



ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ ПРЕЗИДЕНТІНІҢ
ЖАНЫНДАҒЫ МЕМЛЕКЕТТІК БАСҚАРУ АКАДЕМИЯСЫ

«Мемлекеттік қызметкерлерді QR код арқылы бағалау механизмі» жобасы

Жоба командасы:

Жанәліұлы Ә.

Рақымбек Н.Т.

Тіленшиева А.М.

Жанысбаева М.

Ибрагимов С.А.

Куюков Ш.А.



НЕГІЗДЕМЕ

2019 жылғы 2 қыркүйектегі ҚР Президенті Қ.Тоқаевтың Қазақстан халқына «Сындарлы қоғамдық диалог-Қазақстанның тұрақтылығы мен өркендеуінің негізі» атты Жолдауы

«Цифрлық Қазақстан»
мемлекеттік бағдарламасы.

Мемлекет басшысының
Жолдауында көрсетілген «Халық
үніне құлақ асатын
мемлекет» тұжырымдамасындағы
«Халықпен тиімді кері байланыс
орнату» шарасы.



ЖОБАНЫҢ SMART МАҚСАТЫ



Жергілікті халық мемлекеттік қызметкерлердің қызметін QR код арқылы бағалап, жұмыс деңгейінің сапалығын 90 %-ға жеткізу.

Мемлекеттік органның ашық болу деңгейін қамтамасыз ету

Шағымдар мен арыздардың қарау сапасын арттыру

Халыққа сапалы мемлекеттік қызметтерді көрсету

ҰСЫНЫС



Осыған орай біз «Мемлекеттік қызметкерлерді QR код арқылы бағалау механизмі» жобасын әзірлеп, ұсынып отырмыз. Осы қарапайым, дегенменде аса маңызды жобаны алдымен Жамбыл облысындағы бір мемлекеттік органға пилоттық әдіс ретінде ұсынуды жөн көрдік.

Жобаны жүзеге асыруға 10 млн тг қаржы қарастырып отырмыз.

Атап айтсақ, бүгінде тұрғындардың өтініштерін тиісті деңгейде қаралмауына байланысты, мемлекеттік органға терминал (түбіртек) орнату арқылы өтініштерді қабылдауды электрондық түрге көшу.

Демек, біз ең алдымен осы Тараз қаласы әкімі аппаратының құжаттама және бақылау бөлімшесін оңтайландыруды ұсынамыз. Бұл тұрғындардың өтініштеріне жасалынатын мониторинг, саралау, әрі жауап ұйымдастыруды бір орталықтан іске асыруға мүмкіндік береді. Яғни, осылардың барлығын Telegram немесе арнайы бағдарлама (приложение) арқылы тұрғындардан түскен өтініштерді саралаудан өткізіп, оның сапалығы мен жеделдігіне арнайы маман жауапты болады.



ТӘУЕКЕЛ

Тәуекел факторы	Тәуекелді бағалау (Б.м.*Ә.), (1-5)		Басқару стратегиясы	Тактика
	Болу мүмкіндігі	Әсері		
Интернеттің жылдамдығының төмендеуі	2	4	Төмендету	Бағалау жұмысы қай жерден тоқтатылса, сол жерден жалғастыру
	8			
Сервердің техникалық ақаулары	2	5	Алдын алу	Алдын-ала қосымша терминал қарастыру
	10			
Тиісті мамандардың өз міндеттерін орындай алмай қалуы	2	4	Төмендету	Міндетті түрде екінші немесе қосымша бейімі бар жауапты маманды үйретіп, дайындап отыру
	8			
Жобаның мақсатының дәлелденбеуі немесе қабылданбауы	2	4	Алдын алу, Төмендету	Мәселенің аса өзектілігіне басымдық беру Әлеуетті байқату және ұқсас жағдайлардың нәтижелігін ұсыну
	8			
Халық дұрыс бағаламауы.	1	5	Алдын алу	Алдын-ала түсіндіру жұмыстарын жүргізу
	5			

ЭКСПЕРТТІҢ ПІКІРІ

«Мемлекеттік қызметкерлерді QR код арқылы бағалау механизмі» жобасы бойынша Тараз қаласы әкімі аппаратының құжаттама және бақылау бөлімінің бас маманы – Жанысбаева Меруерт Бақытжанқызы төмендегідей пікір білдірді:

«Қазақстан Республикасының Президенті жанындағы Мемлекеттік басқару академиясы» Жамбыл облысы филиалы тыңдаушыларының ҚР Президенті Қ.Тоқаевтың «Сындарлы қоғамдық диалог - Қазақстанның тұрақтылығы мен өркендеуінің негізі» атты Қазақстан халқына Жолдауына сүйене отырып «Мемлекеттік қызметкерлерді QR код арқылы бағалау механизмі» жобасын ұсынып отыр. Мемлекет басшысының Жолдауында көрсетілгендей «Халық үніне құлақ асатын мемлекет» тұжырымдамасы аясында халыққа жергілікті мемлекеттік органдардың ашықтығын қамтамасыз ете отырып, кері байланыс орнатуда, тұрғындардың сауалдарына жауап беру кезінде тиімділігін арттыру өз нәтижесін береді деп ойлаймыз. Осы тұрғыда жобаны алдымен Жамбыл облысындағы бір мемлекеттік органға пилоттық негізде іске асыру бастамасы да құптарлық.

Аталған жобаны жүзеге асыру нәтижесі тұрғындардың өтініштеріне дер кезінде жауап беру, жауаптардың сапалығы мен нақтылығын қамтамасыз етуге мүмкіндік береді және орындалу барысы бақыланады. Себебі бүгінде тұрғындардың өтініштеріне тиімді кері байланыс орнатылып отыр деп айта алмаймыз. Осыған сәйкес Президенттің билік пен қоғам арасында тұрақты диалог орнату алдағы уақытта атқаратын жұмыстың басым бағытына айналуы тиіс деген тапсырмасы өз деңгейіне орындалып отырған жоқ.

Айталық, Тараз қаласының әкімінің әлеуметтік желідегі ресми парақшаларында (Фейсбук және Инстаграм) күнделікті дәйректке түскен хаттар зерделеніп, жауаптары бөлім тарапынан жауап беріледі. Атап айтсақ, тұрғындардан 2020 жылы жалпы 3447 өтініш түссе, оның ішінде 1932-не жауап беріліп, 1515 өтініштің жауабы қарастырылуда. Демек әлі күнге түскен жауаптардың 44 пайызы жауапсыз қалып отыр. Ал жоба бастамашылары аталған алгоритімді енгізу арқылы бұл көрсеткішті жыл қорытындысымен кемінде 90 пайызға жеткізуді міндет етіп алып отыр. Бұл орайда әлемді жаулап жатқан Covid-19 пандемиясының өршуіне байланысты мемлекеттік органдарға арнайы терминал орнату арқылы өтініштерді электронды түрге көшіру, яғни қағаз басылық жұмысын азайту.

Сөзімді қорытындылай келе, жалпы осы жобаның енгізілуі мемлекеттік органдардың жұмысына жауапкершілікпен әрі сапалы қарайтынына сенімдіміз.

«ТАРАЗ ҚАЛАСЫ ӘКІМІНІҢ АППАРАТЫ»		«АППАРАТ АКИМА ГОРОДА ТАРАЗ»
080000, Тараз қаласы, Теле би даңғылы, 48 тел.: 8 (7262) 43 77 52 электрондық мекенжайы: ovp_taraz@mail.ru 20__ ж. _____ № _____		080000, город Тараз проспект Теле би, 48 тел.: 8 (7262) 43 77 52 электронный адрес: ovp_taraz@mail.ru

Эксперттің пікірі!

«Мемлекеттік қызметкерлерді QR код арқылы бағалау механизмі» жобасы бойынша Тараз қаласы әкімі аппаратының құжаттама және бақылау бөлімінің бас маманы – Жанысбаева Меруерт Бақытжанқызы төмендегідей пікір білдірді:

«Қазақстан Республикасының Президенті жанындағы Мемлекеттік басқару академиясы» Жамбыл облысы филиалы тыңдаушыларының ҚР Президенті Қ.Тоқаевтың «Сындарлы қоғамдық диалог - Қазақстанның тұрақтылығы мен өркендеуінің негізі» атты Қазақстан халқына Жолдауына сүйене отырып «Мемлекеттік қызметкерлерді QR код арқылы бағалау механизмі» жобасын ұсынып отыр. Мемлекет басшысының Жолдауында көрсетілгендей «Халық үніне құлақ асатын мемлекет» тұжырымдамасы аясында халыққа жергілікті мемлекеттік органдардың ашықтығын қамтамасыз ете отырып, кері байланыс орнатуда, тұрғындардың сауалдарына жауап беру кезінде тиімділігін арттыру өз нәтижесін береді деп ойлаймыз. Осы тұрғыда жобаны алдымен Жамбыл облысындағы бір мемлекеттік органға пилоттық негізде іске асыру бастамасы да құптарлық.

Аталған жобаны жүзеге асыру нәтижесі тұрғындардың өтініштеріне дер кезінде жауап беру, жауаптардың сапалығы мен нақтылығын қамтамасыз етуге мүмкіндік береді және орындалу барысы бақыланады. Себебі бүгінде тұрғындардың өтініштеріне тиімді кері байланыс орнатылып отыр деп айта алмаймыз. Осыған сәйкес Президенттің билік пен қоғам арасында тұрақты диалог орнату алдағы уақытта атқаратын жұмыстың басым бағытына айналуы тиіс деген тапсырмасы өз деңгейіне орындалып отырған жоқ.

Айталық, Тараз қаласының әкімінің әлеуметтік желідегі ресми парақшаларында (Фейсбук және Инстаграм) күнделікті дәйректке түскен хаттар зерделеніп, жауаптары бөлім тарапынан жауап беріледі. Атап айтсақ, тұрғындардан 2020 жылы жалпы 3447 өтініш түссе, оның ішінде 1932-не жауап беріліп, 1515 өтініштің жауабы қарастырылуда. Демек әлі күнге түскен жауаптардың 44 пайызы жауапсыз қалып отыр. Ал жоба бастамашылары аталған алгоритімді енгізу арқылы бұл көрсеткішті жыл қорытындысымен кемінде 90 пайызға жеткізуді міндет етіп алып отыр. Бұл орайда әлемді жаулап жатқан Covid-19 пандемиясының өршуіне байланысты мемлекеттік органдарға арнайы терминал орнату арқылы өтініштерді электронды түрге көшіру, яғни қағаз басылық жұмысын азайту.

Сөзімді қорытындылай келе, жалпы осы жобаның енгізілуі мемлекеттік органдардың жұмысына жауапкершілікпен әрі сапалы қарайтынына сенімдіміз.

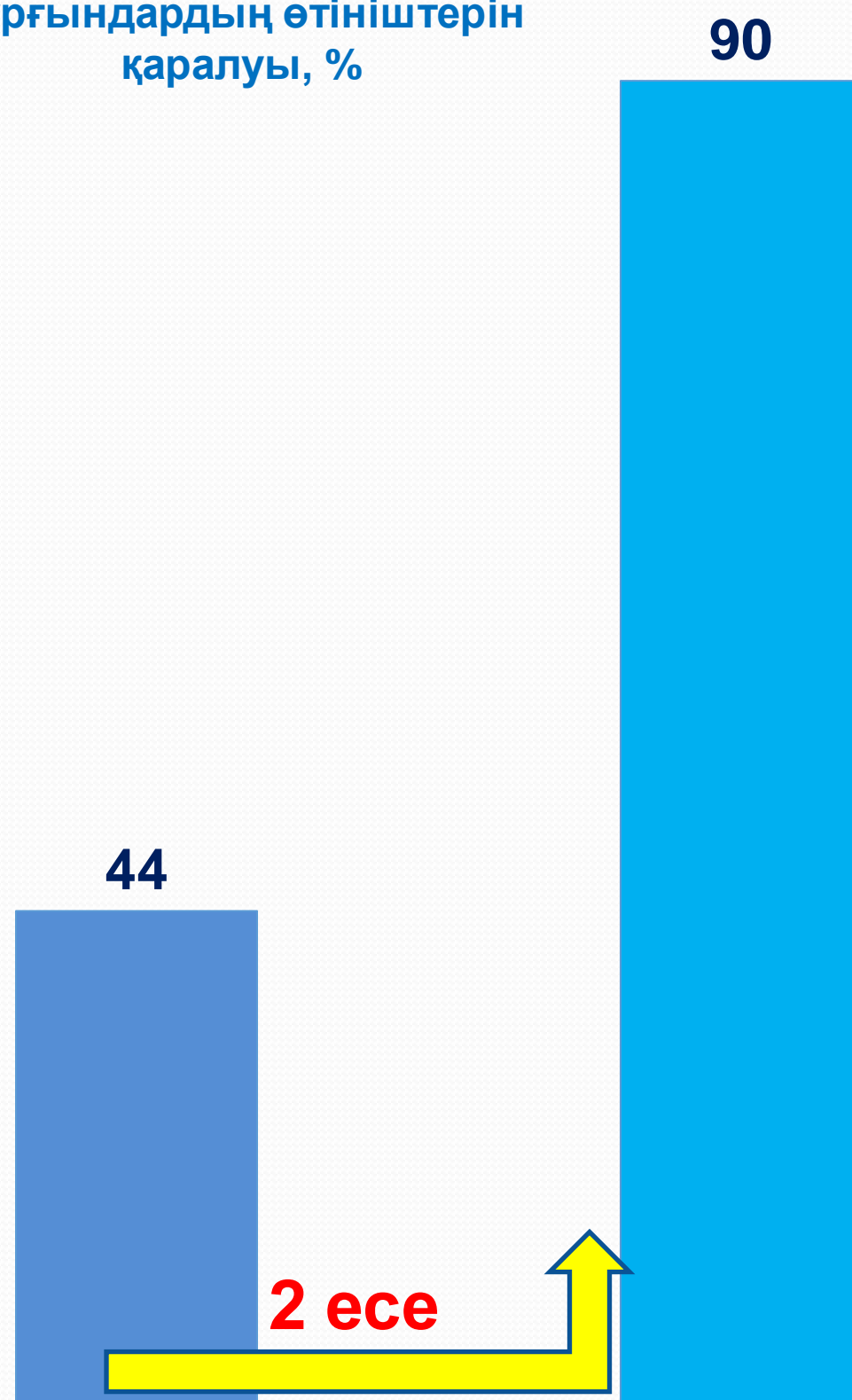
Құжаттама және бақылау бөлімінің
бас маманы



Жанысбаева М

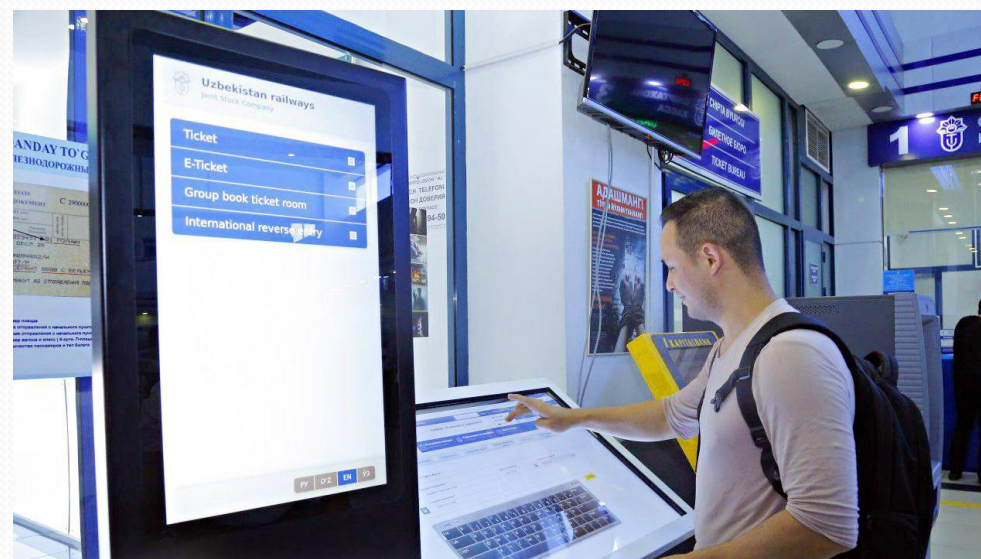
НӘТИЖЕ

Тұрғындардың өтініштерін қаралуы, %



Жалпы жобаның іске асырылу нәтижесінде тұрғындардың өтініштерін 2020 жылдармен салыстырғанда 44 пайыздан 2022-2023 жылдары кемінде 90 пайызға жеткізу көзделіп отыр.

Бұл ретте ұқсас құрылымдардың жұмысы оңтайландырылып, халықтың жергілікті билікке деген сенімі арта түсері сөзсіз. Сондай-ақ, тұрғындардың айтарлықтай әлеуметтік мәселелерін шешуге ықпал етеді.





ПАЙДАЛАНУШЫНЫҢ ПІКІРІ

Пайдаланушы ретінде Тараз қаласының тұрғыны Ләззат Еламанованың посты алынды: Саламатсыздар ма! Мен «эпилепсия» диагнозы бойынша тіркеудемін. Диагнозыма байланысты тегін босатылатын «Конвулекс» дәрілік препараты бойынша хатымды Денсаулық сақтау басқармасына жолдап, қазіргі таңдағы цифрландыру жұмыстары нәтижесінде өз хатымды QR-код арқылы орындалу барысын бақылауға мүмкіндік туындайды.