

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ ПРЕЗИДЕНТІНІҢ ЖАНЫНДАҒЫ
МЕМЛЕКЕТТІК БАСҚАРУ АКАДЕМИЯСЫ

Мемлекеттік саясаттың ұлттық мектебі

қолжазба құқығында

Меирбеков Мерей Маманбаевич

МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТТЕР КӨРСЕТУ ЖҮЙЕСІН ЖЕТІЛДІРУ

«7M041 Бизнес және басқару» даярлау бағыты бойынша
«7M04119 – Мемлекеттік басқару» білім беру бағдарламасы

Мемлекеттік басқару магистрі дәрежесін иелену үшін магистрлік жоба
(зерттеу)

Ғылыми жетекші _____ А.С. Жолдыбалина, PhD, профессор

Жоба (зерттеу) қорғауға жіберілді: 2024 жылғы «___» _____

Мемлекеттік саясаттың ұлттық
мектебінің директоры _____ Т. Ж. Жақиянов, ә.ғ.к.

Астана, 2024 жыл

МАЗМҰНЫ

НОРМАТИВТІК СІЛТЕМЕЛЕР	3
ҚЫСҚАРТУЛАР АТАУЛАРЫ	4
КІРІСПЕ	5
НЕГІЗГІ БӨЛІМ	
1. Мемлекеттік қызметтер жүйесі: теориясы және халықаралық тәжірибе	
1.1 Мемлекеттік қызметтер көрсету: мәні, түсініктемесі және зерттелуі	7
1.2 Мемлекеттік қызметтер көрсетудің халықаралық тәжірибесі	10
2. Мемлекеттік қызметтер жүйесін жетілдіру: әлеуметтік сала мысалында	
2.1 Қазақстандағы мемлекеттік көрсетілетін қызметтер жүйесі: қалыптасуы, даму кезеңдері және қазіргі жай-күйі	21
2.2 Әлеуметтік салада мемлекеттік қызметтер көрсетуді жетілдіру жолдары.....	27
ҚОРЫТЫНДЫ	41
ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ	43
ҚОСЫМШАЛАР	45

Бұл магистрлік диссертация келесі стандарттарға сілтемелерді пайдаланады:

1) «Қазақстан Республикасында мемлекеттік басқаруды дамытудың 2030 жылға дейінгі тұжырымдамасын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Президентінің 2021 жылғы 26 ақпандағы № 522 Жарлығы.

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

3) «Мемлекеттік органдарда бизнес-процестерінің реинжинирингін жүргізу әдістемесін бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің 2022 жылғы 26 желтоқсандағы № 512/НҚ бұйрығы.

4) Қазақстан Республикасының Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің м.а. 2020 жылғы 31 қаңтардағы № 39/НҚ бұйрығымен бекітілген «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімі».

5) «Қазақстан Республикасының Әлеуметтік кодексі» Қазақстан Республикасының 2023 жылғы 20 сәуірдегі № 224-VII ҚРЗ Кодексі.

6) «Бала туғанда берілетін жәрдемақыны, бала күтіміне байланысты жәрдемақыны, көпбалалы отбасыларға берілетін жәрдемақыны, наградталған анаға берілетін жәрдемақыны тағайындау және төлеуді жүзеге асыру қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2023 жылғы 24 мамырдағы № 169 бұйрығы.

7) «Мүгедектігі бар баланы (мүгедектігі бар балаларды) тәрбиелеп отырған анаға немесе әкеге, бала асырап алушыға, қорғаншыға (қамқоршыға) тағайындалатын және төленетін мемлекеттік жәрдемақы, бірінші топтағы мүгедектігі бар адамға күтім жасайтын адамдарға берілетін мемлекеттік жәрдемақы тағайындау және төлеу қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің орынбасары - Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2023 жылғы 9 маусымдағы № 215 бұйрығы.

8) «Республикалық бюджет қара жатынан жерлеуге бір жолғы төлемді тағайындау және жүзеге асыру қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің орынбасары - Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2023 жылғы 27 маусымдағы № 256 бұйрығы.

9) «Мүгедектігі бойынша және асыраушысынан айырылу жағдайы бойынша мемлекеттік әлеуметтік жәрдемақылар мөлшерін есептеу (айқындау), оларды тағайындау, төлеу, тоқтата тұру, қайта есептеу, қайта бастау, тоқтату және тағайындау (тағайындаудан бас тарту) туралы шешімді қайта қарау қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің орынбасары - Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2023 жылғы 27 маусымдағы № 257 бұйрығы.

10) «Арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау және төлеу қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2023 жылғы 31 мамырдағы № 192 бұйрығы.

ҚЫСҚАРТУЛАР АТАУЛАРЫ

1. Тұжырымдама - Қазақстан Республикасында мемлекеттік басқаруды дамытудың 2030 жылға дейінгі тұжырымдамасына
2. Заң - «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» Қазақстан Республикасының Заңы
3. БҰҰ - Біріккен Ұлттар Ұйымы
4. ХҚКО - Халыққа қызмет көрсету орталығы
5. Еңбекмині - Қазақстан Республикасының Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі
6. Мемкорпорация - «Азаматтарға арналған Үкімет» мемлекеттік корпорациясы» коммерциялық емес акционерлік қоғамы
7. Мемкорпорация филиалдары - «Азаматтарға арналған Үкімет» мемлекеттік корпорациясы» коммерциялық емес акционерлік қоғамының облыстар және Астана, Алматы, Шымкент қалалары бойынша филиалдары
8. Аумақтық департаменттер - Қазақстан Республикасының Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі Еңбек және әлеуметтік қорғау комитетінің облыстар және Астана, Алматы, Шымкент қалалары бойынша департаменттері
9. «Е-макет» ААЖ - «Зейнетақы төлемдері мен жәрдемақыларын электронды түрде тағайындау» (Е-макет) автоматтандырылған ақпараттық жүйесі
10. Портал, egov - «Электрондық үкімет» порталы
11. egov-mobile - «Электрондық үкімет» порталының мобильдік қосымшасы
12. ЭЦҚ - Электронды цифрлық қолтаңбасы
13. BPMN - Бизнес-процестерді модельдеуге арналған XML тіліндегі белгілер (нотация) және олардың сипаттамасы жүйесі (Business Process Model and Notation, бизнес-процестерді модельдеу және белгілеу)

КІРІСПЕ

Магистрлік жобаның тақырыбының өзектілігі:

Көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасын арттыру және қолжетімділікті қамтамасыз ету мемлекеттік басқарудағы маңызды міндеттерінің бірі болып табылады. Халықтың мемлекеттік аппаратқа көңілінің толуы және мемлекет жұмысына деген сенім деңгейі мемлекеттік қызметтерді қалай алуына байланысты.

Қазақстан Республикасында мемлекеттік басқаруды дамытудың 2030 жылға дейінгі тұжырымдамасына сәйкес мемлекеттік басқарудың жаңа моделі «халық үніне құлақ асатын», тиімді, есеп беретін, кәсіби және прагматикалық мемлекет қағидаттарына негізделетін болады. Мемлекеттік саясат немесе реформа «Ең алдымен адамдар» басты қағидатына бағынуға тиіс. Мемлекет пен қоғам қатынасының «төрешіл» моделінен басқарудың проактивті, сервистік және азаматтардың сұраныстарына ден қойғыш нысанына көшу мемлекеттік органдар үшін негізгі мақсат болуға тиіс [1].

Тұжырымдаманың мемлекеттік басқарудың сервистік және «адамға бағдарланған» моделін құруды көздейтін мақсаттарына қол жеткізу үшін қажетті міндеттер қатарында азаматтардың қажеттіліктері негізінде проактивті мемлекеттік көрсетілетін қызметтерге көшу міндеттерін іске асыру міндеті де атап көрсетілген [1].

Қазіргі күн сайынғы даму сатысындағы қоғамда халыққа мемлекеттік қызметтер көрсету саласы трансформацияны қажет етеді және үнемі даму бағытында болуы тиіс. Осыған, байланысты мемлекеттік қызметтер көрсету саласын олар әрі дамыту, оның ішінде бизнес-процестерді оңтайландыру, заманауи мүмкіндіктерді қолдана отырып жетілдіру өзекті болып отыр.

Осы себепті болар Президентіміз Қ. Тоқаев «Орталық Еуразия – жаңа технологиялық платформа ретінде» тақырыбындағы «Digital Bridge 2022» халықаралық форумында цифрлық технологиялардың көмегімен біз азаматтардың күнделікті өмірін барынша жеңілдетіп, барлығына тең мүмкіндіктерге қол жеткізуді тапсырды. Ол үшін мемлекеттік басқаруды цифрландырудың сапалы жаңа форматы – «Көрінбейтін үкімет» («Invisible Government») форматына көшу қажет. Оның мәні мемлекеттік саясаттың басты назары адамға, оның қажеттіліктері мен мүдделеріне бағытталғанында жатыр. Мемлекет тарапынан қабылданып жатқан шаралар мен шешімдердің кең ауқымы азаматқа көрінбей, ол нақты нәтижені ғана көруі тиіс [2].

Бұдан басқа, «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» Қазақстан Республикасының Заңының 3-бабына сәйкес мемлекеттік қызметтер көрсету процесін үнемі жетілдіру мемлекеттік қызметтер көрсетудің негізгі қағидаттарының бірі ретінде көрсетілуі тегін емес [3].

Жоғарыда айтылғандарға орай, тақырыптың өзектілігін келесідей тұжырымдауға болады:

Біріншіден, мемлекеттік басқарудың сервистік және «адамға бағдарланған» моделін құруды көздейтін мақсаттарына қол жеткізу үшін

азаматтардың қажеттіліктері негізінде мемлекеттік көрсетілетін қызметтерге реинжиниринг жүргізу.

Екіншіден, мемлекеттік басқарудың жаңа форматы – «Көрінбейтін үкімет» («Invisible Government») форматына көшу мақсатында мемлекеттік органдар жұмысында цифрлық трансформацияны жандандыру.

Үшіншіден, мемлекеттік қызметтер көрсету процесін үнемі жетілдіру және оңтайландыру жұмыстарын мемлекеттік орган жұмысының күн тәртібінен түсірмей тұрақты жүргізуін қамтамасыз ету.

Магистрлік жобаның мақсаты – мемлекеттік қызметтер көрсету жүйесін, оның ішінде әлеуметтік жәрдемақыларды тағайындау процесін зерделеу және оны автоматтандыру бойынша ұсыныстар әзірлеу.

Жобаның міндеттері:

- мемлекеттік қызметтер көрсету жүйесіне, оны реттейтін заңнамалық базаға талдау жасау;

- халықаралық тәжірибелер, отандық зерттеушілер еңбектері, сарапшылардың пікірлері мен ашық ақпарат көздеріне контенттік, салыстырмалы талдау жасау;

- мемлекеттік қызметтерді алушылар арасында сауалнама жүргізу арқылы қазіргі жағдайға көзқарастарын білу және өзекті мәселелерді айқындау;

- әлеуметтік жәрдемақыларды тағайындау процесін автоматтандыру және оңтайландыру бойынша ұсынымдар беру.

Жоба аясында *зерттеу объектісі* ретінде Қазақстан Республикасындағы мемлекеттік қызметтерді көрсету жүйесі қарастырылатын болады. *Зерттеу пәні* ретінде Қазақстан Республикасының Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігінің мемлекеттік көрсетілетін қызметтері қарастырылады.

Жобаны зерттеу әдістері ретінде:

- теориялық әдістер (мемлекеттік қызметтерді көрсету маңыздылығы туралы ақпараттарға сипаттама, негіздеме, интернет-ресурстарына, жүргізілген зерттеу жұмыстарына, әдебиеттерге шолу);

- эмпирикалық әдістер (қызметтерді көрсету бойынша статистикалық, салыстырмалы зерттеу, ашық ақпарат көздеріне контент-талдау, мемлекеттік қызметтерді алушылар арасында сауалнама жүргізу арқылы қазіргі жағдайға көзқарастарын білу және өзекті мәселелерді айқындау) қолданылады.

НЕГІЗГІ БӨЛІМ

Мемлекеттік қызметтер жүйесі: теориясы және халықаралық тәжірибе

1.1 Мемлекеттік қызметтер көрсету: мәні, түсініктемесі және зерттелуі

Халыққа қызмет көрсетудің даму тарихы мемлекет пен қоғам арасындағы қарым-қатынас қалыптастасқан сонау замандардан бастау алады. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер азаматтар мен билік арасындағы өзара іс-қимылдың негізгі және бұқаралық нысаны болуы себепті мемлекеттік органдардың жұмысының тиімділігі туралы халықтың өзіндік пікірін қалыптастырады.

Осы себепті мемлекеттік қызмет көрсетуді оңтайландыру, қолжетімділікті қамтамасыз ету және сапасын арттыру мемлекеттік органдардың басым бағыттарының бірі болып қала береді.

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

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер саласын зерттеудегі іргелі еңбектердің қатарында А.Б. Майдырованың және С. С. Муксимовтың «Қазақстан Республикасында мемлекеттік қызмет көрсету процесін жетілдіру» тақырыбындағы ғылыми монографиялық еңбегін атап өтуге болады.

Ғылыми еңбекте, атап айтқанда, әкімшілік реформаларды одан әрі тереңдету, күрделі мемлекеттік тетікті әлемнің озық мемлекеттерінің тәжірибесін пайдалану негізінде қолда бар қоғамдық-саяси процестерді басқаруға қабілетті қазіргі заманғы, серпінді мемлекеттік тетікке айналдыру; құрамы бойынша тиімді және оңтайлы мемлекеттік аппарат құру, «электрондық үкіметті» қалыптастыру, оның жақсарту жөніндегі қызметінің ашықтығын қамтамасыз ету қарастырылады мемлекеттік органдардың азаматтар мен ұйымдарға мемлекеттік қызметтер көрсету сапасы; мемлекеттік қызметті бағалау жүйесінің қалыптасуы, мемлекеттік билік органдары қызметінің тиімділігін арттыруға ықпал ететін параметрлерді анықтау.

Ол үшін қазіргі уақытта қолданылатын мемлекеттік қызметтерді ұсыну тәсілін өзгерту және нәтижелерге негізделген есептілікке, сондай-ақ мемлекеттік бюджет өте ұтымды жұмсалатын неғұрлым тығыз ведомствоаралық өзара іс-қимылға көшу қажет. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтер адамдардың өмір сүру сапасына қалай әсер етеді? – деген сұраққа жауап беру керек. Көбінесе бұл сұрақтың жауабы адамдардың өмір сүру сапасына әсер ететін әлеуметтік, экономикалық және экологиялық салалардағы бірқатар мемлекеттік қызметтерге байланысты болады. Бұл мемлекеттік

қызметтердің сапасы бірқатар үшінші тарап факторларына байланысты екенін атап өту маңызды. Мемлекеттік шенеуніктер азаматтар алатын қызметтер министрліктердің/ведомстволардың/жергілікті билік органдарының стандартты шекарасынан асып түсетінін түсінуі керек, ал көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің түпкі мақсаты азаматтардың өмір сүру сапасын жақсарту болып табылады [4, 211 б.].

Жалпы алғанда мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің теориялық анықтамасын ғылымның әртүрлі салаларына жатқызуға болады: экономикалық, әлеуметтік және құқықтық ғылымдар, сондай-ақ мемлекеттану және басқалар. Мемлекеттік қызметтер туралы қалыптасқан идеялар әр түрлі. Көп жағдайда пікірталастар мемлекеттік қызметтің мәнін кең немесе тар қабылдаумен байланысты [4, 8 б.].

Зерттелетін тақырып бойынша әдеби дереккөздерді келесі бөліктерге бөліп қарастыруға болады:

- мемлекеттік қызметтер ұғымының теориялық-әдіснамалық негіздерін зерделеу;

- Қазақстан Республикасында мемлекеттік қызметтерді және электрондық үкіметті дамыту саласындағы нормативтік-құқықтық актілер;

- мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын талдау және бағалау үшін жүргізілген зерттеулер.

Дереккөздердің бірінші тобына ғылыми еңбектер, монографиялар және мемлекеттік қызметтер және басқару туралы кешенді бағытты қамтитын мақалалар. Мұндай зерттеушілердің еңбектерінде мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің мәнін анықтауды зерттеудің әртүрлі тәсілдері мен көзқарастары айтылады.

«Мемлекеттік көрсетілетін қызмет» термині әртүрлі елдердің заңнамасында, нормашығару ортасында кең мағынада да, сондай-ақ, тар мағынада да қабылданады.

Басқару тұрғысынан мемлекеттік қызметтердің кең түсінігі АҚШ пен Батыс Еуропаның бірқатар елдеріне тән, мемлекет ұсынатын мүмкін болған барлық қызметтер мемлекеттік көрсетілетін қызметтерге теңестірілген. А.В. Старовойтовтың пайымдауынша, бұл мемлекеттің «сервистік» түсінігін басқаша түсінуге байланысты және мемлекеттің мақсаты жеке адамға қызмет ету болып табылады. Егер сөзбе-сөз түсіндіретін болсақ, жеке тұлғамен өзара іс-қимылдағы мемлекеттің кез келген дерлік қызметі мемлекеттік қызмет ретінде көрсетіледі деген екен [5].

Бұл мәлімдемеге сәйкес қарайтын болсақ, Қазақстан Республикасының «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» Заңында белгіленген мемлекеттік көрсетілетін қызметтің анықтамасының ауқымы тар болып саналады.

Кең көзқарасты жақтаушылар мемлекет көрсететін барлық қызметтерді мемлекеттік көрсетілетін қызметке жатқызуға болады және азаматтарға оларды пайдалануы керек деп есептейді. Сонымен Е.А. Морозова, мәжбүрлі

қызметтерді мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің бір түрі ретінде анықтайды, оларды экономиканы мемлекеттік реттеу құралдарына теңестіреді [6].

Тар ауқымда түсіндірілгенде мемлекеттік қызметтер азаматтардың мүдделеріне сәйкес және жеке мақсаттар үшін ұсынылады. А. Майдырова мен С. Муксимов өз жұмыстарында азаматтардың жеке қажеттіліктерінен кейін қоғамдық қажеттіліктер туындайтынын, бұл қызметтерді мәжбүрлі түрде алуға әкелетінін атап өтті [4, 10-бет].

Жоғарыда аталған барлық жұмыстарды зерттей келе, әртүрлі елдерде өзіндік тәсілдері бар «мемлекеттік көрсетілетін қызмет» ұғымының мәнін анықтау мемлекеттік қызметтердің сапасын арттыруда үлкен рөл атқаратынын атап өткен жөн.

Бүгінде, әлемдік үрдістерге сәйкес, мемлекеттік қызмет көрсетілетін қызметті алушының сұрауы бойынша ғана емес, сондай-ақ мемлекеттік органдардың бастамасы бойынша қоғамдық игілікті іске асыру үшін үздіксіз негізде көрсетілуі мүмкін.

Осыған сүйене отырып, мемлекеттік қызмет көрсету саласын кең көзқарас бағытында дамыту мемлекеттік қызмет көрсету процестерін жетілдіруге алып келеді.

«Мемлекеттік көрсетілетін қызмет» ұғымының жекелеген теориялық аспектілері, сондай-ақ қызметтердің сапасын арттыру мәселелері Л.В. Бесчастнова, С. В. Матюкин, С. И. Неделько, А. Ф. Васильев, А. В. Нестеров, С. Жаненованың еңбектерінде қамтылды.

Жоғарыда айтылғандай біздің елдегі мемлекеттік көрсетілетін қызметтер түсінігі тар ауқымда қарастырылғаны белгілі. Осы орайда зерттелген еңбектерді қорытындылай келе, біздің пікірімізше Қазақстандағы мемлекеттік көрсетілетін қызметтер түсінігі бүгінгі күні кеңінен қарауды қажет ететіндей. Қазіргі таңда мемлекеттік органдарға қарасты ұйымдар мен коммуналдық мекемелер, квазимемлекеттік ұйымдар да халыққа көптеген өз қызметтерін ұсынуда. Осыған орай, олар ұсынатын қызметтерді мемлекет тарапынан ұсынылатын қызметтер ретінде қарастырып, регламенттеу жұмыстарын жүргізу қажет.

Дереккөздердің екінші тобына мемлекеттік көрсетілетін қызметтер саласындағы нормативтік-құқықтық актілер, «электрондық үкіметті» дамыту бағдарламалары, мемлекеттік органдардың заңға тәуелді актілері жатады. Бұлар туралы алдағы бөлімдерде Қазақстан Республикасындағы мемлекеттік көрсетілетін қызметтер жүйесі, оның қалыптасуы мен даму кезеңдері және қазіргі жай-күйі туралы қарастырғанда кеңінен тоқталып өткен орынды деп санаймын.

1.2 Мемлекеттік қызметтер көрсетудің халықаралық тәжірибесі

Адамзат күн сайын сауда, тамақтану, көлік, байланыс, денсаулық сақтау, мәдениет, құқық тәртібі, банктер және басқа да көптеген қызметтерді пайдаланады. Әр түрлі қызметтерге, сондай-ақ тауарларға деген қажеттіліктерді қанағаттандыру бізге толыққанды өмір сүру және даму үшін қажет, олар әр адамның өмір сүру деңгейі мен сапасын анықтайды.

Нарықтық экономика жағдайында азаматтарға қажетті қызметтердің едәуір бөлігін жеке сектор ұйымдары қамтамасыз етеді.

Мемлекеттік органдар мен жергілікті атқарушы органдар мемлекеттік функцияларды атқару арқылы азаматтардың өзге де көптеген өмірлік қажеттіліктер қанағаттандыру мемлекеттік қызметтерді көрсетуде. Бұл денсаулық сақтау, әлеуметтік қорғау, білім, ғылым, мәдениет, құқық тәртібі, қорғаныс, ұлттық қауіпсіздік және және азаматтық қорғау, экология, автомобиль және теміржол, электр және пошта байланысы сияқты әлеуметтік маңызды қажеттіліктер. Жергілікті деңгейде бұл көше жарығы, сумен және жылумен қамтамасыз ету, қоқыстарды жинау және кәдеге жарату және т.б. Сонымен қатар, әр адамның билік органдарынан әртүрлі ақпараттар мен анықтамаларды, рұқсаттар және басқа құжаттарды алу қажеттілігі жиі кездеседі.

Экономикасы дамыған елдерде жүргізілген әкімшілік реформалар барысында алдымен мемлекеттік және муниципалдық қызметтерге назар аударылады. Атап айтқанда, «жаңа мемлекеттік басқару» (New Public Management) тұжырымдамасы шеңберінде жеке ұйымдармен ұқсастығы бойынша мемлекет сервистік компания ретінде әрекет етуі тиіс, ал мемлекеттік қызмет клиентке бағдарлануы тиіс деген қажеттілік атап өтілді.

Бірақатар шетелдерде мемлекеттік және муниципалдық қызметтерді ұсыну жүйесін реформалаудың әсерлі нәтижелеріне қол жеткізілді. Осы елдердің ерекшеліктерін көрсететін нақты формалардың әртүрлілігіне қарамастан, шетелдік тәжірибе мемлекеттік және муниципалдық қызметтерді ұсыну жүйесін реформалаудың келесі негізгі модельдерін бөліп көрсетуге мүмкіндік береді: еуропалық, американдық және аралас.

Аталған модельдердің әрқайсысы мемлекеттік басқаруды жаңғырту стратегиясымен айқындалады, барлығына ортақ сипаттамаларға да, елеулі айырмашылықтарға да ие. Дамыған нарықтық экономика жағдайында өтетін елдердің қызметтерін ұсыну реформаларының тәжірибесі үлкен қызығушылық тудырады. Басқару теориясы мен практикасында бұл қайта құрулар «жаңа мемлекеттік басқару» (New Public Management) деп аталды [7]. Бұл тәсілдің идеясы, бір жағынан, қызмет көрсетумен байланысты мемлекеттік органдардың функцияларын азайтуда, екінші жағынан, мемлекеттік басқаруды ұйымдастыруда нарықтық әдістерді мүмкіндігінше енгізу болып табылады. Осыған байланысты дамыған елдерден Ұлыбритания мен АҚШ тәжірибесі үлкен қызығушылық тудырады.

Ұлыбритания тәжірибесі.

Мемлекеттік қызмет реформаларының бастаушыларының бірі – Ұлыбритания. Айта кетейік, Батыс елдерінің көпшілігінде мемлекеттік қызметтер термині қоғамдық қызметтер (публичные услуги/public service) ретінде белгіленеді және муниципалдық қызметтерді, яғни жергілікті өзін-өзі басқару органдарының қызметтерін де қамтиды.

80-жылдардың аяғынан бастап экономикадағы либерализациялау мен жекешелендірудің түбегейлі процестерінен кейін мемлекеттік қызметтердің сапасын жақсарту атқарушы билік пен мемлекеттік қызмет жүйесіндегі өзгерістердің басты басымдықтарының біріне айналды.

Ұлыбританияда мемлекеттік қызмет көрсету саласындағы реформаны үкімет 1991 жылы Азаматтар хартиясын (Citizens' Charter) қабылдау арқылы бастады [8]. Оның идеясы мемлекеттік қызметтердің сапа стандарттарын белгілеу және қызметтердің соңғы пайдаланушылары көрсеткен ұсыныс-пікірлер мен ескертулердің негізінде стандарттардың өзін үнемі жетілдіріп отыру үшін оның нақты деңгейін өлшеу болды. Мұндай ұсыныс-пікірлер мен ескертулердің мүмкіндігі мемлекеттік мекемелер қызметінің ашықтығымен, азаматтарға белгіленген стандарттар туралы да, қызметтердің нақты сапасы туралы да ақпарат берумен қамтамасыз етілді.

Азаматтар хартиясы іс жүзінде Ұлыбритания үкіметінің 10 жылдық бағдарламасын ұсынды, оның мақсаты қызмет стандарттарын белгілеу, сондай-ақ оларды ұсынуды ұйымдастыруды жақсарту болды. Бағдарлама халыққа қызмет көрсететін мемлекеттік мекемелер мен ұйымдардың қызметіне, сондай-ақ үкіметтің қызмет сапасын арттыру саласындағы міндеттемелеріне негіз болған қағидаттарды айқындады [8].

Ұлыбританиядағы Азаматтар хартиясының принциптері:

- Ашық болу және толық ақпарат беру;
- Стандарттарды дайындау процестерінде тұтынушыларға кеңес беру және олардың қатысуы;
- Таңдау мүмкіндігі;
- Сыпайы қарым-қатынас;
- Қателерді түзету;
- Ресурстарды тиімді пайдалану;
- Инновациялар мен жақсартуларды енгізу;
- Қызмет көрсететін басқа органдармен өзара іс-әрекет.

Бағдарламаға сәйкес, мемлекеттік органдар мен мекемелер азаматтарға қызмет көрсету шарттарын, мерзімдерін және шағымдану рәсімін сипаттайтын қарапайым және қолжетімді құжатты ұсынатын қызмет хартияларын әзірлеуге тиіс болды. Мемлекеттік органдар бұл құжатты жариялағаннан кейін барлық міндеттемелерді орындауы керек еді.

Жарғыларды әзірлеу және практикалық қолдану қызметі төрт кезеңнен тұрды:

1. Тұтынушылармен және мүдделі тұлғалармен кеңесу.
2. Қызмет көрсету стандарттарын әзірлеу және қабылдау.
3. Ұйымның қызметін бағалау.

4. Қызмет нәтижелері бойынша есептілік.

1996 жылға қарай 32 ұлттық деңгейдегі және 10 000-ға жуық жергілікті деңгейдегі жарғылар әзірленіп, жарияланды. 1997 жылы «Азаматтар хартиясы» бағдарламасы «Ең бастысы – қызметтер» («Services First») болып өзгертілді және оның негізінде орталық билік органдарының жұмыс стандарттары бекітілді [9]:

- Хаттарға жауаптарды орындау.
- Қызмет көрсету мерзімдерін сақтау.
- Қызмет көрсету және байланыс телефон деректері бойынша нақты ақпарат беру.
- Қызметтерді пайдаланушылармен үнемі кеңес беру.
- Қызметшілердің іс-әрекеттеріне шағымдану рәсімдері.
- Әрқайсысы үшін қызметтердің қолжетімділігі.

Азаматтардың хартиялары мемлекеттік қызметтерді алу кезінде халықтың өз құқықтарын жақсы түсінуіне ықпал етті, мемлекеттік қызметшілердің психологиясы мен мәдениетін өзгерту үшін алғышарттар жасады.

Алайда, тәжірибе көрсеткендей, «Азаматтар хартиясы» бағдарламасын жүзеге асыру бірқатар қиындықтарға тап болды. Олар, атап айтқанда, халық тарапынан азаматтар хартиясының пайдалылығын жете бағаламаумен, көрсетілетін қызметтердің сапасы үшін мемлекеттік қызметшілердің жауапкершілігінің жеткіліксіздігімен, стандарттардың көрсеткіштерін анықтаудағы әдіснамалық проблемалармен, қызметтерді бағалау кезінде мониторингтің тиімділігінің төмендігімен және субъективтілікпен, қызмет провайдерлері арасындағы қызметті үйлестірудің әлсіздігімен байланысты болды.

Осыны ескере отырып, 1999 жылы Ұлыбритания үкіметі «Үкіметті жаңғырту» атты ақ кітапты (white paper) жариялады. Бұл бағдарламаның басымдықтары: мемлекеттік қызметтердің тиімділігін арттыру, олардың сапасын жақсарту, ақпараттық технологияларды пайдалану; мемлекеттік қызметшілердің ынталандыруларын өзгерту болып танылды [10].

Қызмет көрсетуді жаңғыртудың негізіне мынадай қағидаттар негізделді:

1. Жалпыұлттық стандарттарды әзірлеу және енгізу.
2. Қызмет көрсету жүзеге асырылатын атқарушы биліктің деңгейіне үлкен өкілеттіктерді беру.
3. Тұтынушылардың ерекшеліктері мен қажеттіліктерін ескере отырып, қызмет көрсетуде үлкен икемділік.
4. Тұтынушының жеткізушіні және қызметті алу орнын таңдау мүмкіндігі.

Мемлекеттік басқаруды жаңғырту идеологиясы азаматтар үшін мемлекеттік сектордың ашықтығын қамтамасыз ету болды және мемлекеттік қызметтердің сапасы мен қолжетімділігін, сондай-ақ олар туралы ақпаратты арттыруды мақсат етті. Көрсетілетін қызметтердің сапасын арттыру стандарттарды әзірлеу бағдарламаларында басты орын алды. Мемлекеттік

қызметтер стандарты деп қалыптасқан әлеуметтік құндылықтарды көрсететін белгілі бір мәндер белгіленуі мүмкін сандық және сапалық көрсеткіштерді енгізу түсінілді.

Осы жұмыстардың маңыздылығы мен ауқымын ескере отырып, Ұлыбританияда Премьер-Министрдің аппараты жанынан Мемлекеттік қызметтерді реформалау жөніндегі ведомство (Office of Public Services Reform) құрылды. Осы ведомствоның басшысы Премьер-Министрге бағынады және оған есеп береді.

2000 жылға қарай Ұлыбританияның министрліктері мен ведомстволары мемлекеттік қызметтердің негізгі бағыттарын қамтитын 40-тан астам партия әзірледі. Олардың әрқайсысы тұтынушы уәкілетті органдар мен мекемелерден тиісті қызметтерді ала алатын сапа стандарттарын белгілейді. Қызмет көрсету сапасының стандарттары орталықтандырылмаған түрде, жекелеген министрліктер мен тәуелсіз реттеуші агенттіктердің шешімдерімен – ұлттық деңгейде, мемлекеттік департаменттердің аумақтық бөлімшелерімен - жергілікті деңгейде, сондай-ақ жекелеген мемлекеттік мекемелермен тікелей өз клиенттері үшін енгізілді.

Қызмет көрсету сапасының стандарттары мемлекеттік сектор ұйымдары үшін олардың қызметінің келесі бағыттары үшін де маңызды болды:

1. Ұйымның жұмысын жоспарлау.
2. Жоғары билік органдарының мониторингі.
3. Қызметтерді тұтынушылар тарапынан мониторинг.
4. Ұйым ресурстарын пайдалану тиімділігін арттыру.
5. Көрсетілетін қызметтердің сапасын арттыру жолдарын анықтау.
6. Ұйым персоналын ынталандыру жүйелерін жақсарту.
7. Тұтастай алғанда ұйымның тиімділігін арттыру.
8. Бюджеттік ресурстарды пайдалану тиімділігін арттыру.

Осы бағыттардың барлығын іске асыру, сайып келгенде, тұтынушылардың қанағаттанушылығының өсуінен көрінетін қызмет көрсету сапасын арттыру халықтың әл-ауқатының деңгейін тікелей арттыру ретінде қарастырылатындығына негізделгенін атап өту маңызды. Бұл қызмет тұтынушыларының қанағаттанушылығын анықтауға және мемлекеттік мекемелердің азаматтар алдындағы есептілігін күшейтудің жалпы тенденциясы шеңберінде оның динамикасына берілетін мәнге назар аударуды түсіндіреді.

Мемлекеттік қызмет көрсету жүйесінің негізгі буыны Азаматтарға қызмет көрсету орталықтары болды. Мұндай орталықтардың желісі келесі принциптер негізінде құрылды:

- Азаматтар емес құжаттар қозғалады (Move the file not the citizen).
- Сапаны үнемі жақсарту (The Quality movement).
- Бір жерде бір өтініш (One stop shops on local level).

Атап айтқанда, мемлекеттік қызметтерді реформалау бағдарламасы «электрондық үкіметті» қалыптастыру стратегияларының бір бөлігін құрады. Ұлыбритания «электронды үкіметті» біртіндеп құру және электронды түрде

қызмет көрсету жолымен жүрді. Бұл тәсілдің мәні жаңа қызметтерді іске қоспас бұрын бірінші кезекте негізгі инфрақұрылымдық блоктар салу болды.

Азаматтар мен бизнеске қол жетімді мемлекеттік қызметтерді бастапқыда ukonline.gov.uk порталы қамтамасыз етті.

Ол басқа мемлекеттік веб-сайттардың үстінде «қолшатыр» ретінде әрекет етті, онлайн қызметтердің кең ауқымына электронды «кіреберіс есігі» (фронт-офис) болды. Бұл ретте оларға қол жеткізуді қамтамасыз ету Үкіметтің құрылымына сәйкес емес, пайдаланушының ыңғайлылығы мен қажеттілігі қағидаты бойынша ұйымдастырылды.

Ұлыбританияның ukonline.gov.uk үкіметтік порталының миссиясы – азаматтарға мемлекеттің интеграцияланған қызметтерінің кең спектріне қол жеткізудің қарапайым, қауіпсіз және жылдам онлайн тәсілін ұсыну.

Портал ukonline.gov.uk әр түрлі ақпарат көздерінен алынған ақпарат пен қызметтерді біріктірді. Орталық бөлімі «Сіздің өміріңіз» (Your life) деп аталатын бөлім болды. Ол екі бөлікке бөлінді: «Өмір кезеңдері» (Life stages) және «Өмірлік оқиғалар» (Life events).

Алдымен, ең танымал қызметтер туралы зерттеулер негізінде анықталған өмірлік оқиғалар жүзеге асырылды:

- Баланың тууы.
- Қылмыстық жағдай.
- Жаңа үйге (пәтерге) көшу.
- Жақындарының қайтыс болуы және басқа да қиын мәселелер.
- Көлік жүргізуді үйрету.
- Сапарлар (іссапарға және т.б.).

Кейінірек оларға басқа өмірлік жағдайлар қосылды: мектеп таңдау, басқа мектепке ауысу, жұмыс іздеу, зейнетке шығу, біреуге күтім жасау, бизнес ашу. Интернеттегі қызметтерді белгілі бір өмірлік жағдайлардың айналасында топтастыру азаматтардың мемлекетпен қарым-қатынасын жеңілдетуге арналған.

2004 жылдан бастап онлайн қызметтерге қолжетімділікті direct.gov.uk порталы қамтамасыз етеді. Ол Үкіметтің негізгі қызметтері (мысалы, денсаулық сақтау, білім беру, жұмыспен қамту және т.б.) және мақсатты топтар (ата-аналар, мүгедектер, жастар және т. б.) негізінде ұйымдастырылған.

Ұлыбританияның атқарушы билікті жаңғырту және мемлекеттік органдар мен мекемелер ұсынатын қызметтердің сапасы мен қолжетімділігін жақсарту жөніндегі тәжірибесі басқа елдерде кеңінен таралды. Ұлыбританияның үлгісі бойынша азаматтардың жарғылары басқа елдерде де қабылданды - Бельгия (1992), Испания (1992), Франция (1992), Малайзия (1993), Португалия (1993), Ямайка (1994), Канада (1995), Австралия (1997), Үндістан (1997), Мальта (1999).

Айта кету керек, әртүрлі елдерде формалар мен қолданылатын әдістер мемлекеттік құрылымның ерекшеліктерін, сондай-ақ ұлттық, мәдени және тарихи дәстүрлерді ескере отырып, бір-бірінен ерекшеленді. Алайда, мемлекеттік қызметтерді қарапайым тұтынушыға бағдарлау қағидаттары

барлық жерде өзгеріссіз қалды және оларды толық жүзеге асырған елдерде реформалар сәтті жүргізілді.

Байқағанымыздай Қазақстанда қалыптасқан мемлекеттік көрсетілетін қызметтер жүйесі мен енгізіліп жатқан жаңашылдықтардың басым көпшілігі Ұлыбритания тәжірибесінен алынғандығын көреміз. Атап айтар болсақ, Халыққа қызмет көрсету орталықтарының құрылуы, мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандартталуы мен регламенттелуі, «электрондық үкіметтің» қалыптасуы мен дамуы, сондай-ақ, соңғы жылдары біздің елде де қолға алынып басталған мемлекеттік қызметтерді «Өмірлік жағдайлар» ретінде қарастыра отырып көрсету тәжірибелері.

Дамушы елдер арасында алғашқылардың бірі болып мемлекеттік қызмет реформалары Малайзия мен Сингапур бастады.

Малайзия тәжірибесі.

Малайзияда 80-жылдардың басынан бастап бұл реформалар мемлекеттік басқару мен мемлекеттік көрсетілетін қызмет жүйесін жаңғырту аясында жүргізілді. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер саласын реттейтін қажетті нормативтік-құқықтық базаны құруға көп көңіл бөлінді және 1993 жылы Үкімет «Қызметтер хартиясын» қабылдады.

Малайзияда мемлекеттік қызметтердің сапасын жақсарту бойынша реформаларды Премьер-Министр Кеңесінің бөлімшесі ретінде құрылған Әкімшілік жаңғырту және басқаруды жоспарлау бөлімі (MAMPU) жүргізеді. Оның басты міндеті - мемлекеттік қызметтердің сапасын және Мемлекеттік қызмет қызметінің тиімділігін арттыру мақсатында әкімшілік реформалар жүргізу. Ол үшін «Әкімшілікті дамыту циркулярлары» деп аталатын арнайы нұсқаулықтар жасалды. Олар мемлекеттік ұйымдар өз қызметтерінің сапасын арттыру үшін қабылдауы тиіс шараларды егжей-тегжейлі сипаттайды.

Малайзияда ел халқының кең тобына қызмет көрсететін ұйымдар мен мекемелердің қызметін бақылаудың пәрменді жүйесін құруға үлкен мән берілді. Ол 1985 жылы ұйымдастырылған және бастапқыда бір органмен ұсынылған. Болашақта оның қызметі мен функциялары біртіндеп кеңейе түсті. Қазіргі уақытта мемлекеттік органдар мен мекемелер ұсынатын қызметтердің сапа инспекциясымен арнайы біріккен комитет айналысады, оның құрамында Үкімет Аппаратының, мемлекеттік қызмет департаментінің, қазынашылықтың және әртүрлі бақылау-қадағалау функцияларын орындайтын басқа органдардың өкілдері бар.

Осы салада жоғары нәтижелерге қол жеткізуді ынталандыру үшін Малайзияда басқарудың әртүрлі деңгейлерінде берілетін сапа сыйақыларына негізделген ынталандырудың дамыған жүйесі әзірленді және енгізілді. Олардың ішіндегі ең маңыздысы – «Премьер-Министрдің сапа сыйлығы», ол мемлекеттік және жеке ұйымдар үшін қызметтердің жоғары сапасын мойындау болып табылады.

Басқа елдердегідей, Малайзияда да «электрондық үкіметті» және электрондық мемлекеттік қызметтер жүйесін (e-public services) енгізуге байланысты реформалар жүргізілді. Оны енгізуді MAMPU жүзеге асырады,

оның міндетіне тек тиімді ішкі және ведомствоаралық өзара іс-қимылды қамтамасыз ету ғана емес, сонымен қатар кәсіпкерлер мен халықтың мемлекеттік қызметтерге онлайн қолжетімділігін жеңілдетуге бағытталған. Интернет арқылы қызмет көрсету бойынша бірнеше пилоттық жобалар басталды: автомобильдерді тіркеу, жүргізуші куәлігін беру; коммуналдық қызметтер үшін төлем; Денсаулық сақтау министрлігінің ақпаратын ұсыну; мемлекеттік сатып алуды жүзеге асыру; электрондық еңбек биржасы. Осы салада қабылданып жатқан шаралар елдің бес жылдық даму жоспарларына және Малайзияның «Перспектива-2020» Стратегиялық жоспарына енгізілген.

Сингапур тәжірибесі.

1995 жылы Сингапурда үкімет «21 ғасырдағы мемлекеттік қызмет» (PS21) бағдарламасын қабылдады. Оған сәйкес мемлекеттік қызмет көрсету саласында бірқатар өзгерістер жүргізілді.

Сонымен, Сингапурдың әрбір министрлігінде/агенттігінде тұтынушылармен кері байланыс және олардың шағымдары үшін әрқашан қол жетімді қызмет сапасы менеджері бар. 2004 жылы «Қате есік жоқ» (No Wrong Door) бағдарламасы қабылданды, ол барлық агенттіктерді басқа агенттіктермен байланыста болуға міндеттейді, сондықтан азаматтар өз сұрақтарына жауап іздеу үшін бір агенттіктен екіншісіне жүгінудің қажеті жоқ. Әрбір атқарушы органның қызметтерін алу үшін тұтынушылар қызметті алуға, қандай да бір нысанды (бланкіні) толтыруға жұмсалатын уақытты бағалайды. Бұл агенттіктерді мұндай ақпаратты сыни тұрғыдан талдауға итермелейді және оларды минимумға дейін төмендетуге ынталандырады.

Барлық агенттіктерде қызмет сапасының тұрақты деңгейін белгілеу үшін қызмет көрсету стандарттары, кері байланыс және қоғаммен байланыс, кеңес беру және т.б. сияқты қызмет көрсету принциптері мен нұсқаулықтары әзірленді. Әрбір агенттік стандарттардың талаптарын орындауы керек. Стандарттар олардың жоғары деңгейде сақталуын қамтамасыз ету үшін үнемі аудит пен шолуды қажет етеді. Қоғам әр түрлі агенттіктерде берілген шабындықтардың деңгейін қабылдауды анықтау үшін үнемі сұхбаттасады.

2003 жылы Сингапурда жыл сайынғы сапалы қызмет көрсету сыйлығы – «Қызмет көрсету жұлдызы» сыйлығы (Star service Awards) құрылды, ол үнемі қызмет көрсетуде ерекше жетістіктерін көрсететін қызметкерлерге беріледі.

Сингапурда 1999 жылы Сингапур үкіметінің электрондық ресурсы ашылды, онда азаматтар электрондық ресурстар арқылы ұсынылатын қызмет санаттарын ала алады. Содан кейін, 2000-2006 жылдары электрондық мемлекеттік қызметтерді бастауға дайындық жүргізілді. Ал, оны іске қосу iGov2010 бағдарламасы аясында жүргізілді, 2006-2010 жылдары оның шеңберінде үкіметтік құрылымдармен 50-ден астам жүйе енгізілді. Сингапур үкіметінің порталындағы бизнес пен азаматтар үшін <http://www.gov.sg> 1600-ден астам онлайн қызметтер қол жетімді [11].

Литва тәжірибесі.

Сонымен қатар Қазақстан Республикасы Президентінің жанындағы Мемлекеттік басқару академиясындағы магистратурадағы оқу аясында

ағымдағы жылдың наурыз айында Литва Республикасының астанасы Вильнюс қаласында халықаралық тағылымдамадан өттік.

Тағылымдама аясында магистрлік тақырыбыма қатысты Литва Республикасындағы мемлекеттік қызметтерді көрсету жүйесіне зерделеу жүргізілді.

Литва Республикасындағы мемлекеттік қызметтерді көрсету саласындағы уәкілетті орган – Ішкі істер министрлігі болып табылады. Литва тәжірибесінде Ішкі істер министрлігі келесідей салаларға басшылық жасайды:

- қоғамдық қауіпсіздік (*оның ішінде шекара қауіпсіздігі, өрттің алдын алу, қаржылық қауіпсіздік*);

- көші-қон;

- мемлекеттік басқару (*оның ішінде мемлекеттік қызметтер көрсету*);

- өңірлерді дамыту;

- жергілікті басқару;

- азаматтық қызмет;

- халықаралық ынтымақтастық.

Литва Республикасының Ішкі істер министрлігі келесідей топтар мен департаменттерден тұрады:

- Стратегиялық шешімдерді қолдау тобы;

- Мемлекеттік басқару және жергілікті басқару саясаты тобы;

- Көші-қон саясаты тобы;

- Қоғамдық қауіпсіздік саясаты тобы;

- Аймақтық саясат тобы;

- Халықаралық ынтымақтастық тобы;

- Мемлекеттік қызмет саясаты тобы;

- Атгаше;

- Әкімшілік департаменті;

- Экономика және қаржы департаменті;

- Еуропалық ынтымақтастық бөлімі;

- Сыбайлас жемқорлықтың алдын алу және ішкі тергеу бөлімі;

- Ішкі аудит бөлімі;

- PR бөлімі.

Мемлекеттік қызметтерді көрсету саласын реттейтін негізгі нормативтік құқықтық акт – «Мемлекеттік басқару туралы» Литва Республикасының 1999 жылғы 17 маусымдағы № VIII-1234 Заңы (*Закон Литовской Республики от 17 июня 1999 года № VIII-1234 «О публичном администрировании»*). Аталған Заңға сәйкес мемлекеттік қызметтер 2 түрге бөлінеді:

- 1) Әкімшілік қызмет (Административная услуга);

- 2) Мемлекеттік қызмет (Публичная услуга).



1-сурет – Литва Республикасындағы мемлекеттік қызметтер туралы (автормен әзірленген).

Әкімшілік қызметтер аясында рұқсат беру, лицензия беру және өзге де анықтамалар мен ақпараттар ұсынуға қатысты қызметтер көрсетілсе, мемлекеттік қызметтер аясында әлеуметтік сала қызметтері (оның ішінде білім, ғылым, мәдениет және спорт сала қызметтері) көрсетіледі.

Қазақстан Республикасы мен Литва Республикасының мемлекеттік қызметтер көрсету жүйесін салыстыру кестесі төмендегідей (2-сурет).

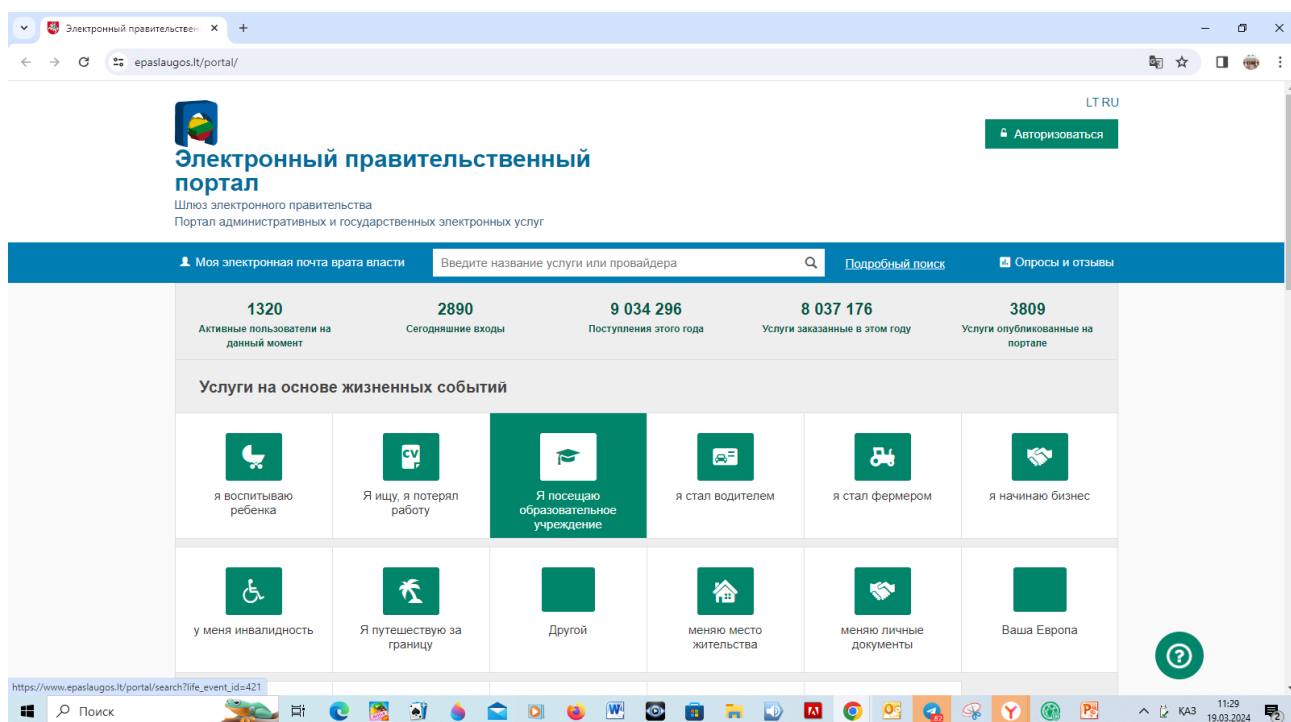
Мемлекеттік қызмет көрсету жүйесі		
	Қазақстан Республикасы	Литва Республикасы
Мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы уәкілетті мемлекеттік орган	ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігі (Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер комитеті)	Литва Республикасының Ішкі істер министрлігі
Мемлекеттік қызметтер көрсету жүйесін реттейтін нормативтік-құқықтық акт	«Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» Қазақстан Республикасының 2013 жылғы 15 сәуірдегі № 88-V Заңы	«Мемлекеттік басқару туралы» Литва Республикасының 1999 жылғы 17 маусымдағы № VIII-1234 Заңы (Закон Литовской Республики от 17 июня 1999 года № VIII-1234 «О публичном администрировании»)
Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімі бекітілген құжат	«Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімін бекіту туралы» ҚР-ның Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің м.а. 2020 жылғы 31 қаңтардағы № 39/НҚ бұйрығы	Литва Республикасының Ішкі істер министрлігінің бұйрығымен бекітілген «Мемлекеттік және әкімшілік қызметтерінің каталогы» (Каталог государственных и административных услуг Литвы)

2-сурет – Қазақстан Республикасы мен Литва Республикасының мемлекеттік қызметтер көрсету жүйесі (автормен әзірленген).

Литва Республикасында мемлекеттік қызметтерді «бір терезе» қағидатымен көрсету енгізілген. Дегенмен, біздің тәжірибедегідей Халыққа қызмет көрсету орталықтары бір ұйымға («Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы) КеАҚ) бағынбайды. Әрбір қаланың, әрбір саланың өзінің «бір терезе» форматында ұйымдастырылған Клиенттерге қызмет көрсету бөлімдері (Klientu aptarnavimas/Обслуживание клиентов) жұмыс жасайды.

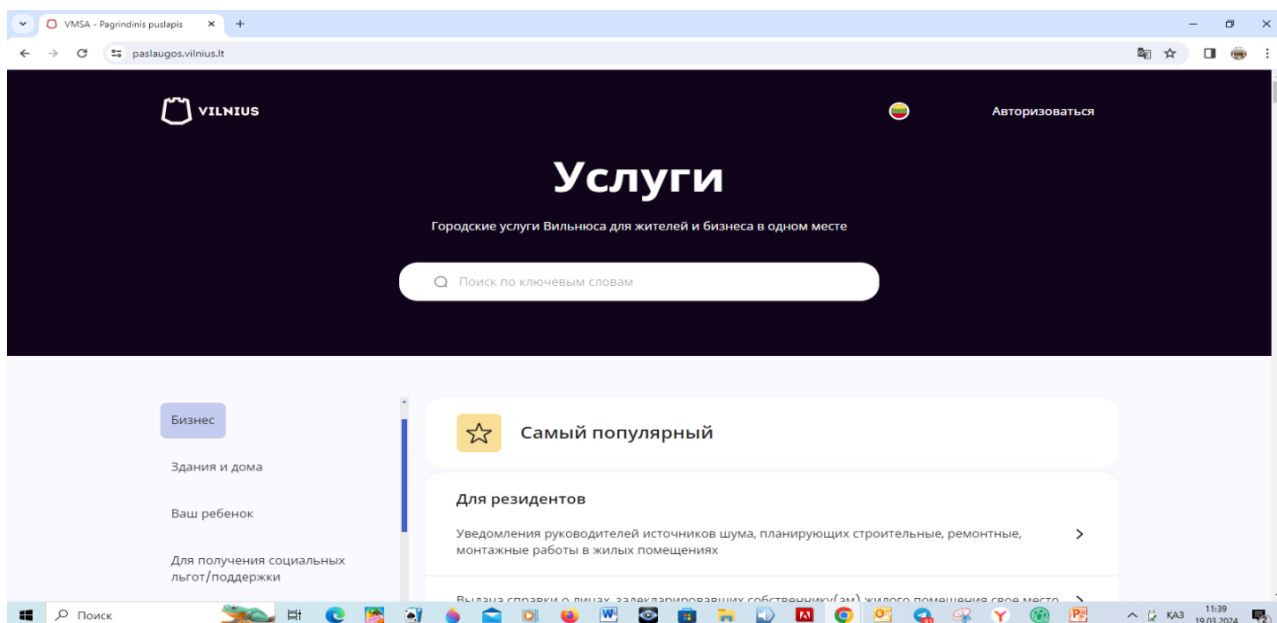
Біз болған Вильнюс қаласының Клиенттерге қызмет көрсету бөлімінде тек Вильнюс қаласына қатысты қызметтер (мекенжай бойынша тіркелу, коммуналдық қызметтер төлеу, миграция қызметтер және т.б.) көрсетіледі екен. Ал, әлеуметтік жәрдемақылар, төлемдер бойынша әлеуметтік қорғау жөніндегі жөніндегі органның өзінің Клиенттерге қызмет көрсету бөлімінде қызмет көрсетіледі.

Сондай-ақ, мемлекеттік қызметтерді электронды нысанда алу үшін Литва Республикасының электрондық үкімет порталы <https://www.epaslaugos.lt/portal/> жұмыс жасайды. Бұл портал арқылы 3809 қызметтер көрсету қарастырылса, жыл басынан беру 8 млннан аса қызмет көрсетілген екен. Порталда қызметтер өмірлік жағдайлар бойынша, қызметтердің санаттары бойынша, жиі алынатын танымал қызметтер және порталға жақында орналастырылған жаңа қызметтер болып бірнеше бағыттар жіктелген (3-сурет).



3-сурет – Литва Республикасының электрондық үкімет порталының көрінісі (скриншот, автормен әзірленген).

Бұдан басқа, Вильнюс қаласы мэриясына қарасты <https://paslaugos.vilnius.lt/> порталы да жұмыс жасайды. Мұнда Вильнюс қаласына қатысты азаматтарға және бизнеске арналған барлық қызметтер орналастырылған (4-сурет).







4-сурет – Вильнюс қаласы мэриясына қарасты <https://paslaugos.vilnius.lt/> порталының көрінісі (скриншот, автормен әзірленген).

Тағылымдама аясында мемлекеттік қызметтер бойынша сарапшы, Миколас Ромерис университетінің профессоры, Мемлекеттік басқару институтының директоры Андриус Стасюкинаспен (Andrius Stasiukynas) сұхбат ұйымдастырылды.

Сұхбат барысында Литва еліндегі мемлекеттік қызмет көрсету жүйесі, оның қалыптасуы, нормативтік құқықтық реттелуі, жергілікті ерекшеліктері, енгізілген жаңашылдықтар туралы сөз қозғалды.

Зерттелген халықаралық тәжірибе

	Ұлыбритания	<ul style="list-style-type: none"> - 1991 жылы «Азаматтар хартиясы» (Citizens' Charter) қабылданды. - 1997 жылы «Ең бастысы – қызметтер» («Services First») бағдарламасы. - 1999 жылы «Үкіметті жаңғырту» атты ақ кітап (white paper) қабылданды. - Премьер-Министрдің аппараты жанынан Мемлекеттік қызметтерді реформалау жөніндегі ведомство (Office of Public Services Reform) құрылды.
	Малайзия	<ul style="list-style-type: none"> - 1993 жылы «Қызметтер хартиясы» қабылданды. - Премьер-Министр Кеңесінің бөлімшесі ретінде Әкімшілік жаңғырту және басқаруды жоспарлау бөлімі (MAMPU) жүргізді.
	Сингапур	<ul style="list-style-type: none"> - 1995 жылы «21 ғасырдағы мемлекеттік қызмет» (PS21). - 2004 жылы «Қате есік жоқ» (No Wrong Door) бағдарламасы. - Әрбір министрлікте/агенттікте тұтынушылармен кері байланыс және олардың шағымдары үшін әрқашан қолжетімді «қызмет сапасы менеджері» енгізілді.
	Литва	<ul style="list-style-type: none"> - «Литва Республикасының цифрлық күн тәртібі» ақпараттық қоғамды дамытудың 2014-2020 жылдарға арналған бағдарламасы (Программа развития информационного общества на 2014–2020 годы «Цифровая повестка дня Литовской Республики») - Наурыз айында өткен тағылымдама аясында жинақталған мәліметтер негізінде.

5-сурет – Зерттеу аясында зерделенген халықаралық тәжірибе (автормен әзірленген).

2. Мемлекеттік қызметтер жүйесін жетілдіру: әлеуметтік сала мысалында

2.1 Қазақстандағы мемлекеттік көрсетілетін қызметтер жүйесі: қалыптасуы, даму кезеңдері және қазіргі жай-күйі

Қазақстан Республикасындағы мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді жүйелеудің бастауы ретінде 2007 жылы «бір терезе» қағидаты негізінде Халыққа қызмет көрсету орталықтарының құрылуын атап өтуге болады. Оған дейін мемлекеттік мекемелер қызмет алушыларды тікелей қабылдады және әрбір мекемеде қызмет көрсету талаптары әркелкі еді. Бұл өз кезегінде сыбайлас жемқорлық көріністеріне себеп болуы мүмкін және қызмет алушылар үшін біршама қиыншылықтар тудырды.

«Бір терезе» қағидаты негізінде құрылған ХҚКО қалыптастырудың алғашқы кезеңінде бұл орталықтар фронт-офис форматында ғана қызмет көрсетіп қызметті берушілер мен қызметті ашушылар арасында адами факторларды, тікелей қарым-қатынастарды болдырмауды көздеді. Жылдар өте ХҚКО жұмыс біршама трансформациядан өтіп, бірқатар жаңашылдықтардың бастауы болды. Мемлекеттік қызметтер көрсету саласы осы кезең ішінде қалыптасу сатысынан өтті.

Қазақстан Республикасының мемлекеттік қызмет көрсету жүйесінде соңғы онжылдықтарда бірқатар өзгерістер орын алды. Цифрлық қоғам әкелетін соңғы әлемдік үрдістерге сәйкес маңызды нормативтік-құқықтық актілер қабылданды, мемлекеттік қызметтер көрсету процестері тек қана автоматтандырылмады, сондай-ақ, біршама оңтайландырылды, электрондық үкіметтің жобасы іске асырылып, жетілдірілді, бірнеше мемлекеттік органдар базасында «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы құрылды.

Қазақстанда мемлекеттік көрсетілетін қызметтер бойынша қатынастарды реттейтін салалық заң 2013 жылы 15 сәуірде қабылданды. «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» Қазақстан Республикасының Заңы қызметтер көрсету жүйесін нығайтуға, мемлекеттік қызмет стандарттары мен регламенттері арқылы бірыңғай талаптарды қалыптастыруға, осы салада оң шешімдер қабылдау процесіне азаматтық қоғамды жұмылдыру деңгейін арттыруға, мемлекеттік органдар қызметінің ашықтығын арттыруға бағытталды. Бір сөзбен айтар болсақ, аталған Заңның қабылдануы мемлекеттік көрсетілетін қызметтер саласын жүйелендірді және осы саладағы қоғамдық қатынастарды реттеді [3].

«Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» Қазақстан Республикасының Заңына қабылданған уақыттан бастап 10 жыл ішінде 29 рет өзгерістер мен толықтырулар енгізілді (1-кесте) [3].

1-кесте – «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» Қазақстан Республикасының Заңына енгізілген өзгерістер туралы мәлімет.

2014	2015	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Барлығы
1	5	4	2	3	1	2	5	6	29

Кестеден байқағанымыздай «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» Қазақстан Республикасының Заңына өзгерістер мен толықтырулар негізінен қабылданғаннан кейінгі 2015-2016 жылдары және соңғы 2022-2023 жылдары енгізілгендігін көруге болады.

Соңғы жылдары толықтырылған маңызды өзгерістер қатарына «бір өтініш» қағидаты, проактивті көрсетілетін қызмет, қоғамдық маңызы бар көрсетілетін қызмет, реинжиниринг ұғымдарының қолданысқа енгізілгендігін жатқызуға болады. Бұл аталған ұғымдар тек қана заңнамалық тұрғыда реттеліп қана қоймай мемлекеттік қызметтер көрсету процестерінде нақты іске асырылды.

Атап айтар болсақ, бүгінде халық «бір өтініш» қағидаты негізінде бірнеше қызметті композитті түрде алуына болады. Сондай-ақ, қазіргі таңда мемлекеттік органдар өздерінің бастамасы бойынша көрсетілетін қызметті алушының өтінішінсіз оның ұялы телефон нөміріне SMS-хабарлама жолдау арқылы көрсетілетін мемлекеттік қызметті ұсына алады. Бүгінгі таңда елімізде барлығы 40 проактивті мемлекеттік қызметтер бар және 2 млн-нан қызмет көрсетілген. Осы 40 қызметтің 28-і ҚР Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігінің қызметтері екендігін атап өткен жөн.

Сонымен қатар, Заңға енгізілген маңызды ұғымның бірі «реинжиниринг» ұғымы болып отыр. Реинжиниринг дегеніміз – ұйым қызметінің тиімділігін, сапасын және нәтижелілігін арттыру мақсатында ағымдағы жұмыс процесін қайта өзгерту. Заңға енгізілген осы норма іске асыру мақсатында 2022 жылы ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігі Мемлекеттік органдарда бизнес-процестерінің реинжинирингін жүргізу әдістемесін әзірлеп бекітті [12].

Әдетте, мемлекеттік қызметтер бизнес-процестерінің реинжинирингі, ең алдымен, сұранысқа ие және әлеуметтік маңызы бар мемлекеттік қызметтер бойынша, көрсетілу мерзімі ұзақ мемлекеттік қызметтер бойынша және құжаттардың үлкен пакетін ұсына отырып, сондай-ақ автоматтандырылмаған мемлекеттік қызметтер бойынша жүргізіледі.

Бұл сала Қазақстан Республикасында зерттелгеніне қарамастан, нормативтік құқықтық актілерді және оларды жетілдірудің негізгі әдістерін айқындау үшін мемлекеттік қызметтер көрсету процесін талдау мақсатында зерттеу жүргізу өзекті болып қала береді, нәтижесінде мемлекеттік органдардың жұмысын және тұтастай алғанда мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы мемлекеттік саясатты іске асыруды жеңілдетеді.



6-сурет – Қазақстан Республикасындағы көрсетілетін мемлекеттік қызметтер бойынша қазіргі жағдай (автормен әзірленген).

Қазіргі таңда елімізде Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізіліміне сәйкес **1324** мемлекеттік қызметтер көрсетіледі. Олардың **93%-ын** электронды нысанда көрсету қарастырылған. Оның ішінде **40 қызмет** проактивті форматта көрсетіледі және **51 қызметті** сыртқы платформалар арқылы алу мүмкіндігі қарастырылған [14].

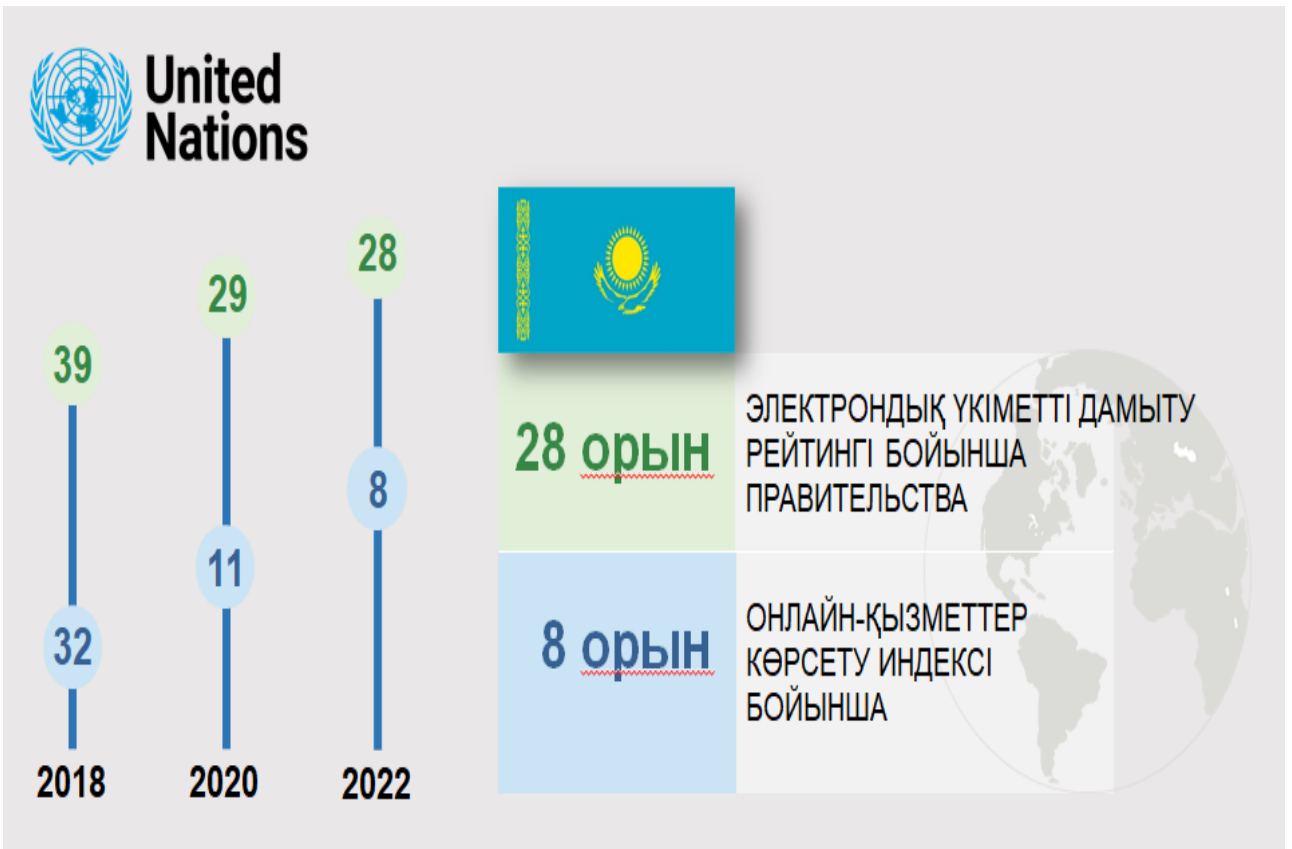
Соңғы жылдары тұрғындар қызметтерді екінші деңгейдегі банктердің мобильді қосымшалары арқылы алуы артуда. Осылайша ағымдағы жылы 33 млн қызмет сыртқы платформалар арқылы көрсетілген және 2 млн қызмет проактивті форматта мемлекеттің бастамасымен көрсетілген [14].

Біріккен Ұлттар Ұйымының «Электрондық үкіметтің даму индексі» (Global E-Government Development Index) бойынша 2022 жылдың қорытындысы бойынша (бұл индекс 2 жыл сайын жүргізіледі) Қазақстан 28 орынға тұрақтап, оның ішінде онлайн-қызметтер көрсету компоненті бойынша алғашқы 10-дықтан көрініп 8 орынға табан тіреді (7-сурет). Қазақстан өз кезегінде Ирландия (30), Канада (32), Италия (37) және Бельгия (39) сынды елдерді басып озды [15].

Бұл рейтинг әр 2 жыл сайын жасалады және БҰҰ-ға мүше 193 елдің көрсеткіштері бағаланады. 2022 жылғы рейтинг мемлекеттердің 2020-2021 жылдары жүргізген жұмыстарының нәтижесіне негізделген.

БҰҰ-ның жариялаған есебіне сәйкес, электрондық үкіметті дамыту бойынша көшбасшылардың алғашқы үштігіне Дания, Финляндия және Оңтүстік Корея енді.

ТМД елдері арасында Қазақстан 1-орынды иеленді. Қазақстаннан кейін Ресей (42), Беларусь (58), Армения (64), Өзбекстан (69) және т.б. елдер орналасқан.



7-сурет – БҰҰ-ның «Электрондық үкіметтің даму индексі» бойынша ақпарат (автормен әзірленген).

Қазақстанның аталған рейтингтегі ең жоғары позициясы 28-орын 2014 жылы тіркелген еді. 2016 жылы 33-орынға, ал 2018 жылы 39-орында болды. Осылайша, соңғы 4 жылдағы көрсеткіш бойынша Қазақстан 11 позицияға жоғарылады.

Электрондық үкіметті дамыту бойынша БҰҰ-ның жаһандық рейтингінде (EGDI) үш компонент негізге алынады: электрондық қызметтерді (OSI), адами капиталды (HCI), телекоммуникациялық инфрақұрылымды дамыту (ТИ) [16].

Мемлекеттік қызметтерді көрсету процесінде енгізілген жаңашылдықтар ретінде биометриялық сәйкестендіру (Digital ID) және QR-қол қою арқылы мемлекеттік қызметтер алуды жатқызуға болады.

Биометриялық сәйкестендіру – бұл адамның бірегей биологиялық сипаттамаларына негізделген сәйкестендіру: саусақ іздері, көздің ирисі, бет геометриясы және дауыс сипаттамалары.

2023 жылы мемлекеттік қызметтерді алуда биометриялық сәйкестендіруді (Digital ID) қолдану саны 18 млн-ды құрап 2022 жылмен салыстырғанда 4 млнға артқан. Ал, 557 мың қызмет QR-қол қою арқылы алынған [14].

Тұрғындардың мемлекеттік қызметтер алу процесіндегі тағы бір көп шағымданатын мәселесінің бірі ол – мемлекеттік органдар тарапынан әртүрлі анықтамаларды сұратуы болды. Мемлекеттік органдардың ақпараттық жүйелерін интеграциялау арқылы қазіргі таңда қажетті мәліметтердің көпшілігі мемлекеттік органдар арасында цифрлық форматта алу мүмкіндігі жетілдірілді.

Осылайша, 2019 жылдан бастап мекен-жай анықтамасын алу мемлекеттік қызмет ретінде мүлдем алынып тасталған болса, одан кейін де көптеген анықтамалық мәліметтер сұрату қызмет көрсету процесінен алынып, оңтайландырылды. Қазіргі таңда әртүрлі 34 анықтама тұрғындар үшін бірқатар платформаларда цифрлық форматта қолжетімді болса, мемлекеттік органдар ол туралы мәліметтер ақпараттық жүйелерден алу мүмкіндігіне ие болды. Тиісінше жыл сайын анықтама алу үшін берілетін 50 млннан астам өтініштер қысқартылды деп айтуға болады [14].

Мемлекеттік қызметтер көрсетудегі келесі қадам «Мемлекеттік қызметтен – өмірлік жағдайға» форматында (Invisible Government) жүргізілетін болады. Бұл туралы Президентіміз Қ. Тоқаев «Орталық Еуразия – жаңа технологиялық платформа ретінде» тақырыбындағы «Digital Bridge 2022» халықаралық форумында сөйлеген сөзінде айтып өтті [17].

Еліміздегі барлық мемлекеттік қызметтерді көрсету процесі адамның күнделікті тұрмысында жиі кездесетін 9 өмірлік жағдайларға бөліп қарастырылды. Олар:

- 1) «Бала туылу» өмірлік жағдайы;
- 2) «Балабақшаға орналастыру» өмірлік жағдайы;
- 3) «Мектепке орналастыру» өмірлік жағдайы;
- 4) «Жоғарғы оқу орнына орналастыру» өмірлік жағдайы;
- 5) «Жұмысқа орналасу» өмірлік жағдайы;
- 6) «Отбасы» өмірлік жағдайы;
- 7) «Мүлік» өмірлік жағдайы;
- 8) «Бизнес» өмірлік жағдайы;
- 9) «Зейнетке шығу» өмірлік жағдайы.

Байқағанымыздай бұл өмірлік жағдайлар адамның дүниеге келуінен бастап зейнетке шыққанға дейінгі барлық өмірлік кезеңдерін қамтиды. Осы орайда, барлық мемлекеттік қызметтер осы өмірлік кезеңдер аясында топтастырылып мемлекет барынша проактивті форматта қызмет көрсетуге өту үшін тиісті шараларды іске асыратын болады.

Бүгінде Қазақстан Республикасының Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігі тиісті мүдделі мемлекеттік органдармен бірлесіп бұл бағыттағы жұмыстарды бастады. Алғашқы кезеңде «Бала туылу», «Балабақшаға орналастыру», «Мектепке орналастыру», «Жоғарғы оқу орнына орналастыру» және «Жұмысқа орналасу» өмірлік жағдайлары бойынша бірқатар шаралар қабылдануда.

Осы орайда, Цифрлық даму министрлігімен әрбір өмірлік жағдай бойынша тиісті мақсатты аудиториямен фокус-группалар кездесулері өткізілді, тиісті мемлекеттік қызметтерді алу процесінің қадамдары, ұсынылатын құжаттары және қызмет көрсету барысында мемлекеттік органдардың өзара қарым-қатынас нүктелері зерделенді. Зерделеу бойынша жүргізілген тиісті бірлескен жұмыстардан соң тікелей байланысу 119-дан 21-ге, құжаттар 102-ден 11-ге және қадамдар 605-тен 175-ке азайтылып, жалпы алғанда 66%-ға жақсарту нәтижесіне қол жеткізілген [14].

Қазіргі таңда әрбір салада мемлекеттік органдардың ақпараттық жүйесі қалыптасып, қажетті ақпараттармен толысып отырғаны белгілі. Мемлекеттік қызметтер көрсетуде реинжиниринг жүргізу үшін қажетті құралдардың бірі – ол мемлекеттік ақпараттық жүйелердегі мәліметтердің өзектілігі мен сол ақпараттық жүйелердің өзара ықпалдастығы. Мемлекеттік қызметтерді автоматтандыру мен оңтайландыруда ондағы мәліметтерді халық үшін сапалы мемлекеттік қызметтерді көрсетуде белсенді қолдануымыз қажет.

2.2 Әлеуметтік салада мемлекеттік қызметтер көрсетуді жетілдіру

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізіліміне сәйкес Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі бойынша 51 мемлекеттік қызмет қарастырылған. Олардың 24 қызметі әлеуметтік төлемдерге (жәрдемақыларға) қатысты қызметтер болса, қалғандары тіркеу, куәлік беру, анықтамалар мен ақпараттар беру қызметтері болып табылады [13].

Әлеуметтік-еңбек саласының қызметтерінің ерекшелігі сол – барлық қызметтер жиындығы әртүрлі әлеуметтік тәуекел жағдайларын қоса алғанда азаматтардың бала туылуынан бастап қарттық шағына дейінгі бүкіл өмірлік кезеңін қамтиды [18].

Қазіргі таңда, Еңбекмині қызметтерінің 96% (49 қызмет) электрондық нысанға көшірілді, оның ішінде 29 қызмет проактивті нысанда, яғни мемлекеттің бастамасымен көрсетіледі.

Соңғы 3 жылдағы статистикалық мәліметтерді қарайтын болсақ әлеуметтік-еңбек саласында мемлекеттік қызметті көрсету динамикасының 2 еседен аса 12,6 млн-нан 27,3 млн-ға артқандығын байқаймыз, оның ішінде электронды қызметтер саны 2,5 есеге дейін артса, қағаз нысанда көрсетілген қызметтер саны 3,5 млн-нан 2,9 млн-ға дейін төмендеген (8-сурет). Бұл оң динамиканы соңғы жылдары Еңбекмині қызметтерінің «электрондық үкімет» порталынан бөлек egov-mobile мобильдік қосымшасы және екінші деңгейдегі банктердің мобильдік қосымшасына шығарылуы себепті азаматтардың электронды қызметтерді смартфон арқылы көптеп алуымен түсіндіруге болады.



8-сурет – ҚР Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігінің мемлекеттік қызметтері туралы ақпарат (автормен әзірленген).

Мемлекеттік органдарда алдында мемлекеттік қызметтерді автоматтандыру бағытында алғашқы кезде «электрондық үкімет» порталын дамыту міндеті болды. Бұл кезеңде мемлекеттік қызметтерге өтініш беру мүмкіндігін «электрондық үкімет» порталы арқылы іске асыру жұмыстары

жүргізілді, нәтижесінде бүгінде Еңбекмині қызметтерінің 96% «электронды үкімет» порталы арқылы алу мүмкіндігі бар.

Одан кейінгі кезеңде 2018 жылдан бастап мемлекеттік қызметтерді проактивті форматта, яғни қызметті алушылардың өтінітерін күтпей мемлекеттің бастамасымен қызмет көрсету қолға алынды. Проактивті қызметтерді дамытуда Еңбекминінің көш басында екендігін атап өткен жөн. Тиісінше, бүгінде еліміздегі барлық 40 проактивті қызметтердің 29-ы әлеуметтік-еңбек саласының қызметтері болып табылады.

Халықтың смартфондарды пайдалануының артуына байланысты мемлекеттік қызметтерді смартфондар арқылы алуды қамтамасыз ету қажет болды. Осылайша 2019 жылы «электронды үкімет» порталының мобильдік қосымшасы egov-mobile іске қосылып бұған дейін порталға шығарылған қызметтер осы мобильді қосымшаға да шығарылды және алдағы уақытта порталға қосылған қызметтер оның мобильді қосымшасында да бірге іске асырылып отырды.

Сондай-ақ, мемлекеттік органдар екінші деңгейдегі банктермен ынтымақтастық жүргізіп мемлекеттік қызметтерді олардың мобильдік қосымшасына шығаруды бастады. Бұл жұмыстада Еңбекмині алғашқылардың қатарында болып 2021 жылдан бастап 2 қызметті Kaspi bank мобильді қосымшасына шығарды. Қазіргі таңда әлеуметтік-еңбек саласының 9 қызметі бірнеше банктің платформалары арқылы қолжетімді болып отыр (9-сурет).

Мемлекеттік қызметтерді алу рәсімдерін оңтайландыру және оңайлату аясындағы тағы бір жоба – бұл қызмет көрсетудің аумақтан тыс (эксаумақтық) қағидатын енгізу.

Осы жоба шеңберінде азаматтар орналасқан жеріне қарамастан еліміздің кез келген халыққа қызмет көрсету орталығында зейнетақылар мен жәрдемақылардың 17 түрі бойынша қызмет көрсетуге өтініш береді. Бұл ыңғайлылықты арттырады және азаматтардың қызмет алу шығындарын азайтады.

Осылайша, Еңбекминінің мемлекеттік қызметтерін автоматтандыру мен оңтайландыру бағытында ауқымды жұмыстар атқарылып көпканалдылық қағидаты жан-жақты іске асырылды. Нәтижесінде қызметтердің қолжетімділігі артып қызмет алушылар үшін ыңғайлылық тудырды.



9-сурет – ҚР Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігінің мемлекеттік қызметтерінің көпканалдығы туралы ақпарат (автормен әзірленген).

Қазіргі таңда республикалық бюджеттен төленетін әлеуметтік жәрдемақыларды тағайындау және төлеу процесі 2 мемлекеттік ұйым арқылы жүргізіледі:

1) «Азаматтарға арналған Үкімет» мемлекеттік корпорациясы» коммерциялық емес акционерлік қоғамының облыстар және Астана, Алматы, Шымкент қалалары бойынша филиалдары;

2) Қазақстан Республикасының Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі Еңбек және әлеуметтік қорғау комитетінің облыстар және Астана, Алматы, Шымкент қалалары бойынша департаменттері.

Енді осы жәрдемақыларды тағайындаудың жалпы процесіне қысқаша тоқталсақ. Әлеуметтік жәрдемақыларды тағайындау үшін қызметті алушылар алдымен өздеріне ыңғайлы қағаз немесе электронды нысанда өтініш береді. Егер өтініш қағаз нысанда Халыққа қызмет көрсету орталығы арқылы берілсе өтініш фронт-офис қызметкерімен қабылданады және өтініш берушінің құжаттарының толықтығы тексеріледі. Қызметті алушының өтініші Мемкорпорация филиалында 3 жұмыс күні қаралады (фронт-офис пен бэк-офисті қоса алғанда). Бұл мерзімде өтініш берушінің құжаттарының толықтығы тексеріледі (фронт-офис) және электронды іс-макеті және электрондық шешім жобасы қалыптастырылады (бэк-офис). Бұл процестер Еңбекминінің «Зейнетақы төлемдері мен жәрдемақыларын электронды түрде тағайындау» (Е-макет) автоматтандырылған ақпараттық жүйесінде жүргізіледі. Қалыптастырылған электронды іс-макеті мен электрондық шешім жобасы «Е-макет» ААЖ-де Мемкорпорация филиалының 5 қызметкерінің (аудандық/қалалық бэк-офис маманы, бас маманы, бөлім басшысы және

облыстық филиал маманы мен директордың орынбасары) қарауынан өткен соң электронды қолдары қойылып аумақтық департаменттің қарауына жолданады (ақпараттық жүйеде 3 қызметкердің ЭЦҚ көрінеді). [19, 20, 21, 22, 23].

Сонан соң қалыптастырылған электронды іс-макеті «Е-макет» ААЖ-де әлеуметтік жәрдемақыларды тағайындау бойынша уәкілетті орган болып табылатын аумақтық департаментте 4 жұмыс күні қаралады қаралады. Аумақтық департаментте электронды іс-макеті 3 қызметкердің (маман, бөлім басшысы, департамент басшының орынбасары) қарауынан өтеді және жәрдемақыны тағайындау немесе тағайындаудан бас тарту туралы тиісті шешім қабылданады (2-қосымшада BPMN-сызда Әлеуметтік жәрдемақыларды тағайындау бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсетудің қолданыстағы процесі көрсетілген).

Байқағанымыздай жалпы алғанда қызметті көрсету мерзімі 7 жұмыс күнін құрайды және 9 қызметкердің қатысуымен (ақпараттық жүйеде 7 қызметкердің ЭЦҚ көрінеді) жүзеге асырылады. Сондай-ақ өтініш қабылдау, құжаттарды тексеру, электрондық іс-макетті қалыптастыру, ол бойынша тиісті шешім қабылдау процесі толығымен «Е-макет» ААЖ-де жүргізіледі, яғни өтінішті қарау процесі автоматтандырылған.

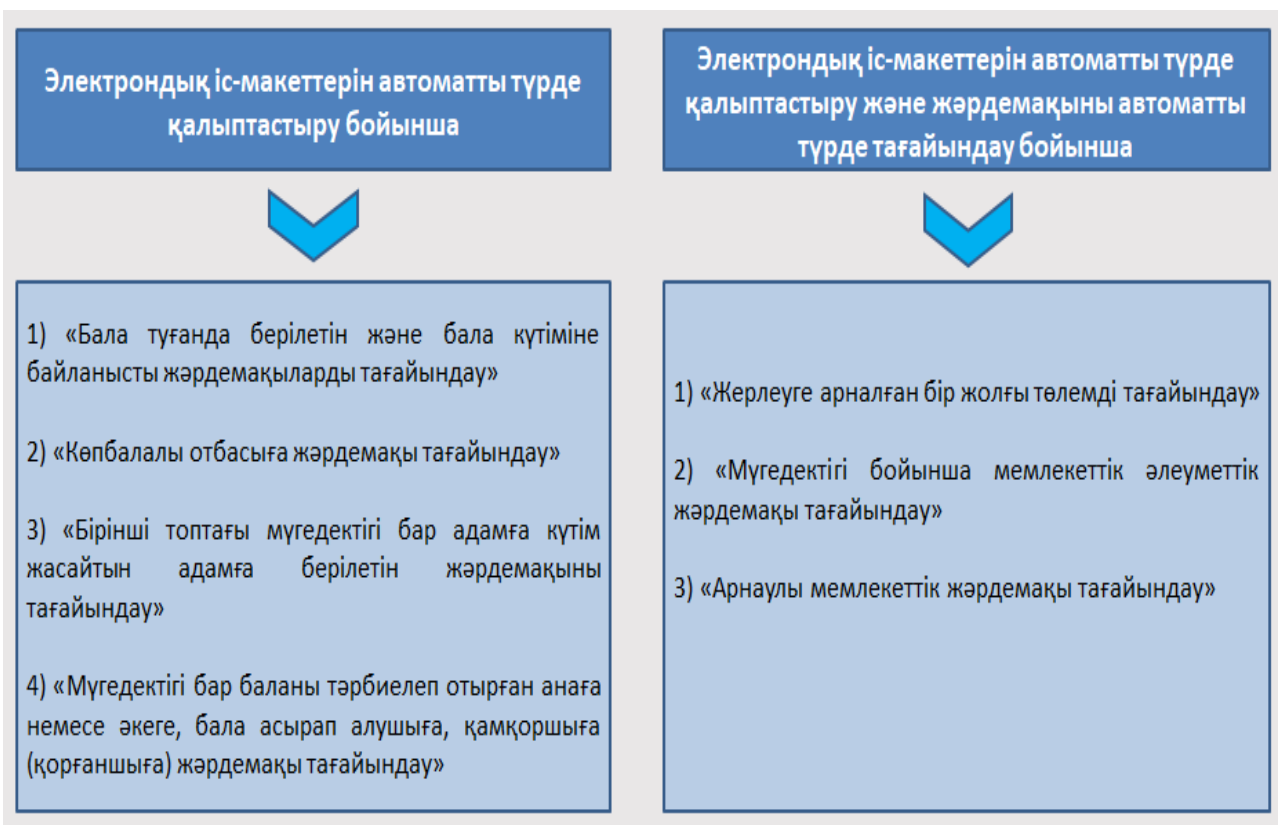
Бүгінде елімізде жылдар бойы жүргізілген цифрландыру деңгейінің артуына байланысты барлық мемлекеттік органдар өздеріне жүктелген міндеттерді орындау барысында ведомстволық ақпараттық жүйелерін қалыптастырды және олар даму үстінде. Сондай-ақ бұл ақпараттық жүйелер белгілі бір деңгейде мәліметтермен толықтырылған және қажеттілігіне қарай бір-бірімен интеграцияланған.

Осыған орай қазіргі таңда кейбір әлеуметтік жәрдемақыларды тағайындауды одан әрі толық автоматтандыру іске асыруды қолға алған дұрыс. Себебі, ол үшін жоғарыда айтқанымыздай ақпараттық жүйелердің мүмкіндігі жеткілікті деп санаймыз. Бұл ретте біз әлеуметтік жәрдемақылардың ішінен бірқатарын таңдап алып, автоматтандыруды жалғастыруды сол жәрдемақылардан бастауды ұсынар едік (10-сурет).

Бұл автоматтандыруды 2-ге бөліп қарастыруға болады:

- электрондық іс-макетті автоматты түрде қалыптастыру;
- электрондық іс-макетті автоматты түрде қалыптастыру және жәрдемақыны автоматты түрде тағайындау.

Автоматтандыруды бұлай екіге бөліп қарастырудың себебі, кейбір жәрдемақылар бойынша ақпараттық жүйе автоматты түрде қалыптастырған электрондық іс-макетін жәрдемақыны тағайындау бойынша уәкілетті органның – аумақтық департаменттің қарап шығуы қажеттілігі болады. Мұндай жәрдемақылар негізінен балаларға берілетін және мүгедектігі бар адамға күтім жасау, қорғаншы болу бойынша жәрдемақылар болып табылады.



10-сурет – Автоматты түрде тағайындау іске асыру бойынша таңдап алынған мемлекеттік қызметтер туралы ақпарат (автормен әзірленген).

Ал, толық автоматты түрде тағайындауға болатын жәрдемақылар ретінде «Жерлеуге арналған бір жолғы төлемді тағайындау», «Мүгедектігі бойынша мемлекеттік әлеуметтік жәрдемақы тағайындау» және «Арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау» мемлекеттік қызметтерінің алыну себебі, бұл жәрдемақылар бойынша төленетін жәрдемақы сомалары заңнамамен нақты белгіленген және жәрдемақы тағайындауға негіз болатын жағдайлар бойынша ақпараттар (қайтыс болған адам туралы, мүгедектіктің тағайындалуы туралы және т.б.) тиісті ақпараттық жүйелерден алынады.

Жалпы алғанда әлеуметтік жәрдемақыларды тағайындау бойынша мемлекеттік қызметтерді алудың нысандары жылдар бойы даму үстінде болғаны белгілі. Халыққа қызмет көрсету орталықтарының ашылуымен 2007 жылы әлеуметтік жәрдемақыларды тағайындау бойынша мемлекеттік қызметтерді алу «бір терезе» қағидатымен осы орталықтар арқылы жүргізілді. Ал, «электронды үкімет» порталының дамуымен жәрдемақыларға өтініш беру осы порталда, оның мобильдік қосымшасында (egov-mobile) және екінші деңгейдегі банктердің мобильдік қосымшаларында мүмкін болды. Одан әрі 2018 жылдан бастап бірқатар жәрдемақыларды алуды проактивті форматқа көшіру іске асырылды. Осылайша бүгінгі күні жәрдемақыларды автоматты түрде тағайындауды енгізуді мемлекеттік қызметтер жүйесіндегі цифрландырудың келесі кезеңі ретінде қарастыруға болады деп санаймыз (11-сурет).



11-сурет – Әлеуметтік жәрдемақыр бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсетудің даму эволюциясы (автормен әзірленген).

Бұл ретте Мемкорпорация филиалдардың электрондық іс-макетті қалыптастыру қызметінің ақылы екендігін атап өткен жөн. «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы өндіретін және (немесе) өткізетін тауарлардың (жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің) бағаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің міндетін атқарушының 2016 жылғы 26 қаңтардағы № 87 бұйрығына 2-қосымшаға сәйкес Әлеуметтік қамтамасыз ету және зейнетақы саласындағы «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» өндіретін және (немесе) өткізетін тауарлардың (жұмыстар мен көрсетілетін қызметтердің) бағалары бекітілген. Осы қосымшаның 1 және 2 жолдарына сәйкес:

- республикалық бюджеттен зейнетақы алушылардың, мемлекеттік әлеуметтік жәрдемақы алушылардың және мемлекеттік арнайы жәрдемақы алушылардың макеттерді қалыптастыру қызметі 2499,74 теңге;

- республикалық бюджеттен жәрдемақы алушылар үшін макеттерді қалыптастыру қызметі 2117,91 теңге болып белгіленген.

2021-2023 жылдардың статистикасы сүйенетін болсақ жоғарыда аталған таңдап алынған жәрдемақылар бойынша соңғы бір жылдың өзінде кемінде 600 мыңнан астам қызмет көрсетілген екен (2-кесте). Бұл дегеніміз 600 мыңнан астам қалыптастырылған электрондық іс-макеті, тиісінше осыншама қызмет үшін Мемлекеттік корпорацияға төленген республикалық бюджет қаражаты.

2-кесте – 2021-2023 жылдары аталған мемлекеттік қызметтерді көрсету бойынша статистика (Еңбекминінің мәліметтері)

Жәрдемақы атауы	2021 жыл	2022 жыл	2023 жыл
Бала туғанда берілетін және бала күтіміне байланысты жәрдемақыларды тағайындау	464 580	436 312	405 170
Көпбалалы отбасыға жәрдемақы тағайындау	81 341	70 492	67 565
Бірінші топтағы мүгедектігі бар адамға күтім жасайтын адамға берілетін жәрдемақыны тағайындау* (2021-2022 ж.ж. бұл жәрдемақы Арнаулы мемлекеттік жәрдемақы құрамында болған)	0	0	12 444
Мүгедектігі бар баланы тәрбиелеп отырған анаға немесе әкеге, бала асырап алушыға, қамқоршыға (қорғаншыға) жәрдемақы тағайындау	13 289	14 686	15 191
Жерлеуге арналған бір жолғы төлемді тағайындау	131 056	95 309	91 073
Мүгедектігі бойынша мемлекеттік әлеуметтік жәрдемақы тағайындау	45 455	47 562	47 354
Арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау	25 982	33 233	12 923
Барлығы	761 703	697 594	651 720

Тиісінше осы аталған жәрдемақылар бойынша электрондық іс-макеттерін автоматты түрде қалыптастыруды және жәрдемақыны автоматты түрде тағайындауды енгізе отырып бюджет қаражатын үнемдеуге мүмкіндік болады. Егер тек 2023 жылдың қорытындысымен алынған статистикаға сүйене отырып электрондық іс-макеттерін автоматты түрде қалыптастырудан үнемделетін болжамды қаражатты есептесек 1,4 млрд теңге шамасындағы қаражатты құрайды екен (3-кесте).

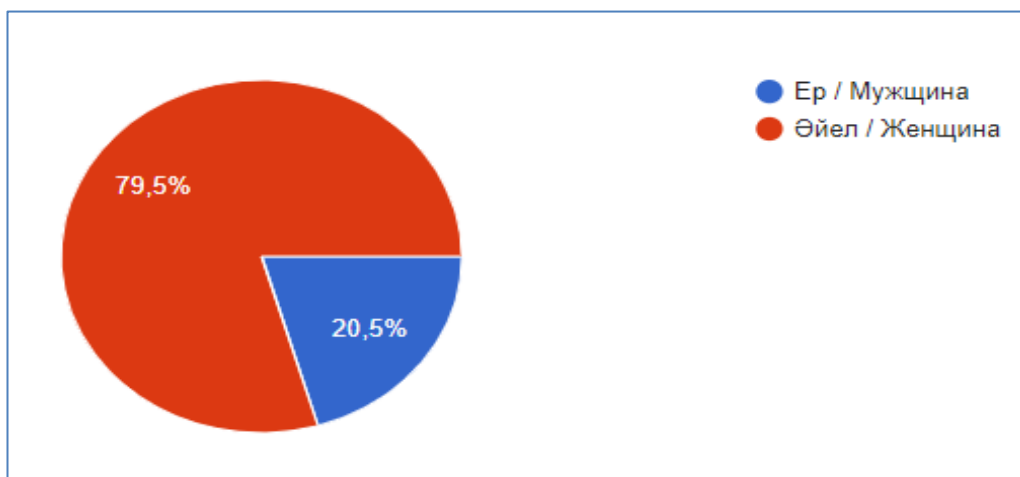
3-кесте – Электрондық іс-макеттерін автоматты түрде қалыптастырудан үнемделетін болжамды қаражат туралы (автормен әзірленген)

Жәрдемақы атауы	2023 жылы көрсетілген қызметтер	Бекітілген тариф, теңге	ЭІМ қалыптастырғаны үшін төленетін болжамды қаражат, теңге
Бала туғанда берілетін және бала күтіміне байланысты жәрдемақыларды тағайындау	405 170	2117,91	858 113 594,70
Көпбалалы отбасыға жәрдемақы тағайындау	67 565	2117,91	143 096 589,15
Бірінші топтағы мүгедектігі бар адамға күтім жасайтын адамға берілетін жәрдемақыны тағайындау	12 444	2117,91	26 355 272,04
Мүгедектігі бар баланы тәрбиелеп отырған анаға немесе әкеге, бала асырап алушыға, қамқоршыға (қорғаншыға) жәрдемақы тағайындау	15 191	2117,91	32 173 170,81
Жерлеуге арналған бір жолғы төлемді тағайындау	91 073	2117,91	192 884 417,43
Мүгедектігі бойынша мемлекеттік әлеуметтік жәрдемақы тағайындау	47 354	2499,74	118 372 687,96

Арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау (бұл жәрдемақы 19 санаттағы азаматтар үшін тиесілі, жоба аясында оның 2 түрі қарастырылады)	12 923	2117,91	27 369 750,93
Барлығы	651 720		1 398 365 483,02

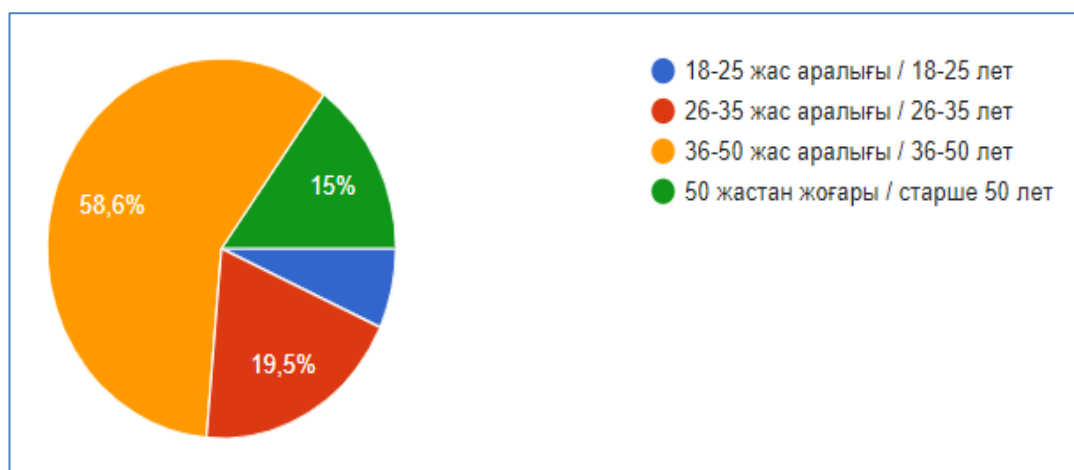
Сонымен қатар, зерттеу жұмысы аясында халық арасында әлеуметтік жәрдемақылар бойынша мемлекеттік көрсетілетін қызметтерге қатысты сауалнамаға жүргізілді. Сауалнама 10 сұрақты құрады және 220 респондент қатысты. Сауалнама сұрақтары мен ұсынылған жауаптардың нұсқалары туралы мәліметтер осы зерттеуге 1-қосымшада көрсетілген.

Енді сауалнама қорытындысы бойынша жүргізілген қысқаша талдауға келейік. Сауалнамаға қатысқан 220 респонденттің 79,5% (175 адам) әйелдер және 20,5% (45 адам) ерлер болды. Әлеуметтік жәрдемақыларға құжаттар тапсыруда қызмет алушылардың басым көпшілігі әйел азаматтар болуы себепті сауалнамаға да негізінен әйелдердің қызығушылығы танытқанын байқауға болады (12-сурет).



12-сурет – Жүргізілген сауалнама нәтижесінен үзінді.

Респонденттердің жас ерекшелігі бойынша басым көпшілігі 58,6% (129 адам) орта жастағы азаматтар болса, жастар санатында, яғни 18-35 жас аралығында респонденттер саны 26,3% (19,5%+6,8%) немесе 58 адамды құрады, қалған 15% (33 адам) 50 жастан жоғары азаматтар болды (13-сурет).



13-сурет – Жүргізілген сауалнама нәтижесінен үзінді.

Әлеуметтік мәртебесі жағынан сауалнама аясында негізінен бюджеттік мекемелер қызметкерлерінің қатысқандығын көреміз (47,3% немесе 104 адам). Қатысушылардың келесі көпшілігі үй шаруасындағы адамдар (15,9% немесе 35 адам) мен жалдамалы жұмыскерлерге (10% немесе 22 адам) тиесілі екен. Қалған 26,8% немесе 59 адам өзге санаттағы респонденттер болды (өзін-өзі жұмыспен қамтығандар, жеке кәсіпкерлер, жұмыссыздар, зейнеткерлер, студенттер және т.б.). (14-сурет)



14-сурет – Жүргізілген сауалнама нәтижесінен үзінді.

Сауалнамаға қатысушылардың 66,8% (147 адам) бұған дейін бір рет болса да әлеуметтік жәрдемақыларға байланысты мемлекеттік қызметтерді алғандығын атап өтсе, 33,2% (73 адам) мұндай қызметтерді алмағандығын жеткізген. Яғни, респонденттердің 70 пайызға жуығы мемлекеттік қызметтерді алу/көрсету процесіне тікелей қатысқандығын байқаймыз (15-сурет).



15-сурет – Жүргізілген сауалнама нәтижесінен үзінді.

Мемлекеттік қызметтер алған респонденттер негізінен қызметті Халыққа қызмет көрсету орталығы арқылы қағаз нысанда алғандығын атап өткен (63,6%), ал «электрондық үкімет» порталы (egov) арқылы электронды нысанда – 25% алынған екен. Соңғы жылдары халық арасында смартфонды пайдаланудың артуы себепті мемлекеттік қызметтерді қалта телефоны арқылы алу да жақсы үрдіске айналуда. Осылайша, қызметтерді алған респонденттердің 22,3% өз қалта телефонын мемлекеттік қызметті алудағы ыңғайлы құрылғы ретінде қарастырған екен (*egov-mobile* мобильдік қосымшасы арқылы – 10,5%; банктердің мобильді қосымшалары арқылы – 11,8%). (16-сурет)



16-сурет – Жүргізілген сауалнама нәтижесінен үзінді.

Жалпы алғанда сауалнамаға қатысушылардың 70% (154 адам) жәрдемақыларды тағайындау бойынша мемлекеттік қызметтерді алу процесінің қазіргі таңдағы автоматтандырылу (цифрландыру) деңгейіне көңіліңіз толатындығын көрсетті (17-сурет).



17-сурет – Жүргізілген сауалнама нәтижесінен үзінді.

«Жәрдемақыларды тағайындау бойынша қызметтерді алу барысында қандай қиыншылықтарды кездестірдіңіз?» деген сұраққа респонденттердің жауаптарына келетін болсақ (18-сурет):

- Өтініш беру процесінің күрделілігін – 46 адам (20,9%);
- Қажетті құжаттардың тым көптігін – 88 адам (40%);
- Қызмет көрсету мерзімінің ұзақтығын – 50 адам (22,7%);
- Қаражаттың түсуін ұзақ күтуді – 55 адам (25%);
- Басқа да себептерді – 34 адам (16,7%) атап өткен.

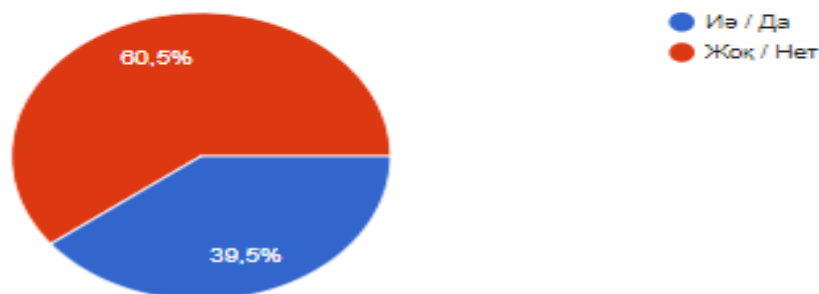


18-сурет – Жүргізілген сауалнама нәтижесінен үзінді.

Жоғарыда айтылғандай қызметтерді алу барысында кездескен қиыншылықтарға қарамастан сауалнамаға қатысқан респонденттердің 60,5% (133 адам) жәрдемақыларды тағайындау бойынша қызметтерді алу барысында «көмекшілердің» («помогайки») немесе таныстардың көмегіне жүгінбегендігін жеткізген (19-сурет).

8) Жәрдемақыларды тағайындау бойынша қызметтерді алу барысында «көмекшілердің» («помогайки») немесе таныстардың көмегіне жүгінген кезіңіз болды ма? / Вы когда-нибудь обращались за услугой к «помогайкам» или за помощью знакомым при получении услуг по назначению пособий?

220 ответов



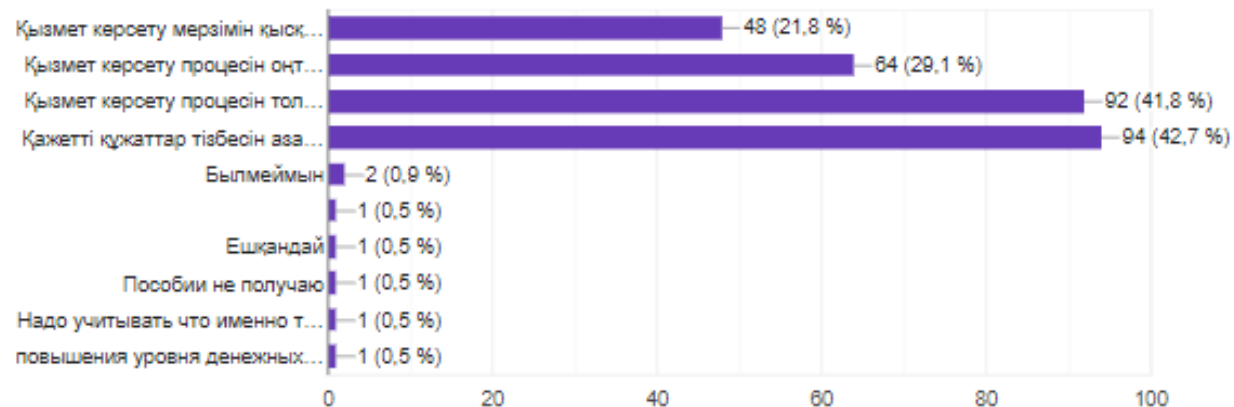
19-сурет – Жүргізілген сауалнама нәтижесінен үзінді.

Сауалнама барысында респонденттерден жәрдемақыларды тағайындау бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсетуде қандай өзгерістерді қажет деп санайтыны туралы сұралды, респонденттердің

- 42,7% (94 адам) қажетті құжаттар тізбесін азайту;
- 41,8% (92 адам) қызмет көрсету процесін толық автоматтандыру;
- 29,1% (64 адам) қызмет көрсету мерзімін қысқарту;
- 21,8% (48 адам) қызмет көрсету процесін оңтайландыру;
- 3,4% (7 адам) өзге де нұсқаларды көрсеткен (20-сурет).

9) Жәрдемақыларды тағайындау бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсетуде қандай өзгерістер қажет деп санайсыз? (жауаптардың бірнеше нұсқасын белгілеуге болады) / Какие изменения Вы считаете необходимыми в оказании государственных услуг по назначению пособий? (можно отметить несколько вариантов ответов)

220 ответов



20-сурет – Жүргізілген сауалнама нәтижесінен үзінді.

Сондай-ақ респонденттердің 90%-ға жуығы әлеуметтік жәрдемақыларды ақпараттық жүйелердің көмегімен толықтай автоматты түрде тағайындауды жүзеге асыруды қолдаған (21-сурет).



21-сурет – Жүргізілген сауалнама нәтижесінен үзінді.

Осы ретте сауалнаманың соңғы сұрақтарына назар аударғым келеді.

Жәрдемақыларды тағайындау бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсетуде қандай өзгерістерді қажет деген сұраққа респонденттердің басым көпшілігінің қажетті құжаттар тізбесін азайту 42,7% (94 адам) және қызмет көрсету процесін толық автоматтандыру 41,8% (92 адам) деп жауап беруін атап өтуге болады.

Бұдан басқа респонденттердің 90%-ға жуығының әлеуметтік жәрдемақыларды ақпараттық жүйелердің көмегімен толықтай автоматты түрде тағайындауды жүзеге асыруды қолдауы автоматтандырудың бұл кезеңінің де халықтың көңілінен шығады деген болжамды қорытынды жасауға мүмкіндік береді деп санаймыз.

ҚОРЫТЫНДЫ

«Мемлекеттік қызметтер көрсету жүйесін жетілдіру» тақырыбындағы осы зерттеу жұмысы барысында мемлекеттік қызмет көрсету жүйесінің қазіргі жағдайы, проблемалық мәселелері мен заман талабына сай алда тұрған бағыттар зерделенді.

Жоғарыда атап өткеніміздей жалпы алғанда елімізде, оның ішінде әлеуметтік саладағы мемлекеттік қызметтерді көрсету барынша жетілдіріліп қызметтерді алушылар үшін ыңғайлылықтар қалыптасқан. Дегенмен, еліміздегі цифрландыруды тереңдете енгізу жұмыстарының аясында әлеуметтік жәрдемақыларды автоматты түрде тағайындауды іске асыру жұмыстарын қолға алу қажет деп санаймыз. Ол үшін техникалық инфрақұрылым жеткілікті деңгейде қалыптасқан және іске асыруға мүмкіндіктер бар.

Кіріспе бөлімде біз зерттеудің өзектілігіне тоқтала отырып, мақсат-міндеттерін айқындадық және зерттеудің әдістемелік негізі қалыптастырылды.

Зерттеу жұмысымыздың 1-тарауында мемлекеттік қызметтер жүйесінің теориялық негіздеріне, мәні, түсініктемесі және зерттелуі деңгейіне талдау жүргізілді. Отандық және өзге де зерттеушілердің еңбектері, тиісті салалық заңнамалық актілер зерделенді. Сондай-ақ, бұл тарауда мемлекеттік қызметтер көрсетудің халықаралық тәжірибесі қаралды. Зерттеу барысында Ұлыбритания, Малайзия, Сингапур және Литва тәжірибесі зерделенді. Олардың озық тәжірибелеріне, біздің тәжірибемен ұқсастықтары мен ерекшеліктеріне назар аударылды.

Магистрлік жобаның 2-тарауында негізінен зерттеудің практикалық маңыздылығына назар аударылды. Бұл тарауда Қазақстандағы мемлекеттік көрсетілетін қызметтер жүйесінің қалыптасуы мен даму кезеңдері және қазіргі жай-күйіне кеңінен тоқталдық. Халықаралық маңызды рейтинг болып табылатын БҰҰ-ның «Электрондық үкіметтің даму индексі» бойынша Қазақстанның алғашқы отыздыққа кіріп 28-орынға тұрақтауы, оның ішінде онлайн-қызметтер көрсетуде 8-орында болуы да біздің еліміздің бұл саладағы жетістіктерін айтуға себеп болады. Сондай-ақ, бұл тарауда әлеуметтік салаға бойынша зерттеуге бөлек тоқталып отырып осы салада мемлекеттік қызметтер көрсетуді жетілдіру жолдары қарастырылды.

Сонымен қатар, зерттеу жұмысы аясында көрсетілетін мемлекеттік қызметтерді алушылар болып табылатын еліміздің тұрғындары арасында сауалнама жүргізілді. Жүргізілген сауалнама қорытындысы бойынша респонденттердің жауаптары бойынша талдау да осы 2-тарауда жазылып өтті.

Зерттеу барысында қарастырылған 7 түрлі әлеуметтік жәрдемақыларды тағайындау мен төлеу процесі Еңбекминінің 5 бұйрығымен бекітілген қағидалармен реттелген:

- Бала туғанда берілетін жәрдемақыны, бала күтіміне байланысты жәрдемақыны, көпбалалы отбасыларға берілетін жәрдемақыны, наградталған анаға берілетін жәрдемақыны тағайындау және төлеуді жүзеге асыру қағидалары (24.05.2023 жылғы № 169 бұйрық);

- Мүгедектігі бар баланы (мүгедектігі бар балаларды) тәрбиелеп отырған анаға немесе әкеге, бала асырап алушыға, қорғаншыға (қамқоршыға) тағайындалатын және төленетін мемлекеттік жәрдемақы, бірінші топтағы мүгедектігі бар адамға күтім жасайтын адамдарға берілетін мемлекеттік жәрдемақы тағайындау және төлеу қағидалары (09.06.2023 жылғы № 215 бұйрық);

- Республикалық бюджет қара жатынан жерлеуге бір жолғы төлемді тағайындау және жүзеге асыру қағидалары (27.06.2023 жылғы № 256 бұйрық);

- Мүгедектігі бойынша және асыраушысынан айырылу жағдайы бойынша мемлекеттік әлеуметтік жәрдемақылар мөлшерін есептеу (айқындау), оларды тағайындау, төлеу, тоқтата тұру, қайта есептеу, қайта бастау, тоқтату және тағайындау (тағайындаудан бас тарту) туралы шешімді қайта қарау қағидалары (27.06.2023 жылғы № 257 бұйрық);

- Арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау және төлеу қағидалары (31.05.2023 жылғы № 192 бұйрық).

Бұл ретте аталған жәрдемақыларды тағайындау бойынша жоғарыда аталған заңнамаларға, яғни мемлекеттік қызметтерді көрсету процесіне қажетті өзгерістер мен толықтырулар енгізу қажет (3-қосымшадағы кестеде көрсетілген).

Ұсынылып отырған әлеуметтік жәрдемақыларды автоматты түрде тағайындауды енгізу арқылы бірқатар нәтижелерге қол жеткізуге болады (4-қосымшадағы сызбада көрсетілген).

Қызмет көрсету процесінен адами факторды алып тастау.

Мемлекеттік корпорация көрсетіп отырған электрондық іс-макетті және электрондық шешім жобасын қалыптастыру қызметін автоматтандыру арқылы қызмет көрсету процесінен адами факторды алып тастау мүмкін болады.

Қызмет көрсету процесін және шешім қабылдау мерзімін қысқарту.

Осылайша толықтай автоматтандыруға көшу арқылы қызмет көрсету процесін 10 минутқа дейін қысқартуға, тиісінше жәрдемақыны тағайындау/тағайындаудан бас тарту туралы шешімді қабылдау мерзімін де қысқартуға болады.

Бюджет қаражатын үнемдеу.

Жәрдемақыларды тағайындау бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету процесіндегі Мемлекеттік корпорация көрсететін электрондық іс-макетті және электрондық шешім жобасын қалыптастыру қызметін автоматтандыру сол үшін төленетін республикалық бюджет қаражатын үнемдеуге әкеледі.

Қызметтердің қолжетімділігін арттыру.

Қызмет көрсету процесін автоматтандыру және оңтайландыру мемлекеттік қызметтерді алу бойынша қолжетімділікті қамтамасыз етуге мүмкіндік береді.

Осылайша бұл күтілетін нәтижелер әлеуметтік жәрдемақылар бойынша мемлекеттік қызметтер көрсетуде оңтайлылықты қалыптастыра отырып қызметтерді алушылардың мемлекеттік аппаратқа деген сенім деңгейін арттыруға қол жеткізуге болады деп санаймыз.

Пайдаланылған әдебиеттер тізімі:

1) «Қазақстан Республикасында мемлекеттік басқаруды дамытудың 2030 жылға дейінгі тұжырымдамасын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Президентінің 2021 жылғы 26 ақпандағы № 522 Жарлығы.

2) <https://bluescreen.kz/tokaiev-o-budushchiem-it-sfiery-kazakhstanana-i-razvitiit-sifrovykh-ghosuslugh/> «Токаев о будущем IT-сферы Казахстана и развитии цифровых госуслуг».

3) «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» Қазақстан Республикасының 2013 жылғы 15 сәуірдегі № 88-V Заңы, <https://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z1300000088>

4) А. Б. Майдырова, С. С. Муксимов «Қазақстан Республикасында мемлекеттік қызметтер көрсету процесін жетілдіру». Ғылыми монография. – Астана қ.,: ҚР Президенті жанындағы Мемлекеттік басқару академиясы, 2015 ж.

5) Старовойтов, А.В. Публичные услуги в социальной сфере: понятие, виды, представление // Институт права и публичной политики. Томск. – 2009. – URL: <http://tgpo.tomsk.ru/analytics/43.htm> . Дата обращения: 15.09.2020

6) Морозова, Е.В. Государственные услуги в предпринимательской деятельности/Е.В. Морозова // Представительная власть - XXI век: законодательство, комментарии, проблемы. – 2009. – №2-3. – С. 61-66.

7) Осборн Д., Геблер Т. Реформа государственной власти: как предпринимательский дух преобразует государственный сектор. Reading, MA: Addison-Wesley. 1992.

8) Cabinet Office. The Citizen's Charter. Raising the standards. London. HMSO (July, 1991)

9) Джефффри Садлер. Повышение качества государственных услуг: опыт Великобритании // www.ptpu.ru/issues/3-00/10-3-00.htm; Performance benchmarking in the public sector: the United Kingdom experience // www.oecd.org/dataoecd/12/8/1902895.pdf

10) Основы управления. Государственное и муниципальное управление, антикризисное управление персоналом, менеджмент: учебное пособие. Под ред. А.В. Сурина М: КДУ 2008.

11) «Оптимизация системы предоставления государственных и муниципальных услуг в Кыргызской Республике: теория и практика», учебное пособие / К.Б. Шадыбеков, А.В. Третьяков, С.К. Мурзаев, А.А. Капарова / Под общ. ред. Н.С. Момуналиева - Б: 2015 г.

12) «Мемлекеттік органдарда бизнес-процестерінің реинжинирингін жүргізу әдістемесін бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің 2022 жылғы 26 желтоқсандағы № 512/НҚ бұйрығы.

13) Қазақстан Республикасының Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің м.а. 2020 жылғы 31 қаңтардағы № 39/НҚ бұйрығымен бекітілген «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімі».

14) Қазақстан Республикасының Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің 21.11.2023 жылғы ҚР Үкіметінің отырысында сөйлеген баяндамасы.

15) Гуманитарлық портал <https://gtmarket.ru/ratings/e-government-development-index>

16) Электрондық үкімет порталы <https://www.gov.kz/memleket/entities/mdai/press/news/details/79830?lang=kk>

17) Казахстан перейдет к новому формату цифровизации госуправления «Невидимое правительство» <https://vlast.kz/novosti/51856-kazahstan-perejdet-k-novomu-formatu-cifrovizacii-gosupravlenia-nevidimoe-pravitelstvo.html>

18) «Қазақстан Республикасының Әлеуметтік кодексі» Қазақстан Республикасының 2023 жылғы 20 сәуірдегі № 224-VII ҚРЗ Кодексі.

19) «Бала туғанда берілетін жәрдемақыны, бала күтіміне байланысты жәрдемақыны, көпбалалы отбасыларға берілетін жәрдемақыны, наградталған анаға берілетін жәрдемақыны тағайындау және төлеуді жүзеге асыру қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2023 жылғы 24 мамырдағы № 169 бұйрығы.

20) «Мүгедектігі бар баланы (мүгедектігі бар балаларды) тәрбиелеп отырған анаға немесе әкеге, бала асырап алушыға, қорғаншыға (қамқоршыға) тағайындалатын және төленетін мемлекеттік жәрдемақы, бірінші топтағы мүгедектігі бар адамға күтім жасайтын адамдарға берілетін мемлекеттік жәрдемақы тағайындау және төлеу қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің орынбасары - Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2023 жылғы 9 маусымдағы № 215 бұйрығы.

21) «Республикалық бюджет қара жатынан жерлеуге бір жолғы төлемді тағайындау және жүзеге асыру қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің орынбасары - Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2023 жылғы 27 маусымдағы № 256 бұйрығы.

22) «Мүгедектігі бойынша және асыраушысынан айырылу жағдайы бойынша мемлекеттік әлеуметтік жәрдемақылар мөлшерін есептеу (айқындау), оларды тағайындау, төлеу, тоқтата тұру, қайта есептеу, қайта бастау, тоқтату және тағайындау (тағайындаудан бас тарту) туралы шешімді қайта қарау қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің орынбасары - Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2023 жылғы 27 маусымдағы № 257 бұйрығы.

23) «Арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау және төлеу қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2023 жылғы 31 мамырдағы № 192 бұйрығы.

Зерттеу жұмысы аясындағы сауалнама
Анкетирование в рамках исследовательской работы

Құрметті респондент!

ҚР Президенті жанындағы Мемлекеттік басқару академиясының магистрлік бағдарламасы бойынша оқу аясында «Әлеуметтік жәрдемақыларды автоматты түрде тағайындау бойынша мемлекеттік қызмет көрсетуді жетілдіру» деген тақырыпта зерттеу жүргізіп отырмыз. Осы зерттеу аясында тұрғындар арасында әлеуметтік жәрдемақылар бойынша мемлекеттік көрсетілетін қызметтерге қатысты сауалнамаға қатысуыңызды сұраймыз. Сауалнама 5-7 минут уақытыңызды алады. Сауалнама нәтижесі жалпылама қарастырылады. Респонденттердің жеке деректері ашып көрсетілмейді. Біздің жұмысымызға қолдау білдіріп, азаматтық ұстанамыңызды танытқаныңыз үшін алдын-ала алғысымызды білдіреміз!

Уважаемый респондент!

В рамках обучения по магистерской программе Академии государственного управления при Президенте РК мы проводим исследование на тему «Совершенствование оказания государственных услуг по автоматическому назначению социальных пособий». В рамках данного исследования просим принять участие в опросе среди населения относительно государственных услуг по социальным пособиям. Опрос занимает 5-7 минут вашего времени. Результаты опроса рассматриваются обобщенно. Личные данные респондентов не раскрываются. Заранее благодарим Вас за поддержку нашей работы и проявленную гражданскую позицию!

1) Сіздің жынысыңыз? / Ваш пол?

- Ер / Мужщина
- Әйел / Женщина

2) Сіздің жасыңыз? / Ваш возраст?

- 18-25 жас аралығы / 18-25 лет
- 26-35 жас аралығы / 26-35 лет
- 36-50 жас аралығы / 36-50 лет
- 50 жастан жоғары / старше 50 лет

3) Сіздің әлеуметтік мәртебеніз? / Ваш социальный статус?

- Студент / Студент
- Жалдамалы жұмыскер / Наемный работник
- Жеке кәсіпкер / Индивидуальный предприниматель
- Бюджеттік мекеменің қызметкері / Работник бюджетной организации
- Үй шаруасында / Домохозяйка

- Өзін-өзі жұмыспен қамтыған / Самозаняты
- Жұмыссыз / Безработный
- Зейнеткер / Пенсионер
- Басқасы / Другое: _____

4) Бүгінге дейін әлеуметтік жәрдемақыларға қатысты мемлекеттік қызметтерді алдыңыз ба? *(тек бір рет алған болсаңыз да белгілеу қажет болады) / Получили ли вы когда-либо государственные услуги касательно социальных пособий?* *(вам нужно будет отметить, даже если вы получили только один раз)*

- Иә / Да
- Жоқ / Нет

5) Жәрдемақыларды тағайындау бойынша мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді өтінішті қандай нысанда жасадыңыз? *(егер қызметті бірнеше рет алсаңыз бірнеше жауап нұсқасын таңдауға болады) / В какой форме вы подали заявление на оказание государственных услуг по назначению пособий?* *(если вы получили услугу несколько раз, вы можете выбрать несколько вариантов ответа)*

- Халыққа қызмет көрсету орталығы арқылы қағаз нысанда / Через центр обслуживания населения в бумажной форме
- «Электрондық үкімет» порталы (egov) арқылы электронды нысанда / В электронной форме через портал «электронного правительства» (egov)
- «Электрондық үкімет» порталының мобильді қосымшасы (egov-mobile) арқылы электронды нысанда / В электронной форме через мобильное приложение портала «электронного правительства» (egov-mobile)
- Банктердің мобильді қосымшалары арқылы электронды нысанда / В электронной форме через мобильные приложения банков

6) Жәрдемақыларды тағайындау бойынша мемлекеттік қызметтерді алу процесінің қазіргі таңдағы автоматтандырылу (цифрландыру) деңгейіне көңіліңіз толады ма? / Довольны ли вы современным уровнем автоматизации (цифровизации) процесса получения государственных услуг по назначению пособий?

- Иә / Да
- Жоқ / Нет
- Жауап беруге қиналамын / Затрудняюсь ответить
- Өз нұсқаңыз / Свой вариант _____

7) Жәрдемақыларды тағайындау бойынша қызметтерді алу барысында Сіз қандай қиыншылықтарды кездестірдіңіз? / С какими трудностями Вы столкнулись при получении услуг по назначению пособий?

- Өтініш беру процесінің күрделілігі / Сложность процесса подачи заявления

- Қажетті құжаттардың тым көптігі / Слишком много необходимых документов
- Қызмет көрсету мерзімінің ұзақтығы / Продолжительность срока оказания услуги
- Қаражаттың түсуін ұзақ күту / Длительное ожидание поступления денежных средств
- Басқасы / Другое _____

8) Жәрдемақыларды тағайындау бойынша қызметтерді алу барысында «көмекшілердің» («помогайки») немесе таныстардың көмегіне жүгінген кезіңіз болды ма? / Вы когда-нибудь обращались за услугой к «помогайкам» или за помощью знакомым при получении услуг по назначению пособий?

- Иә / Да
- Жоқ / Нет
- Өз нұсқаңыз / Свой вариант _____

9) Жәрдемақыларды тағайындау бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсетуде қандай өзгерістер қажет деп санайсыз? / Какие изменения Вы считаете необходимыми в оказании государственных услуг по назначению пособий?

- Қызмет көрсету мерзімін қысқарту / Сократить срока оказания услуги
- Қызмет көрсету процесін оңтайландыру / Оптимизация процесса оказания услуги
- Қызмет көрсету процесін толық автоматтандыру / Полная автоматизация процесса оказания услуги
- Қажетті құжаттар тізбесін азайту / Минимизация перечня необходимых документов
- Өз нұсқаңыз / Свой вариант _____

10) Әлеуметтік жәрдемақыларды ақпараттық жүйелердің көмегімен толықтай автоматты түрде тағайындауды жүзеге асыруды қолдайсыз ба? / Поддерживаете ли вы осуществление полного автоматического назначения социальных пособий с помощью информационных систем?

- Иә / Да
- Жоқ / Нет
- Жауап беруге қиналамын / Затрудняюсь ответить
- Өз нұсқаңыз / Свой вариант _____

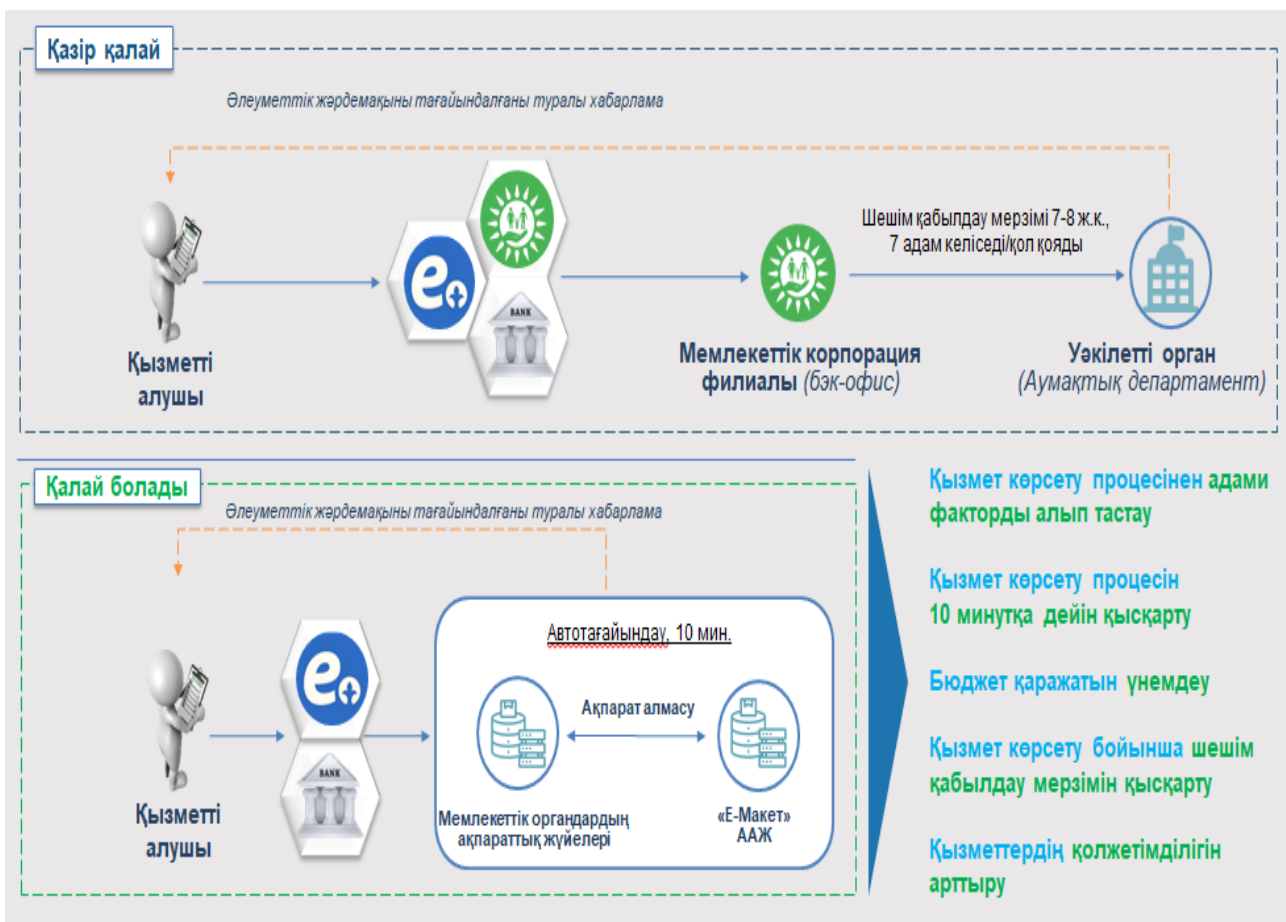
**Әлеуметтік жәрдемақыларды автоматты түрде тағайындауды іске асыру бойынша
мемлекеттік қызметтерді көрсету қағидаларына енгізуді қажет ететін өзгерістер мен толықтырулар
туралы ақпарат**

Өзгерістер мен толықтырулар енгізуді қажет ететін тараулар мен параграфтар	Қандай өзгерістер мен толықтырулар енгізуді қажет ететіндігі туралы
<p align="center">«Бала туғанда берілетін жәрдемақыны, бала күтіміне байланысты жәрдемақыны, көпбалалы отбасыларға берілетін жәрдемақыны, наградталған анаға берілетін жәрдемақыны тағайындау және төлеуді жүзеге асыру қағидаларын бекіту туралы» ҚР Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2023 жылғы 24 мамырдағы № 169 бұйрығы. <i>(ҚР-ның Әділет министрлігінде 2023 жылғы 25 мамырда № 32571 болып тіркелді.)</i></p>	
2-тарау. Жәрдемақыларды тағайындау тәртібі 1-параграф. Бала туғанда берілетін және бала күтімі жөніндегі жәрдемақыларды тағайындау тәртібі	Жәрдемақыны автоматты түрде тағайындау бөлігінде өзгерістер мен толықтырулар қажет
2-параграф. Көпбалалы отбасыға берілетін жәрдемақыны тағайындау тәртібі	Жәрдемақыны автоматты түрде тағайындау бөлігінде өзгерістер мен толықтырулар қажет
4-параграф. Жәрдемақы тағайындау үшін өтініштерді қарау тәртібі	Жәрдемақыны тағайындау үшін берілген өтініштерді қарау процесіне қатысты өзгерістер мен толықтырулар қажет
<p align="center">«Мүгедектігі бар баланы (мүгедектігі бар балаларды) тәрбиелеп отырған анаға немесе әкеге, бала асырап алушыға, қорғаншыға (қамқоршыға) тағайындалатын және төленетін мемлекеттік жәрдемақы, бірінші топтағы мүгедектігі бар адамға күтім жасайтын адамдарға берілетін мемлекеттік жәрдемақы тағайындау және төлеу қағидаларын бекіту туралы» ҚР Премьер-Министрінің орынбасары - Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2023 жылғы 9 маусымдағы № 215 бұйрығы. <i>(ҚР-ның Әділет министрлігінде 2023 жылғы 20 маусымда № 32851 болып тіркелді.)</i></p>	

2-тарау. Жәрдемақыларды тағайындау тәртібі 1-параграф. Мүгедектігі бар баланы тәрбиелеушіге берілетін жәрдемақыны тағайындау тәртібі	Жәрдемақыны автоматты түрде тағайындау бөлігінде өзгерістер мен толықтырулар қажет
2-параграф. Күтім жасайтын адамға берілетін жәрдемақыны тағайындау тәртібі	Жәрдемақыны автоматты түрде тағайындау бөлігінде өзгерістер мен толықтырулар қажет
3-параграф. Жәрдемақы тағайындау үшін өтініштерді қарау тәртібі	Жәрдемақыны тағайындау үшін берілген өтініштерді қарау процесіне қатысты өзгерістер мен толықтырулар қажет
«Республикалық бюджет қара жатынан жерлеуге бір жолғы төлемді тағайындау және жүзеге асыру қағидаларын бекіту туралы»	
ҚР Премьер-Министрінің орынбасары - Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2023 жылғы 27 маусымдағы № 256 бұйрығы. <i>(ҚР-ның Әділет министрлігінде 2023 жылғы 29 маусымда № 32925 болып тіркелді.)</i>	
2-тарау. Жерлеуге арналған біржолғы төлемді жүзеге асыру тәртібі 1-параграф. Жерлеуге арналған біржолғы төлемді Мемлекеттік корпорация арқылы жүзеге асыру тәртібі	Жерлеуге арналған біржолғы төлемді тағайындау үшін берілген өтініштерді қарау процесіне қатысты өзгерістер мен толықтырулар қажет
2-параграф. Портал арқылы жерлеуге арналған біржолғы төлемді жүзеге асыру тәртібі	Жерлеуге арналған біржолғы төлемді тағайындау үшін берілген өтініштерді қарау процесіне қатысты өзгерістер мен толықтырулар қажет
3-тарау. Жерлеуге арналған біржолғы төлемді тағайындау және жүзеге асыру тәртібі	Жерлеуге арналған біржолғы төлемді автоматты түрде тағайындау бөлігінде өзгерістер мен толықтырулар қажет
«Мүгедектігі бойынша және асыраушысынан айырылу жағдайы бойынша мемлекеттік әлеуметтік жәрдемақылар мөлшерін есептеу (айқындау), оларды тағайындау, төлеу, тоқтата тұру, қайта есептеу, қайта бастау, тоқтату және тағайындау (тағайындаудан бас тарту) туралы шешімді қайта қарау қағидаларын бекіту туралы»	
ҚР Премьер-Министрінің орынбасары - Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2023 жылғы 27 маусымдағы	

<i>№ 257 бұйрығы. (ҚР-ның Әділет министрлігінде 2023 жылғы 29 маусымда № 32921 болып тіркелді.)</i>	
2-тарау. Жәрдемақыны тағайындау тәртібі 1-параграф. Мемлекеттік корпорация арқылы жәрдемақыны тағайындау тәртібі	Жәрдемақыны тағайындау үшін берілген өтініштерді қарау процесіне қатысты және жәрдемақыны автоматты түрде тағайындау бөлігінде өзгерістер мен толықтырулар қажет
3-тарау. Жәрдемақы мөлшерін есептеу (анықтау), төлеу, тоқтата тұру, қайта есептеу, қалпына келтіру, тоқтату және тағайындау (тағайындаудан бас тарту) туралы шешімді қайта қарау тәртібі	Жәрдемақыны тағайындау үшін берілген өтініштерді қарау процесіне қатысты және жәрдемақыны автоматты түрде тағайындау бөлігінде өзгерістер мен толықтырулар қажет
«Арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау және төлеу қағидаларын бекіту туралы» ҚР Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2023 жылғы 31 мамырдағы № 192 бұйрығы. <i>(ҚР-ның Әділет министрлігінде 2023 жылғы 1 маусымда № 32659 болып тіркелді.)</i>	
2-тарау. Жәрдемақы тағайындау тәртібі	Жәрдемақыны тағайындау үшін берілген өтініштерді қарау процесіне қатысты және жәрдемақыны автоматты түрде тағайындау бөлігінде өзгерістер мен толықтырулар қажет

Әлеуметтік жәрдемақыларды автоматты түрде тағайындау бойынша ұсынылатын нұсқа туралы сызба



АНАЛИТИКАЛЫҚ ЖАЗБА

Жоба (зерттеу) авторы: Меирбеков Мерей Маманбаевич
Ғылыми жетекшісі: Жолдыбалина Алуа Серікқызы

Жоба (зерттеу) идеясы	Мемлекеттік қызмет көрсету жүйесін жетілдіру
Проблема- лық жағдай (кейс)	<p>Қазіргі таңда республикалық бюджеттен төленетін әлеуметтік жәрдемақыларды тағайындау және төлеу процесі 2 мемлекеттік ұйым арқылы жүргізіледі:</p> <p>1) «Азаматтарға арналған Үкімет» мемлекеттік корпорациясы» коммерциялық емес акционерлік қоғамының облыстар және Астана, Алматы, Шымкент қалалары бойынша филиалдары;</p> <p>2) Қазақстан Республикасының Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі Еңбек және әлеуметтік қорғау комитетінің облыстар және Астана, Алматы, Шымкент қалалары бойынша департаменттері.</p> <p>Әлеуметтік жәрдемақыларды тағайындау үшін қызметті алушылар алдымен өздеріне ыңғайлы қағаз немесе электронды нысанда өтініш береді. Егер өтініш қағаз нысанда Халыққа қызмет көрсету орталығы арқылы берілсе өтініш фронт-офис қызметкерімен қабылданады және өтініш берушінің құжаттарының толықтығы тексеріледі. Қызметті алушының өтініші Мемкорпорация филиалында 3 жұмыс күні қаралады (фронт-офис пен бэк-офисті қоса алғанда). Бұл мерзімде өтініш берушінің құжаттарының толықтығы тексеріледі (фронт-офис) және электронды іс-макеті және электрондық шешім жобасы қалыптастырылады (бэк-офис). Бұл процестер Еңбекминінің «Зейнетақы төлемдері мен жәрдемақыларын электронды түрде тағайындау» (Е-макет) автоматтандырылған ақпараттық жүйесінде жүргізіледі. Қалыптастырылған электронды іс-макеті мен электрондық шешім жобасы «Е-макет» ААЖ-де Мемкорпорация филиалының 5 қызметкерінің (аудандық/қалалық бэк-офис маманы, бас маманы, бөлім басшысы және облыстық филиал маманы мен директордың орынбасары) қарауынан өткен соң электронды қолдары қойылып аумақтық департаменттің қарауына жолданады (ақпараттық жүйеде 3 қызметкердің электронды цифрлық қолтаңбасы көрінеді).</p> <p>Сонан соң қалыптастырылған электронды іс-макеті «Е-</p>

	<p>макет» ААЖ-де әлеуметтік жәрдемақыларды тағайындау бойынша уәкілетті орган болып табылатын аумақтық департаментте 4 жұмыс күні қаралады қаралады. Аумақтық департаментте электронды іс-макеті 3 қызметкердің (маман, бөлім басшысы, департамент басшының орынбасары) қарауынан өтеді және жәрдемақыны тағайындау немесе тағайындаудан бас тарту туралы тиісті шешім қабылданады.</p> <p>Жалпы алғанда қызметті көрсету мерзімі 7 жұмыс күнін құрайды және жоғарыда аталған екі мемлекеттік ұйымның 9 қызметкерінің қатысуымен (ақпараттық жүйеде 7 қызметкердің ЭЦҚ көрінеді) жүзеге асырылады.</p> <p>Бұл ретте, Мемкорпорация филиалдарының электрондық іс-макетті қалыптастыру қызметінің ақылы екендігін атап өткен жөн, яғни жәрдемақы түріне қарай 2117,91 теңге және 2499,74 теңге болып белгіленген (<i>«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы өндіретін және (немесе) өткізетін тауарлардың (жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің) бағаларын бекіту туралы» ҚР ИДМ 2016 жылғы 26 қаңтардағы № 87 бұйрығы на 2-қосымшаға сәйкес</i>).</p> <p>2021-2023 жылдардың статистикасына сүйенетін болсақ магистрлік жоба аясында таңдап алынған 7 жәрдемақы түрі бойынша соңғы бір жылдың өзінде 600 мыңнан астам қызмет көрсетілген екен. Бұл дегеніміз 600 мыңнан астам қалыптастырылған электрондық іс-макеті, тиісінше осыншама қызмет үшін Мемлекеттік корпорацияға төленген республикалық бюджет қаражаты.</p>
<p>Аталмыш проблема бойынша қолданыста ғы шешімдер</p>	<p>Жәрдемақыларды тағайындау бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету үшін өтінішті қабылдау, тіркеу, құжаттардың толықтығын тексеру, мәліметтерді өзге ақпараттық жүйелерден сұрату, электрондық іс-макетті және электрондық шешім жобасын қалыптастыру, ол бойынша тиісті шешім қабылдау процесі толығымен «Е-макет» ААЖ-де жүргізіледі, яғни өтінішті қарау процесі автоматтандырылған.</p> <p>Өтініш берушінің құжаттарының толықтығын тексеру, мәліметтерді өзге ақпараттық жүйелерден сұратуды іске асыру мақсатында «Е-макет» ААЖ мемлекеттік органдардың қажетті ақпараттық жүйелерімен интеграция жүргізілген.</p>
<p>Аталмыш проблема бойынша ұсынылаты н шешім</p>	<p>Бүгінде елімізде жылдар бойы жүргізілген цифрландыру деңгейінің артуына байланысты барлық мемлекеттік органдар өздеріне жүктелген міндеттерді орындау барысында ведомстволық ақпараттық жүйелерін қалыптастырды және олар даму үстінде. Сондай-ақ бұл ақпараттық жүйелер белгілі бір деңгейде мәліметтермен толықтырылған және қажеттілігіне қарай бір-бірімен интеграцияланған.</p>

Осыған орай қазіргі таңда бірқатар әлеуметтік жәрдемақыларды тағайындауды одан әрі толық автоматтандыру іске асыруды қолға алған дұрыс. Себебі, ол үшін жоғарыда айтқанымыздай ақпараттық жүйелердің мүмкіндігі жеткілікті деп санаймыз. Бұл ретте біз әлеуметтік жәрдемақылардың ішінен бірқатарын таңдап алып, автоматтандыруды жалғастыруды сол жәрдемақылардан бастауды ұсынар едік.

- 1) «Бала туғанда берілетін және бала күтіміне байланысты жәрдемақыларды тағайындау»;
- 2) «Көпбалалы отбасыға жәрдемақы тағайындау»;
- 3) «Бірінші топтағы мүгедектігі бар адамға күтім жасайтын адамға берілетін жәрдемақыны тағайындау»;
- 4) «Мүгедектігі бар баланы тәрбиелеп отырған анаға немесе әкеге, бала асырап алушыға, қамқоршыға (қорғаншыға) жәрдемақы тағайындау»;
- 5) «Жерлеуге арналған бір жолғы төлемді тағайындау»;
- 6) «Мүгедектігі бойынша мемлекеттік әлеуметтік жәрдемақы тағайындау»;
- 7) «Арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау».

Бұл автоматтандыру процесін 2-ге бөліп қарастыруға болады:

- электрондық іс-макетті және электрондық шешім жобасын автоматты түрде қалыптастыру;
- электрондық іс-макетті және электрондық шешім жобасын автоматты түрде қалыптастыру, сондай-ақ жәрдемақыны автоматты түрде тағайындау.

Автоматтандыруды бұлай екіге бөліп қарастырудың себебі, кейбір жәрдемақылар бойынша ақпараттық жүйе автоматты түрде қалыптастырған электрондық іс-макетін жәрдемақыны тағайындау бойынша уәкілетті органның – аумақтық департаменттің қарап шығуы қажеттілігі болады. Мұндай жәрдемақылар негізінен балаларға берілетін және мүгедектігі бар адамға күтім жасау, қорғаншы болу бойынша жәрдемақылар болып табылады.

Ал, толық автоматты түрде тағайындауға болатын жәрдемақылар ретінде «Жерлеуге арналған бір жолғы төлемді тағайындау», «Мүгедектігі бойынша мемлекеттік әлеуметтік жәрдемақы тағайындау» және «Арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау» мемлекеттік қызметтерінің алыну себебі, бұл жәрдемақылар бойынша төленетін жәрдемақы сомалары заңнамамен нақты белгіленген және жәрдемақы тағайындауға негіз болатын жағдайлар бойынша ақпараттар (қайтыс болған адам туралы, мүгедектіктің тағайындалуы

	<p>туралы және т.б.) тиісті ақпараттық жүйелерден алынады.</p> <p>Тиісінше осы аталған жәрдемақылар бойынша электрондық іс-макеттерін автоматты түрде қалыптастыруды және жәрдемақыны автоматты түрде тағайындауды енгізе отырып, яғни бүгінде Мемлекеттік корпорация көрсетіп отырған қызметті автоматтандыру арқылы бюджет қаражатын үнемдеуге мүмкіндік болады. Егер тек 2023 жылдың қорытындысымен алынған статистикаға (600 мыңнан аса) сүйене отырып электрондық іс-макеттерін автоматты түрде қалыптастырудан үнемделетін болжамды қаражатты есептесек 1,4 млрд теңге шамасындағы қаражатты құрайды екен.</p>
<p>Күтілетін нәтиже</p>	<p>Ұсынылып отырған әлеуметтік жәрдемақыларды автоматты түрде тағайындауды енгізу арқылы бірқатар нәтижелерге қол жеткізуге болады.</p> <p>Қызмет көрсету процесінен адами факторды алып тастау. Мемлекеттік корпорация көрсетіп отырған электрондық іс-макетті және электрондық шешім жобасын қалыптастыру қызметін автоматтандыру арқылы қызмет көрсету процесінен адами факторды алып тастау мүмкін болады.</p> <p>Қызмет көрсету процесін және шешім қабылдау мерзімін қысқарту. Осылайша толықтай автоматтандыруға көшу арқылы қызмет көрсету процесін 10 минутқа дейін қысқартуға, тиісінше жәрдемақыны тағайындау/тағайындаудан бас тарту туралы шешімді қабылдау мерзімін де қысқартуға болады.</p> <p>Бюджет қаражатын үнемдеу. Жәрдемақыларды тағайындау бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету процесіндегі Мемлекеттік корпорация көрсететін электрондық іс-макетті және электрондық шешім жобасын қалыптастыру қызметін автоматтандыру сол үшін төленетін республикалық бюджет қаражатын үнемдеуге әкеледі.</p> <p>Қызметтердің қолжетімділігін арттыру. Қызмет көрсету процесін автоматтандыру және оңтайландыру мемлекеттік қызметтерді алу бойынша қолжетімділікті қамтамасыз етуге мүмкіндік береді.</p> <p>Осылайша бұл күтілетін нәтижелер әлеуметтік жәрдемақылар бойынша мемлекеттік қызметтер көрсетуде оңтайлылықты қалыптастыра отырып қызметтерді алушылардың мемлекеттік аппаратқа деген сенім деңгейін арттырады.</p>
<p>Әдебиеттер мен НҚА</p>	<p>1) «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» Қазақстан Республикасының 2013 жылғы 15 сәуірдегі № 88-V Заңы.</p> <p>2) Қазақстан Республикасының Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің м.а. 2020 жылғы</p>

31 қаңтардағы № 39/НҚ бұйрығымен бекітілген «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімі».

3) «Мемлекеттік органдарда бизнес-процестерінің реинжинирингін жүргізу әдістемесін бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің 2022 жылғы 26 желтоқсандағы № 512/НҚ бұйрығы.

4) А. Б. Майдырова, С. С. Муксимов «Қазақстан Республикасында мемлекеттік қызметтер көрсету процесін жетілдіру». Ғылыми монография. – Астана қ.,: ҚР Президенті жанындағы Мемлекеттік басқару академиясы, 2015 ж.

5) Старовойтов, А.В. Публичные услуги в социальной сфере: понятие, виды, представление // Институт права и публичной политики. Томск. – 2009. – URL: <http://tgpo.tomsk.ru/analytics/43.htm> .

6) «Бала туғанда берілетін жәрдемақыны, бала күтіміне байланысты жәрдемақыны, көпбалалы отбасыларға берілетін жәрдемақыны, наградталған анаға берілетін жәрдемақыны тағайындау және төлеуді жүзеге асыру қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2023 жылғы 24 мамырдағы №169 бұйрығы.

7) «Мүгедектігі бар баланы (мүгедектігі бар балаларды) тәрбиелеп отырған анаға немесе әкеге, бала асырап алушыға, қорғаншыға (қамқоршыға) тағайындалатын және төленетін мемлекеттік жәрдемақы, бірінші топтағы мүгедектігі бар адамға күтім жасайтын адамдарға берілетін мемлекеттік жәрдемақы тағайындау және төлеу қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің орынбасары - Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2023 жылғы 9 маусымдағы № 215 бұйрығы.

8) «Республикалық бюджет қара жатынан жерлеуге бір жолғы төлемді тағайындау және жүзеге асыру қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің орынбасары - Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2023 жылғы 27 маусымдағы № 256 бұйрығы.

9) «Мүгедектігі бойынша және асыраушысынан айырылу жағдайы бойынша мемлекеттік әлеуметтік жәрдемақылар мөлшерін есептеу (айқындау), оларды тағайындау, төлеу, тоқтата тұру, қайта есептеу, қайта бастау, тоқтату және тағайындау (тағайындаудан бас тарту) туралы шешімді қайта қарау қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің орынбасары - Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2023 жылғы 27 маусымдағы

	<p>№257 бұйрығы.</p> <p>10) «Арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау және төлеу қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2023 жылғы 31 мамырдағы № 192 бұйрығы.</p>
--	--