалпыұлттық іс-шаралар жоспарында тұрғындар мен ұйымдардың талап-тілектерімен жұмыс сапасын күшейтуге бағытталған ұсыныстарды әзірлеу, келіп түскен арыз-шағымдарға ден қою кезінде орталық және жергілікті атқарушы мекемелер мен квазимемлекеттік сектор қызметінің тиімділігін талдау жүйесін енгізу жағы тікелей Президент Әкімшілігіне ұсыныс ретінде беріліп, БП, АҚДМ, ІІМ, СІМ, МСМ, ҰЭМ, Қорғанысмині, ЦДИАӨМ, ИИДМ, БҒМ, АШМ, Қаржымині, ЭМ, Әділетмині, ДСМ, Еңбекмині, СИМ, ЭГТРМ, Астана, Шымкент, Алматы қалаларының және облыстардың әкімдері жауапты орындаушы ретінде көрсетілген [2].

Мемлекет басшысы тапсырған атқарушы жүйе жұмысын мейлінше жариялы түрде жүргізуде барлық деңгейдегі билік өкілдері әлеуметпен етене болуға жүйелі қадам жасады. Әсіресе, өңірдегі тұрғындардың талап-тілегі мен ұсыныс-пікіріне құлақ асу үрдісі қалыптаса бастады.

Мемлекеттік орган мен халық арасындағы кері байланысты күшейтіп, халық үнін естуді Мемлекет басшысы биыл VIII сайланған ҚР Парламентінің бірінші сессиясының ашылуында да қайталап айтып өтті. Үкімет пен түрлі деңгейдегі мемлекеттік органдарға, депутаттарға тапсырма берді.

Мемлекеттік органдардағы жұмыстың үйлесімді үлгісін қалыптастыру үшін жан-жақты, жүйелі шаралар қабылдануы керек екені белгілі. Дегенмен, сол жүйелі жұмыстың алғышарты – мемлекеттік мекемелердің халыққа ашықтығы, яғни ашық жұмыс істеу, қоғаммен сапалы, шынайы диалог құра білу.

Жалпы мемлекеттік органдар мен халықтың арасындағы алшақтықты жою мәселесі алғаш рет көтеріліп отырған жоқ. Бұл туралы 2021 жылғы Президент Жолдауында да айтылған. «Халық үнін еститін мемлекет» немесе «Еститін мемлекет» атты тұтас бір тұжырымдама қабылданды. Содан соң осы бағытта бірқатар жұмыс жоспарланып, өз кезеңімен орындалып келеді.

Негізінде «Ұлттық қоғамдық сенім кеңесі», оның орнына шақырылған «Ұлттық Құрылтайдың» да негізгі мақсаты халық пен биліктің арасын жақындату болды.

Мұның барлығы елімізде халық пен биліктің арасында жер мен көктей алшақтық әлі қысқара қоймағанын растайды. Бұл зерттеу жұмысы осы тақырыпқа қайталай талдау жасайтын болады [3].

### **Магистрлік жобаның тақырыбын таңдауға негіздеме.**

Жаңа Қазақстанда ел дамуының өзегі ретінде қоғамда жергілікті атқарушы орган мен халық арасында ашық диалог орнауы қажет. ҚР Президенті Қ.Тоқаевтың Жолдауында сөз болған «Сындарлы қоғамдық диалог — Қазақстанның тұрақтылығымен өркендеуінің негізі» деп аталған құжаты осы тұжырыммен үндесіп жатыр. Президент заман талабына сай мемлекет құру үшін алдымен тұрғындардың талап-тілектерімен тиімді және жедел айналысатын «Халық үнін еститін мемлекет» жобасын жүзеге асыру қажеттігін алға тартты. Аталған ғылыми жобаны таңдаудың басты негіздемесі – мемлекеттік аппаратта «Еститін мемлекет» тұжырымдамасын іс-жүзінде жүзеге асыру.

### **Зерттеу мәселесі және өзектілігі.**

Бүгінгі таңда жергілікті атқарушы орган мен халық арасындағы кері байланыс жасаудың бірнеше арналары бар. Алайда, бүгінгі күні бұл арналар толыққанды әрі тиімді жүзеге асырылмай отырғанын Қаңтар оқиғасынан, халықтың наразылығынан байқауға болады. Осы мәселені шешу жолдары Қазақстан Республикасында мемлекеттік басқаруды дамытудың 2030 жылға дейінгі тұжырымдамасында көрініс тапқан. Осы тұрғыдан халықтың билікке деген дұрыс емес көзқарасын жағымды арнаға бұру жолдарын анықтау таңдалған магистрлік жобаның өзектілігін анықтайды.

### **Жобаның мақсаты мен міндеттері.**

Жобаның басты мақсаты – өңірлерде жергілікті атқарушы орган мен халық арасындағы кері байланысты жетілдіру жолдарын ұсыну.

### **Міндеттері:**

Жергілікті атқарушы органның халықпен өзара қарым-қатынасын зерделеу.

Жергілікті атқарушы орган мен халық арасындағы өзара қатынастарды жүзеге асыру құралдарына қатысты нормативтік құқықтық актілерді зерттеу.

Қазақстан Республикасындағы, оның ішінде Түркістан облысындағы жергілікті атқарушы орган мен халық арасындағы кері байланыс қызметінің дамуына талдау жасау.

Жергілікті атқарушы орган мен халық арасындағы кері байланысты жетілдіру жолдарын ұсыну.

**Зерттеу әдістері:**

Сандық және сапалық, салыстырмалы талдау, контент зерттеу, SWOT-талдау, әлеуметтік сауалнама, эксперттік талдау жүргізу арқылы магистрлік жобаның ғылыми негізін қалыптастыру. Нақты санды мәліметтер арқылы жобаның мәні мен мазмұнын толықтыру.

**Болжамдар немесе күтілетін нәтижелер.**

Еліміздің, оның ішінде Түркістан облысы бойынша жергілікті атқарушы орган мен халық арасындағы өзара қатынасты дамыту арқылы мемлекеттік қызметкерлердің коммуникациялық қабілеттерін жетілдіру.

**Практикалық маңыздылығы.**

Жасалған ұсыныстар Түркістан облысы әкімдігінің іс-әрекетінде қолданыла алады.

## Негізгі бөлім

Соңғы жылдары қоғамда мемлекеттік басқаруды модернизациялау мәселесіне қатысты пікірталастар үнемі орын алып жатты. Соның ішінде, «Халықтың үнін еститін мемлекет» қағидаты мемлекеттік басқаруды реформалау форматына қатысты жалпы консенсус тармақтарының біріне айналды.

Алғаш рет «Халықтың үніне құлақ асатын мемлекет» қағидаты 2025 жылға дейінгі стратегиялық жоспарда сипатталған болатын (7-реформа. Мемлекеттік сектор өзгерістің көшбасшысы ретінде, Бастама 7.10). Осы құжатқа сәйкес, «Халықтың үнін еститін мемлекет» азаматтардың шешім қабылдау үрдісі мен маңызды мемлекеттік саясатты әзірлеуге қатысуына мүмкіндік береді [4].

Президент Қ.Тоқаевтың Жолдауында «Халықтың үнін еститін мемлекет» түсінігін мемлекет пен азаматтар арасындағы тұрақты және сындарлы диалогты ұйымдастырушы ретінде кең мағынасында түсіну ұсыналады: «Қоғам мен билік арасында тұрақты пікір алмасу негізінде ғана бүгінгі әлемдік саяси жағдайға лайықталған үйлесімді мемлекет қалыптастыруға мүмкіндік туады».

Мұндай диалогты құрудың тәсілдері мемлекеттік сектордағы абсолютті жаңалық емес. «Халықтың үнін еститін мемлекет» тұжырымдамасы алдыңғы жылдары жүргізілген мемлекеттік басқарудың ашықтығын арттыру бойынша барлық жұмыстар негізінде жүзеге асырылуда.

**Біріншіден,** бұған дейін мемлекеттік басқаруда «қызмет көрсету» қағидатын енгізу және жүзеге асыру сияқты жүйелік бетбұрыс болды. Мемлекеттік қызмет көрсету саласындағы реформаны маңызды меже деп санауға болады. Алғаш рет мемлекеттік органдар азаматтармен өзара әрекеттесуде таза әкімшілік тәсілден бас тартып, 2007 жылдан бастап мемлекеттік әкімшілік функциялардың жиынтығынан «қызметтер» бөлініп алынды, олардың сапа стандарттары құрылды және қызмет көрсету ортасы толығымен қайта құрылды.

Бүгінгі күнде «бір терезе» тәсілінің (ХҚКО жүйесі, e-gov), «бір құжат» (қызметтердің экстерриториялдығы, мемлекеттік қызметтерді алудағы қосымша құжаттарды талап етуден бас тарту) және кедергісіз қызмет көрсету ортасын құрудың тікелей жүзеге асырылуын көруге болады. Мұның бәрі өте маңызды, өйткені азаматтардың мемлекеттік органдармен өзара әрекеттесу тәжірибесіне басымдық беріледі.

**Екіншіден,** азаматтардың өтініштері мен шағымдары бойынша көптеген жұмыстар атқарылды. Жеке заң бойынша мемлекеттік аппарат азаматтардың шағымдары мен өтініштерін қараудың қатаң талаптары мен мерзімдерін енгізді («Заңды және жеке тұлғалардың талап-тілектерін қарау тәртібі туралы» 2007 жылы 12 қаңтардағы № 221-III Қазақстан Республикасының Заңы). Осы Заңның ережелері мемлекеттік органдар ішінде азаматтардың шағымдары мен өтініштерін қарау рәсімдерін жеке бақылаудың жолдарын құруға, сондай-ақ бірқатар көрсеткіштер бойынша – отырыстарды өткізу мерзімінен бастап қарау сапасына дейін тұрақты мониторинг жүргізуге мүмкіндік берді [5].



Сонымен қатар, 2007 жылдан бастап Заңды және жеке тұлғалардың талаптарын тіркеуді Қазақстан Республикасының Бас прокуратурасы жүргізеді. Қазіргі уақытта ҚР БП азаматтардың өтініштер беру, оларды бақылау және шағымдар бойынша сұрақтардың шешілуі барысындағы тәжірибесін жақсарту үшін жүйелер мен процестерді құруда. Адамдардың тәжірибесін, процестерге қанағаттанбау себептеріне талдау жасаған соң, азаматтардың жүгінуіне арналған бірыңғай алаң ретінде «Электрондық өтініштер» жүйесі құрылды. Азаматтар үшін бұл өтініштерді бағыттаудың бірыңғай нүктесі болып, процестерді жеңілдету тетігіне айналады. Ал уәкілетті мемлекеттік орган мониторинг жүргізіп, азаматтардың жүйелік проблемаларын талдап, анықтай алады. Text mining (өтініштердің мәтіндерін интеллектуалдық талдау) қолдану жоспарлануда, бұл өтініштерді қарау уақытын қысқартады, азаматтарға берілетін жауаптардың сапасын бағалауға мүмкіндік ашып, шағымдар мен өтініштердің барлық жиынтығы негізінде «проблемалық орындарды» анықтауға жол ашады.

Азаматтардың ресми шағымдары мен өтініштерін қарастыру арналарының мемлекет үшін маңыздылығы Президент Әкімшілігінде азаматтардың өтініштерін мемлекеттік органдармен қаралу сапасын бақылау бойынша арнайы бөлімнің құрылу фактісімен айқындалады.

**Үшіншіден,** «Халықтың үнін тыңдайтын мемлекет» қағидасының жүзеге асырылуына мемлекеттік басқарудың барынша ашықтығын қамтамасыз етуге бағытталған іс-қимылдар негіз болады. Мемлекеттік органдардың қызметі туралы ақпарат жеткіліксіз болған жағдайда азаматтар мен мемлекет арасындағы диалог мүмкін емес. Ашықтық саясатының жақсы құралы ретінде мемлекеттік сатып алу порталы мысал бола алса, ашық мәліметтер мен бюджеттік порталдар әлі де болса ашықтықтың үздік мысалы бола алмайды.

Әлеуметтік желілердің дамуы және мемлекеттің әлеуметтік желілер арқылы азаматтармен жұмыс істеу формаларын анықтауға деген ұмтылысын жеке фактор ретінде атап кеткен жөн.

Осы процестердің барлығы 10 жылдан астам уақыт бойында азаматтардың үніне «құлақ аса алатын», олармен кері байланысты ұдайы ұстап, алған ақпаратты өңдей алатын мемлекеттің негізіне айналуға.

Қазіргі уақытта азаматтар мен мемлекеттің өзара іс-қимылының бірнеше жетекші бағыттарын атауға болады:

1) Әлеуметтік желілердегі өтініштерді жинау және өңдеу тәсілдері даму үстінде. Мысалы, жекелеген әкімдіктер әлеуметтік желілердегі жарияланымдарды өздерінің халықпен өзара әрекеттесуінің ресми жүйесіне біріктіреді, ресми үндеулермен қатар мұндай жарияланымдар да нөмірленіп, оған жауапты тұлға тағайындалады және орындалуын бақылау жүзеге асырылады. Сонымен қатар Баспасөз қызметі әлеуметтік желілермен (жарияланымдар форматтары мен мерзімдері, әлеуметтік желілердегі мониторинг, мемлекеттік қызметкерлердің әлеуметтік желілердегі белсендігі) жұмысты айтарлықтай өзгертуде.

Бұған қоса, сарапшылар мұндай бейресми арналарды кеңінен қолдану, бір жағынан, азаматтарға ортақ идеялар төңірегінде бірігу және ұжымдық әрекет ету үшін бұрын-соңды болмаған мүмкіндіктер беретінін ескертеді, ал екінші жағынан мемлекеттік аппаратты манипуляциялық тактика мен жасанды коммуникация дағдарыстарына тәуелді етеді.

«Цифрлық охлократия» әсерін азайту үшін мемлекет халықпен өзара әрекеттесудің ресми арналарына көбірек қаражат салуы керек. Мәселен, егер қоғамдастықта онлайн-петицияны қолдануға сұраныс болса, онда бұл құралды партиялардың, мәслихаттардың немесе қоғамдық кеңестердің жұмысына біріктіруге болады.

2) Екінші маңызды үрдіс – партисипативті басқару құралдарын қолдану. Елрода мен Алматы қаласында қатысу бюджетін сынақтан табысты өткізгеннен кейін, Президент шешімімен бұл тәжірибені еліміздің барлық аймақтарына тарату қолға алынды.

Сондай-ақ, «Басқарудың жергілікті және өзін өзі басқару туралы» Заңды іске асыру аясында қолданыстағы бюджет жүйесі жаңа типті – 4 деңгейлі бюджетті қосу арқылы реформаланды. Жергілікті атқарушы органдарға табыстың жаңа көздерін (жалдау кірісі, ерікті жарналар, әкімшілік құқық бұзушылық үшін айыппұлдар, сыртқы (көрнекі) жарнама үшін төлемдер) берумен қатар, бұл реформа бюджет шығыстары туралы шешім қабылдау процесінде азаматтардың тікелей қатысуын қамтиды. Бүгінгі таңда бұл Қазақстандағы барлық басқару жүйелерінде азаматтардың шешім қабылдау процесіне қатысуының тікелей нысаны (барлық 2353 ауылдық округтердің бюджеттері жергілікті қоғамдастықтың міндетті мақұлдауынан кейін қабылданады). Қаржылық тұрғыдан басқа, реформа елдегі күштерді теңестіруде маңызды институционалдық өзгерістерді бастайды – бұл үкімет пен халық арасындағы қашықтықты түбегейлі азайтады [6].

3) Мемлекеттік органдар мен азаматтар арасындағы өзара іс-қимылдың жаңа форматтарын қолдануды жеке үрдіс деп атауға болады. Мемлекеттік органдар жедел хабар алмасу құралдарын пайдаланады, чат боттарын жасайды. Жергілікті атқарушы органдар өтініштерді қарау мен азаматтарды қабылдауды бір жерде жүргізген жағдайда қызмет көрсету «кедергісіз орта» қағидаттары бойынша «ашық қабылдау» арқылы жұмыс істейді.

Жалпы, «Халықтың үніне құлақ асатын мемлекет» саясатын одан әрі іске асырудың бірінші кезектегі міндеті азаматтардың пікірлері мен өтініштерін жинаудың барлық арналарын ретке келтіру жұмысы болуы тиіс. Сандық технологиялардың дамуы ақпараттың одан әрі өсуіне мүмкіндік береді, енді мемлекеттік аппарат бұл ағымды қалай басқаратыны туралы ойлануы қажет.

**Біріншіден**, барлық кері байланыс арналары үшін қоңыраулардың бірыңғай классификаторын енгізу керек. Бұл азаматтардан пікірлер жинауға, «проблемалық аймақтарды» анықтауға және олар арқылы проактивті жұмыс істеуге арналған барлық арналар бойынша кросс-талдау жүргізуге мүмкіндік береді.

Бірыңғай анықтамалықтар Президент Әкімшілігінің мамандандырылған бөлімінің, Бас прокуратура жүйесінің, мемлекеттік органдар мен партиялардың қоғамдық қабылдауларының және басқаларының жұмысын біріктіруі керек.

**Екінші басымдық** – азаматтардың барлық топтарының ойлары мен мүдделерін ұсынуда тепе-теңдікті сақтау, өйткені «кұлақ асатын» мемлекет үшін бәрін, әсіресе дауысы жалпы ортаға жақсы естілмейтіндерді тыңдау өте маңызды.

Әлеуметтік желілерден пікір жинау мен талдаудың маңыздылығын ескере отырып, сонымен қатар, қиын өмірлік жағдайдағы азаматтар топтарының қажеттіліктері мен талаптарын бағалау тетіктерін әзірлеу қажет.

Триангуляция қағидаты, әр түрлі дереккөздерден алынған мәліметтер мен дәлелдерді салыстыра отырып, «Халықтың даусын еститін мемлекет» тұжырымдамасы мынандай компоненттерден тұруы мүмкін:

«Пікірлер» (әлеуметтік желілердің мониторингі, сараптамалық бағалау), «Мәліметтер» (мемлекеттік органдардың ақпараттық жүйелері мен мәліметтер базасы), «Дәлелдемелер» (мемлекеттік саясатты қалыптастыру және олардың нәтижелері мен ықпалын бағалау бойынша зерттеулер нәтижелері).

**Үшінші басымдық** – мемлекеттік саясатты қалыптастыру үшін кері байланысты пайдалану. Себебі «кұлақ асу» міндеті мемлекеттік аппараттың түпкі мақсаты емес.

«Халықтың даусын еститін мемлекет» қағидатын жүзеге асырудың соңғы нүктесі мемлекетті барынша тиімді, неғұрлым инклюзивті басқару, ал барлық шешімдер мақсатты түрде қабылданған және жиналған мәліметтер мен дәлелдерге негізделген (Evidence-Based Public Policy) болуы керек.

Магистрлік жоба Президенттің «Халық үніне құлақ асатын мемлекет» тұжырымдамасы негізінде орталық және жергілікті мемлекеттік органдардың қоғаммен кері байланыс қызметіндегі іс-тәжірибесіне негізделді.

Нәтижесінде халық пен билік арасындағы байланысты жетілдіру жолындағы үздік жобаларды талдау, зерттеу арқылы осы мақсаттағы бірегей, үздік тәсілдерді өзгеде өңірлерде пилоттық жоба ретінде қолдануға жол ашады.

Халықпен жергілікті атқарушы органдар арасындағы кері байланысты жетілдіруде ең әуелі халық сенімі – үлкен жауапкершілік жүктейтіндігін естен шығармаған абзал.

Кері байланыс қызметін жетілдіру бағытында Мемлекет басшысы тарапынан айтылған сындардың мәніне терең үңілер болсақ, түйіткіл жергілікті мемлекеттік басқару жұмысын дамытумен қатар тиісті аумақтық әкімшілік бөлініс аумағында тұратын халықтың, жергілікті қауымдастықтың белсенділігін арттыруға, заңнамалар аясында аймақтардағы маңызды проблемаларды дербес шешуге бағытталған жергілікті өзін өзі басқару жұмысын жеделдетуге, тиісті жұмыстарды белгілейтін және олардың жүзеге асырылуын бақылайтын жергілікті өкілетті орган – түрлі деңгейдегі мәслихаттардың жұмысын уақыт талабына сай ұйымдастыруға да қатысты екені айрықша аңғарылады.

Ғылыми зерттеудің міндеті жергілікті атқарушы орган мен халық арасындағы кері байланысты методологиялық тұрғыда зерделей отырып, қоғаммен кері байланыс саласында кездесетін әлеуметтік-экономикалық, саяси-құқықтық, ақпараттық факторлардың ықпалын зерделеу, осы ерекшеліктерге назар аудару.

Осылайша, зерттеу жобасы аясында жергілікті атқарушы органдардағы халықпен кері байланыс орнатудағы кедергілерді тауып, оның шешу жолдарын қарастыру, жаңа, заманауи технологияларды пайдаланып, өңірлерде қордаланған түйіткілді проблемалардың жалпыға ортақ ашық топтамасын ұсыну, жергілікті атқарушы орган қызметкерлерінің тұрғындар өтінішіне назар аудару белсенділігін арттыру, қоғаммен кері байланысты жетілдіруде әлеуметтік желілердің оң тиімділігін пайдалану, жергілікті жерлердегі қоғамдық кеңес, мәслихат, әкімдік, тұрғындар арасында ортақ диалог алаңын құру арқылы халыққа есеп берудің шынайы механизімін қалыптастыру күтіледі.

Сондай-ақ, кері байланыс тәсілдерінің теориясына сәйкес шолу маңызды. Өйткені, отандық әлеуметтанушы ғалымдардың терең зерделеулері арқылы халыққа шынайы қажеттіліктерді анықтап алып, екінші кезекте әкімдіктердің жұмыс жоспарына кезек күтгірмейтін мәселелерді шешуге жол ашуға болады.

Осыған байланысты, теорияны түбегейлі түсіну үшін салыстырмалы талдау жасау қажеттілігі туындайды. Себебі, өткен мен бүгінгіні салыстырмалы талдай отырып нақты тұжырым жасауға болады. Сондай-ақ, аталып отырған әдістің арқасында жергілікті атқарушы органдардың кері байланыс қызметін диагностикалау мүмкіндігі туады.

«Халық – Мемлекеттік биліктің бастауы» деген қағиданы әрбір мемлекеттік қызметші санасына сіңіре білгенде ғана тұрғындардың түйіткілді мәселесі оңды шешімін табары анық.

Сонымен бірге, жоба аясында қоғаммен кері байланыс саласындағы жұмысты құрылымдау және ұйымдастыру, қызметкерлерді мотивациялау сынды мәселелерде ұтымды шешімдер қабылданған үздік тәжірибелерге шолу жасалды.

Бұл бірінші кезекте теорияны әлдеқайда терең түсінуге және практикалық қырларына үңілуге көмектеседі.

Магистрлік жобада сандық және сапалық зерттеу әдіс-тәсілдері қолданылды. Оның ішінде, ҚР Мемлекеттік қызметшілерінің, қоғам белсенділерінің қатысуымен сауалнама алынды. Сонымен қатар, сауалнама нәтижелері қосымша көптік зерттеу әдісі арқылы дәлелдермен күшейтіліп отырды. Бірнеше параметрлер арқылы алынған нәтижелер зерттеудің сенімділігін арттыру мақсатында пайдаланылды.

Зерттеу аясында, Түркістан облысын мысалға ала отырып, өңірдегі баспасөз қызметінің қазіргі жай-күйіне талдау жасалды. Сала бойынша кемшіліктер зерттеліп, тиісті ұсынымдар әзірленді. Сондай-ақ, Түркістан облысындағы халықпен кері байланыс орнатудағы бірегей жобалар жөнінде ақпараттық, талдамалық мәлімет жиналып, өңделді. Қортындысында, кері байланыс қызметін

жетілдіретін заманауи жобаны еліміздің өзге де өңірлерінде пилоттық жоба ретінде жүзеге асыруға ұсыныс беріледі.

Сондай-ақ, жергілікті атқарушы орган мен халық арасындағы кері байланыстың дамуына кедергі факторлардың бірі - байланыс қызметінің сапасы туралы да нақты, дәйекті талдау жұмыстары жүргізілді. Әсіресе интернет сапасы, ұялы байланыс, теле-радио хабар тарату саласындағы кемшіліктер анықталып, нәтижесінде осы түйіткілдер бойынша статистикалық санды мәліметтер әзірленді.

Жергілікті органдардағы халықпен кері байланыс қызметінің жұмысына талдау жасау; Тұрғындар арасында кері байланыс қызметі туралы сауалнама жүргізу; Түркістан облысына қарасты қала, аудандағы мемлекеттік мекемелердің баспасөз қызметіне (штаттық құрылымы, материалдық-техникалық базасы) сараптама жүргізу; Облыстағы халық пен мемлекеттік органның арасын жақындастыратын – интернет сапасының бүгінгі жай-күйін бағалау; «109 облыстық біріңғай кері байланыс орталығы» жұмысының артықшылықтары мен кемшіліктерін зерделеу; Тұрғындармен кері байланыс орнатудағы мемлекеттік мекемелердің рейтингісін жасау. (Түркістан облысы мысалында); Ұтымды тұстарын пилоттық жоба ретінде пайдалану жағы мақсат-міндет ретінде алға қойылды.

Сонымен қатар, ескертпе ретінде айтарымыз, магистрлік жобада кері байланыс саласындағы өзекті мәселелерді анықтауға мүмкіндік туды. Зерттеу нәтижесінде бірнеше ұсыныстардың әзірленгеніп, жоба қортындысы бойынша ұсыныстар әзірленді.

## **Қоғаммен кері байланыс қызметін жетілдірудің теориялық-әдістемелік негіздері**

### **1.1. Қоғаммен кері байланыс қызметінің мазмұны мен мәні**

Қоғаммен байланыс мәселелерін зерттеу бағытында алыс және шетелдік зерттеушілер мен біршама отандық ғалымдар өз еңбектерін арнады. Олардың қатарында: В.Г.Королько, Г.Л.Тульчинский, Е.Шаймерденұлы, Ж.Бекболатұлы, Г.С. Сұлтанбаев, сондай-ақ, алыс шетел елдегі А.А.Wirthlin сынды зерттеушілерді атап өтуге болады.

Қоғаммен байланыстың мәні – адамдармен байланыс орнату және қолдау бойынша жүргізілетін коммуникативті іс-әрекеттің түрлерін айқындау. Қоғаммен байланыс саласы мемлекет пен жұртшылық арасындағы дәнекерші де болып саналады. Оның қоғам өмірін реттеуші қызметінің маңыздылығы өте жоғары.

Қоғамдық байланыстардың мүмкіндіктері мен маңызын бір-бірінен бөлуге болмайды. Біріншіден, бұл қызмет қалыпты функциялау үшін белгілі бір экономикалық, саяси және әлеуметтік шарттарды қажет етеді: Демократиялық республиканың болуы, ол азаматтың қоғам мен оның институттарын

экономикалық, әлеуметтік және саяси еркіндікпен қамтамасыз етеді. Түйіндеп айтқанда PR қызметі көбіне «Қоғамның жағдайына» байланысты жүзеге аса түседі. Мемлекет пен қоғам арасындағы байланыс ретінде қоғамдық қатынастар байланысының бірден бір механизмі болып саналмайды. Демократия сәтінде мемлекет азаматтық қоғаммен өзара қатынас үшін байланыстардың әмбебап мәселелері – Заңдылықты шығарады. Ашық демократия институттары әр комитеттер мен комиссиялар қоғамдық кеңестер мен палаталар және т.б [7].

Қоғаммен байланыс қоғам мен ұйымның өзара қатынасымен байланысты барлық проблемаларды орындамайды, байланыстың белгілі бір тармағын тұрақты көңілді әсерлерді құру, бедел қалыптастыру, қоғамдық дамуларға бейімдеу, қоғамдық пікірді тыңдау, қоғам қажетсінуіне назар аударуға, шешуге көмектесе алады .

Осыған қарамастан баталған мәселелерді шешу жүйелі маңызды сипат алады. Мемлекет пен қоғам арасында ашық пікір алаңын қалыптастыру үшін болған қоғамдық байланыстың негізі жақсы. Барша демократиялық дамыған елдерде қоғамдық байланыс аудай қажет элемент болып есептеледі. Мемлекеттік басқарудағы жүйелеу жұмысында қоғамдық байланыс айрықша рөл атқарады. Халықпен байланыс қызметінде жергілікті атқарушы органдар тарапынан мемлекеттік ұсынылатын қызметтің орны өзгеше.

## **1.2. Мемлекеттік көрсетілетін қызмет – ашықтықты талап етеді**

Мемлекеттік көрсетілетін қызмет дегеніміз – Көрсетілетін қызметті алушылардың өтініші бойынша жеке тәртіппен жүзеге асырылатын және олардың құқықтарын, бостандықтары мен заңды мүдделерін іске асыруға, оларға тиісті материалдық немесе материалдық емес игіліктер беруге бағытталған жекелеген мемлекеттік функцияларды іске асыру нысандарының бір түрі.

Принциптері:

-Көрсетілетін қызметті алушылардың тегіне, әлеуметтік, лауазымдық және мүліктік жағдайына, жынысына, нәсіліне, ұлтына, тіліне, дінге көзқарасына, нанымына, тұрғылықты жеріне байланысты немесе кез келген өзге Жағдаяттар бойынша қандай да бір кемсітушіліксіз теңдей қол жеткізуі; - Мемлекеттік қызметтер көрсету кезінде төрешілік пен сөзбұйдалық көріністеріне жол бермеу; Мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы есеп берушілік және ашықтық; Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасы мен қолжетімділігі; Мемлекеттік қызметтер көрсету процесін үнемі жетілдіру; Мемлекеттік қызметтер көрсету кезіндегі үнемділік және тиімділік; Мемлекеттік құпияларды сақтауға; Мемлекеттік меншіктің сақталуын қамтамасыз етуге; Кәсіби деңгейі мен біліктілігін арттыруға міндетті.

Мемлекеттік қызмет көрсету этикасының қазіргі заман концепциялары Өзгерістер Кодекстің құрылымына да әсер етті, жаңа тарау пайда болады – «Мемлекеттік қызметтің этикалық принциптері», оған сәйкес мемлекеттік қызметшілердің қызметтік этикасы алты қағидатқа негізделген. Бұл-адалдық,

адалдық, әділдік, ашықтық, сыпайылық және клиентке бағдарлану. Мемлекеттік қызметшілер мемлекеттік қызметтерді тұтынушы ретінде халықтың сұраныстарына толық назар аудара отырып, жұртшылықпен жұмыс істеуге дайын болуға және өз іс-әрекеттерінің ашықтығын қамтамасыз етуге тиіс.

Мемлекеттік көрсетілетін қызмет – анығында көрсетілетін қызметті пайдаланушылардың өтінім беруі негізінде немесе өтініш жасауынсыз жүзеге асырылатын және олардың құқықтарын, бостандықтары мен заңды мүдделерін іске асыруға, оларға тиісті материалдық немесе материалдық емес игіліктер беруге бағытталған жекелеген мемлекеттік функцияларды іске асыру нысандарының бірегейі немесе олардың жиынтығы.

Соңғы жылдары қабылдаған шаралардың нәтижесінде мемлекеттік институттардың азаматтармен қарым-қатынасы айтарлықтай өзгеріп келеді. Өзгерістердің нәтижесінде мемлекеттік жүргізілетін қызметтердің сапасы, қолжетімділігі арттырылуда.

Мәселен, Түркістан облысында 2022 жылы 20 млн жуық қызмет көрсетілсе, оның ішінде 95 пайызы электронды түрде ұсынылған. Олардың басым бөлігі әлеуметтік маңызы бар мемлекеттік қызметтер болып табылады. Осы ретте мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру бүгінгі күннің басты талабы.

Сонымен қатар жеке азаматтарға, бәсекелес емес ұйымдарға мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қоғамдық кониторинг жүргізу жөнінде әдістемелік, заңдық, ақпараттық көмек көрсетіледі.

Азаматтардың мемлекеттік органдарға сенімін арттыру мақсатында 2022 жылы Департаменттің Мемлекеттік қызмет көрсету басқармасы 33 бақылау жұмыстарын жүргізіп, 2511 бұзушылықты анықтады.

Осының ішінде мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін сақтамау - 681 (27%), қызмет көрсету мерзімін бұзу - 1129 (45%), жұмыс мерзімін сақтамау - 145 (6%) құраған. Бұзушылықтар негізінен мүлік және зияткерлік меншік құқығы, жер қатынастары және ауыл шаруашылық салаларында орын алған.

Департаментке мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қатысты 143 өтініш түссе, оның ішінде 36 өтініш қаралып, нәтижесімен 13 қызмет алушылардың құқықтары қалпына келтірілген. Өтініштердің басым бөлігі жер қатынастары, еңбек және әлеуметтік қорғау, мүлік және зияткерлік меншік құқығы салаларына тиесілі.

Департамент ұсынысымен заңбұзушылықтарға жол бергені үшін мемлекеттік органдардың 47 қызметкері әртүрлі тәртіптік жауапкершілікке тартылған.

Сондай-ақ, департаментпен жүргізілген тексерулер нәтижесінде рұқсат құжаттарының беру мерзімін бұзғаны және негізсіз бас тартқаны үшін лауазымды тұлғаларға қатысты 115 әкімшілік құқықбұзушылық туралы хаттама толтырылып, 4,5 млн жуық теңге айыппұл өндірілген.

Бұдан бөлек, Департаментпен аудан, қалаларға бақылау жұмыстарымен шығу кезінде, жергілікті жерлердегі Мемлекеттік корпорацияның Халыққа қызмет

көрсету бөлімдерінің жұмысына шолу жасалып, азаматтарға Агенттіктің негізгі миссиясы мен функциясы туралы түсіндіру жұмыстары жүргізілді.

Сонымен қатар, Департаментпен халыққа қызмет ету бағытындағы бөлім аралық жұмыс тобының мүшелерімен бірлесіп, 43 қоғамдық бақылау жұмыстары өткізілді.

Қоғамдық бақылау барысында, қызмет көрсетуші органдарға «Халықтың үнін тыңдайтын мемлекет» бағдарламасына сәйкес жұмыс істеуді, мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы өзекті мәселелерге көбірек көңіл бөлуді, азаматтардың өтініштеріне уақытылы және сапалы қызмет көрсету тапсырылды. Сонымен қатар, «Turkistan TV» телеарнасында «Елге қызмет» арнайы бағдарламасы іске қосылып, бүгінгі күні 37 (отыз жеті) түсірілім жарық көрді.

Аталған бағдарламаны түсіру арқылы қызмет беруші органдардың қызметкерлерімен мемлекеттік көрсетілетін қызмет саласындағы заңнамалық актілерге түсіндірме беруге бағытталған.

Бұл өз кезегінде, жергілікті биліктің міндеті мен атқарылған жұмыстары туралы ақпаратты халыққа жеткізу арқылы қоғаммен жергілікті биліктің арасындағы кері байланыс қалыптастыруға ықпал етеді деп санаймыз.

Мемлекеттік қызмет қашанда мінсіз болуы тиіс. Себебі, елдің ертеңі соларға байланысты. Бір сөзбен айтқанда, қазіргі таңда мемлекеттік қызмет билік пен карапайым халық арасын жалғайтын алтын көпірге айналды.

Яғни, даму кезеңімізде мемлекеттік қызметті жетілдіруге бағытталған реформалар жүргізіліп, уақыттың көші жылжыған сайын мемлекеттік қызметшілерге қойылатын талаптарда барынша күшейтіліп келеді. Демек, бұл мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын жетілдіру мәселесі әрбір орган қызметінің басты бағытына айналуы тиіс екенін көрсетеді [8].

## **1. Халықпен билік арасындағы кері байланыс қызметін жетілдірудегі қоғамдастықтардың рөлі**

Жалпы жергілікті қоғамдастық, өзін өзі басқару, өкілді орган (мәслихат) қызметі және жергілікті атқарушы билік топтасуының үйлесім тауып жұмыс істеуі аса қажет. Егер олардың арасында үйлесімді жұмыс болмаса, ашықтық, халықтың ой пікірімен санасу жолға қойылмайды. Мәселелерді анықтау, оны оңтайлы реттеу ісі тығырыққа тіреліп, өзекті түйіткілдерді көбейе бермек.

Бұл төрттіктің әрбірінің өзіндік орны бар. Анығында жергілікті қоғамдастық, өзін өзі басқару қызметін дамытуда маңызды мәселелерді атқарушы әкімдіктің назарына тұжырымды түрде ұсынуда жергілікті мәслихаттардың алар орны жоғары екені белгілі.

Жергілікті тұрғындар өздерін толғандырған экономикалық, әлеуметтік мақсаттағы бірқатар сауалдардың жауабын өздері дауыс беріп, сайлаған мәслихат депутаттарынан алғысы келеді. Себебі оларды атқарушы органмен байланыстырушы «Алтын көпір» санайды. Ал, мәслихаттар сенім биігінен



көрінбей халықтың талабын тыңдап, пікірін қолдамай, әкімдіктің айтқанына көніп, айдағанына жүрсе, онда мәслихат ел-халықтың мүддесін қорғайтын, мәселесін көтеретін күштік ықпалынан айырылып қалады.

Бүгінде аймақтарда түйіні шешілмеген түйіткілдер өте көп. Нақтырақ айтар болсақ, әлеуметтік, қоғамдық салаға қатысты түйіткілдер ерекше аталады. Осы жағдайлар сөз болғанда әуелі жергілікті атқарушы мекемелермен бірге жергілікті өкілетті ұйым – мәслихаттардың функциясы да сын садағына ілінеді. Анығында «Жергілікті өзін өзі басқару қызметіндегі аймақтардың экономикалық, әлеуметтік, қоғамдық дамуындағы және көпшіліктің сенімін күшейтудегі мәслихаттардың шынайы рөлі қаншалық?», деген сарындағы сауалдар алдымыздан менмұндалайтыны бар [9].

«Шындығында жергілікті мәслихаттардың қоғам өміріндегі маңызы қалай?», деген сұраққа жауап іздер болсақ, жүйелі жауап беру оңайға соқпайды. Алайда, мәслихаттардың қызметіне риза емес халықтың шоғыры көп. Жергілікті ұйымның жұмысына сын көзбен қарайтын көпшілік халық қалаулыларының өздері сайланған аймақтардың күйіп тұрған мәселелерін мінберде айта бермейтіндігін айтып жатады. Осы мәселе мәслихат депутаттарының халықпен шынайы араласпайтынын, кері байланысқа шықпайтындығынан туындап отыр. Тұрғындармен кері байланыс орнатпауының басты себебін депутаттық мандатқа ие болуда халықтан гөрі жергілікті атқарушы орган әкімдерінің қолдауымен депутат болып алатындығынан іздейтіндер бар. Салдарынан өз уақытысында кейбір мәслихат депутаттарының өз сайлаушыларының емес аймақтық әкімдік басшыларының ығына жұмыс істеуіне сайлау кезеңі кезінен негіз қаланатынын аңғартып жатады. Аталған жағдай халық үшін атқарушы органнан «қасқайып тұрып шындық айтатын» халық қалаулысын сахнаға шығара қоймайды.

Негізінде жергілікті мәслихаттар халықтың үніне құлақ асатын ықпалды институт болуы тиіс. Соңғы мәліметтер бойынша өңірлік, қалалық және аудандық мәслихаттарды қосқанда республикамызда 216 (17 облыстық, 36 қалалық, 163 аудандық) мәслихат бар. Жалпы құрамына 3190 депутат мүше болып табылады. Бұл дегемініз үлкен күш.

Жергілікті өкілетті ұйымның тиісті аймақты гүлдендіру жобаларын, экономикалық, әлеуметтік жоспарларын, аймақтық бюджетті және олардың атқарылуы туралы есептерді нақтылау құқығына ие болуының өзі олардың қоғамдағы беделін көрсетеді. Алда-жалда аталған іс-қағаздарын өкілетті орган екі рет мақұлдасамаса, мәслихат әкімге сенімсіздік білдіру туралы мәселе көтере алады. Дәлірегі, мұндай жағдайда мәслихат өз депутаттарының жалпы санының көпшілік дауысымен әкімге сенімсіздік білдіруге және тиісінше Президенттің не жоғары тұрған әкімнің алдына оны қызметінен босату жөнінде мәселе қоюға құқылы.

Атқарушы орган басшысына сенімсіздік білдірген жағдайда өкілетті орган сессиясының шешімі Мемлекет басшысына не өзінен жоғары тұрған әкімге жолданады. Негізінде бұл жағдай мәслихаттардың үлкен күшке ие институт екенін білдірері хақ.

Дегенмен, «Қазақстан Республикасындағы жергілікті мемлекеттік басқару және өзін өзі басқару туралы» заңда: «Қазақстан Республикасының Президенті не жоғары тұрған әкім сенімсіздік білдіру туралы мәслихат сессиясының шешімін алған күннен бастап он жұмыс күні ішінде әкімнің өкілеттігін тоқтату туралы мәселені қарайды не оған өз міндеттерін одан әрі жүзеге асыруды тапсырады», деп қарастырылған. Конституциядағы «Оған өз міндеттерін онан ары жүзеге асыруды тапсыралды», деген мәтіндер бірінші басшыға сенімсіздік білдіру жөніндегі өкілетті орган сессиясы қортындысының мәнін жоюы бек мүмкін. Бұның өзі өкілетті ұйымның батыр қадамдар жасауына кедергі келтірері заңдылық [10].

Тоқтала кететін жағдай, аудандар (өңірлік маңызы бар қалалар) басшылары қызметіне үміткерлерді тағайындауға мәслихат үшінші рет келісім бермесе, өңір басшысы Мемлекет басшысына жазбаша хабарлайды және тиісті мәслихаттың өкілеттігін мерзімінен ерте тоқтату туралы мәселе айта алады. Бұл жағдай мәслихаттардың кеңінен танысуына мүмкіндік берілмейтін қадам. Қорыта келгенде біз жоғарыда айтып өткен мәселеге мәслихаттардың атқарушы билікке, дәлірегі әкімдерге тәуелділігін күшейтеді.

### **1.1. Халықпен билік арасындағы кері байланыс қызметін жетілдірудегі басшылардың халықпен есепті кездесуі**

ҚР Президенті Қ.Тоқаев жергілікті жерлердегі әкімдер мен қатар Үкімет мүшелеріне өңірлерге барып есеп беруді, қазақстандықтарды елімізде жүргізіліп жатқан реформалар туралы хабардар етуді, атқарушы органдардың ел тұрғындары алдында есеп беруі мен жауапкершілігін күшейтуді, халықты мемлекеттік басқару процесіне кеңінен тартуды тапсырған.

Аталған кездесулер кезінде министрлер өз саласы бойынша азаматтарды жеке қабылдайды. Бірінші кезекте жергілікті деңгейде шешімін таппаған және ведомствоаралық тәсілдерді қолдануды талап ететін проблемалық мәселелер қаралады.

Негізгі жаңалық – кездесудің кемінде 75%-ы «сұрақ-жауап» форматында өтеді. Министрлер кездесулердің қорытындысы мен халықтың проблемалық мәселелері бойынша қабылданған шешімдер туралы Үкіметте есеп беруі тиіс.

Бұл бағытта 2022 жылдың II жартыжылдығында мемлекеттік органдардың халықпен 170-тен астам кездесуін өткізу жоспарланған.

ҚР Премьер-Министрі Әлихан Смайыловтың төрағалығымен өткен Үкіметтің кезекті отырысында орталық және жергілікті мемлекеттік органдар басшыларының 2022 жылдың I жартыжылдығындағы халықпен кездесулерінің қорытындылары қаралды. Мәселе бойынша ақпарат және қоғамдық даму, ұлттық экономика министрлігі, Ақтөбе және Жамбыл облыстарының әкімдері баяндамасын мысалға алуға болады.

Мемлекет басшысы мемлекеттік органдардың азаматтармен диалогын күшейту үшін жыл сайын халықпен тұрақты кездесулер өткізуді тапсырды. Бұл Жаңа Қазақстанды құру жолындағы басты қадамдардың бірі.

АҚДМ министрлігінің хабарлауынша, биылдан бастап орталық, жергілікті атқарушы мекеме басшыларының өңірлерге барып, халықпен жүзбе-жүз кездесу өткізудің жаңа тәртібі жүзеге асып жатыр.

Президенттің «Орталық атқарушы органдар басшыларының халықпен кездесулер өткізу туралы» жарлығы қабылданды. Мемлекеттік органдардың ұсыныстары негізінде 2022 жылға арналған орталық атқарушы органдар басшыларының халықпен кездесулер кестесі жасалды. Ол барлық орталық атқарушы органдармен келісіліп, Үкіметтің тиісті қаулысымен бекітілді. Сонымен қатар АҚДМ министрлігі Халықпен кездесулер өткізу бойынша әдістемелік ұсынымдар әзірледі, оларды бұйрықпен бекітіп, мемлекеттік органдардың назарына жеткізді.

ҚР АҚДМ мен орталық атқарушы органдар өзара жедел іс-әрекет жасау үшін WhatsApp мессенджерінде арнайы топ құрылды. Сонымен бірге Жарлық талаптарын ескере отырып, мемлекеттік органдардың халықпен өткізген кездесулері бойынша ақпарат ұсынудың бірыңғай формасы әзірленді.

Орталық атқарушы органдар басшыларының жарты жыл ішінде халықпен кездесулерін талдағаннан кейін мынадай қорытындыға келдік. Орталық атқарушы органдар өңірлердегі кездесулерді ұйымдастырудың алдында осы аймақ азаматтарынан келіп түсетін өтініштерге талдау жүргізеді. Танымал әлеуметтік желілер мен БАҚ-та жарияланған, азаматтарды толғандыратын мәселелер мен посттар есепке алынады. Кездесуге орташа алғанда 500-ге дейін адам қатысқан, кездесулер 3 сағатқа дейін созылып, оның 75% уақыты сұрақ-жауап сессиясына арналған.

2022 жылға барлығы 227 кездесу өткізу жоспарланған, оның 55-і бірінші, 172-і екінші жартыжылдықта өтеді. Жыл басынан маусым айына дейін 45 кездесу өткізілген. Министрлер көбіне Ақтөбе, Қарағанды және Павлодар облыстарына барған. Ал Алматы, Қостанай, Маңғыстау және Солтүстік Қазақстан облыстарында кездесулер аз болған.

Министрліктің мәліметіне сүйенсек, кездесулерді өткізу мерзімін сақтамау фактілері болған. Бірнеше министрліктің бір уақытта бір өңірге жол тартуы кестені бұзып, жергілікті атқарушы органдардың кездесулерді ұйымдастыру сапасына әсер етуі мүмкін.

Тағы бір маңызды мәселе – кездесулерді кеңінен ақпараттандыру. Ақпараттық мониторинг кездесулердің республикалық және өңірлік телеарналар мен баспасөзде, әлеуметтік желілерде кең жарияланғанын көрсетті. Мемлекеттік органдар өткелі отырған кездесулер туралы аңдатпаларды ресми интернет-ресурстар мен әлеуметтік желілердегі аккаунттарда жариялап отырды.

АҚДМ министрлігінің дерегінше, ведомствоның барлық қажетті ресурстары бар және министрлік әрбір кездесуді жариялауға дайын. Бірақ бұл жұмыс

ұжымдық сипатқа ие болуы тиіс және жариялауға арналған материалдарға тікелей тәуелді болып келеді.

Үшінші маңызды мәселе – Жарлық талаптарын сақтау. Олар: халықтан сұрақтарды алдын ала жинау, онлайн трансляция, БАҚ-қа арналған брифинг өткізу, азаматтарды жеке қабылдау, коммерциялық емес ұйымдармен кездесу, проблемалық мәселелер бойынша іс-әрекет жоспарын дайындау.

Талдау көрсеткендей, мемлекеттік органдар жалпы Жарлық талаптарын орындаған. Алайда мемлекеттік органдар кездесулердің әлеуметтік желілердегі онлайн-трансляцияларын және журналистерге арналған брифингтерді әрдайым өткізбейді. Кездесулердің қорытындылары бойынша Проблемалық мәселелер тізбесі бар іс-әрекет жоспарлары жасалмаған не ашық қолжетімді жерде орналастырылмаған.

Өңірлердегі кездесулер кезінде халықты неғұрлым көп толғандыратын мәселелер: қалалар мен ауылдық елді мекендердегі ұялы байланыс пен Интернеттің сапасы; Өңірлерді электрлендіру және газдандыру; Сапалы ауыз сумен қамтамасыз ету; Міндетті әлеуметтік медициналық сақтандыру; Өнеркәсіп кәсіпорындары қызметкерлерінің жалақысын көтеру; Мүмкіндігі шектеулі жандардың мәселелері (сурдо реабилитологтардың тапшылығы, әлеуметтік қызметтер порталы арқылы мүгедектер сатып алатын техникалық құрылғылар мен оңалту құралдарының сапасының төмендігі); Білім беру ұйымдарының басшыларын ротациялау, бала асырап алу, қашықтан оқыту форматы, оқу бағдарламаларын жаңарту; Спорт секциялары мен шығарма үйірмелерін жан басына қаржыландыру.

Министрлер мен әкімдердің кездесулерінде халық көтерген проблемаларды салыстырмалы талдау ведомствоаралық деңгейде шешуді талап ететін екі мәселенің шығу төркіні ұқсас екенін көрсетті. Олар қандай мәселелер? Бұл міндетті әлеуметтік медициналық сақтандыру, спорт секциялары мен шығармашылық үйірмелерді жан басына қаржыландыру мәселелері.

Мемлекеттік органдар мен халық арасында тиімді кері байланыс орнап, сол байланыс халықты шешім қабылдау процесіне белсенді тартқан жағдайда ғана Жаңа Қазақстанды құруға бағытталған Мемлекет басшысының реформаларын іске асыруға болады.

Жоғарыда айтылғандарды қорытындылай салалық министрлік төмендегідей ұсыныстар айтады:

Біріншіден, мемлекеттік органдар кездесу өткізу кезінде Жарлықтың барлық талаптарын сақтап, Кестеде көзделген мерзімдерді ұстанып және Әдістемелік ұсынымдарды орындауы керек.

Екіншіден, облыс орталықтарына шығумен шектелмей, аудандарға, ауылдар мен кенттерге баруды да ұмытпау керек. Министрліктер облыстық, аудандық және ауылдық деңгейдегі мәселелерді байқап, шешуге мүдделі екенін халыққа түсіндіруі маңызды.

Үшіншіден, мемлекеттік органдардың халықпен кездесулерін ақпараттандыруды күшейту. Мәселелерді шешуде мемлекеттік органнан нақты көмек алған азаматтардың жеке оқиғаларына баса назар аудару ұсынылады. ҚР АҚДМ, өз кезегінде, оларды республикалық БАҚ-та жариялау жағынан көмектеседі.

Төртіншіден, талдау және мониторинг жүргізу, сондай-ақ, Жарлықтың орындалуы барысы туралы Үкімет пен Президент Әкімшілігін жүйелі түрде хабардар ету мақсатында өткізілген кездесулердің нәтижелері туралы ақпаратты ҚР АҚДМ-ға жолдап отыру керек.

Әкімдіктер мәслихаттармен келісе отырып, 2022 жылға арналған кездесулердің икемді күнтізбелерін бекітті, онда барлық деңгейдегі әкімдер І жартыжылдықтың қорытындысы бойынша 594 мың адамның қатысуымен 8,5 мыңға жуық кездесу өткізді.

Тұрғындар тарапынан инфрақұрылым, абаттандыру, реконструкциялау, әлеуметтік инфрақұрылым нысандарын салу мен тұрғын үй мәселелері және т.б. бойынша 29,2 мыңнан астам ұсыныс айтылып, сұрақ көтерілді.

Жергілікті атқарушы органдармен кездесулердің қорытындысы бойынша 12,6 мың мәселе шешілді (43%), әкімдіктердің бақылауында қалған сұрақтарды шешу үшін 515 млрд теңге қажет. Өңірлер бюджеттерді түзету аясында 149,2 млрд теңге немесе қажеттіліктің 29%-ын қарастырған.

Өңірлер бойынша 6 өңірде жергілікті бюджет қаражатымен қамтамасыз ету деңгейі орта республикалық деңгейден аз, ең төмен көрсеткіш Павлодар (7,7%), Солтүстік Қазақстан (8%) және Алматы облыстарында (11,8%) тіркелген.

Жергілікті атқарушы органдардың ұсыныстары негізінде, орталық мемлекеттік органдар, ұлттық холдингтер мен компаниялар деңгейінде шешуді қажет ететін проблемалық мәселелердің тізбесі қалыптастырылды. Бұл тізім 140 мәселеден тұрады.

Сұрақтардың басым бөлігі (86 сұрақ немесе 61%-ы), республикалық бюджеттен қаржы бөлу қажеттілігіне байланысты болды, оның ішінде:

- өңірлерде 18 сұрақ бойынша қажетті құжаттама жоқ (ТЭН, ЖСҚ);
- бірнеше кезеңде қаржыландыруды қажет ететін 22 ірі жоба мен жүйелі мәселеге республикалық бюджеттен биыл 102,9 млрд теңге қарастырылған.

Мысалы, «Донское-Бадамша-Ақтөбе-Орск» (45-60 км және 60-75 км учаскелері) автомобиль жолын қайта жаңарту жобасына 5.9 млрд теңге жұмсалса, 2022 жылы жергілікті қазынадан 1.1 млрд теңге жұмсалды немесе Зайсан ауданының халқын газбен жабдықтау үшін 2022 жылы 2 жаңа жобаны іске асыруға республикалық бюджеттен 570 млн теңге бөлінді, ал 2023-2025 жылдарға арналған республикалық бюджетті қалыптастыру аясында осы 2 жобаны іске асыру үшін 730,5 млн теңге сомасына бюджеттік өтінім берілді;

- 16 жоба бойынша – 2023-2025 жылдарға арналған республикалық бюджетті қалыптастыру аясында 17,7 млрд теңгені бөлу мүмкіндігі қарастырылады;
- 14 мәселені қаржыландыру әлі де мемлекеттік органдардың қарауында жатыр.

«Аталған сұрақтар құжаттаманың болуы, министрліктердің құзыреті және т.б. негізінде РБК қорытындысын ескере отырып, заңнамада белгіленген тәртіппен шешілетін болады», — деді ұлттық экономика министрі.

Қаржыландыруды талап етпейтін 54 мәселенің 42-сін мемлекеттік органдар жұмысқа алды.

Мысалы, кейбір көшпелі-құқықтық актілерге, оның ішінде 2023-2025 жылдарға арналған жалпы сипаттағы трансферттер көлемдерін есептеу әдістемесіне, мәдениет және спорт саласындағы мемлекеттік шығармашылық және спорттық тапсырыстарды іске асыру тетігіне және т.б. сұрақтарға қатысты өзгерістер енгізу бойынша салалық министрліктер тиісті жұмыстар жүргізіп жатыр.

Әкімдіктердің өз құзыретіне кіретін сұрақтарды орталық деңгейдегі шешілетін проблемалық мәселелер тізбесіне енгізу фактілері бар. Осыған байланысты 140 сұрақтың ішінен мемлекеттік органдар 28 мәселені қолдамады.

Жоғарыда көрсетілген талдау негізінде орталық мемлекеттік органдардың Үкімет отырысына енгізуі үшін Үкімет деңгейінде шешім қабылдауды талап ететін 14 мәселе таңдалды, оның ішінде Ауыл шаруашылығы министрлігі 5, Экология, Оқу-ағарту, Цифрлық даму министрліктеріне 2-ден, Мәдениет және спорт, Сыртқы істер, Қорғаныс министрліктеріне 1 мәселеден бекітілген.

Жалпы әкімдердің коммуникациясының жаңа форматын азаматтар оң қабылдады және халықтың сұранысына жауап беру үшін жоғары өзектілікке ие.

Кейбір әкімдіктер әлі де кездесулер өткізудің жаңа форматына толық көшкен жоқ. Мәселен, кездесуге азаматтарды белгілі тізіммен жіберу, кездесу орнын әкімдікке қатысты мекеме қызметкерлерімен толтыру немесе алдын ала жоспарланған сұрақтарды көтеру сынды кемшіліктерге жол беріліп жатыр.

Сондай-ақ әлеуметтік желілерде төмен деңгейде ақпараттандыруға қатысты шағымдар бар, көптеген азаматтар әкімдердің жоспарланған кездесулері туралы бейхабар екенін айтып жатыр. Осыған байланысты өңірлер әкімдерін халықпен кездесулерді Мемлекет басшысының Жарлығына сәйкес өткізуі тиіс.

«Халықтың үніне құлақ асатын мемлекет» саясатын одан әрі қалыптастыру мақсатында, сондай-ақ халық көтеретін мәселелерді шешу үшін орталық мемлекеттік органдарға, Қаржы министрлігіне және әкімдіктерге бұдан әрі республикалық және жергілікті бюджет жобаларын қарау кезінде әкімдердің кездесулерінде халық көтеретін мәселелерді ескеруді қажет.

Ақтөбе облысының әкімі Оңдасын Оразалиннің мәлімдеуінше, жалпы биыл өңірде 2 128 кездесу жоспарланған.

Кездесулердің жыл аяғына дейінгі кестесі, сондай-ақ өткізілетін орындары туралы мағлұмат алдын ала бұқаралық ақпарат құралдарында жарияланады. Бұл өз кезегінде халыққа да кездесуді алдын ала жоспарлауына ыңғайлы болып отыр.

Облыс әкімінің сөзінше, бірінші жартыжылдықтың қорытындысы бойынша облыста 717 кездесу өткізілді, оған барлығы 21 мыңнан астам адам қатысты, 1 259 мәселе көтерілді. Әрбір кездесуге тиісті әкімдермен бірге құзырлы мемлекеттік

органдардың өкілдері қатысады, сол жерде сұрақтар қаралып, мәселелердің көп бөлігі кездесу барысында шешімін тапқан.

Сонымен қатар кездесулерден кейін міндетті түрде тұрғындардың жеке сұрақтары бойынша қабылдаулар өткізіліп жатыр. Бүгінде 166 жеке қабылдауда 1 448 азаматтардың сұрақтары қаралған.

Осы өткізіліп жатқан кездесулердің нәтижесі келесі маңызды мәселелерді анықтауға мүмкіндік берген:

Біріншіден, азаматтық қоғам белсенділігінің біраз жоғарылауы байқалады. Бұл өз кезегінде жергілікті маңызы бар мәселелерді шешуге ықпал етіп, әлеуметтік шиеленістердің төмендеуіне мүмкіндік берді.

Екіншіден, өңірдегі аумақтардың, тіпті әрбір тұрғын үй алқаптарындағы маңызды проблемалық мәселелерді анықтауға жағдай жасалды.

Үшіншіден, тұрғындар арасынан пікір көшбасшыларын, белсенді азаматтарды іріктеуге мүмкіндік берді. Соларды кейіннен қоғамдық кеңеске, жергілікті өзін-өзі басқару мекемелеріне мүше ретінде, депутаттыққа белсенді тартуға мүмкіндік болады.

Біріншіден, кездесулерде қоғамға ортақ мәселелерді қарау қажет, ал жеке сұрақтар кейін қабылдау кезінде қаралады. Алайда сұрақтардың көптігіне байланысты кездесулерден бөлек, тұрақты түрде «азаматтарды қабылдаудың бірыңғай күнін» өткізу ұсынылды. Себебі қабылдау алдын ала жазылусыз өтіп, барлық тұрғындар қатыса алса, көптеген сұрақтар сол жерде оперативті түрде шешімін табады. Бүгінде облыс осындай форматта тұрғындармен қабылдауды өткізіп жатыр. Нәтижесінде әкімдікке түсетін арыз-шағымдардың азаюда.

Екіншіден, осы өтіп жатқан кездесулердің қорытындысы бойынша белсенді, жанашыр тұрғындар мен топтардың арасынан Аумақтық өзін-өзі басқару кеңестерін құруды ұсынылды. Бүгінде Ақтөбе қаласы 38 аумаққа бөлініп, проблемалық мәселелерді жедел шешу үшін аталған белсенді тұрғындардың қатысуымен Кеңестер құрылды. Нәтижесінде бүгінде өтіп жатқан кездесулерде тұрғындардың көтеріп жатқан сұрақтарының сипаты өзгеріп, көбіне жалпы қалаға қатысты, қаланы көркейтуге қатысты ұсыныстарды көтеріліп жатыр. Осы Аумақтық өзін-өзі басқару кеңестерін қаржыландыруды заңға сәйкес жергілікті бюджеттен жоспарланып отыр.

Мемлекет басшысының Жарлығына сәйкес, облыста жыл аяғына дейін барлық деңгейдегі әкімдердің 1 226 кездесуі жоспарланып, кездесу кестелері мәслихат сессиясында келісілген. Бүгінгі таңда 579 кездесу өткізіліп, оған 25 мыңнан астам адам қатысқан.

Оның айтуынша, облыс әкімінің қатысуымен жыл соңына дейін жалпы 35 кездесу жоспарланып, оның 16-ы өткізілді. Кездесулер барысында тұрғындар тарапынан 2 мыңға жуық әртүрлі сұрақтар мен ұсыныстар көтерілген. Атап айтқанда, 73-і тұрғын үйге, 193-і жер қатынастарына, 276-сы жол салу және жөндеуге, 160-ы денсаулық сақтау, білім, мәдениет және спортқа, 365-сы су және

газбен қамтамасыз етуге, 121-і ауыл шаруашылығы мен кәсіпкерлікті дамытуға қатысты болса, 690-өзге – мәселелер.

Бүгінде олардың 582-сі оң шешімін тапса, 497-сіне кездесу барысында түсінік беріліп, 799-ы бақылауға алынды. Тұрғындарды жиі толғандыратын мәселелер – тұрғын үйге, ауыз су мен көгілдір отынға қол жеткізу.

Облыста 4 388 пәтерлі 68 тұрғын үйдің құрылысы жүріп жатыр. Осы жылы 3 120 пәтер пайдалануға беріледі. 8,3 млрд теңгеге инженерлік-инфрақұрылымдық 32 жоба іске асырылып, жеке тұрғын үй құрылысына 3 198 жер телімі таратылады. 2025 жылға дейін 401 мың м<sup>2</sup> көп пәтерлі тұрғын үйді пайдалануға беру жоспарланып отыр. 52 млрд теңгеге 14,3 мың жер телімі инженерлік-коммуникациялық инфрақұрылыммен қамтылады.

Облыс әкімінің ақпаратына сүйенсек, тұрғын үй мәселесін шешуге өңірдегі «Асар» жобасы оң септігін тигізуде. Оның аясында 2020 жылдан бері 233 мұқтаж отбасы баспанамен қамтылса, 2022 жылы құрылысы жоспарланған 121 үйдің 18-і пайдалануға берілді.

Бүгінде ауылдық елді мекендердің 269-ы орталықтандырылған ауыз сумен қамтылған. 2022 жылы 19,8 млрд теңгеге 40 елді мекенде құрылыс жұмыстары іске асырылуда. Оның ішінде жыл қорытындысымен 30 елді мекендегі 30,4 мың халық сапалы ауыз суға қол жеткізеді. Қалған 10 елді мекендегі құрылыс жұмыстары 2023 жылға ауысады. Нәтижесінде, ауыз сумен жабдықтау деңгейі 297 елді мекенге жеткізіліп, 652,4 мың адам сапалы ауыз сумен қамтылады. Сол сияқты бүгінде елді мекендердің 259-ы табиғи газбен қамтылған.

Жамбыл облысының әкімінің айтуынша, 2022 жылы 11,9 млрд теңгеге 43 елді мекенде құрылыс жұмыстары іске асырылуда. Оның ішінде жыл қорытындысымен 17 елді мекендегі 8,8 мың халық газға қосылатын болады. Қалған 26 елді мекендегі құрылыс жұмыстары 2023 жылға ауысады. Нәтижесінде, газбен жабдықтау деңгейі 274 елді мекенге жетіп, 1 029,3 мың адам табиғи газбен қамтылатын болады. Өңірдің даму жоспарына сәйкес, 2025 жылға қарай облыс елді мекендері 100% ауыз сумен және табиғи газбен қамтылмақ.

Сондай-ақ жол мәселесі де – тұрғындардың назарында. Облыстағы жақсы және қанағаттанарлық жағдайдағы жолдардың үлесі 95%-ды құрап отырса, елді мекен көшелерінің үлесі 79,2% деңгейінде. 2022 жылы автожол саласын дамытуға 16,2 млрд теңге бөлінді. Оған 605,2 шақырым жолды орташа жөндеу, 9,4 шақырым жолды қайта жаңғырту жоспарланып отыр. Нәтижесінде, облыста жақсы және қанағаттанарлық жағдайдағы жолдардың үлесі 97% болмақ.

2025 жылы осы көрсеткіштерді жақсарту мақсатында 6 млрд теңгеге 18 жол құрылысы мен қайта жаңғырту жұмыстары, 27,2 млрд теңгеге 104 облыстық, аудандық маңызы бар жолдарға орташа жөндеу жүргізіліп, жақсы, қанағаттанарлық жағдайдағы жолдардың үлесін 99,5%-ға жеткізу көзделіп отыр. Елді мекен көшелерінің үлесін 94,1%-ға дейін жақсартуға 25,9 млрд теңгеге 726 жоба іске асырылып, асфальт жабындысы төселеді. Аталған жұмыстар денсаулық сақтау, білім, мәдениет, спорт және жер салаларында да жоспарлы жүруде.



Сондай-ақ әкімдер жалпы 579 жеке қабылдау өткізіп, 1 200-ден астам азамат сұрақтарына жауап алды. Кездесулер мен жеке қабылдаулар құқық қорғау органдары басшылары, мәслихат депутаттары, қоғамдық кеңес пен зиялы қауым өкілдерінің қатысуымен өткізіліп жатыр [11].

«Еститін мемлекет» тұжырымдамасын жүзеге асыруда байқалатын проблемаларды бірнеше топқа бөліп қарастыруға болады. Оның алғашқысы – институционалдық мәселелер. Соңғысы – мемлекеттік аппаратқа тән мәселелер. Атап айтқанда, біздің елімізде атқарушы мекемелердің жоғары бюрократизация мәселесі созылмалы болып табылады. Тағы бір мәселе – тұрғындардың кері байланысы. Сондықтан адамдардың өтініштері мен мәселелеріне ашықтық пен жедел жауап беру бүгінгі таңда мемлекеттік аппараттың басты басымдығы болуы тиіс.

Салалық министрліктің Телекоммуникациялар комитетінің Шымкент қаласы және Жамбыл, Түркістан, Қызылорда облыстары бойынша өңіраралық байланыс инспекциясында іс-тәжірибеден өту барысында мекеме қызметкерлерімен бірлікте Түркістан облысы аумағындағы ауыл, елді мекендердегі ұялы байланыс қызметінің сапасына талдау жасадық.

Ордабасы ауданына қарасты Шұбарсу, Төрткөл, Бөржар ауылдық округтерінің тұрғындарымен кездесіп, ұялы байланыс қызметінің сапасын тест түрінде сынақтан өткізіп, аталған мекен-жайларға байланыс қондырғыларын орнатқан серивстік қызмет көрсету мекемелерінің басшыларына кемшілікті дер кезінде ретке келтіру мақсатында ресми хат жолдадық.

Айта кетерлігі, аталған өңіраралық байланыс инспекциясының негізгі міндеті өңірлер арасында кешенді талдау жүргізу, қызмет көрсету сапасы төмен байланыс операторларына хаттама толтырып, әкімшілік жауапқа тарту үшін құқық қорғау органдарына ресми хат жолдау болып табылады.

«Еститін мемлекет» тұжырымдамасын жүзеге асыруды сапалы жаңа деңгейге шығаруға және елдегі реформаларға бұдан да үлкен серпін беруге мүмкіндік беретін құрал – отандық ақпараттық кеңістік. Алайда шекара өңірлерде орналасқан аудан, ауыл, елді мекендерде отандық хабар тарату саласында қордаланған кемшіліктер жетерлік.

Өндірістік іс-тәжірибе кезінде өңіраралық байланыс инспекциясымен бірлесе отырып, Түркістан облысындағы ұялы байланыс, интернет, теле-радио хабар тарату сапасы нашар елді мекендердің картасы әзірленді. *(Түркістан облысының 831 елді мекенінің 177-сінде әлі күнге дейін интернет жоқ. Ал 62 ауыл тіпті ұялы байланыссыз отыр).*

Кері байланыс қызметін жандандырудағы жетекші құрылым – Баспасөз қызметінің қазіргі штаттық жағдайына толық талдау жүргізілді. «109» байланыс орталығына тұрғындар тарапынан келіп түскен өтініштер сараланды. Облыстық ақпараттық талдау орталығы арқылы аудан-қалалардың қоғаммен байланыс саласында арнайы рейтинг жасалды.

Мәселен, Қазығұрт, Сарыағаш аданы аумағындағы 5-6 ауыл мен елді мекен

әліге дейін өзбектілді радио хабарлары мен «Yoshlar» (UZ) теле арнасын көріп келеді.

Мемлекеттің ең ірі идеологиялық құралы – радио, теле арналар екендігін ескерсек, шекаралық облыстың тұрғындары бұл тұрғыда әліде шетелдік мемлекеттің ақпараттық алаңынан шыға алмауда.



1 сурет - Түркістан облысындағы байланыс қызметі нашар аумақтардың картасы

Бұл бірінші кезекте өскелең жас ұрпақтың қалыптасуына кері әсерін тигізери анық.

Осы айтылған мәселелерді назарға алып, азаматтардың құқықтарын қорғау механизмін күшейту қажет. Мемлекет осы бағытта дәйекті саясат жүргізсе, қоғам (оның ішінде халық) өзін қауіпсіз сезінеді, мемлекеттің оны естігенін түсінеді және барынша сенімді қарым-қатынас орнатуға ұмтылады.

Осы ретте өңірлердегі мемлекеттік аппаратты жұмылдыру арқылы «Еститін мемлекет» тұжырымдамасының тиімділігін арттыру бағытында реформалау қажет. Бұл бағытта мемлекет үнемі реформалар жүргізіп келеді. Азаматтардың ағымдағы қажеттіліктерін қанағаттандыру үшін бейімделген қызмет көрсету үлгісіне баса назар аудара отырып, жұмысты жалғастыру маңызды. Сондай-ақ халықпен тиімді кері байланыс арналарын құру. Барлық деңгейдегі мемлекеттік органдарда азаматтардың өтініштерімен жұмыс істейтін арнайы бөлімдер бар. Партиялардың қоғамдық қабылдау бөлмелері бар. Бұл мүмкіндіктерді тиімдірек пайдалану керек.

Сонымен қатар, жалпы алғанда, азаматтық қоғамды дамыту бойынша жүйелі шаралар, ұзақ мерзімді және дәйекті жұмыс қажет. Осы орайда,

Президент ұсынған ауқымды саяси реформалар бағдарламасы «Күшті Президент – ықпалды Парламент – есеп беретін Укіметті» атап өткен жөн. Онда көрсетілген шаралар кешені негізінен мемлекет пен қоғам арасындағы диалогты нығайтуға, азаматтардың саяси мәдениетін арттыруға бағытталған.

ҚР Президенті Қ.Тоқаевтың мемлекеттік жүйенің ашықтығына және қоғаммен сындарлы диалог құруға бағытталған дәйекті саясат жүргізіп жатқанын атап өткен жөн.

«Еститін мемлекет» тұжырымдамасын жүзеге асырудағы қоғамның рөліне келетін болсақ, ол негізгілердің бірі болып табылады. Бұл демократиялық саяси жүйенің ең маңызды субъектісі болып табылатын белсенді, жауапты және жетілген азаматтық қоғам.

Бұл ретте азаматтық қоғам өкілдері «тыңдаушы мемлекет» тұжырымдамасын жүзеге асыруға белсенді түрде атсалысқанын атап өткен жөн. Бұл олардың әртүрлі диалог алаңдарына қатысуы арқылы жүзеге асады.

Жоғарыда айтылған басым бағыттардың ішінде «Азаматтық қоғам» өкілдерімен пікірлесіп, қоғаммен байланыс қызметі бойынша пікірлерін назарға алдым.

Арнайы сауал жолдау барысында қоғам белсенділері (әлеуметтік желі белсенділері, блогерлер, т.б) хжергілікті атқарушы орган мен халық арасындағы кері байланыс қызметіне «Орташа» деген баға қоюдан ары аспады.



2 сурет - Кері байланыс қызметін жетілдіру бойынша әлеуметтік сауалнама  
Пікір иелерінің айтуынша жергілікті мемлекеттік мекемелерде әлі де

бюрократиялық кедергілер көп. Әкімдік немесе инспекция тарапына жазған, жіберген сауалдарға уақытылы жауап берілмейді. Немесе жазылған жауаптың сапасы сын көтермейді.

Айта кетерлігі былтыр Президент Қасым-Жомарт Тоқаев «ҚР Әкімшілік құқық бұзушылық туралы Заңына өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы» ҚР Заңына қол қойған болатын.

Бұған дейін Президент байланыс саласындағы тұтынушылардың құқықтарын қорғауды күшейтуді, интернет-байланыстың нақты параметрлерінің операторлар мәлімдеген параметрлерден айтарлықтай алшақтығы үшін жауапкершілікті енгізуді және қатаңдатуды тапсырған болатын.

Аталған тапсырманы іске асыру үшін ҚР цифрлық даму инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігі депутаттық корпуспен бірлесіп, операторлардың пайдаланушыларға стандарттарға, техникалық нормалар мен сапа көрсеткіштеріне сәйкес келмейтін байланыс қызметтерін көрсеткені үшін жауапкершілігін күшейтуге бағытталған шараларды әзірледі.

Енді бұзушылықтар анықталған жағдайда байланыс операторлары 100 АЕК орнына 1000 АЕК-ке айыппұл салады, ал бір жыл ішінде қайталап бұзған жағдайда айыппұл сомасы 200-ден 1500 АЕК-ке дейін өседі.

ҚР Цифрлық даму министрлігі жүргізген талдау көрсеткендей, байланыс сапасының нашарлығына шағымдар саны 10 есе өскен. 2021 жылдың қорытындысы бойынша министрлік 562 тексеру жүргізді (2020 жылы 51 тексеру, ал 2019 жылы 93 тексеру жүргізілді).

Операторға қатысты байланыстың немесе Интернеттің нашар сапасына тексеру жүргізу үшін қазақстандықтар ресми өтінішті Телекоммуникациялар комитетінің (ЦДИАӨМ) не тиісті облыс министрлігінің аумақтық байланыс инспекциясының мекенжайына «электрондық үкімет» порталы, «E-Otinish» өтініштер беру жүйесі арқылы не қағаз түрінде жолдаулары қажет. Өтініште шағымның мәнін, байланыс операторының атауын және тексеру жүргізу қажет өтініш берушінің нақты мекенжайын көрсету міндетті.

Өтінішті алғаннан кейін прокуратура органдарында тексеруді тағайындау туралы акт тіркеледі. Тексеру барысында көрсетілетін байланыс қызметтерінің сапасы бойынша өлшеулер жүргізіледі. Операторға қатысты бұзушылықтар анықталған жағдайда Әкімшілік құқық бұзушылық туралы кодекстің 637-бабына сәйкес айыппұл түрінде әкімшілік хаттама жасалады және лауазымды тұлға белгілеген мерзімге бұзушылықтарды жою туралы нұсқама енгізіледі.

Халықпен кері байланыс орнатудағы бірегей жоба - «109» облыстық бірыңғай байланыс орталығы.

Тәулік бойы тұрғындардың шағымын қабылдайтын заманауи техникалармен жабдықталған байланыс орталық #Ашық әкімдік, #Халықтық әкімдік тұжырымдамаларға сай, іске асқан. Нақтырақ айтқанда, мұнда азаматтар коммуналдық-тұрмыстық мәселелер, білім беру, әкімдік қызметтер бойынша да сұрақтарын қойып, ақпарат алып, арыз-шағымдарын айта алады. Бұл тұрғыда

байланыс орталығы - жергілікті мемлекеттік мекеме мен тұрғындар арасындағы үздіксіз байланысты нығайтуға өз септігін тигізеді.

Ел Президенті жүктеп отырған «Халықтың үніне құлақ асатын мемлекет» қағидасын жүзеге асыра отырып, халықпен тығыз қарым-қатынас орнатуға кедергі келтіретін бірқатар кемшіліктерді жоюға да әсерін тигізеді.

«Цифрлық даму орталығы» КММ 6 бөлім, 82 штат бірлігі қаралған. Соның ішінде **109 бөлімінде** 21 қызметкер штаттық режимде, 1 қызметкер ақылы қоғамдықпен жұмыс атқаруда. Төменде мысал ретінде Түркістан облыстық «109» облыстық бірыңғай байланыс орталығы туралы қысқаша талдау ұсынамыз;

#### **Анықтама үшін:**

3 ауысым бойынша қызметкерлер жұмыс істейді:

- 22 сағат жұмыс және 3 күн демалыс 1/3;
- 2 жұмыс күні 11 сағат, 2 демалыс күні 2/2;
- 5 күн жұмыс істейді, 2 күн демалады 5/2.

#### **Орталықтың жұмыс қағидасы:**

Орталық «Аікеу» ақпараттық жүйесінде жұмыс істейді. Орталық 5 бағыт (желі) бойынша жұмыс істейді.

<b>109 ОБЛЫСТЫҚ БІРЫҢҒАЙ БАЙЛАНЫС ОРТАЛЫҒЫ (3 кесте)</b>			
21 қызметкер штаттық режимде, 1 қызметкер ақылы қоғамдықпен жұмыс істейді. 3 ауысым бойынша қызметкерлер жұмыс істейді: - 22 сағат жұмыс және 3 күн демалыс 1/3; - 2 жұмыс күні 11 сағат, 2 демалыс күні 2/2; - 5 күн жұмыс істейді, 2 күн демалады 5/2.			
<b>1 бағыт(желі)- операторлар; операторлар 109-орталыққа келіп түскен барлық өтінімдерді қабылдайды және «Аікеу» арнайы ақпараттық жүйесіне енгізеді. Тұрғындардан келіп түскен өтініштерге жауап беру мақсатында кері байланысқа шығады.</b>	<b>2 бағыт (желі) – инспекторлар; 109 орталықтың инспекторлары тіркелген өтініштерді зерделейді, оларды орындау үшін мемлекеттік және квазимемлекеттік органдарға жібереді, тұрғындардың өтініштеріне жауап алу бойынша толыққанды және уақытылы жұмыс жүргізеді.</b>	<b>3 бағыт (желі) – орындаушылар; орындаушылар-мемлекеттік және квазимемлекеттік органдардың қызметкерлері. Жұмыс жүргізеді, жетелеушілердің келіп түскен өтініштеріне уақытылы жауап береді. Әрбір жауапты қызметкерде "Аікеу" ақпараттық жүйесінде пайдаланушының есептік жазбасы ашылады. Ол жеке компьютер немесе "Аікеу 109" мобильді қосымшасы арқылы жазбаға кіріп, жауап бере алады.</b>	<b>4 бағыт (желі) – талдаушылар; талдаушылар-орталыққа келіп түскен өтініштер бойынша қайталанатын мекенжай тізілімдері бойынша талдамалық анықтама жасайтын, шешілмеген мәселелер бойынша есеп жасайтын, өңірлер бойынша халықтың әлеуметтік шиеленісін құрайтын топ.</b>
			<b>5 бағыт (желі) - әдіскерлер. әдіскерлер-жаңа пайдаланушыларды тіркейді, "Аікеу" ақпараттық жүйесіне кірмеген жаңа мекенжайлар жүйенің білім қорын толтырады</b>

3 сурет - Түркістан облыстық «109» бірінғай байланыс орталығының жұмыс бағыты

Байланыс орталыққа қазіргі уақытқа дейін **320599** өтінім келіп түскен, оның **309438** өтінім дер кезінде жабылып 96.52% құрап отыр.

2023 жылдың 10 сәуір айына дейін **52056** қоңырау түсіп, 51570 өтінім дер кезінде жабылып, 441 өтінім жұмыс барысында, 45 өтінім мерзімі өткен.

Қоңырау категорияларының 5 түрі бар: **Консультация – 42064; Оқиға (арыз-шағым) – 9807; Шағым – 97; Алғыс – 76; Ұсыныс – 12**

1 кесте – Облыстағы халықтан түскен өтінімдер

№	Аудан / қала	Жалпы саны	Жабылған саны	Жұмыс барасында	Мерзімі өткен
1	Түркістан қаласы	30486	30224	220	42
2	Бәйдібек ауданы	1194	1178	15	1
3	Ордабасы ауданы	971	967	3	1
4	Шардара ауданы	468	465	2	1
5	Кентау қаласы	5996	5857	139	0
6	Сайрам ауданы	2601	2573	28	0
7	Төлеби ауданы	1742	1732	10	0
8	Созақ ауданы	1570	1570	0	0
9	Сауран ауданы	1398	1391	7	0
10	Жетісай ауданы	1230	1228	2	0
11	Арыс қаласы	928	925	3	0
12	Сарыағаш ауданы	828	824	4	0
13	Келес ауданы	651	650	1	0
14	Отырар ауданы	550	550	0	0
15	Түлкібас ауданы	496	492	4	0
16	Қазығұрт ауданы	476	474	2	0
17	Мақтаарал ауданы	471	470	1	0
<b>Барлығы:</b>		52056	51570	441	45

Орталыққа өтініш беру көздері: 109 қысқа нөмеріне қоңырау шалу арқылы; Whatsapp (+77011313109) желісі; Instagram (@turkistan\_oblysy.109); Facebook (Байланыс орталығы); "Aikey" мобильді қосымшасы; чат бот Telegram @turkobl\_109\_bot.

Анықтама үшін: Жиі қойылатын сұрақтар және қолданылатын ақпараттық жүйелер. Тұрғын үй коммуналдық шаруашылық бойынша, яғни электр жарығы, ауызсу, газ, қоқыс қалдықтары, ветеринарлық қызмет, көше жарықшамдары, кәріз құдықшалары және жол мәселелері. Сайлау бойынша ақпарат. Қазіргі уақытта күніне орта есеппен 400-500 қоңырау қабылданады [12].

Мемлекет басшысы Қ.Тоқаевтың «Халықтың үніне құлақ асатын мемлекет» мақаласына сәйкес, Түркістан қаласындағы 109 - бірыңғай байланыс орталығы 2020 жылы іске қосылған болатын. Бұл жүйе арқылы қала тұрғындарының жергілікті атқарушы органдарға келу қажеттілігі мен сыбайлас жемқорлықтың алдын алу, мәселелерді жылдам шешу мақсат етілген.

Байланыс орталығы әкімдік жұмысының сапасын жақсартуға өз септігін тигізіп келеді. Облыс орталығының тұрғындары мен қонақтарының арыз-өтініштерін тіркей отырып, өзекті мәселелер зерделеніп, ұсынылуда. Келіп түскен талап-тілектер негізінде инфрақұрылымдық жүйелер бойынша орын алған

олқылықтарды шұғыл ретке келтіру шаралары атқарылуда. Орталыққа келіп түсетін өтінімдер 5 категория бойынша қаралады. Олар: кеңес беру, оқиға, ұсыныс, шағым және алғыс.

Жыл басынан бері Түркістан қаласы бойынша 42 мыңнан астам өтінім қабылданған. Оның 400-ге жуығы қаралу үстінде, ал қалған талап-тілектер оң шешіліп, өтініш иелеріне жауабы жолданған. Шағымдардың басым бөлігі инфрақұрылым, тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық, әлеуметтік салаларға қатысты тіркеледі.

Бірыңғай байланыс орталығында оператор, инспектор, PR-менеджер, талдау секторының меңгерушісі, сапаны бақылау талдаушысы, методолог-талдаушы және талдаушы мамандары сынды жалпы 41 адам 4 ауысыммен қызмет етеді. Мұнымен қоса, қала аумағы 6 секторға бөлінген және әр секторда байланыс орталыққа бағынысты дербес бөлімдер бар. Онда 82 адам жұмыспен қамтылған.



4 сурет - Кері байланыс қызметінде кездесетін мәселелер  
Азаматтар орталыққа 109 қысқа нөмірлі байланыс телефонына қоңырау шалу арқылы өтінім білдіре алады. Call-орталық тәулік бойы қызмет атқарады. Одан бөлек, Facebook және Instagram әлеуметтік желілеріндегі ресми парақшаларда, WhatsApp мессенджерінде, Telegram желісіндегі чат-ботта өтінімдер қабылданады. Айта кетейік, Бірыңғай байланыс орталығының қызмет көрсету барысында тұрғындардың өтініштері SLA жүйесіне негізделген регламент бойынша орындалады [13].

3. Атқарушы орган мен халық арасындағы кері байланысты жетілдірудегі Баспасөз қызметінің рөлі.

Мемлекеттік қызметкерлердің қоғаммен байланысын жақсарту мақсатында БАҚ-пен өзара әрекеттесу қажет.

Халықпен тиімді кері байланыс орнататын, мемлекеттік саясат пен мемлекеттік органның жұмысына қатысты ақпаратты жеткізетін салалық баспасөз қызметінің маңызы өте жоғары.

Біздің алдымызда мемлекет басшысы қойған міндеттерді толыққанды жүзеге асыру мақсаты тұр. Сондықтан халыққа шынайы, адал, ашық қызмет көрсететін, бюрократияға жол бермейтін сервистік және адамға бағдарланған мемлекеттік аппарат қалыптастыру үшін жергілікті жерлердегі баспасөз қызметтерінің сапасын жақсарту қажет-ақ.

Дегенмен, бұл бағыттағы жұмыстары әлі де өз деңгейінде атқарылмай отырғандығы байқалады.

Мысалы, зерттеу нысаны ретінде Түркістан облысындағы аудан-қалалардың баспасөз қызметтерінің қазіргі жағдайы туралы кестені қарап шығуға болады. [2 кесте]

2 кесте –Түркістан облысына қарасты аудан-қалалардың баспасөз қызметінің штаттық саны, өтініштер көлемі төмендегі кестеде қарастырылған

<b>Баспасөз қызметінің қазіргі жағдайы (2 кесте)</b>				
<b>Аудан-қала аты</b>	<b>Халық саны</b>	<b>баспасөз қызметі</b>	<b>Штат саны</b>	<b>Өтініш-талаптар</b>
Кентау қаласы	74 464	Бар	2	587 (орташа есеппен 1 ай)
Созақ ауданы	63 055	Бар	1	381 (1 ай)
Сауран ауданы	100 163	Бар	1	454 (1 ай)
Мақтаарал ауданы	129 113	Бар	2	496 (1 ай)
Шардара ауданы	84 315	Бар	1	430 (1 ай)
Жетісай ауданы	187 384	Бар	2	513 (1 ай)
Ордабасы ауданы	125 596	Бар	1	511 (1 ай)
Сайрам ауданы	231 914	Бар	1	560 (1 ай)
Түлкібас ауданы	106 342	Бар	1	469 (1 ай)
Бәйдібек ауданы	48 893	Бар	1	343 (1 ай)
Төлеби ауданы	120 909	Жоқ	0	482 (1 ай)
Қазығұрт ауданы	116 335	Бар	1	490 (1 ай)
Сарыағаш ауданы	218 998	Бар	1	538 (1 ай)
Келес ауданы	133 753	Жоқ	0	508 (1 ай)



www.apa.kz

Бүгінгі ақпарат жылдам тарайтын заманда коммуникацияның маңызы өте зор. «Халықтың дауысын еститін мемлекет» тұжырымдамасын жүргізу үшін кез келген мемлекеттік құрылым ашық, шынайы болуы керек. Мекемеге қатысты кез келген сұраққа жауап беретін өкілді немесе баспасөз хатшысын даярлау маңызды.



Ол дағдарыс туындаған жағдайда ақпарат алдымен қазақ тілінде жазылып, таратылуы керек. Бұл жағдайда салаға жауапты мемлекеттік қызметкер коммуникативтік дағдылары дамыған және қазақ тілін жетік меңгерген маман болуы тиіс.

Қазіргі таңда салалық министрлік тарапынан баспасөз хатшыларының біліктілігін арттыруға бағытталған әдістемелік кітаптарды дайындалуда. АҚД министрлігі тиісті құрылымдарға, мемлекеттік қызметшілерге қолдау көрсетуге дайын. Ендігіде сең қозғалып, жергілікті атқарушы органдар мекеме жанынан баспасөз орталықтарын жасқтап, халыққа шынайы ақпарат таратып отырса, билік пен тұрғындар арасы бұрынғыдан да жақындай түсері анық.

Әділ билеуші туралы ғасырлар бойы кемелді мемлекет құру туралы тұжырымдар көптеген ғалымдардың еңбектеріне негіз болды. Ұлы ғалым Әбу Насыр Әл-Фараби «Қайырымды қала тұрғындарының көзқарастары туралы трактатта» жақсы, мейірімді қала туралы өз ойларымен бөліседі және адамдар бір-біріне көмектесетін билеуші басқаратын «Идеалды қоғам» құруды ұсынады. Ол осындай қоғам құру үшін қандай жағдайлар қажет екеніне тоқталады.

Сонымен қатар, грек ойшылдары Платон мен Аристотельдің, әйгілі Кун-Цзы философтарының идеалды мемлекет құруға қатысты ұстанымдары, еңбектері саяси құрылымдардың көптеген түрлерін құруға негізделген. «Халық үніне құлақ асатын мемлекет» тұжырымдамасын осындай тарихи еңбектерде баяндалған өміршең ойлар тізбегі ретінде қарастыруға болады.

Қазақстан Республикасы Конституциясының 3-бабының 1-тармағында: «Мемлекеттік биліктің жалғыз бастауы – халық», делінген. Яғни, мемлекеттік құрылымдардың қызметі халықтың игілігіне, азаматтардың сұраныстары мен талаптарына бағытталуы керек [14].

Билік пен қоғам арасында тұрақты диалог орнату арқылы ғана қазіргі геосаяси жағдайға бейімделген үйлесімді мемлекет құруға болады. Сондықтан азаматтық қоғамды қолдау және оның әлеуетін нығайту қажет. Аса сонымен қатар маңызды ұлттық міндеттерді шешу үшін азаматтық қоғамның мүмкіндіктерін пікірталас жұмыстарында кеңінен қолдану қажет екенін айтты".

Қазіргі уақытта елімізде осы тұжырымдаманы іске асыруға бағытталған бірқатар жұмыстар іске асырылуда. Халықпен тығыз қарым-қатынас орнатудың түрлі тетіктері жандандырылуда. Қазіргі уақытта көптеген мемлекеттік органдарда «Ашық әкімдік» форматында фронт-офистер құрылуда. Мұнда түрлі мемлекеттік органдардың халыққа жедел қызмет көрсету мүмкіндіктері қарастырылып, кері байланыс тетіктері жетілдірілуде.

Сондай-ақ, елімізде уақыт өте келе «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы жанындағы Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы халықтың қызмет алу мүмкіндігін оңтайландыру бойынша жұмыс жетілдірілуде.

Үйге кезекте тұру, балабақша, автомобильдерді безендіру сияқты қызметтер халыққа барынша жеңілдетілген түрде ұсынылады. Халыққа көрсетілетін

қызметтер «Цифрлық Қазақстан» мемлекеттік бағдарламасы арқылы да цифрлық форматқа көшіріледі. «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы арқылы Орталық және жергілікті деңгейдегі мекемелер басшыларының блогына ресми хат жолдап, үш күндік мерзімде жауап алуға мүмкіндік берілді [15].

Сонымен қатар, мекеменің бірінші басшыларының әлеуметтік желілердегі ресми аккаунттары ашылды, ал кейбір мекеме басшылары жеке байланыс телефондарын жариялау арқылы халықпен жедел кері байланысқа назар аударады. Барлық осы шоттарға жедел жауап, нақты шешім болмаса да, халықпен қарым-қатынаста айтарлықтай жүйелі прогресс бар екенін айтуы керек.

«Халық үніне құлақ асатын мемлекет» құру тұжырымдамасы шеңберінде билік өкілдерінің халықпен кездесулері ұлғаяды, азаматтарды жеке мәселелері бойынша қабылдау процесі жетілдірілуде.

Халықпен қарым-қатынасты жақсартатын, көпшілікті толғандыратын мәселелерді талқылайтын маңызды диалог алаңдарының бірі Қазақстан Республикасы Президентінің жанындағы ұлттық қоғамдық сенім кеңесі болып табылады. Ол өткен жылы Ел Президентінің тікелей тапсырмасы бойынша құрылған және қоғамды демократияландыру процесін одан әрі жақсартуға, халықты толғандыратын мәселелерді уақтылы шешуге бағытталған. Ел Президенті Қасым-Жомарт Тоқаев Ұлттық қоғамдық сенім кеңесінің екінші отырысында «Ұлттық кеңес бірінші кезекте қоғамдық диалог пен сенім алаңы ретінде құрылды. Біз бұл сенімді ақтауымыз керек», деген болатын.

Ұлттық қоғамдық сенім кеңесінің 2019 жылғы 20 желтоқсандағы II отырысында қоғамдағы бірқатар өзекті тақырыптар талқыланғанын атап өткен жөн. Осы отырыста бюджет қаражатының ашықтығы, иелерінің пайдаланылмаған жерлерін қайтарып алу, шетелдік және отандық жұмысшылар арасындағы жалақыдағы алшақтықты жою, еңбек қатынастарындағы әлеуметтік теңгерімді қамтамасыз ету, микро және шағын бизнесті үш жылға табыс салығынан босату, оларды тексеруді немесе үш жылға көшпелі профилактиканы тоқтату, көп балалы отбасыларға көмек көрсету мәселелері талқыланды, кестені жаңарту, саяси реформалар, яғни митингті алдын-ала рұқсат арқылы емес, жарнама арқылы ұйымдастыруға мүмкіндік беру, саяси партияның құрылуына байланысты құрылтайшылар санының азаюы сияқты мәселелер қозғалды және тиісті құрылымдарға нақты тапсырмалар берілді [16].

Бұл кеңестің отырыстары әлі жалғасып жатқандықтан, болашақта қорытынды баға беріледі.

Мемлекеттің кейбір функцияларын бәсекелестік ортаға беру мәселесі елде де жиі көтеріледі. Қазақстан Республикасы Тұңғыш Президентінің 2015 жылғы 20 мамырдағы «Ұлт Жоспары – Бес институционалдық реформаны іске асыру жөніндегі 100 нақты қадам» бағдарламасының 97-қадамында «азаматтардың өзін-өзі реттеу мен жергілікті өзін-өзі басқаруды дамыту арқылы шешімдер қабылдау процесіне қатысу мүмкіндіктерін кеңейту». Мемлекетке тән емес қызметтерді бәсекелестік ортаға және өзін-өзі реттейтін ұйымдарға беру. Үкімет мемлекетке

тән емес және артық қызметтерді азайту арқылы ақтам бола бастады».

Қазіргі уақытта бәсекелестік ортаға көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің тізбесі айқындалды, тиісті жұмыс жүзеге асырылуда. Осының арқасында мемлекеттік аппараттың саны едәуір қысқарады және бәсекелес ұйымдар тарапынан көрсетілетін қызметтердің сапасы артады. Бұдан басқа, мемлекеттік тапсырыс бойынша қызмет көрсету – жеке сектордың дамуына жол ашады және азаматтық қоғамның белсенділігін арттырады. Нәтижесінде қоғамдық-саяси белсенділік пен қоғамның құқықтық сауаттылығы артады.

Мемлекеттік қызметті бәсекелестік ортаға беру процесі екі жолмен жүзеге асырылады: жалпы немесе ішінара.

Ішінара беру мемлекеттік тапсырыс, аутсорсинг, мемлекеттік әлеуметтік тапсырыс тәсілдері арқылы жүзеге асырылады. Бірақ азаматтық қоғамның бұл қызметтерді қаншалықты сапалы орындай алатындығы туралы мәселе күн тәртібінде тұрған жоқ. Сондықтан бұл процесс кезең-кезеңімен, жүйелі түрде жүргізілгені жөн.

Азаматтық қоғам құруға бағдарлану. Халық үніне құлақ асатын мемлекет тұжырымдамасын іске асыруда азаматтық қоғам институттарының қызметін жетілдіру процесіне тоқталмауға болмайды. Бүгінгі таңда Қазақстанда азаматтық қоғамды қалыптастыру бойынша белгілі бір жұмыс жүргізілуде.

2003 жылы Қазақстан Республикасының Тұңғыш Президенті Нұрсұлтан Назарбаевтың қатысуымен еліміздегі алғашқы Азаматтық форум ұйымдастырылды. Бұл форум екі жылда бір рет өткізіледі. Азаматтық қоғам институттары мен мемлекеттік құрылымдар арасында өзара байланыс орнату, өзекті мәселелерді бірлесіп шешу мақсатында консультативтік-кеңесші органдар құрылды [17].

Азаматтық қоғамды қалыптастыру мемлекеттің дамуына және әртүрлі салалардағы халықтың проблемаларын шешуге ықпал ететін фактор болып табылатынын атап өткен жөн.

Американдық экономистер Дарон Аджемогли мен Джеймс Робинсон өздерінің әйгілі бестселлерлерінде «неліктен мемлекеттер құлайды» (Why Nations Fail: the Pitfalls of Power, Prosperity, and Poverty) әлемдегі мемлекеттердің дамуы мен күйреуінің себептерін жан-жақты талдады. Олар жер бетінде әртүрлі кезеңдерде өмір сүрген көптеген мемлекеттерді бір-бірімен салыстырмалы түрде зерттей отырып, олардың даму және құлдырау себептері туралы нақты көзқарастарын білдіреді және бұл көзқарастарды көптеген әлемдік сарапшылар оң бағалады. Олар бұл мемлекеттің дамуын ілгерілететін және тежейтін инклюзивті және экстрактивті институттар екенін атап көрсетеді.

Инклюзивті институттары бар мемлекеттер қарқынды даму динамикасын еңсерді, халық пен мемлекеттік институттар арасында тығыз байланыс орнады. Жекелеген азаматтар мен қоғамдық ұйымдар мемлекеттің дамуына қатысты қандай да бір мәселеде белсенділік танытып, мемлекеттік саясатты өздері айқындайды. Яғни, өз қызметі арқылы олар өмір сүріп жатқан мемлекеттің

өркендеуіне ықпал ететін болады.

Ал дамыған институттары бар мемлекеттерде мемлекеттік билік қоғамның даму бағдарларын жеке анықтайды және қоғам мен халықтың дауысын тыңдамайды. Мұндай мемлекеттердің көпшілігі дамудан шегініп, қирандыларда демалады. Қорытынды Ұсыныс ретінде зерттеушілер мемлекетті азаматтық қоғам институттарын ұстануға және олармен ынтымақтаса отырып, олардың даму бағытын белгілеуге шақырады.

Азаматтық қоғамды дамыту Қазақстанда да жүзеге асырылады. Мысалы, Ақпарат және қоғамдық даму министрлігі құрылуда, қоғамдық даму істері басқармаларының орындарында үкіметтік емес ұйымдармен байланыс, Мемлекеттік әлеуметтік тапсырыс жобаларын қолдау бойынша жұмыстар жандануда.

Ақпарат және қоғамдық даму министрлігінің ресми сайтындағы мәліметтерге сәйкес, 2019 жылғы маусымдағы жағдай бойынша Қазақстанда 22 763 үкіметтік емес ұйым тіркелген.

Бұл ұйымдардың көптігіне қарамастан, көп жағдайда сапа сынға ұшырамайды. Көптеген ұйымдар өз қызметін тек мемлекеттік тапсырысқа байланысты қалпына келтіреді, ал қалған уақытта өз қызметін тоқтатады. Яғни, "конкурстан конкурсқа" қызмет өткеру процесі қарқынды жүріп жатқаны құпия емес. Сондықтан, статистика бойынша азаматтық қоғамның белсенді институттарының саны көп болғанына қарамастан, олардың сапалық құрамы шынайы азаматтық қоғамды қалыптастыру үшін жеткіліксіз деп бағалауға болады. Қызметі осыған байланысты мемлекеттік тапсырысты ғана жүзеге асыратын ұйымдар көп жағдайда өз ұстанымын ашық жарияламайды, тек тапсырысты орындау мақсатын көздейді.

Сондай-ақ, фандрайзинг, еріктілер қозғалысын, әлеуметтік кәсіпкерлікті, қоғамның әлеуетін тартатын кронуфандинг сияқты әдістерді кеңінен қолдану қажет. Бұл мемлекеттің қаражаты мен қолдауына қарамастан, тәуелсіз азаматтық тәсілді ұстанатын белсенді ұйымдардың санын көбейтеді және институттарды баламалы позицияда нығайтады. Бұл уақытты қажет ететін процесс. Бұл сонымен қатар орта таптың, көпшіліктің, кәсіпкерлердің, өмір мәдениетінің жағдайына байланысты.

Қазіргі уақытта Қазақстан Республикасында азаматтық қоғамды дамытудың 2025 жылға дейінгі тұжырымдамасы әзірленіп, талқылануда.

Бұған дейін Қазақстан Республикасында азаматтық қоғамды дамытудың 2006-2011 жылдарға арналған тұжырымдамасы қабылданған болатын. Бұл тұжырымдама үкіметтік емес ұйымдарға мемлекеттік қолдау көрсетуге, мемлекет пен қоғамдық ұйымдар арасындағы қатынастарды жандандыруға бағытталған. Бұл бағытта мемлекеттік әлеуметтік тапсырыс жобаларының саны кеңейді, азаматтық қоғам институттарының орталық және жергілікті деңгейлердегі комиссиялар мен кеңесші органдарға қатысуы күрт өсті. Әділет органдарында ресми тіркелген үкіметтік емес ұйымдардың саны үлкен қарқынмен өсті [18].

Соңғы әзірленген тұжырымдамада үкіметтік емес ұйымдардың сандық қана емес, сапалық дамуы, екіжақты әріптестікті нығайту, азаматтық қоғам институттарының мемлекетті басқару саласындағы әлеуетін жұмылдыру, коммерциялық емес ұйымдардың құқықтарын арттыру, қоғамдық, азаматтық мониторинг тетіктерін күшейту, «оң азаматтық белсенділікті» дамыту мәселелері қаралды.

Егер бұл бастамалар қабылданса, оларды іске асырудың заңнамалық тетіктері мен тетіктері әзірленсе, елдегі азаматтық қоғамды дамыту саласында прогреске қол жеткізіледі деп сенеміз.

Жергілікті атқарушы органдардың басшыларын сайлау және халық алдындағы есептілік мәселесі.

«Халық үніне құлақ асатын мемлекет» әртүрлі механизмдер арқылы құрылуы мүмкін. Зерттеушілер билік пен халық арасындағы өзара тиімді қарым-қатынастарды қалыптастыруға, халықтың қажеттіліктерін тыңдайтын мемлекет құруға қатысты әртүрлі ұсыныстар жасайды. Мысалы, жергілікті басқару саласын жетілдіру мәселелерінде танылған саясаттанушы Еркебұлан Жұмашов Facebook әлеуметтік желісіндегі жеке парақшасында:

«Сайлау және заң нормаларына сәйкес автономды жұмыс істейтін, күшті институционалдық құрылымы бар ауылдық кеңестердің нашар жұмыс істеуінің негізгі себептерінің бірі фискалдық және материалдық мәселенің шешілмеуі болды. Нәтижесінде ауылдық кеңестер төменгі деңгейдегі соққы органына айнала алмады. Қазақстан тәуелсіздік алғаннан кейін де ауылдық деңгейде өзін-өзі басқаруды ғана емес, сонымен қатар жергілікті мемлекеттік басқаруды дамытуға кедергі келтірген негізгі факторлардың бірі жеке бюджеттің болмауы болды. Заңға енгізілген өзгерістер бұл кемшілікті түзетеді.

Енді ауыл тұрғындарының жергілікті аумақтағы саяси процестерге қатысудағы белсенділігі артуы тиіс. Бірақ бұл жерде тағы бір проблема туындайды: ауыл әкімдері бюджеттің атқарылуы туралы бір жағынан жергілікті қоғамдастық (халық) алдында, екінші жағынан-тексеруші органдар алдында есеп беруі тиіс. Бұл ауыл әкімдерінің екі жағынан қысылуына әкеледі. Мұндай жағдайда білікті басшылар ауыл әкімі лауазымында ұзақ отырмайды. Себебі шаршамайтын шоттан шаршап, басқа салаға кетеді. Бұл қазірдің өзінде байқалып отыр, мен бірнеше ауыл әкімдерінің жергілікті халықтың талаптары мен жоғары қысымын көріп, өз еркімен қызметінен бас тартқанын естідім. Сондықтан ауыл әкімдері жоғары тұрған органдар тарапынан қысымды төмендетіп, жергілікті халыққа есеп беруді күшейтуі қажет».

Ауылдар, аудандар, қалалар мен облыстар әкімдерін халықтық сайлау бойынша ұсыныстар тәуелсіздік алған сәттен бастап көтеріледі. Ең алдымен, ауыл әкімдері халықтың сайлау процесін жетілдіруі қажет. Қазіргі уақытта ауыл әкімдерін мәслихат депутаттары сайлайды. Бұл ретте сайлау құқығын тікелей халыққа беру, сондай-ақ халық алдында есеп беру тиімді болатыны анық. Ол үшін ауыл әкімдеріне жеке бюджет беруге және тиісінше олардың жоғары тұрған

органдарға есеп беруін азайтуға болады.

Қазіргі уақытта елдің ауыл тұрғындарының саны ел халқының 40 пайызын құрайды. Сондықтан жергілікті жерлерде халық дауысын тыңдайтын және халықтан келіп түсетін ұсыныстарды іске асыратын мемлекеттік құрылымдарды қалыптастырудың негізгі жолдарының бірі болып табылады [19].

Бұл биліктің халыққа тәуелділігіне, оның қажеттіліктерін шешудегі белсенді қызметіне, сондай-ақ ол туралы халықтың есебіне байланысты басқарушы құрылымның қызметін жалғастыруға ықпал ететін фактор. Мұны осындай сайлау жүйесі дамыған басқа мемлекеттердің мысалынан көруге болады.

Билік құрылымдарының халыққа есеп беруі әртүрлі әлеуметтік байланыстар бойынша жеке және топтық наразылық акцияларының төмендеуіне әкеледі. Өйткені, мәселелердің басым бөлігі жергілікті жерлерде адамдардың өздері есебінен шешіледі. Қазіргі уақытта жиі байқалатындай, бұл факторға орталық атқарушы органдарға жүгінетін халық санының азаюы да ықпал етеді.

Орталық деңгейдегі органдар ауылдар мен аудандардың, қалалардың, облыстардың әкімдерін сайлауға және олардың орталық мемлекеттік органдарға емес, халыққа есеп беруін күшейтуді ұсынуға мүдделі бола алмайды. Себебі бұл тенденция жергілікті мемлекеттік институттардың орталыққа тәуелділігін төмендетеді және оларға тәуелсіз саясат жүргізуге мүмкіндік береді. Сондықтан бұл ел мәселесі тұрғысынан оңтайлы бастама болатыны анық [20].

Магистрлік жобаны қорытындылай келе зерттеу тақырыбы бойынша төмендегідей ұсыныс әзірленді:

Жергілікті органдар мен халық арасындағы кері байланыс қызметін жетілдіру үшін “Баспасөз қызметінің жұмысын оңтайландыру” (Мекеменің әрбір құрылымдық бөлімдерінен арнайы Қоғаммен байланыс мамандарын даярлау)

Коммуникациялық (интернет, ұялы байланыс, радио-теле хабар тарату, пошта қызметі) шарт-жағдайы төмен елді мекендердің 5 жылдық проблемалық картасын әзірлеу;

Халықтан түскен өтініштердің арнайы электронды порталын құрып, орындалу мерзіміне қарай (ұзақ-қысқа мерзімді) сұрыптау жүргізу;

Әлеуметтік желілердің (Facebook, Instagram, Telegram, TikTok) тиімділігін жергілікті орган қызметінде іске асыру, кері байланыс құралы ретінде пайдалану;

Түркістан облысында қолға алынған «Цифрлық даму орталығы» КММ қарасты «109» облыстық бірыңғай байланыс орталығының жұмысын өзге өңірлерде пилоттық жоба ретінде қолдану ұсынылды.

## Қорытынды

ҚР Президенті Қ.Тоқаев осыдан екі жыл бұрын министрлер мен әкімдерге, басқа да лауазым иелеріне әлеуметтік желі арқылы халықпен бірге болып, жұрттың ұсыныс-пікірлеріне құлақ түріңдер деген еді.

Алғашқыда өңір әкімдері жаппай әлеуметтік желілер арқылы көрініп, елдің ұсыныстарына назар аударып, көп алдына шығып, жұртшылықтың үніне құлақ аса бастағандай болды. Сонда бір байқағанымыз, кей басшылар тіпті компьютерді қалай пайдалануды да білмейтін, онымен жұмыс істеп көрмеген болып шықты. Көпшілігі жалма-жан жанталасып, компьютерде жазуды білетін көмекшілер тарта бастады. Соларға айтып бірдеңе жаздырып, әйтеуір әлеуметтік желіден көрінуге тырысты.

Мемлекет басшысы өз Жолдауында: «Халықтың үніне құлақ асатын мемлекеттің» басты қағидаты – мемлекеттік аппарат азаматтар мүддесі үшін жұмыс істеуге тиіс. Бұл бірінші кезекте жергілікті билікке қарата айтылып отыр. Халықпен тікелей байланыс жасап, олардың мәселелерін жедел шешумен дәл осы әкімдіктер айналысады. Бірақ әрдайым осылай болып жатқан жоқ. Лауазымды басшының өңірлерде қабылдаған шешімдерді түзетуге, тіпті кейде солардың орнына шешім қабылдауына тура келеді. Өртүрлі деңгейдегі әкімдердің батыл әрі дербес қадам жасауға қабілеті жетпей қалады. Олар көбіне орталыққа жалтақтап жұмыс істейді. Бұл негізінен әкімдердің көпшілік алдындағы қазіргі жауаптылық деңгейі жеткіліксіздігіне байланысты екенін мойындаған жөн. Олардың қызметіне баға бергенде өңір тұрғындарының пікірі ескеріле бермейді. Сондықтан барлық деңгейдегі басшылардың жұмысын бағалау тәсілін оңтайландыру қажет», деп қадап айтты», деп қадап айтты.

Ал қазіргі жағдай қалай? Көп әкім басқа әлемде жүргендей. Кейбірі тіпті ауыл-аймақпен, халықпен мүлде араласпайды. Әр тұста ашуланған, ашынған жұртшылық көшеге шығып, «белшеден батпаққа батып отырмыз, оқушыларымыз мектепке бара алмайды, сабақ басталып кеткенде ғана мектепте жөндеу жұмыстары жаңа басталады, жолдың сиқы болса мынау, апталап, айлап, жарықсыз күнелтудеміз, құбыр тартылғанымен, су жоқ, балаларымыз мына індет өршіген заманда компьютерсіз, интернетсіз қалай оқиды?» деп наразылықтарын білдіріп жатады. Міне, күз келді. Бірқатар өңірде егістік алқаптарына су жетпей, бәрі құрғап, құрап кетті. Батыс өңірлерде құрғақшылықтан жемшөп болмай, мал өлімі көбейгені мәлім. Ағын суды саудаға салғандар білгендерін істеуде. Мысалы, Сарыағаш ауданында жүздеген шаруа қожалығының көкөністері, бау-бақша өнімдері су болмай күйіп кеткен. Қолдағы мал жайылым жоқтықтан ыңыршағы шығып, қорада қамаулы тұр.

Жамбыл облысында бір пысықай 80 гектар жерді айналдыра қоршап, терең арық қаздырып тастаған. Оған елдің малы құлап өліп жатыр. Ал кәсіпкерсімақтар суды, жерді әлдеқашан жекешелендіріп алған. Ешкімді жолатпайды. Ауыл жұрты жер үшін жаға жыртысуда. Енді бір жерде – Алматының іргесінде тағы бір

пысықай ауыл халқына тиесілі электр трансформаторын заңсыз иеленіп, жекешелендіріп алған. Тұрғындар жиі жарықсыз қалады. Маңайдағы су мұнарасы да соның иелігінде. Соның кесірінен жұрт суға жарымай, қымбат бағаға сатып алуға мәжбүр. Сол маңайда алдымен көзге түсетіндер – бұқаралық ақпарат құралдарының өкілдері. Ал ауылдың, ауданның басшылары, тиісті саланың мамандары мүлдем көрінбейді. Жергілікті билік өкілдері болса, шарасыз. Нарық заңы бойынша, жекешенің мүлкіне құзыреті жүрмейді. Осылайша, билік пен халық арасы алшақтай түскен. Осының бәрі түптеп келгенде, «жабайы жекешелендірудің» теріс салдары. Әйтеуір, соңы жақсы болсын. Жолдауда берілген Президент тапсырмасынан соң осындай өзекті мәселелер түйіні оң шешілер деп үміттенеміз.

Жалпы, кез келген билік өкіліне халықпен кері байланыс жасау өте қажет. Әрбір мемлекеттік қызметші әлеуметтік желі арқылы жағдайды біліп, жұртпен тығыз қарым-қатынас орнатуға тиіс. Түйткілді мәселені күнбе-күн анықтап, дер кезінде шара қолданып, жағдайды асқындырмай шешіп отырса, қанеки. Жұртшылық арасында биліктен түңілген, сеніміне селкеу түскен адамдар баршылық. Қоғам пікіріне әкімдер құлақ аспайды деген сөз желдей еседі. Міне, осыған орай Мемлекет басшысы: «Ел Үкіметі мен жергілікті жерлердегі басшылар Аймақтарды дамыту жоба-жоспарын бекітілген жалпыұлттық талаптарға сәйкес өзгертуі қажет», деп қадай айтты өз Жолдауында.

Қазір – интернет заманы, демек жұртшылықпен онлайн арқылы да байланысып, «Әкім сағатын» өткізуге мүмкіндік бар. Бұл ретте Мемлекет басшысы Қасым-Жомарт Кемелұлының өзі үлгі бола білді. Әлеуметтік желіде белсенділік танытып, тіпті қат-қабат шаруадан босай қалған түннің бір уағында кейбір мәселеге өз пікірін білдіріп, ойын жазып, тапсырма беріп жатады.

Өңірлердегі жолдар сапасыз, өндіріс тұралап қалған, ауыл шаруашылығында мәселе көп. Тоқыма өндірісі отыз жылға артта қалды, соның салдарынан киім қымбаттады. Өнімнің көбі – шетелдің бұйымдары. Озық, жаңа технологиялар қайда? Соған лайық жаңа өндіріс салалары неге енгізілмейді? Неге осыған талап пен бақылау жоқ? Жолдаудан кейін серпілетін, тапсырманы орындайтын кез туды.

Мемлекеттік тапсырыспен әр жерде салынып жатқан көпқабатты үйлердің сапасы сын көтермейді. Тендерді «жеңіп алғандар» сапасыз, тым арзан құрылыс материалдарынан үй тұрғызып, ол көп кешікпей қақырап, шатыры ұшып, қабырғасы сөгіліп жатқаны. Жылдар бойы тұрғын үй зардабын шеккендердің өзі қазір ондай үйлерді алуға аса құштар емес.

Өндіріс дамымаған соң өнім шығаратын, халықты азық-түлікпен қамтамасыз ететін кәсіпорындар жоқтың қасы. Соның салдарынан балалар жаппай шетелден жеткізілген, неден жасалғаны белгісіз, күмәнді ас-су ішіп, кейбірінің шаштары ағарып, сәби күнінен бастап шаштары түсіп жатқан жағдайларды телеарналардан көріп жүрміз.

Қасым-Жомарт Тоқаев мемлекет басшылығына келгелі ел басынан ауыр сынақтар өтті: Арыс оқиғасы, Қордайдағы қақтығыс, көрші елдің Сардоба су қой-



масындағы апат, пандемия. Күні кеше ғана болған Жамбылдағы жарылыс қаншама адамның өмірін қиып, елді дүрліктірді. Бір көңіл жұбатарлығы – Президентіміз батыл бастамаларды қолға алғандығы. Халықаралық аренада беделді, білімді де білікті басшының соны шешімдері көпшіліктің қолдауына ие болып отыр. Мықты билік, беделді Парламент қалыптастыру, халықпен санасып, тығыз байланыс орната отырып, елді дамыту – Мемлекет басшысының алға қойған басты мақсаты.

Біз Президентіміздің Жолдауына үніліп, алдағы уақытта елдегі барлық өзгерістің басында саясат тұрғанын түсіндік. Саяси өзгерістердің негізінде экономикалық реформалар жасалатынын ұғындық. Тек саяси белсенділігі жоғары қоғам, көзі ашық, өз құқығын ешкімге тапталмайтын азаматтар еліміздің экономикалық, әлеуметтік тұрақты дамуына кепілдік береді.

Экономикалық өзгерістер саяси жаңарумен қатар жүруге тиіс. Мемлекет басшысының саяси бастамаларына қолдау көрсетіп, елімізде саяси жаңару үрдістеріне күмәнданбауымыз керек. Жолдауда Президент осыған баса назар аударды.

Елдің әлеуметтік жағдайын жақсарту, ауылды дамыту, жұмыспен қамту, тұралап қалған өндіріске жан бітіру, жалақыны өсіру – міне, осылар халықтың көкейінен шығуға тиіс. Мемлекет басшысы білім, ғылым саласы қызметкерлерінің еңбекақысын өсіруді қадап айтты. Алдағы уақытта ғылымға бюджеттің 1 пайызын бөлуді тапсырды. Бұл осы сала қызметкерлерінің көңілінен шықты, әрине.

Елімізде енді халық пен билік арасы алшақтамай, керісінше, барынша жақындай түсуі керек. Биліктің негізгі міндеті халыққа қызмет ету екені белгілі. Жұртшылықтың ұсыныс-тілегіне жоғары жақ құлақ түріп, көңіл бөлуге тиіс. Қарапайым адамдардың проблемасына баса назар аударылғанда ғана жұрт тарапынан наразылық болмайды. Соңғы кезде кейбіреулер адамдарды жаппай шеруге шығуға шақырып, әртүрлі ұран айтып, жұртшылықты адастырып, арандатуға тырысып жүр. Алайда мұндай қадамдардан пайда көрген ешбір ел жоқ. Соның кесірінен жүздеген мың адам қырылып, алапат қантөгіс болғанын тарихтан да білеміз. Оның бір мысалын алыстан іздемей-ақ, былтырғы «Қасіретті Қаңтар оқиғасын» мысалға алсақ жеткілікті.

Бір сөзбен, жергілікті атқарушы орган менхалық арасындағы кері байланысты жетілдіру үшін мемлекеттік жүйеде түбегейлі реформа қажет. Оны ең әуелі ауыл, елді мекендерден бастап, халықтың пайдасына шешілетін оңтайлы жобалармен ұштастырған абзал.

## Пайдаланылған дереккөздер тізімі

- 1 «Сындарлы қоғамдық диалог – мемлекет тұрақтылығы мен өркендеуінің негізі» Жолдауы/ 2019 ж, Қ.Тоқаев.  
[https://www.akorda.kz/kz/events/akorda\\_news/akorda\\_other\\_events/memleket-basshysynyn-2019-zhylgy-2-kyrkuiektegi-syndarly-kogamdyk-dialog-kazakstannyn-turaktylygy-men-orkendeuinin-negizi-atty-kazakstan-hal](https://www.akorda.kz/kz/events/akorda_news/akorda_other_events/memleket-basshysynyn-2019-zhylgy-2-kyrkuiektegi-syndarly-kogamdyk-dialog-kazakstannyn-turaktylygy-men-orkendeuinin-negizi-atty-kazakstan-hal) . Жүгінген күні: 15.04.2023
- 2 ҚР нормативтік құқықтық актілерінің ақпараттық жүйесі//  
<https://adilet.zan.kz/kaz/docs/U1900000152> . Жүгінген күні: 19.04.2023
- 3 Мемлекет басшысы Қасым-Жомарт Тоқаевтың VIII сайланған Парламенттің бірінші сессиясының ашылуында сөйлеген сөзі/  
<https://www.akorda.kz/kz/memleket-basshysy-kasym-zhomart-tokaevtyn-viii-saylangan-parlamenttin-birinshi-sessiyasynyn-ashyluyn-da-soylegen-sozi-2922539> .
- 4 ҚР-ның 2025 жылға дейінгі Стратегиялық даму жоспары//  
<https://adilet.zan.kz/kaz/docs/P1700000799> .
5. Қазақстан Республикасының «Заңды және жеке тұлғалардың талап-тілектерін қарау тәртібі туралы» 2007 жылы 12 қаңтардағы № 221-III Қазақстан Республикасының Заңы/  
[https://online.zakon.kz/Document/?doc\\_id=30086584&pos=3;-108#pos=3;-108](https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=30086584&pos=3;-108#pos=3;-108) .  
Жүгінген күні: 03.05. 2023.
- 6 Қазақстан Республикасындағы жергілікті мемлекеттік басқару және өзін-өзі басқару туралы Қазақстан Республикасының 2001 жылғы 23 қаңтардағы № 148-II Заңы/  
[https://online.zakon.kz/Document/?doc\\_id=51021546](https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=51021546) . Жүгінген күні: 04.05.2023
- 7 Влажанов Е.А. Приглашение в мир цивилизованных рыночных и общественных связей. М., 1994 ж.
- 8 Мемлекеттік көрсетілетін қызмет. Д.Суртеков, 18,01,2023 ж  
<https://www.gov.kz/memleket/entities/turkestan-ot%D1%83rar-audan%D1%83/press/news/details/490824?lang=kk> . Жүктелген күні: 05.05/2023 ж
- 9 «Егемен Qazaqstan» газеті/ «Мәслихат іскерлігімен маңызды». Данияр ӘШІМБАЕВ, саясаттанушы//  
<https://egemen.kz/article/340638-maslikhat-iskerligimen-manhyzdy> .
- 10 «Еститін мемлекет» консенсус тармақтары/ <https://articlekz.com/kk/article/35790>
- 11 Қазақстан Республикасы Премьер – Министрінің ресми ақпараттық ресурсы/  
<https://primeminister.kz/kz/news/2022-zhyldyn-ii-zhartyzhyldygynda-memlekettik-organdardyn-halykpen-170-ten-astam-kezdesuin-otkizu-zhosparlangan-973516> .
- 12 Түркістан облысының цифрландыру, мемлекеттік қызметтер көрсету және архивтер басқармасының ресми сайты  
<https://www.gov.kz/memleket/entities/turkestan-sandyk-mem-kysmet?lang=kk> .  
Жүктелген күні: 09.05/2023 ж

13 Túrkiстан oblysynyń ákimdigi Akimat Turkestanской области фейсбуг парақшасы/ <https://www.facebook.com/ontustik.gov.kz>

14 ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ КОНСТИТУЦИЯСЫ (1995 жылғы 30 тамызда республикалық референдумда қабылданды) (2022.19.09. берілген өзгерістер мен толықтыруларымен)/ [https://online.zakon.kz/Document/?doc\\_id=51005029&pos=5;-90#pos=5;-90](https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=51005029&pos=5;-90#pos=5;-90) .

Жүктелген күні: 11.05/2023 ж

15 «Цифрлық Қазақстан» мемлекеттік бағдарламасын іске асыру жобасы/ <https://primeminister.kz/kz/news/reviews/2019-zhyly-cifrlyk-k-azak-stan-memlekettik-bag-darlamasy-n-iske-asyru-ayasynda-8-myn-zhu-mys-orny-k-u-ryldy> .

16 ҚР Президенті жанындағы Ұлттық қоғамдық сенім кеңесі <https://ulttyq-kenes.kz/kk> .

17 Азаматтық қоғам институты/ <https://ikaz.kz/azamatty-o-am/> .

18 Азаматтық Қоғам Институттарының Конституциялық Құқықтық Негізінде Қалыптасуы/ Изтаева В.А , К.п.н., доцент КазУМОиМЯ\* / 2017 ж

19 Қазақстан Республикасындағы жергілікті өзін-өзі басқаруды дамыту тұжырымдамасы/ <https://zakon.uchet.kz/kaz/docs/U1200000438> . Жүгінген күні: 15.05/2023 ж

20 Мемлекеттік және жергілікті басқару бағдарламалары/ <https://www.kimep.kz/college-of-social-sciences/kz/> . Жүгінген күні: 17.05/2023 ж

## Қосымша 1

### Магистрлік жоба аясында өткізілген сауалнама сұрақтары

#### 1. Өтініш, жас шамаңызды белгілеңіз?

1944-1963

1964-1983

1984-2003

2004-осы күнге дейін

#### 2. Өз жынысыңызды көрсетіңіз?

Ер

Әйел

#### 3. Мемлекеттік органмен кері байланыс орната алдыңыз ба? (2-3 жауап нұсқасын белгілеуге болады)

Қанағаттанарлық

Мүлдем қанағаттанбаймын

Ақпарат уақытылы берілмейді

#### 4. 10 балдық негізде жергілікті атқарушы органның тұрғындармен кері байланыс қызметінің сапасын бағалаңыз?

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

#### 5. «Халықтың үніне құлақ асатын мемлекет» тұжырымдамасы жергілікті жерлерде қалай орындалуда?

Жақсы

Формалды

Жүйелі

Нашар

Тек қағаз жүзінде

Өз нұсқаңызды жазыңыз

**6. Жергілікті атқарушы орган мен халық арасындағы байланысты жетілдіруде мемлекеттік мекемелердің есеп беру тәсілдері ұнай ма?**

Көңіл көншітпейді

Ескі тәсіл

Пиар үшін

Көп уәде берумен шектеледі

Жауап беруге қиналамын

**Идеологиясы:** «Халықтың үнін еститін мемлекет» концепциясы негізінде жергілікті атқарушы орган мен халық арасындағы кері байланысты жетілдіріп, мемлекеттің әлеуметтік, экономикалық, қоғамдық, саяси тұрғыда дамуына қол жеткізу.

**Қолданыс аясы:** Ұсынылған жобаларды жергілікті атқарушы органдарда, мемлекеттік, квазимемлекеттік мекемелерде пилоттық жоба ретінде қолдану.

Еститін мемлекет тұжырымдамасын қоғамның әр саласында қолдана отырып, ашықтықты, әділдікті, тазалықты, бәсекеге қабілеттілікті жүзеге асыру.