

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ ПРЕЗИДЕНТІНІҢ
ЖАНЫНДАҒЫ МЕМЛЕКЕТТІК БАСҚАРУ АКАДЕМИЯСЫ

Мемлекеттік саясаттың ұлттық мектебі

қолжазба құқығында

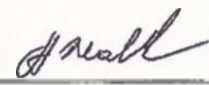
Кунакбаева Гульнар Имангельдиевна

МЕМЛЕКЕТТІК АППАРАТТЫҢ ИМИДЖІН ЖЕТІЛДІРУ:
ЖОЛДАРЫ ЖӘНЕ СТРАТЕГИЯЛАРЫ


«Мемлекеттік менеджмент» білім беру бағдарламасы

«7M041 - Бизнес және басқару» мамандығы бойынша

«Мемлекеттік менеджмент»
магистрі дәрежесін алу үшін магистрлік жоба

Ғылыми жетекші:  Жолдыбалина Алуа Сериковна,
Ph.D. докторы

Жоба қорғауға жіберілді: « 05 » мамыр 2021 ж.

МСҰМ директоры:  Абдыкалыкова Марта Наушаевна
психология ғылымдарының кандидаты

Нұр-Сұлтан, 2021

Магистрлік жоба мазмұны

Нормативтік сілтемелер.....	3
Кіріспе.....	4
Әдебиеттерге шолу.....	10
Зерттеу әдістері.....	13
Мемлекеттік аппараттың имиджі: түсініктері, құрылымдық элементтері.....	13
Мемлекеттік аппарат имиджін жетілдірудің халықаралық тәжірибесі.....	17
Алматы облысы Әділет департаментінің имиджі: негізгі трендтері.....	24
Зерттеу нәтижелері және талдау.....	31
Талдау. Алматы облысы Әділет департаментінің имиджі: жетілдіру жолдарын қарастыру, стратегияларын қалыптастыру.....	31
Қорытынды.....	40
Пайдаланылған дереккөздер тізімі.....	42
Жұмыс нәтижелері бойынша аналитикалық жазбахат, ол өзіне мемлекеттік органға арналған негізгі ұсыныстарды қосады	

Нормативтік сілтемелер

Магистрлік жобада келесідей мемлекеттік үлгіқалыптарға сілтемелер жасалды:

1. Конституция. Қазақстан Республикасының Конституциясы. [1995 жылғы 30 тамызда республикалық референдумда қабылданған]. – Мәтіні: электронды. - URL: https://adilet.zan.kz/kaz/docs/K950001000_.
2. Қазақстан Республикасының Заңы. Қазақстан Республикасының мемлекеттік қызметі туралы: № 416-V ҚРЗ [2015 жылғы 23 қарашадағы]. – Мәтіні: электронды. - URL: <https://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z1500000416>.
3. Қазақстан Республикасының Заңы. Әділет органдары туралы: № 304 [2002 жылғы 18 наурыздағы]. – Мәтіні: электронды. - URL: https://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z020000304_.
4. Қазақстан Республикасының Заңы. Атқарушылық іс жүргізу және сот орындаушыларының мәртебесі туралы: № 261-IV [2010 жылғы 2 сәуірдегі]. – Мәтіні: электронды. - URL: https://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z100000261_.
5. Қазақстан Республикасы Президентінің Жарлығы. Қазақстан Республикасы мемлекеттік қызметшілерінің әдептілік нормаларын және мінезқұлық қағидаларын одан әрі жетілдіру жөніндегі шаралар туралы: №153 [2015 жылғы 29 желтоқсандағы]. – Мәтіні: электронды. - URL: <https://adilet.zan.kz/kaz/docs/U1500000153>.
6. Н.Ә. Назарбаев. Қазақстан халқына Жолдау: «Қазақстан – 2030. Барлық Қазақстандықтардың өсіп-өркендеуі, қауіпсіздігі және әл-ауқатының артуы». – Мәтіні: электронды. - URL: https://adilet.zan.kz/kaz/docs/K970002030_.
7. Н.Ә. Назарбаев. Қазақстан халқына Жолдау: «Қазақстан-2050» Стратегиясы. Қалыптасқан мемлекеттің жаңа саяси бағыты. – Мәтіні: электронды. - URL: <https://adilet.zan.kz/kaz/docs/K1200002050>.
8. Н.Ә. Назарбаев. Бағдарлама: «100 нақты қадам» [2015 жылғы 20 мамырдағы]. – Мәтіні: электронды. - URL: <https://adilet.zan.kz/kaz/docs/K1500000100>.
9. Н.Ә. Назарбаев. Қазақстан халқына Жолдау: «Қазақстандықтардың әлауқатының өсуі: табыс пен тұрмыс сапасын арттыру» [2018 жылғы 5 қазандағы]. – Мәтіні: электронды. - URL: https://www.akorda.kz/kz/addresses/addresses_of_president/memleket-basshysynanazarbaevtyn-kazakstan-halkyna-zholdauy-2018-zhylgy-5-kazan.
10. Қ.К. Тоқаев. Қазақстан халқына Жолдау: «Сындарлы қоғамдық диалог – Қазақстанның тұрақтылығы мен өркендеуінің негізі» [2019 жылғы 2 қыркүйектегі]. – Мәтіні: электронды. - URL: https://www.akorda.kz/kz/addresses/addresses_of_president/memleket-basshysykasym-zhomart-tokaevtyn-kazakstan-halkyna-zholdauy.
11. Қазақстан Республикасы Үкіметінің қаулысы. «Цифрлық Қазақстан» мемлекеттік бағдарламасын бекіту туралы: №827 [2017 жылғы 12 желтоқсандағы]. – Мәтіні: электронды. - URL: <https://adilet.zan.kz/kaz/docs/P1700000827>.

Кіріспе

Жұмыстың жалпы сипаттамасы

Магистрлік жұмыста әлемдік тәжірибеге сүйене отырып, мемлекеттік аппарат имиджін жан-жақты қарастырып, түсініктері, құрылымдық элементтеріне кешенді зерттеу жүргізілген. Зерттеп отырған тақырыбымыз мемлекеттік аппараттың имиджі болғандықтан, Қазақстан Республикасының мемлекеттік аппаратының қазіргі таңдағы имиджін жетілдіру бағыттарын ашып көрсетуге ұмтылыс жасалынды. Мемлекет аппараты имиджінің басты бағыты - халықпен бірлесе жұмыс атқару, халық сенімінен шығу. Мемлекет аппаратының оң имиджінің қалыптасуына ұмтылыс жасау. Бұл ретте, билік аппараты - қоғамның басты жүйесі екендігін көруге болады. Тақырыпты зерттеу барысында мемлекеттік аппараттың имиджінің дамуы, мемлекеттік аппарат имиджін жетілдірудің халықаралық тәжірибесі, Алматы облысы Әділет департаментінің трендтері, имиджі, оны жетілдіру бағыттары сараланып зерттелінді.

Ізденіс ғылыми тұрғыда жазылған материалдардан бастау алды. XX ғасыр басында қолданысқа енгізілген «имидж» ұғымы, түрлі ғалымдардың тұжырымдамалары, мақалалары, Қазақстан Республикасының Конституциясы, басқа да заңнамалық актілер, стратегиялық құжаттар, Елбасының жолдауындағы даму, жаңғыру, жаһандану, мемлекеттің имиджінің қалыптастыру деректері басшылыққа алынды.

Зерттеудің өзектілігі мен проблемасы

Елбасы Тәуелсіздігіміздің алғашқы күндері-ақ, кәсіби мемлекеттік аппарат құрылуына аса назар аударған және мықты мемлекеттік аппарат қалыптастыру, құру барысында біршама іс-әрекеттер іске асырылып жатыр.

Біз зерттеп отырған тақырып - қазіргі таңда тек Қазақстанда емес, халықаралық деңгейде де маңызды орынға ие болып отыр, яғни мемлекеттік аппарат, жалпы атқарушы билік органдарының имиджін қалыптастыру өзекті мәселе қатарынан табылады. Осы заманғы ақпараттық даму кезеңде әлемдік жаһандық үрдістерге сәйкес елдердің, мемлекет аппаратының өзіндік ерекшелігін айқындайтын оң имиджіне сай имиджді еліміздің мемлекеттік аппаратына енгізу қажеттілігімен анықталды. Мемлекеттік аппаратта оң имидждің қалыптасуына әсер ететін процестерді ғылыми-теориялық тұрғыдан негіздеу қажеттілігінің өзі таңдалған тақырыптың өзектілігін көрсетеді.

Еліміздің мемлекеттік аппаратының алдында бюрократиялық, иерархиялық, тиімсіз қалыптастырылған мәдениеттен - нәтижелі, халықтың әлауқатын жақсартуға бағытталған, көрсетілетін мемлекеттік қызметтер сапасына көңіл бөлінген, жалпы айтқанда, ел ішінде және сыртта оң имидж қалыптастыратын тиімді мәдениетке көшу мақсаты тұр. Бұл мәселе Елбасының Ұлт жоспары – бес институционалдық реформаны жүзеге асыру жөніндегі «100 – нақты қадам» бағдарламасының алғаш 15 қадамымен айқындалып берілген[1]. Осы қадамдардың тиімді де сапалы орындалуының өзі мемлекеттік аппараттың имиджінің көтерілуіне бірқатар үлесін қосады.

Имидж – көпқырлы ұғым болып табылады. Мемлекеттік аппараттың имиджі - мемлекеттік қызметшілермен ұзақ уақыт бойы мінсіз атқарылып келген қызметінің нәтижесі, қоғамның мемлекеттік аппарат, оның қызметкерлеріне деген қалыптасқан түсінігі, сенімі. Мемлекеттік аппарат ол:

Біріншіден, заңнамада бекітілген бірінғай қағида және билік бөлінісі негізінде құрастырылған жүйе.

Екіншіден, құрылысы, қызметі және тәртібі құқықтық нормалармен бекітілген, заңи актілер шығару құқығы берілген жүйе.

Үшіншіден, мемлекеттің қызметі және ортақ міндеттерін іске асыратын жүйе.

Төртіншіден, мемлекеттік бюджеттен қаражат алу мүмкіндігі бар, сонымен қатар, қажетті материалдық құндылықтарға ие жүйе [2].

Қазақстан Республикасының мемлекеттік қызметі – мемлекеттік қызметшілердің мемлекеттік органдарда мемлекеттік биліктің міндеттері мен функцияларын іске асыруға бағытталған лауазымдық өкілеттіктерді атқару жөніндегі қызметі болып табылады [3]. Мемлекеттік аппараттың негізгі принциптерінің бірі – маман, кадр жүйесін ұйымдастыру, қызмет етуін қадағалау. Тек маман ретінде емес, ел құқығына қорған болатын мемлекеттік аппараттың азаматы болуға тәрбиелеу.

Мемлекетіміздің басшысы Қасым-Жомарт Тоқаевтің «Сындарлы қоғамдық диалог – Қазақстанның тұрақтылығы мен өркендеуінің негізі» атты халыққа Жолдауында елімізде саяси реформалар кезең-кезеңмен, жан-жақты ойластырылып жүзеге асырылуы қажеттілігі айтылған. Табыс әкелетін экономикалық реформаларды жүзеге асыру үшін мемлекетіміздің қоғамдық – саяси өмірін жаңғыртуымыз және ол біздің ұстанатын маңызды қағидатамыз екендігі анықталған. Осы орайда, халықтың барлық сындарлы өтініштері мен тілектерін тиімді етіп, жеделдікпен қарастыруға бағытталған «Халық үніне құлақ асатын мемлекет» тұжырымдамасының іске асырылуын баршаға ортақ міндет ретінде қарастыру қажет. Үйлесімді мемлекет қалыптастыру – билік және қоғамның өзара орнатқан диалогы арқылы іске асырылады. Мемлекеттік органдар қызметінің негізгі басымдығы - халықпен тиімді кері байланыс орнату, олармен туындап жатқан сұраныстарға жеделдікпен назар аудару. Сол кезде, халықтың билікке, мемлекет аппаратына деген сенімі артатын болады. Бұған қоса, қаражатты үнемдеу арқылы мемлекеттік қызметкерлердің ынтасын көтеру мақсатында мемлекеттік қызметшілердің санын біртіндеп қысқарту қажеттілігі көтерілген[4]. Бұндай ынталандыру жастардың мемлекеттік аппаратқа деген қызығушылығын артқызады. Өз кезегінде, мемлекеттік аппараттың өзіндік образының құрылуына септігін тигізеді. Дегенмен, кейкездерде ақшалай қаражатқа қарағанда, мемлекеттік аппарат ішіндегі атмосфера маңызды болып та саналады. Мемлекеттік аппаратпен ішінара тиімді корпоративтік мәдениет, қолайлы жағдай жасауға көңіл тиісті дәрежеде бөлінбей жатады. Сол себептен, мемлекеттік аппаратқа деген қызығушылықты арттыру мақсатында заманауи тенденцияларға теңестірілген, жан-жақты құрылымды, тиімді кадрлық саясат болуы керек. Қоғам алдында белгілі бір образдың қалыптасатындығын ескере

отыра, мемлекеттік қызметшілердің, мемлекеттік аппараттың жағымды имиджін қалыптастыру қажет.

Бүгінгі таңда, «Цифрлік Қазақстан» мемлекеттік бағдарламасының негізгі мақсаттарының бірі – цифрлік технологиялар және оларды қолдану арқылы қоғамның өмір сүру сапасын көтеру, ал мемлекеттік аппараттың функцияларын түрлендіру бағытының бірі – «Цифрлік мемлекетке көшу» болып табылады. Осы орайда, мемлекеттік органдардың қызметтері жаппай цифрландыру процесіне көшуде. Елімізде «Электрондық Үкімет», «Ақылды» қалалар құрылды [5]. Бұл – мемлекетіміздің жағымды имиджінің қалыптасуына бірденбір әкелетін жолдардың бірі. Осы орайда мемлекеттік аппараттың имиджін одан әрі дамытып, жетілдіру керек.

Сонымен қатар, өкінішке орай, қоғамның бүгінгі таңдағы мемлекеттік аппаратқа деген сенімі төмендігі де жоққа шығарылмайды. Халық билік органдарына, еліміздің саясатына, осы саясатты жүзеге асыратын мемлекеттік қызметкерлерге сенім артпайды. Халықтың мемлекеттік органға деген сенімінің артуы - мемлекеттік аппарат қызметкерлері деңгейінің жоғарылығына тікелей байланысты. Елімізде халықтың мемлекеттік аппаратқа деген сенімі - жоғары пайызды иеленуі мүмкін болар іс. Осы тұста, әлеуметтікпсихологиялық құбылыстарды ескере отырып, билік пен қоғам арасындағы қатынас жақсартылса, мемлекеттік аппарат имиджінің көтерілетіндігі анық. Мемлекеттік аппарат имиджі қоғам ойына тікелей байланысты болғандықтан, имидж билік басшыларының мұқият назарын талап етеді. Алайда, билік органдары өз тараптарынан халықпен тығыз қарым-қатынас жасауға ниет білдіргенмен, кейбір проблемалар туындауда.

Біріншіден, тиімді, нақты шешімдер қабылдау, заң талаптарын күшейту сияқты саяси қабылдаулар бәсең болу проблемасы байқалады. Бұл, билік имиджінің, мемлекеттік аппарат имиджінің оң тұрғыда жетілуіне кері әсерін тигізуде.

Екіншіден, мемлекеттік аппаратпен көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасының тиісті дәрежеден төмен болуы салдарынан халықтың мемлекеттік аппаратқа, мемлекеттік қызметшілерге деген көзқарастары әртүрлі. Қазіргі таңда цифрландыру жұмыстары жаппай жүргізіліп жатыр. Иә, бұл – халықтың жағайының жақсаруына, осы тұста уақыт үнемдеуге, қандай-да бір анықтама алу не болмаса кезекке тұру үшін және тағы да басқа түрлі қажетті іс-әрекетті шалғай отырып, жүзеге асыруға мүмкіндік береді. Десек те, кей-кездерде техникалық ахуалдарға байланысты орын алатын жәйттар халықтың ашуызысын туғызады. Бұл, кейбір жүйелердің толық тексерістен өткізілместен, «quick wins - жылдам жеңістер» әдісін қолдану арқылы іске қосылуының салдарынан туындаған құбылыс. Оның кесірі мемлекеттік аппаратқа деген халық тарапынан сенім мен көзқарастың теріс қалыптасуына алып келеді. Сол себептен, билікпен жасалатын әрбір қадам халықтың жағдайының жақсартылуына бағытталуы тиіс.

Үшіншіден, бүгінгі таңда халықта клиптік сана қалыптасқан. Бұл феноменге себеп: қиын, ауыр түсінетін, ресми тілде жазылған мәтіндер мен құжаттардың халықпен қабылданбауы. Мемлекеттік аппараттың өзегі- мемлекеттік орган

және оның қызметкерлері болып табылады. Сол себептен, мемлекеттік аппараттың қызметін жетілдіру және халыққа қолжетімдікті қамтамасыз ету мақсатында, «ребрендинг» тәсілін қолдану арқылы мәтіндерді визуализациялау қажет. Визуализация өз кезегінде, мемлекеттік аппараттың ойын халықпен тез түсінуін қамтамасыз етіп қана қоймай, халықтың мемлекеттік аппаратқа деген сенімін арттырады. Бұл дегеніміз, мемлекеттік аппараттың жағымды имиджі қалыптасуына көмек.

Төртіншіден, өкінішке орай ерте заманнан бері адам баласының қасынан табылып жатқан – сыбайлас жемқорлық мәселесі. Сыбайлас жемқорлықтың қысқаша және дәл анықтамасы - өзінің жеке мүддесі үшін билікті теріс пайдалану. Сыбайлас жемқорлық құқықбұзушылық жібергені үшін тарихи анықтамаларға сәйкес, баяғы заманнан-ақ, египеттік фараондармен бекітілген «Хаммурапи» заңы негізінде жауапкершілік қарастырылған. Алайда, сол заманнан бері келе жатқан бұл мәселе, жауапкершілікке тарататын түрлі заңнамалар болғанымен түп-тамырымен жойылмаған. Елімізде мемлекеттік аппаратта мемлекеттік қызметкерлермен жасалып жатқан осы құқықбұзушылықтың кесірінен мемлекеттік аппарат имиджі жағымсыз жағынан көрінуде. Сыбайлас жемқорлық құқықбұзушылық екі тараптан жіберіледі: 1) лауазымды тұлғамен пара алынады; 2) лауазымды/жеке тұлғамен пара беріледі. Міне, осының барлығы мемлекеттік аппараттың жағымды имиджін қалыптастыруға жол бермейді. Сол себептен, сыбайлас жемқорлық құқықбұзушылық жасағаны үшін тұлғаға қатысты қолданылатын жауапкершілікті жан-жақты тетіктерін қамти отыра, күшейту керек. Заң талаптары неғұрлым күшті болса, соғұрлым құқықбұзушылық орын алмайтын болады. Бұл - мемлекеттік аппараттың жағымда имиджін қалыптастыруға бірден-бір жол.

Бесіншіден, дамыған 30 – елдің қатарына қосылу үшін мемлекеттік аппараттың деңгейі әдептілікпен ерекшеленуі маңызды мәселе. Мемлекеттік аппаратта мемлекеттік қызметшілермен қызмет жоғары кәсібилікпен, тиімді, адал әрі әділ атқарылса, сыбайлас жемқорлықтың деңгейі де төмендейтін болмақ. Мемлекеттік қызметшілердің әдептілігі мен кәсіби тиімділігі арасындағы байланыс тығыз екендігі анық. Әдептілік деңгейі жоғары мемлекеттік аппарат пен кәсіби тиімді мемлекеттік қызметші не болмаса, кәсіби тиімді мемлекеттік аппарат пен адал әрі әділ, әдепті мемлекеттік қызметші болса да мемлекеттік аппараттың имиджі халық көзқарасында жоғары болмақ. Демек, мемлекеттік аппаратта – әдептілік маңызды және әдептіліксіз күшті, кәсіби тиімді мемлекеттік аппарат құру мүмкін болмайды. Сондықтан, әдептілік мәселесіне аса назар аударған жөн.

Алтыншыдан, тәжірибе көрсеткендей, билік имиджі, мемлекеттік аппарат имиджі елімізде толыққанды зерттелмеген. Сол себепті, мемлекеттік аппараттың оң имиджін қалыптастырудың механизмдері, құралдары мен жолдары тәсілдерін пысықтау қажет.

Жобаның мақсаты мен міндеттері

Мемлекеттік аппараттың имиджін жетілдіру жолдары және стратегияларын қарастыру, толықтай шолу жасау. Нәтижесінде, мемлекеттік аппараттың жағымды имиджін қалыптастыру, оны жетілдіруге бағытталған, белгілі бір алгоритмнен тұратын стратегия қалыптастыру, ұсыныстар ұсыну.

Жоба міндеті және жоба мақсаты келесі сұрақтардың шешілуіне бағытталған:

- мемлекеттік аппарат имиджін қалыптастыру барысында имидждің халықаралық орнын, мемлекет үшін тиімді тұсын талдау арқылы қазіргі кезеңдегі даму бағыттарын айқындап, еліміздегі мемлекет аппарат имиджін жетілдіру бағытында қандай жұмыстар жасалып жатқандығына ізденіс жасау;
- мемлекеттік аппараттың имиджін қарастыру барысында ғалымдардың ой-пікірлерінен түйін алу;
- мемлекеттік аппараттың имиджі: түсініктері, құрылымдық элементтерін ашу;
- мемлекеттік аппарат имиджін жетілдірудің халықаралық тәжірибесін зерттеу;
- Алматы облысы Әділет департаментінің имиджі: негізгі трендтерін, жетілдіру жолдары мен стратегияларын ашу. Жағымды имиджді жетілдіру, дамыту бойынша стратегия қалыптастырып, ұсыныстар ұсыну.

Зерттеу әдістері

Жобада жалпығылыми әдістер, эмпирикалық зерттеу, сандық әдіс, яғни социологиялық сауалнама жүргізу әдісі қолданылды. Сипаттау және салыстыру әдістері көмегімен отандық және шетел ғалымдарының имиджге байланысты зерттеу жұмыстары талданды. SWOT-талдау жүргізілді.

Зерттеу гипотезасы

Қазіргі таңда мемлекеттік аппараттың имиджі халықтың көзқарасы бойынша төмен деңгейде. Сол себептен, мемлекет аппаратының негізі - билік пен халық арасындағы қарым-қатынас және сенімділік болуы қажет.

Мемлекеттік аппарат имиджінің бағалануы - халық пен билік арасындағы өзара байланыс, дұрыс шешім, билік қызметін бағалау имиджі. Билік имиджіне кедергі – сыбайлас жемқорлық мәселесі. Сондықтан, мемлекеттік аппарат қызметкерлерінің имиджін көтеру мақсатында – әділ шешім, қатаң заң, жауапкершілік болуы шарт. Бұған қоса, қоғамдағы орын алған жағымсыз фактілерді жоюға халықпен бірлесіп, күресу қажет. Билік, мемлекеттік аппарат имиджін жетілдіру арқылы халық алдында, ішкі, сыртқы саясатта оң имидж қалыптасуы – маңызды нәтиже болары анық.

Зерттеу барысында тың ғылыми ізденістер жүзеге асырылды. Алдымен, имидждің ғылымға енуі, имидждің қоғамда мемлекет дамуындағы жетістігі айқындалды. Әлемде имидж саласының жаһандану даму барысындағы рөлі маңыздылығы көрсетілді. Алматы облысы Әділет департаментінің имиджін жетілдірудің жолдары мен стратегиялары маңыздылығы ашылды. Нәтижелер Әділет департаментінде ғана емес, басқа да мемлекеттік органдардың жағымды

имиджін қалыптастыруда, оның тетіктерін жетілдіріп, дамытуға мүмкіндік береді.

Кәсіби заманауи мемлекеттік аппарат этикамен тығыз байланысты болып келеді. (1 – сурет):



1– сурет. Этика талаптарының ұстану артықшылықтары
Ескертпе: Автормен құрастырылған [1, 4]

Мемлекеттік аппараттың жағымды имиджін қалыптастыру барлық тараптарға тиімді:

- мемлекетке, өйткені нәтижесінде мемлекеттік аппараттың жағымды имиджін дамыту арқылы еліміздегі ішкі және сыртқы бизнес шетелге танылатын болады;
- мемлекеттік аппарат имиджінің дамуы - халыққа жақсы жағдай жасалуының кепілі. Денсаулық сақтау, білім беру жүйесінде жағымды имиджді сақтап тұру мақсатында халыққа қолайлы іс-әрекеттер жүзеге асырылатын болады;
- мемлекеттік аппарат пен халық арасындағы сенімділік нығайып, екі тарапты ұштастыратын көпір салынатын болады.

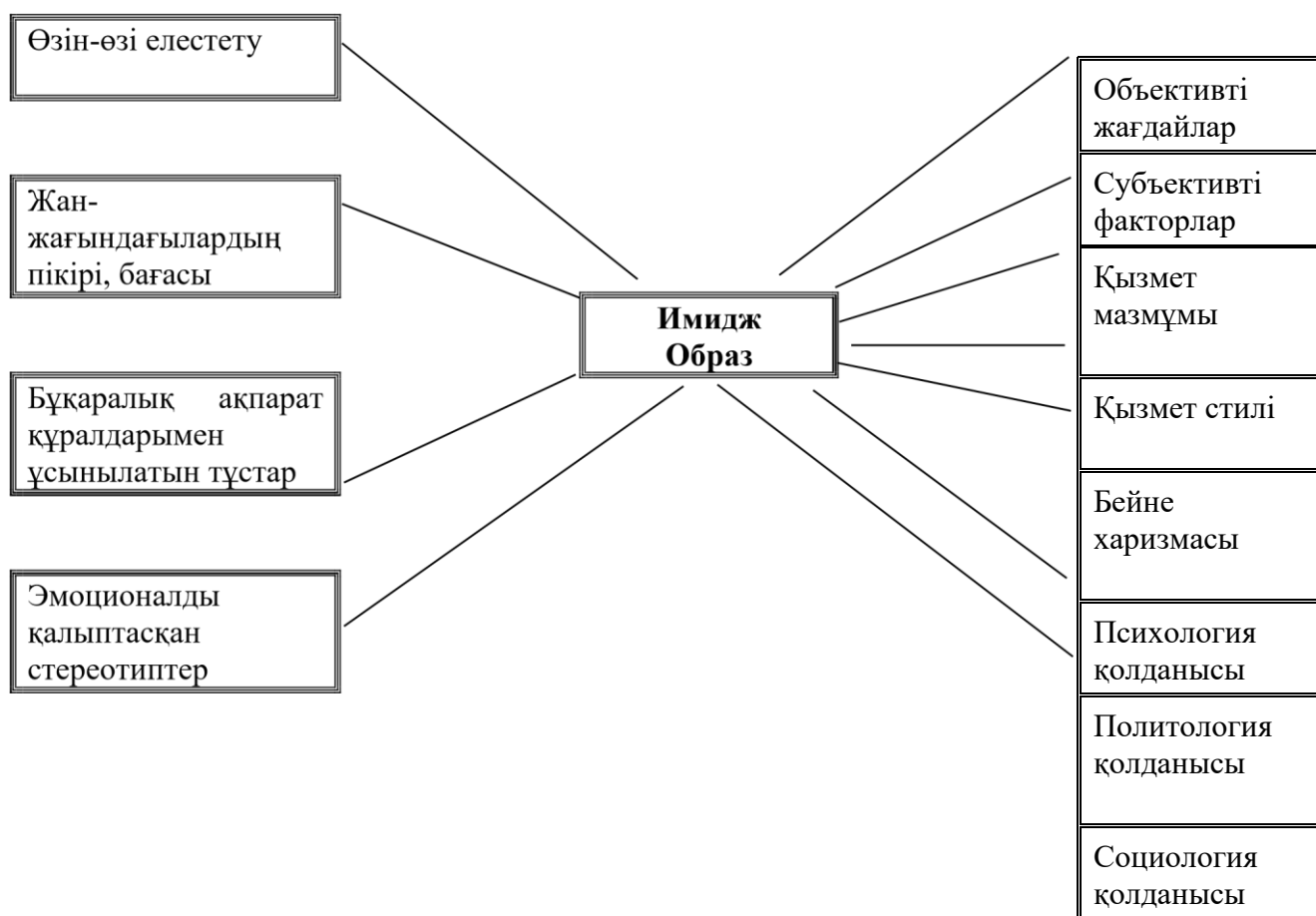
Практикалық мәні

Зерттеу нәтижелері практикалық құндылықтарды қамтитын болады және мемлекеттік аппараттың жағымды имиджін жетілдіруде қолданысқа ие болатыны анық.

Әдебиеттерге шолу

Мемлекеттік аппарат имиджін қалыптастыру барысында шетелдік және отандық ғалымдармен жүргізілген зерттеу жұмыстары оқылып, сараланды.

«Имидж» ұғымы ХХ ғасырда зерттеу бастауын алған. Ғалымдардың еңбектерін оқу-талдау кезінде мемлекеттік аппарат имиджін жетілдіру – мемлекет үшін маңызы жоғары мәселе екендігіне көз жеткіздік. Имидж құрылымы, элементтері туралы ғалымдардың ой-пікірлеріне тоқталдық. (2-сурет):



2- сурет. Имидж элементтері және оның қалыптасу факторлары
Ескертпе: Автормен құрастырылған [6, 7, 8]

Имидждің алғашқы теоретигі ретінде имидждік ойлау қабилеті дарылған Н.Макиавелли саналған. Бұл ойлау қабилеті – тұлғалар арасында басқаның ойын жобалау арқылы өзінің іс-әрекетін реакциямен сәйкестендіріп, тез ойлану, іс-әрекет жасау болып табылады. Өз кезегінде, аталған қабилет адамдармен қарым-қатынасты жақсартуға көмегін тигізеді.

Тарихи деректерге жүгінсек, алғашқы болып «имидж» ұғымы шетел ғалымдарының зерттеулерінен жарық көрген.

Американдық экономист К.Болдинг имиджді – адамның жүріс-тұрысын қалыптастыратын құрылым деп санаған. Объектінің экономикалық

мінездемелерінің өзгеруіне әсерін тигізе алатын қоғам пікірін қалыптастыратын имидж – экономиканы қызықтырады деген пікір қалдырған.

И. Нефедов және Е.Власов имиджді басқа адамдардың пікірімен санасқан, өзіңе деген өзіндік көріністің ішкі сезім құбылысы деп тұжырымдаған. Имидж жаманды жасырып, жақсы қасетті асыра көрсетуі талап деген.

В.М. Шепель «Имидж – өзіне назар аудару мақсатында өзіндік күшімен не болмаса әлеуметтік топпен не бұқаралық ақпарат құралдарымен құрылған жеке дара бейне» деген пікір жазған. Ол персоналдық имидждің үш тірлі талқылауын келтіреді:

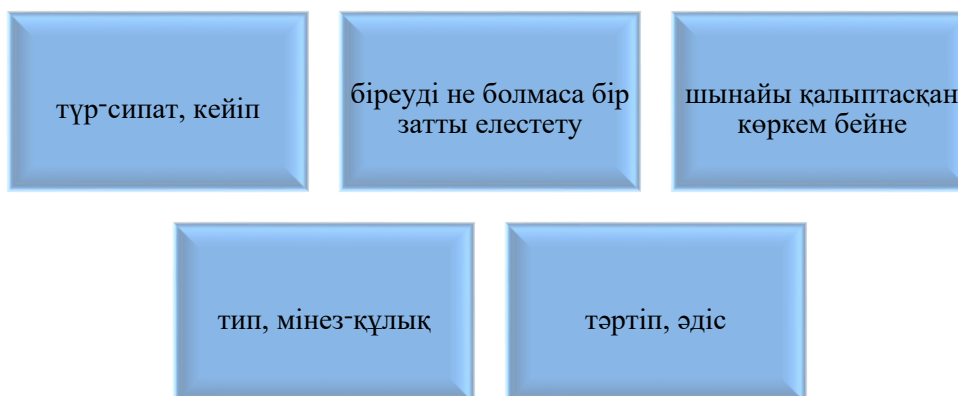
- американдық нұсқа, қандай да бір өзіндік мақсатқа жетуді қарастыратын имидж. Оны шартты түрде прагматикалық деп те атауға болады;

- европалық нұсқа, адамды тарту тәсілі арқылы өзіне назар аударатын имидж. Ол персонологиялық деп те аталады.

- ресейлік нұсқа, сырттай қадағаланатын тұлғаның ішкі өзін-өзі ұсыну шартын қарастыратын имидж. Ол жетілдіру имиджі деп те қарастырылады. Аталған имидждердің қолданысқа ие болуы хақ.

Тәжірибе заманауи ғылымда «имидж» ұғымының бекітілген қағидаты жоқтығын көрсетті. А.Ю. Панасюк, Л.М. Митин имиджді психологиялық бейнеге теңестірсе, Л. Браун, М. Спильчейн имиджді сыртқы образбен ұштастырған. Ал, И.Гоффманн, Ф.А. Кузин, И.А. Федоров имиджді өзіңе деген пікір мен, әсерді басқара білу деген тұжырыммен келіскен [6].

«Имидж» ұғымы (ағылшын тілінен аударғанда «image») «бейне», «кейіп», «образ» деген мағынаны білдіреді. Егер С.И.Ожеговтың түсіндірмелі сөздігіне назар аударсақ, «образ» ұғымының өзінде бірнеше түрлі мағынаның жатқандығына куә боласың. (3-сурет):



3- сурет. Образ ұғымының сан-алуандығы
Ескертпе: Автормен құрастырылған [7]

Сонымен қатар, «образ» ұғымы – адам ой-санасымен қалыптасқан қандай да бір материалдық зат пен құбылыстың идеалды бейнесі, түрі делінсе, «имидж» ұғымы – бір адамның ішкі көрінісін, бейнесін басқа адаммен елестете көруі делінген [7].

Имидж – тұтынушының санасында қандай да бір бейненің қалыптасуына ықпал ететін маңызды құралдардың бірі болып қалыптасқан, ол адамды, не

болмаса ұйымды даңқ деңгейіне көтеретін құбылыс. Ежелгі Қытай ойшылы Конфуций, адам аяғынан басына дейін емес, басынан аспанға дейін өлшенеді десе, әлемдік әдебиет классигі, орыс жазушысы А.Чехов «Адам бойында бәрі әдемі, көрікті болуы керек: бет әлпеті, киім үлгісі, жан-тәні, ақыл-ойы» деген[8].

П. Бердтің пікірінше, «Имидж – бір адамды екінші адаммен қабылдауы» болып табылады. Қоршаған ортаның алдында жеке тұлғаның жалпы бейнесі – оның өзін қалай ұстауы, түр-келбеті, киім кию үлгісі, іс-қимылы мен іс-әрекеті нәтижесінде қалыптасқан. Имидж тұлғаның жекешелігін айқындайды. Имидждің көпқырлы болуы салдарынан жеке тұлға қырлары да түрлі жағдайларға байланысты өзгеруі мүмкін. Осы орайда, мемлекеттік аппарат имиджі жан-жақты дамуы, түрлі өзгеріске төтеп беруге екемделуі керек деп пайымдаймыз.

Имидж – адамдармен қарым-қатынасты қалыптастыруға көмектесетін өзіндік адами құрал-жабдық. Іскер адамның имиджі – оның өзіне және қасындағыларға әсер ететін мықты психологиялық құрылғы болып табылады. Осы тұста И.Д. Ладанов «Іскер имиджді адамдар табиғи не болмаса жасанды суггестиямен, яғни басқа адамдарға әсерін тигізе алатын психологиялық қасиеттермен қамтамасыз етілген» деген ой қалдырған [9].

Зерттеуші ғалымдар Л.Браун, П.Гурев, А.Панасюк, А.Почевцов айтқан секілді, егер «имиджелогия» ғылым болып түрленбегенде «имиджмейкер» мамандық бола алмас еді. Имиджді құрушы имиджмейкер болып табылады [10].

Аталған зерттеушілер, ғалымдардың ой-пікірлері мен тұжырымдамалары мемлекеттік аппараттың имиджін жетілдіру, дамыту барысында қосатын үлестерінің зор екендігі анық.

Зерттеу әдістері

Мемлекеттік аппараттың имиджі: түсініктері, құрылымдық элементтері

Ұйымның және оның басшыларының тартымды имиджін қалыптастыру және пайдалану - олардың саяси жетістігінің маңызды факторларының бірі, сайлаушыларды өз жағына тартудың бір шарты. Әрине, имидж жасау үшін айтарлықтай саяси, ұйымдастырушылық, идеологиялық, әлеуметтікпсихологиялық және психологиялық күш-жігер қажет, ол белгілі бір теориялық постулаттарға, ережелер мен технологияларға негізделген.

Имидж - бұл біздің саяси сөздік қорымыз үшін салыстырмалы түрде жаңа ұғым. Көбінесе ол саясаткерлерге, ұйымдардың, қозғалыстардың жетекшілеріне қатысты қолданылады. Ол алуан түрлі мағыналарда қолданылып жатады. (4сурет):



4-сурет. Имидж түрлерінің тізбесі
Ескертпе: Автормен құрастырылған [11]

Жеке имидж – ол белгілі бір адамға тиесілі ерекше қасиетті сипаттайтын көрініс. Корпоративтік имидж – ұйымның не болмаса мекеменің халық алдындағы, кәсіпорын болған жағдайда өз тұтынушылары көрінісіндегі абыройының және беделінің, ұйымның тұрақтылық дәрежесі және оның дәстүрінің, субъектілердің өзара байланыс образы. Педагог имиджі – тиімді білім алуға көмектеседі. Саяси имидж – әлеуметтанушылар, саясаттанушылар, филологтар, тарихшылар имиджі. Габитарлық имидж – сыртқы пішін, көрініс, дұрыс таңдалған образ. Вербальды имидж – ауызша сөйлеудің нақтылай естілуі

мен ырғақты әуені. Үкіметтік имидж – елді басқаруға тиімді көмектеседі. Осылайша, имидж түрлері сан алуан болып табылады [11].

Белгілі бір мақсатқа жетуге арналған, ішкі иерархиясы, яғни түрлі сатыдағы басшылары, қызметкерлері бар адамдардың бірлестігі – мекеме болып табылады. Мекеме – коммерциялық/коммерциялық емес, жеке/мемлекеттік болып табылатын ортақ мүдделері бар бірінғай команданың кәсіби қызмет атқаратын орны. Латын түбіріне үңілетін болсақ, ұйым және мекеме – бір түбірлі ұқсас ұғым саналады, сондықтан, имиджелогияда «мекеме имиджі» мен «корпоративтік имидж» синонимдер болып саналады.

Корпоративтік немесе мекеме имиджі өзінің сапалы бағасына қарай бөліністерге ие болады. (5-сурет):



5-сурет. Имидждің бөлініс түрлері
Ескертпе: Автормен құрастырылған [11]

Мекеменің жағымды имиджінің басты функцияларының бірі – ол сенім несиесін құру болып табылады. Оған танымалдылық, «Good name, Goodwill» керек. Корпоративті имидж құрылымы – ішкі және сыртқы имиджді байланыстырады. Ішкі имидж – ішкі құрылыммен берілетін баға болса, сыртқы имидж – қоғам көзқарасымен берілетін баға. Корпоративті оң имидж құруға әсер ететін, негізгі болып саналатын факторлар:

1. Мекеме тарихы;
2. Басшының жеке тұлғасы;
3. Мекемедегі басқару стилі;
4. Қызметтік этиканың сақталуы;
5. Персоналдың өз қызметіне жауапкершілікпен қарауы;
6. Танымалдылығы;
7. Қоғам алдындағы жауапкершілік. Осылайша, мекеме имиджінің құрылымы жеке имиджге қарағанда біршама ауыр болып келеді [8].

Елбасының «Қазақстандықтардың әл-ауқатының өсуі: табыс пен тұрмыс сапасын арттыру» атты халыққа жолдауында «Мемлекет аппараты – халық сұранысына бейімделген, әр түрлі реформаларды жүзеге асыру аясында өзінің барлық іс-әрекетін халықтың әл-ауқатын арттыруға арнайтын жинақы әрі тиімді болуы маңызды» деп көрсетілген [12]. Сонымен бірге, мемлекет аппараты және халық арасындағы ынтымақтастық арқылы орасан көрсеткіштеге, мүмкіндіктерге жетуге болатындығын айқындап, озық елдер қатарына қосылу бағыттары ашылып берілген.

Қоғамның мемлекеттік аппаратқа деген сенімін күшейту барысында мемлекеттік қызметшілердің қызметтік әдеп Қағидалары да маңызды орынға ие. Аталған Қағида талаптары мүлтіксіз орындалған жағдайда, халықтың мемлекеттік аппаратқа деген көзқарасы, сенімі артады. Қағида мемлекеттік қызметте өзара қарым-қатынас мәдениетінің жоғары деңгейде болуына, мемлекеттік қызметшілермен әдепсіз мінез-құлықтың орын-алмауына, оны болдырмауға, алдын-алуға бағытталған [13].

Еліміздің қайраткері, Нұр-Сұлтан қаласындағы Мемлекеттік Қызмет Хабы басқарушысы – комитеттінің төрағасы, Қазақстан Республикасының мемлекеттік қызмет істері агентігінің бұрынғы төрағасы Әлихан Бәйменов «Мемлекеттік қызметтің оң имиджін қалыптастыру және нығайту шаралары» атты мақаласында: «Мемлекеттік қызметтегі шынайылықты арттыру, мемлекеттік қызметтің кәсібилілігіне кедергі келтірмеу, этикалық мәдениет нормаларын күшейту, мемлекеттік қызмет көрсетудің сапасын арттыру және мемлекеттік қызмет алушылар, анығырақ айтсақ халықпен кері байланысты орнату деген – оң имидж шаралары» екендігін атап кеткен [14].

Имидж – бір орында тұратын құбылыс емес, оны бір рет қалыптастырып алған соң барлық кезеңде ұстап тұру қиын. Сондықтан ол қалыптасумен қатар, үнемі жетілуді қажет етеді. Мемлекет аппаратының имиджін қалыптастыратын бірден-бір құрал - бұқаралық ақпарат құралдары, қызметкерлердің атқарған жұмыстарының игі істері. Иә, қазіргі таңда түрлі бұқаралық ақпарат құралдары, мессенджерлер арқылы мемлекеттік қызмет атқару барысында мемлекеттік аппараттың имиджіне нұсқан келтіретін тақырыпта жаңалықтармен жиі-жиі танысып отырамыз. Бұл, расында мемлекеттік аппарат имиджіне кері әсерін тигізуде.

Мемлекеттік аппарат имиджінің теріс бағытқа бас бұрмау мақсатында кадр іріктеуде мемлекеттік лауазымға жаңа ғана келіп жатқан қызметкерлермен қатар, жоғары мемлекеттік лауазымдарға ие қызметкерлер психологиясына өте бір терең тұрғыда қарау қажет.

Мемлекеттік қызмет үшін имидж - атқарып отырған қызметтеріне сенімділік және мәртебе береді. Ол - халықтың мемлекеттік аппаратқа деген сенімінің көрсеткіші, мемлекетпен жүргізіліп отырған басқарушылық қызметтерін қайта құрастырудың, жетілдірудің жолы - өзекті мәселенің бірі. Мемлекет аппаратының басты қызметінің тиімді/тиімсіз болуы қоғам көзқарасымен бағаланады.

Мемлекеттік аппарат – ел мен әлем игілігі үшін қызмет атқаратын, жаһандық өзгерістерге сәйкес міндеттерді шешуде корпоративтік рухты ұстанатын, білімді, іскер, жауапкершілікті, парасатты, ашық, құқықбұзушылыққа нөлдік төзімділікті мемлекеттік қызметшілер қатарынан құрылуы керек. Бұл мемлекеттік аппарат имиджінің жоғары деңгейден танылуына көптеп әсерін тигізетіні анық.

Бүгінгі таңда, Президентіміз Қасым-Жомарт Тоқаевпен сыбайлас жемқорлық құқықбұзушылықты болдырмау, тамырымен жою мақсатында

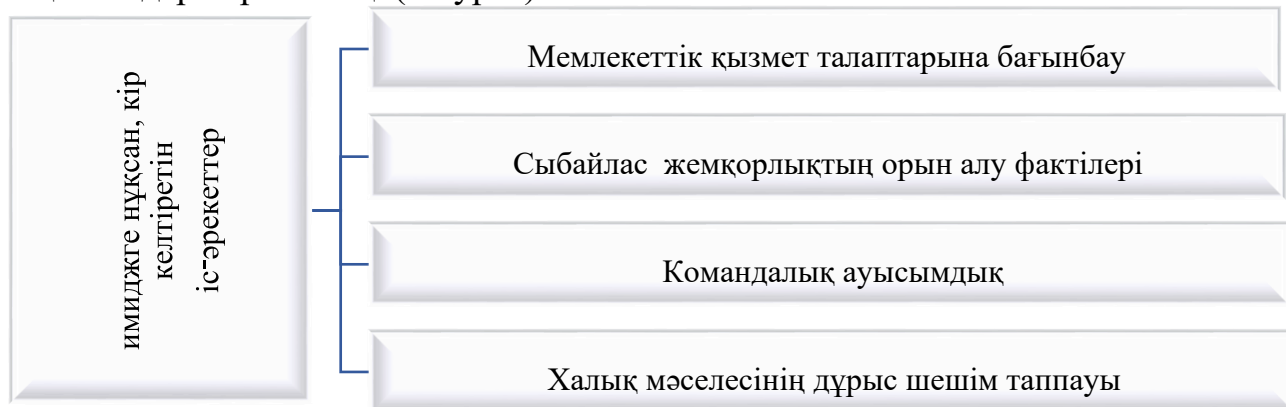
берілген тапсырмалары аясында, көптеген саяси шешімдер, бағдарлама жоспарлар іске асырылуда. Бұл мемлекеттік аппараттың имиджінің жағымды болып оң қалыптасуына жетелейтіндігі хақ. Біз, мемлекеттік аппараттың имиджі - мемлекеттің өркендеп, дамуына бағытталуы қажеттілігімен толықтай келісеміз.

Дегенмен, сыбайлас жемқорлық құқықбұзушылық қазіргі таңда өкінішке орай орын алуда және оның салдарынан мемлекеттік аппаратқа деген халықтың сенімі төмен болуда. Бұл мемлекеттік аппарат имиджінің оң қалыптасуына кері әсерін тигізуде. Сол себептен, мемлекет аппаратының имиджі жетілу, даму және көтерілуі үшін - заңға бағынушылық, әділ шешім, тәртіп, жауапкершілік, ашықтық болуы шарт.

Мемлекет аппаратының имиджін жағымды қалыптастыру, дамыту аясында заңға қайшы келетін бұзушылыққа жол берілмеген жөн. Мемлекеттік аппарат қызметшілері әрқашан мемлекет пен халыққа адал, әділ қызмет етсе, мемлекеттің бюджетіне қол сұқпаса, заңның талаптарын бұлжытпай орындаса, қоғамның өзіне артқан сенімін сақтаса, ашық, қарапайым әрі адал болып, әділ шешім қабылдаса - мемлекеттік аппараттың имиджінің жағымды болып қалыптасуының бастапқы сатыларының бірі.

Мемлекеттік органдар мен жалпы құқыққорғау органдары сыбайлас жемқорлық құқықбұзушылыққа нөлдік төзімдікпен қараулары тиіс. Өз ретінде, мемлекеттік қызметкерлер заңнама талаптарын қатаң сақтаулары қажет.

Дегенмен, мемлекеттік аппарат имиджіне нұқсан, кір келтіріп жатқан ісқимылдар баршылық. (6-сурет):



6-сурет. Мемлекеттік аппарат имиджіне кері әсерін тигізетін факторлар
Ескертпе: Автормен құрастырылған [12, 13, 14]

Мемлекеттік аппарат имиджінің басты саласы оның белсенділігі, оны жетілдіре білуі негізінде қалыптасуы қажет. Нәтижесінде, мемлекеттік аппарат имиджі қалыптасып, халықаралық тауар сауда- бизнес саласында адамдар өз имиджін жарнамалай отырып, мемлекеттік аппараттың даму жағдайын көрсету арқылы оң нәтижеге қол жеткізеді. Мемлекеттік аппарат имиджі құрылымын – қазіргі таңда заманауи мемлекеттің жаһандануының алдында тұрған стратегиялық негізгі құрал ретінде қарастыруға болады. Ішкі және

сыртқы нарықта бәсекелестік барысында имидж жақсы жарнамаланса табыс көзінің кепілі болары анық.

Мемлекеттік аппарат имиджін жетілдірудің халықаралық тәжірибесі

Тәуелсіздік алғаннан кейінгі алғашқы жылдардан бастап-ақ Елбасымыз Үкімет алдына «Үздік халықаралық тәжірибені сараптау керек. Алайда, оны дәлме-дәл көшірудің қажеті жоқ» деген талаптарды қойған болатын. Осы мақсатта бүгінгі күнге дейін мемлекеттік қызмет саласындағы үздік елдердің тәжірибесі зерттеліп, сараланып келеді [15, 158 б.].

Мемлекеттік қызметтің жетілуі бірнеше ғасырлар бойы жүзеге асырылып келеді. Мемлекеттік қызмет әр мемлекетте өзінше бір модель негізінде құрылған. Негізінде, зерттеушілер мемлекеттік қызметті төрт түрлі модель арқылы қарастырған. (7-сурет):



7-сурет. Мемлекеттік қызмет моделі түрлері
Ескертпе: Автормен құрастырылған [15]

Аталған модельдердің ортақ ұқсастығы болса да, олар өзінше әр-түрлі болып табылады [15, 6 б.]. Атазаңымызға сәйкес: Қазақстан Республикасы өзін демократиялық, зайырлы, құқықтық және әлеуметтік мемлекет ретінде орнықтырады, ең қымбат байлығы – ол адам және адамның өмірі, оның құқықтары және бостандықтары [16]. Англо-саксондық (позитивті) құқықтық жүйесінің қайнар көздеріне жатқызылған. Олар:

- әдет-ғұрып;
- нормативтік актілер;
- жалпы құқықтық нормалары;
- сот прецеденті;
- сот бостандығы;
- әділдік құқығы [17].

Континенталдық (романо-германдық (карьерлік)) жүйенің ерекшеліктері: өзіне тән жазба конституциялары бар және кодекстер, арнаулы заңдар, норма жазбаларының жинағы [18].

Корпоративтік (ұжымдық) құқықтың нормативтік негізі – заңды тұлғаларға қатысты заңнамалық актілер мен оларға қатысты құқықтық мәртебесі және қызмет қылуымен әрекеттес түрлі ереже, стандарт және құжаттардан құралған [19].

Шығысазиаттық (элиталық) моделі – мемлекеттік аппаратта меритократия қағидатын ұстанатын, «жаңа басқару менеджментін» қолданатын жүйе. Ол:

- мемлекеттік қызметке алғаш кіру және жоғарылату барсында міндетті түрде конкурстық іріктеуді талап ететін;
- мемлекеттік қызметшілердің құқықтық және әлеуметтік қорғалуын қамтамасыз ететін;
- тең жұмыс атқару барысында тең төлемнің төленуін қамтамасыз ететін;
- өзіне жүктелген міндеттерді тиісті дәрежеде атқарғаны үшін көтермелеуді жүзеге асыратын;
- қызметінің сапасын арттыру масатында тұрақты түрде оқыту, жетілдіруді қамтамасыз ететін жүйе [20].

Бұл жүйе түрлері - мемлекеттік қызметті жаңартудың басым бағыттарына, дамудың тетіктеріне жол ашуы мүмкін жағдай. Мемлекеттік аппарат қызметіне, оның қызметшілеріне халық тарапынан ешқандай мін қойылмаса, мемлекеттік аппараттың жағымды имиджі қалыптастырылатын болады.

Қазақстан тәуелсіздікке қол жеткізгеннен бастап сыртқы халықаралық байланыс күшейтілді. Қазіргі таңда мемлекеттің дамуы, өркенденуі - сыртқы саясатпен тікелей байланысты. Ел Президенті осы кездегі өзекті мәселе – халық имиджін жетілдіру, халықаралық мемлекеттердегі мемлекет аппарат басқару жүйесін салыстыра отырып, ұлттық қалыптасқан, салтқа зиян келмейтін, басқару принциптер арқылы мемлекет имиджін қалыптастыру қажет екендігін баса айтып жүр.

XXI ғасыр - тәуелсіз еліміздің дүниежүзі өркениетіне ұмтылған даму кезеңі. Қазақстан болашағын халықаралық имидж арқылы мемлекеттің ішкі саясатымен байланыстыра отырып жетілдіру қажет. Сол себептен, Қазақстандағы мемлекет аппаратын жетілдіру үшін жаңа бағыт, жаңа серпін керек. Ол үшін Қазақстан дамыған дүниежүзілік елдермен тәжірибе алмаса отырып, өзінің оң имиджін жетілдіруі тиіс. Қоғамның халық арасындағы ішкі саясатта имиджін жетілдіру қажет. Қазіргі таңда, Қазақстанның мемлекеттік қызметі белгілі бір өзіндік ұстаным негізінде құрылған және ерекше жақсы шетелдік тәжірибелермен толықтырылып, өзгерістер енгізуге бағытталған.

Бүгінгі дамыған, дамушы қоғаммен қатарласа отырып, біз әлемдік имидж жетілдіру бағытына ұмтылыс жасап, дамыған елдердің тәжірибесін кеңінен қолдануымыз қажет. Шетелдік тәжірибелерге тоқталсақ:

Франция елінде меритократия ұғымы алғашқылардың бірі болып мемлекеттік қызметте енгізілген. Мемлекеттік қызметте мамандық мұрагер қуушылыққа айналып, әкесі орнына баласы отыра бастауы, сонымен қатар конкурс барысында білімнің орнына ұсыныс хаттардың әсерінің басымдылығы себебінен мемлекеттік қызметтің халық алдында беделінің түсуі орын алды. Бұл мемлекеттік қызметке деген сенімнің, оған қоғам қызығушылығының

төмендеуінің салдарына әкеп соқты. Сол себептен, мемлекеттік қызмет ашық конкурс жүйесін пайдалану арқылы мемлекеттік қызметкерлер арасындағы туысқандық фактілерін жойды [15, 21-31 б.].

Мемлекеттік қызмет саласындағы заңнаманың ұстануын бақылау Жапон елінде Персонал істерінің Кеңесіне жүктелген. Аталған Кеңес кадр мәселелері бойынша ұсыныстар беретін орган болып табылады. Мемлекеттік қызметке орналасу үшін қабылданатын емтихан жұмыстары да Кеңеспен жүргізіледі. Бұл қоғам алдында мемлекеттік аппаратқа деген сенімділікті тудырады. Бұған қоса, мемлекеттік қызметкерлер түрлі дайындық жүйелерінен өткізіледі. Соның бірі – беделділік жүйесі. Бұл жүйенің көздеген мақсаты - мемлекеттік қызметте қызметшіні өз қызметін биік дәрежеде тиімді атқару үшін ынталандыру, қызметші басқа орынға ауысқан кезде оның беделінің дұрыс болуы және қызметшіге оның әріптестерінің ойын ескере отырып, мінездеме беру. Осындай тәсіл қызметшінің кәсіби деңгейінің жоғарылауына, оның қоғам алдындағы беделінің, имиджінің жоғары болуына бірден-бір көмек. Бұл дегеніміз, қызметші өзінің іс-қимылымен өзіне жақсы мінездеме алу мақсатында үнемі жағымды жағынан көрінуге тырысатын болады және осылайша мемлекеттік органның имиджіне ешбір нұқсан келмейтін болады деген сөз.

Тәжірибиеге сәйкес, Жапон халқы ең бірінші өсіп келе жатқан ұрпағын, өз тілін, тарихын білуге бағыттап, тәрбиелей отырып, патриоттық адалдыққа, адамдыққа тәрбиелейді. Әрбір жапон азаматы қандай да қызмет атқарса да, мемлекетіне адал қызмет етеді. Жапон халқының «мемлекет аппаратына» деген сенімі жоғары болуы себебінен, мемлекет аппаратының имиджі де жоғары [15, 61-63 б.].

Осыған орай, біз шетелдерден жастарымызды оқытып, тәжірибе алмастыру барысында жастар санасында төмендегі принциптерді жетілдіруіміз қажет. (8сурет):



8-сурет. Жастар санасындағы принциптер
Ескертпе: Автормен құрастырылған

Сонымен бірге, біз мемлекет аппаратының оң имиджін жетілдіру барысында, халықаралық тәжірибиені қолдану үшін қоғамдағы келеңсіздік сыбайлас жемқорлық ұғымын түбірімен жоюды басты міндетке айналдыруымыз керек. Бұған қоса, әлемдегі озық халықаралық тәжірибелерді ала отырып, жер, ел тарихына, ел менталитетіне сәйкес келетін оң имидж қалыптастыруымыз қажет. Бұл ретте, «Болашақ бағдарламасы» бойынша оқып, біліммен сусындап, тәжірибе алмасқан жастарымыздың еліміздің дамуына, мемлекет аппараты имиджінің көтерілуіне бірден-бір тигізер септігі мол.

Қытай Халық Республикасында да мемлекеттік қызмет істерімен Кадр министрлігінің мемлекеттік қызметшілер басқармасы айналысады. Мемлекеттік қызметке үміткерлер арасынан конкурс барысында сұқбаттасудан өту үшін тек тестілеуден жоғары бал алған үшеуі ғана жіберіледі. Қатаң талап мемлекеттік аппарат имиджінің жоғары екенін көрсетеді. Негізінде, Қытайда мемлекеттік қызметші болу деген беделді және ғасырлар бойы үлкен сұранысқа ие. Оған себеп: мемлекеттік қызметшінің қызмет атқару барысында тұрғын үймен жаппай қамтамасыз етілуі, мемлекеттік аппаратта материалдық көтермелеу жүйесінің жүргізілуі. Осының бәрі қоғамға қызмет етудің адамгершілік қасиетін дамытуға бағытталған. Яғни, мемлекеттік қызметші мен қоғам арасындағы қатынастың жоғары деңгейде болуына сеп.

Қытайда құқық қорғау органдарының халық алдында мәртебесі жоғары, халықтың оларға деген сенімі мол. Себебі, Қытай еліндегі заң жүйесінің, тәртіптің қатал болуы және осының арқасында сыбайлас жемқорлық құқықбұзушылықтың ел арасында етек алмауы [15, 64-70 б.].

Елімізде мемлекет аппаратының имиджін көтеру үшін озық тәжірибелер көрсеткендей, халық жағдайын көтеру қажет. Сол кезде, мемлекет аппаратының оң имиджі жетілетін болады.

Батыс Еуропа елдері өз имиджін «бренд» арқылы дамытуда. Біздің қанымызға сіңген қасиеттердің бірі – ол кәсіби жетілу, білімді болу, көкірші ояу, көзі ашық, әрдайым дамуға ұмтылыс жасау. Осы орайда, қыруар жұмыс атқарылып жатыр. Елімізде ең жоғарғы деңгейде білім көрсететін жоғарғы оқу орындары, зияткерлік мектептер қалыптастырылған. Табыстылықтың бірінші және басты, маңызды факторы – ол ғылым-білім. Білімділік, даналықты жоғары сатыға көтеретін халық пен ұлт қана орасан зор нәтижеге, жетістіктерге жетеді[21]. Халықаралық білім жүйесі арқылы еліміздің экономикасын жақсарту, дамыған елдің қатарына қосылу - басты бағытқа айналуда. Осы орайда, Қазақстанның мемлекеттік аппаратының имиджін жетілдіру мақсатында отандастарымыздың білімін «Болашақ бағдарламасы» арқылы шетел тәжірибесін меңгерте отырып, көтерудеміз. Мемлекет аппаратының имиджін жетілдіру бағыттарының тиімді тұстарын халықаралық тәжірибеден алу жолдары да қарастырылған. Цифрландырылған Қазақстанды құру идеясы да барлық қоғам, халық үшін тиімді. Жиырма бірінші ғасыр - ақпараттанған ғасыр болғандықтан, заң қызметі саласының барлығы электронды жүйеге кезең-кезеңмен көшуде. Сондықтан да мемлекет аппаратының халықаралық аренада жетілуі, сырт бейнесі, бұхаралық ақпарат құралдары арқылы танылуы басты маңызға ие. Қазақстанның имиджі, Қазақстан бренді, сыртқы байланысы бүкіл халықтың ерекше белгісі болуы керек. Қазақстанның имиджі ұлттық мұра, ұлттық құндылықтармен сақталуы тиіс. Мемлекет билігі, образы мемлекеттік аппаратта емес, мемлекет жүйесінде, халықаралық жүйеде дұрыс қалыптасуы, яғни имидж үрдісімен дамуы қажет. Қазіргі таңда бүкіл адамзат санасындағы халықаралық брендтер адамның ойлау жүйесі мен сеніміне әсер ететін фактор ретінде қалыптасып келеді. Қазақстан Ұлттық бренді жетілдіру мақсатында бірқатар іс-әрекеттер жасауда [22].

Біз, мемлекет аппараты имиджінің жетілуі экономика, білім, ғылым, туризм, шағын және орта бизнес бағыттарының дамуымен де қабаттас екендігін мойындаймыз. Сол себептен, елімізге жан-жақты, жаппай даму қажет. Бүгінгі қоғам - дамыған, даму үстіндегі қоғам. Әлем бойынша «бренд» ұғымы көп қолданысқа ие. Брендтің дамыған бағыты - туризм, сауда-саттық, оның ішінде киім саудасы бағыты.

Елбасымыз әрдайым халықаралық тәжірибе алмасу қажеттілігін, дүниежүзілік халықтармен бірлікті ұстай отырып дамуымыз керектігін алдыға салуда. Бұл орайда, біздің басты бағытымыз - Ұлттық қауіпсіздікті сақтау. Мемлекеттің тұрақты дамуын жетілдіру. Билік, демократия, экономика, Қазақстан қарулы күштері - сыртқы саяси имидж болып отыр. Тәуелсіз Қазақстанның оң имиджін жетілдіру, саяси даму ішкі саяси реформалардың сипаты болуы тиіс [23].

Елімізде кәсіби мемлекеттік қызметтің негізі қаланған. Алайда, оны жетілдіріп, дамыту үшін бірқатар іс-шаралар атқарылуы тиіс. Кәсібилік, патриоттылық, алға қарай ұмтылыс жасаған, ұзақ мерзімді мақсаттарды қоя білетін, оның шешу жолын тез арада қарастыратын мамандарды мемлекеттік қызметке тарту керек. Әрбір мемлекеттік қызметші өзінің мемлекеттік қызметте маңыздылығын көрсете білуі шарт. Жаңа генерацияның қызметшісі – халыққа қызмет көрсететін, адал, өз қызметінің саңлағы болған кезде, мемлекеттік аппараттың репутациясы, яғни мәртебесі, имиджі қалыптастырылатын болады [24]. Қауіпсіздікті қамтамасыз ету жолындағы басым бағыт - сыртқы саяси қызмет, Қазақстанның өз көршілерімен және дүниежүзінің жетекші елдерімен өзара тиімді қатынастар қалыптастыру аясында Қазақстанды дамыту. Шетелдік инвестициялар мен ішкі жинақ қаражаттың деңгейі жоғары болатын ашық нарықтық экономика негізінде жұмыс атқару. Оның негізгі қағидалары айқындалған. (9 -сурет):



9-сурет. Қауіпсіздік қамтамасыз ету бағытының негізгі қағидалары
Ескертпе: Автормен құрастырылған [24]

Қазақстан үшін - мемлекет аппаратының имиджін жетілдіру халықаралық тәжірибемен алмасу маңызды. Қазақстанды бүгінгі таңда дүниежүзі тануда. Біз, мемлекетімізді дамыту, дамыған елдер қатарына қосу үшін әлемдік брендтік тәжірибені меңгере отырып, өз отанымызға, халыққа қызмет

етегіндей етіп, меңгеруіміз қажет. Біз, қазіргі таңда Қазақстанның имиджін халықаралық жүйеде дамытып, бағыттайтын бірден-бір нәрсе – туризм, сауданы дамытуды жетілдіру қажеттігін мойындаймыз. Осы кезде елімізде сыртқы саясат пен сауда байланысы болса да, даму жағынан бәсеңдеу болып табылады. Сол себептен сауда брендин жетілдіру керек.

Ал, мемлекет аппаратының имиджін жетілдіру бағыты бойынша сыбайлас жемқорлық құқықбұзушылықты тамырымен жою мақсатында қатаң талаптар белгілей отырып, жаңа заңдар қабылдау, бұған қоса, құқық саласында білім алып жатқан кадрлардың бойына адалдық, қарапайымдылық, халықпен қарымқатынас жасау қасиетін дарыту керек, яғни, мықты кадр дайындау саласына көп көңіл бөлу қажет. Міне сол кезде халықтың мемлекеттік қызметке деген сенімі артады, оң имидж қалыптасатын болады.

Саясаттану ғылымының кандидаты Мұрат Насимивтың «Жаһандық ақпараттық кеңістік шарттарындағы тәуелсіз Қазақстанның имиджін қалыптастыру мәселелері» атты мақаласында мемлекетіміздің бейнесін кешенді зерттеу барысында ел имиджін халықтың қабылдау деңгейімен қатарлас қарастырған дұрыс делінген. Шетел халқының көзқарастарына да көңіл бөлініп, олар сарапталып, зерттелгені жөн. Себебі, халықаралық имидж мемлекеттің экономика тұрғысынан жетілуіне, инвестициялық қаржысалымның молынан қарастырылуына, туризмге, іскерлік әлем әріптестігіне есік ашады. Халықаралық имидж – мемлекетіміздің имиджінің жетілуіне көптеген ықпалын тигізеді.

Мемлекет имиджі - оның құрамын айқындайтын бірнеше құрылымнан тұрады. (10-сурет):



10-сурет. Мемлекет имиджі құрамы
Ескертпе: Автормен құрастырылған [23]

Билік имиджі – биліктегі тұлғаның халықпен көрініс бейнесі, бағалануы және өзара қарым-қатынасы. Экономика имиджі – биліктің экономикадағы саясатты жүргізудегі қатынасы. Ақпараттық саясат имиджі – бұқаралық ақпарат құралдарымен бейнеленетін, жинақталып халық назарына ұсынылатын оң имиджді қалыптастыратын іс-әрекет. Сыртқы саясаттағы имидж – халықпен сыртқы саясатты қабылдау маңыздылығы. Қарулы Күштері имиджі – қоғамның Қарулы Күштерге деген көзқарасы, өзара қарым-қатынасы. Қазақстан

демократиясының бейнесі – ашық ақпараттық қоғамды құру. Елімізде құқықтық мемлекет пен экономиканың және азаматтық қоғамның өзара ынтымақтастығы [23].

Сондай-ақ, бүгінгі таңда имидж қай елде болса да халықаралық аренада аса маңызды фактор болып табылады. Қазақстан үшін шетелдермен ынтымақтастық қарым-қатынас орнату, мейлі ол саяси, экономикалық не болмаса достық болсын маңызды рөл атқарады. Қалыптастырылған мемлекеттік имидж - қауіпсіздікті қамтамасыз ететін құрал болып табылады. Экономикалық инвестициялар - мемлекеттік имиджге, оның халықаралық ресми рейтингісіне сүйенеді. Имиджді қалыптастырудың негізгі құралдары – пиар, үгіт-насихат, жарнамалар. Сонымен қатар, елдің имиджінің көтерілуіне мәдениет, спорт саласындағы жетістіктер де көптеп әсерін тигізеді. Атап, айтсақ, қазақ халқын әлемге танытуда орасан үлесін қосқан әсем дауысты Димаш Құдайберген, оның әндері мен киім кию үлгісі – бұның бәрі жағымды имидж, бренд болып табылады. Спорт әлемінің озығы, Геннадий Головкин де қазақ елінің, мемлекетіміздің имиджін сырт елде жоғарылатып жатыр[25]. Негізінен, имидж – қандай да бір іс-әрекеттің нәтижесі. Ол бір сәтте жағымды имидж қалыптастыратын болса, әп сәтте жағымсызға айналуы да мүмкін. Сол себептен, имидж, мейлі ол жеке тұлғаныкі болсын, мейлі мемлекеттік аппараттыкі болсын әрдайым жетілдіріліп тұруды талап етеді. Сондықтан, әлем аренасында Қазақстан имиджіне қатысты нақты көзқарас қалыптаспаған.

Имидж – жағымды (позитивті), жағымсыз (негативті) болып ажыратылады. «Жағымды» - қоғамдық санада әлеуметтік қолайлы қасиеттерге ие, ал «жағымсыз» - сәйкесінше әлеуметтік теріс сипаттама береді. Мемлекеттік қызметшілерге имидждің іскерлік-жағымды түрі жақын. Іскерлік-жағымды имидж - қоғамда мемлекеттік қызметшілерге, мемлекеттік қызметке деген бірінші көзқарасты тудырады. Соның нәтижесінде, іскерлік-жағымды имидж - қоғам алдында мемлекеттік қызметші мен мемлекеттік аппаратқа бірқатар мәртебеге ие болуына ықпалын тигізеді. Іскерлік-позитивті имиджсіз жетістіктерге жету оңай соқпайтынын халықаралық тәжірибенің өзі дәлелдеді. Сонымен, имидждің осы түрі мемлекеттік қызметшінің мәдениетінде маңызды орынға ие, ал оны қолдану кәсіби іскерлікке жатады деп санауға болады.

Ел имиджін жетілдіру мемлекет басшыларының, басқару, заң органдарының міндеті ғана емес - халық, қоғам міндеті. Еліміздің экономикалық жағдайының тез арада жетілуінің арқасында, өзінің халықаралық, өңір-аймақтық қарым-қатынас жауаптылығын сезе отыра, Қазақстан Республикасы нық дамудың жаһандық проблемаларын шешуге, бұған қоса, әлемдік аренада өз рөлін күшейтуге күш-жігерін салуда.

Мемлекеттік аппарат имиджін жетілдірудің халықаралық тәжірибесі ретінде кадрларды дайындау, қызметке орналасу барысында тест тапсыру жүзеге асырылуда. Мемлекет аппаратында сыбайлас жемқорлық құқықбұзушылық болдырмау мақсатында ашықтылық қамтамасыз етілуде, яғни бақылау камералары жаппай орнатылуда және оның жемісі көрініп келеді. Айтсақ та, әлі де халықтың, қоғамның мемлекет аппаратына деген сенімі

айтарлықтай жоғары емес. Сол себептен, қоғам әрдайым естіп білгенін, көріп түсінгенін алдыға тартатындығын ескере отыра, имиджді қалыптастыру, оны жетілдіру үшін бұқаралық ақпарат құралдарымен ара-қатынас, байланысты ретке келтіру қажеттілігі туындайды.

Алматы облысы Әділет департаментінің имиджі: негізгі трендтері

Қазақстан Республикасының мемлекеттік қызметінің негізгі принциптерінің бірі – қазақстандық патриотизм болып табылады [3]. Туылған жерге арналған сезім, сүйіспендік – туған елімізге, Қазақ жеріне деген отаншылдық сезімге теңеседі. Әр өлке өзінің көркем, рухани, қастерлі жерлерімен танымалдылыққа ие. Ішкі және сыртқы мәдени туризм еліміздің осы қастерлі мұралырына сүйеніп даму үстінде. Әлем елімізді тек қара алтынмен емес, мәдени жетістіктермен де тануы қажет [21].

Қазіргі ақпараттық революция жағдайында негізгі міндеттердің бірі - әрбір мемлекеттің әлемдегі байланыс арналарында елдің имиджін тартымды ете алатын бәсекеге қабілеттілігін құру. Әр түрлі мемлекеттердің сәтті имидждік стратегияларын талдау бізге имидждік саладағы жаңашылдыққа деген ұмтылысты ашып қана қоймай, инновацияларға деген ізденіске жол ашуда. Сонымен қатар, Әлем бойынша «Ғажайып Үндістан!», «Малайзия – бұл нағыз Азия!», «Әлемді Бразилия тоғыстырады. Өмірді тойлауға келіңіз!» деген сияқты көптеген ұрандар мәжбүрсіз назарыңды аударып жатады [26].

Сол секілді Алматы облысының имиджді ұраны «Жетісу –жердің жаннаты!» болып табылады. Осы имидждік ұранның өзі Алматы облысының танымал болуына көптеп үлесін қосуда.

Алматы облысы еліміздің оңтүстік-шығысында орналасқан әкімшілік бөлігі. Жер көлемі - 224,0 мың км² құрайды. Аталған облыс 17 ауданнан және 3 қаладан тұрады. (1-кесте):

Алматы облысы	
Ақсу ауданы	Талдықорған қаласы
Алакөл ауданы	Қапшағай қаласы
Балқаш ауданы	Текелі қаласы
Ескелді ауданы	
Еңбекшіқазақ ауданы	
Жамбыл ауданы	
Кеген ауданы	
Кербұлақ ауданы	
Көксу ауданы	
Қарасай ауданы	
Қаратал ауданы	

Панфилов ауданы
Райымбек ауданы
Сарқан ауданы
Талғар ауданы
Ұйғыр ауданы
Іле ауданы

1-кесте. Алматы облысының құрамы
Ескертпе: Автормен құрастырылған

Тұрғын саны: 2 079 400 адам (2021 жылғы 1 ақпанға) [27]. Әкімшілік орталығы: Талдықорған қаласы.

Облыстық имидж – дегеніміз облыс аумағындағы орын алып жатқан өзгерістерге халықпен берген бағасы. Негізінен, облыстық имидж – ол сол аумақта орын алған қандай да бір іс-әрекеттің нәтижесі болып табылады.

Ғылымда «имидж» ұғымымен қатар «бренд», «брендинг», «ребрендинг», «тренд» ұғымдары жиі айтылуда. Бұл ұғымдар түрлі салаларда қолданылып келеді. «Тренд» ұғымына тоқталсақ, аталған ұғым өзі ағылшыннан аударғанда «trend» - тенденция, жалпы бағыт, қандай да бір нәрсенің жетілуі (қоғамдық пікірдің, мода саласының және тағы басқа) дегенді білдіреді. «Тренд» - ол көпбағытты қозғалыстың жалпы тенденциясы[28]. Бұл түсінік, яғни «тренд» түсінігі әртүрлі мағынада қолданылады. Атап айтсақ, саясатта, қоғамда өнерде, заңда, бизнесте де қолданылады.

Президентіміз Қасым-Жомарт Тоқаев еліміздің жаңа экономикалық бағыты негізделуге тиісті жеті басты қағидалардың арасында азаматтардың әлеуметтік жағдайы маңызды басымдық екеендігін көрсеткен.

Осы ретте, Алматы облысында әлеуметтік мәселелер, экономиканы дамытудың қиын жағдайларына, коронавирустық инфекцияның таралуына байланысты жағымсыз факторларға қарамастан шешілуде. Аймақ тұрғындарына, өңірдегі басым міндеттердің бірі - агроөнеркәсіптік кешенді дамытуға, денсаулық сақтау жүйесінде аймаққа көп көңіл бөлінуде, ауыл шаруашылығы аймақ экономикасының негізгі салаларының бірі болғандықтан, оған көптеп көңіл бөлінуде, ірі инвестициялық жобалар іске асырылуда, облыс тұрғындарын басымдылыққа қол жетімді баспанамен қамтамасыз ету жөніндегі мемлекеттік бағдарламамалар ұсынылуда, «Нұрлы жол» бағдарламасының жол жобалары іске асырылуда, пандемияға қарамастан туристік орындардың дамуы жетілдірілуде және білім беру жүйесін дамыту ерекше бақылауда.

Қазіргі таңда Алматы облысында былтырғы жылдан бері интернет желісіне ерекше көңіл бөлініп, ауыл-ауылдарда интернет жүйелері күшейтіліп, қосылуда. Білім басқармалары қашықтықтан оқытуды қамтамасыз ету мақсатында, жағдайы төмен немесе көпбалалы отбасыларға ноутбук, планшеттер таратылып, жалпы өңірдің білім сапасына ерекше көңіл бөлуде.

Елімізде Елбасының бастауымен «Рухани жаңғыру» бағдарламасы аясында өңір өлкелері зерттелініп жатыр. Облыс аумағында өнер де тыс қалмауда, осы мақсатта ескерткіштер, жаңа мәдени ошақтар бой көтеруде. Сонымен қатар, облыс аумағында балабақшалар мен мектептердің саны көбеюде.

Қазіргі таңда жаһандану, даму, ақпараттану бағыты бойынша цифрлық өңірді дамыту, туризм салаларына Алматы облысы ерекше көңіл бөлуде. Әр облыстың басты міндеті - сол өңірдің әлеуметтік экономикалық жағдайын жақсарту, оң имиджін қалыптастыру болып табылады.

Міне, осының бәрі облыстың негізгі трендтері болып табылады және осы іс-әрекеттерді іске асыру барысында облыс аумағындағы мемлекеттік мекемелердің орны ерекше [29].

Негізінен, Алматы облысында бірнеше мемлекеттік мекеме өз қызметтерін атқаруда. Мәселен: Әкім аппараттары, басқармалары, Ішкі істер департаменті, Төтенше жағдайлар департаменті, Сот әкімшілігі, облыстық Прокуратура, Мемлекеттік кірістер департаменті, Білім саласындағы бақылау департаменті және тағы басқалар. Олардың қатарындағы Алматы облысы Әділет департаментіне тоқталсақ.

Алматы облысы әділет департаменті (әрі қарай- Департамент) әділет органдарының біріңғай жүйесіне кіретін Қазақстан республикасы Әділет министрлігінің аумақтық органы болып табылады. Департамент өз қызметін Конституцияға, заңдарға, Президент және Үкімет актілеріне, өзге де номативтік-құқықтық актілер және Алматы облысы Әділет Департаменті туралы Ережеге сәйкес жүзеге асырады [30].

Әділет органдарының міндеттері мен оның принциптері «Әділет органдары туралы» Қазақстан Республикасының 2002 жылғы 18 наурыздағы № 304 Заңымен айқындалған [31].

Департаменттің неізгі трендтері мен имиджі облысымызбен атқарылып жатқан іс-әрекеттер секілді облыстағы халық жағдайын жақсарту болып табылады. Департаментпен халыққа қызмет көрсету мақсатында мемлекеттік көрсетілетін қызметтер Тізіліміне сәйкес: заңды тұлға тіркеу, адвокатура және нотариат, апостиль мөрін қою, сот актілерді орындау салалары бойынша мемлекеттік қызмет түрлері көрсетіледі.(2-кесте):

Заңды тұлғаларды мемлекеттік тіркеу, олардың филиалдары мен өкілдіктерін есептік тіркеу
Заңды тұлғаларды мемлекеттік қайта тіркеу, олардың филиалдары мен өкілдіктерін есептік қайта тіркеу
Заңды тұлғаларды тіркеу (қайта тіркеу) туралы, олардың филиалдары мен өкілдіктерін есептік тіркеу (қайта тіркеу) туралы анықтама беру
Жеке кәсіпкерлік субъектісіне жатпайтын заңды тұлғаның, сондай-ақ акционерлік қоғамның құрылтай құжаттарына, олардың филиалдары (өкілдіктері) туралы ережелерге енгізілген өзгерістер мен толықтыруларды мемлекеттік тіркеу

Заңды тұлға қызметінің тоқтатылуын мемлекеттік тіркеу, филиал мен өкілдікті есептік тіркеуден шығару
Адвокаттық қызметпен айналысуға үміткер адамдарды аттестаттаудан өткізу
Нотариаттық қызметпен айналысу құқығына аттестаттау
Жеке сот орындаушысы қызметімен айналысу үміткерді аттестаттаудан өткізу
Өндіріп алушының өтініші бойынша атқарушылық құжаттың негізінде атқарушылық іс жүргізуді қозғау
Тағылымдамадан өткен және жеке сот орындаушысы қызметімен айналысу құқығына үміткер адамдарды аттестаттаудан өткізу
Тағылымдамадан өткен және жеке сот орындаушысы қызметімен айналысу құқығына үміткер адамдарды аттестаттаудан өткізу
Қазақстан Республикасының әділет органдарынан және өзге мемлекеттік органдарынан, сондай-ақ нотариустардан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою

2-кесте. Департаментпен көрсетілетін мемлекеттік қызмет түрлері
Ескертпе: Автормен құрастырылған [31]

Бүгінгі күні мемлекеттік қызметтерді алу үшін қолайлы жағдайлар жасауға, олардың барлық қызмет алушыларға қол жетімділігін қамтамасыз етуге үлкен көңіл бөлінуде.

Мемлекеттік қызметтерді көрсету үдерістерін оңтайландыру бойынша жұмыс жүргізілуде, ұсынылатын құжаттардың мерзімі мен тізбесі қысқарып, қайталанатын рәсімдер алынып тасталды, мемлекеттік қызметтер электронды форматқа көшірілуде.

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің басым бөлігі Мемлекеттік корпорация және «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы көрсетіледі, мәселен, заңды тұлғаларды тіркеу, адвокатура мен нотариат, апостиль мөрін қою, сот актілерін орындау салалары бойынша мемлекеттік қызмет.

Нотариат және сот актілерін орындау салалары бойынша 2 мемлекеттік қызмет (нотариустарға мөрлерін беру және өндіріп алушының өтініші бойынша атқарушылық құжаттаң негізінде атқарушылық іс жүргізуді қозғау) қағаз түрінде көрсетіледі, сонымен қатар аталған қызметтерді алу үшін қызметалушылар қызмет берушілерге де, Мемлекеттік корпорацияға да жүгіне алады.

Мемлекеттік қызметтерді электронды түрде алу мүмкіндігі ең көп сұранысқа ие. Өйткені, электронды байланыс қарапайым, тәуліктің кез-келген уақытында байланысу мүмкіндігі бар, қызметтерді алудың қысқа мерзімдері және тағы басқалар.

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттырудың маңызды құралдарының бірі - олардың көрсетілуін бақылау. Департамент мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына ішкі мониторингті тұрақты түрде іске асырады.

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттырудың маңызды аспектілері анықталған. (11- сурет):

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттырудың маңызды аспектілері		
көрсетілетін қызметті алушының мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қанағаттану деңгейін анықтау	проблемаларды анықтау және жолдарын табу	тұтынушылардың пікіріне жүгіну, оларды шешу

11-сурет. Маңызды аспектілер тізбесі
Ескертпе: Автормен құрастырылған [30, 31]

Мемлекеттік қызметтердің сапасын арттыру, дәлелді шағымдардың алдына Департаменттің негізгі міндеттерінің бірі болып табылады.

Халыққа қызмет көрсету аясында әділет органдарымен түрлі құқықтық түсіндіру жұмыстары жүргізіледі. Құқықтық түсіндіру жұмыстары мемлекеттік аппарат пен қоғам арасындағы қарым-қатынастың жақсаруына ықпалын тигізетіндігі аян. Осындай іс-әрекеттер мемлекеттік аппарат имиджінің жетілуіне жол ашады. (12-сурет):



12- сурет. Түсіндіру жұмыс түрлері
Ескертпе: Автормен құрастырылған [30, 31]

Әділет органдарымен атқарылатын негізгі функциялардың бірі - атқарушылық іс жүргізу функциялары. Олардың негізгі принциптері айқындалған. (13 - сурет):

заңдылық
атқарушылық іс-әрекеттерді жүргізу мен мәжбүрлеп орындату шараларын қолданудың уақтылы және айқын болуы
адамның ар-намысы мен қадір-қасиетін құрметтеу
борышкер мен оның отбасы мүшелерінің өмір сүруіне қажетті мүліктің ең аз мөлшеріне қол сұғылмаушылық
өндіріп алушы талаптарының көлемі мен мәжбүрлеп орындату шаралары арақатынасының салыстырмалылығы
өндіріп алынған сомалар кезектің барлық талаптарын толық қанағаттандыруға жеткіліксіз болған кезде оларды бір кезектегі өндіріп алушылар арасында бөлудің барабарлығы
атқарушылық құжатты мәжбүрлеп орындату жөніндегі шығыстарды борышкердің есебінен өтеу
сот орындаушысының іс жүргізу әрекеттері мен қаулыларына сотқа шағымдануға еркіндік принциптері

13-сурет. Атқарушылық іс-жүргізудің негізгі принциптері
Ескертпе: Автормен құрастырылған [32]

«Өндіріп алушының өтініші бойынша атқарушылық құжаттаң негізінде атқарушылық іс жүргізуді қозғау» функциясы халық арасында танымал функциялардың бірі десек болады. Аталған бағыт бойынша жұмыс сот орындаушылармен жүзеге асырылады.

Мемлекеттік сот орындаушысы дегеніміз – мемлекеттік қызметтегі және атқарушылық құжаттарды мәжбүрлеп орындатуға бағытталған шараларды қабылдау бойынша өзіне заңмен жүктелген функцияларды орындайтын лауазымды адам болса, жоғары заңгерлік білімі бар, жеке сот орындаушысы лицензиясын алған және Республикалық палатаға кірген Қазақстан Республикасының азаматы жеке сот орындаушысы болып табылады [32]. Өндіру бойынша маңызды және әлеуметтік маңызы бар атқару өндірістері - алимент өндіру болып табылады. Олардың уақтылы және толық орындалуы «Ана мен бала» құқығының қорғалуына тікелей септігін тигізеді. Қазіргі заманда ажырасудың кесірінен елімізде өкінішке орай, «толық емес отбасылар», «жалғызбасты ана», «жалғызбасты әке», «әлеуметтік жетім балалар» саны артуда. Негізінде ажырасу - бұл жеке мәселе, бірақ оның салдары бүгінгі күні қоғамдық мәселелердің біріне айналған. Ажырасулардың соңы алимент өндіру қажеттілігіне алып келеді. Бүгінгі таңда, тиісті түрде алимент өндіру өзекті мәселелердің бірі болғандықтан, Департаментпен халыққа көрсетілетін қызметтің осы түрі ерекше назарда және бұл функция Департамент имиджіне көптеп әсерін тигізуде.

Халық алдында мемлекеттік аппарат имиджінің көтерілуі бірден-бір заң талаптарының нақты орындалуына байланысты екені мәлім жағдай. Осы орайда, Департаментпен Қазақстан Республикасының «Атқарушылық іс жүргізу және сот орындаушылардың мәртебесі туралы» Заңының талаптарына сәйкес, өз

қызметтерін тиісті дәрежеде атқармаған сот орындаушылардың жауапкершілігі қатаң түрде қарастырылады. Бұл халыққа көрсетілетін қызметтердің сапалы орындалуына септігін тигізеді. Сонымен қатар, халық жағдайын көтеру мақсатында Департаменттің араласуымен «алимент» төлеуге жағдайы жоқ, яғни жұмыссыз жүрген борышкерлер «Жұмыспен қамту орталықтары» арқылы жұмысқа тұрғызылуда. Бұл борышкерлерге өз қарыздарын төлеу барысында көмегін тигізеді. Осындай нақты іс-әрекеттер халық алдындағы абырой-беделді ғана көтеріп қоймай, халықтың әл-ауқатының жақсаруына үлесін қосады.

Сондай-ақ, Департаментпен қоғам арасында борышкерлердің жауапкершілігін ояту мақсатында, облыс аумағында «алимент» өндіруге қатысты әзірленген түрлі билбордтар ілінген. Аталған іс-шара Департаментпен атқарылып жатқан іс-әрекеттердің халық жағдайын жақсартуға бағытталғандығын көрсетеді. Дегенмен, аталған функция екі тарапты болу себебінен, оның атқарылуы кезінде, яғни сот шешімі орындалуы барысында өндіріп алушы тарапынан немесе борышкерлер тарапынан түсініспеушілік жағдайлар орын алуы салдарынан арыз-шағымдар түсіп жатады. Департаментпен арыз-шағымдар жан-жақты қаралып, арыз иесіне заңнамаға сәйкес жауап қайтарылады және қосымша телефон шалу арқылы түсіндірме жұмыстары жүргізіледі. Бұл, қоғам арасында Департаментке деген оң көзқарастың қалыптасына ықпалын тигізеді.

Осылайша, бүгінгі таңдағы Департаменттің тренді - мемлекеттік қызметті сапалы да тиімді етіп халыққа көрсетуге негізделген.

Зерттеу нәтижелері және талдау

Талдау. Алматы облысы Әділет департаментінің имиджі: жетілдіру жолдарын қарастыру, стратегияларын қалыптастыру

Қазақстан – 2050 Стратегиясының басты мақсаттарының бірі – мемлекеттік қызметтің қоғамға қызмет етуге, мемлекеттікті нығайтуға және жаңа міндеттерге сай болатын жаңа түрін қалыптастыру болып көзделген. Мемлекетіміздің әрбір азаматы тәртіпсіздікке нәлдік төзбеушілікпен қараулары және мемлекет және қоғам сыбайлас жемқорлыққа бірлесіп төтеп беруі тиіс делінген. Жемқорлық – жай ғана құқықбұзушылық емес, ол мемлекеттің тиімділігіне деген сенімді төмендетеді және имиджге кері әсерін тигізеді.

Мемлекет және қоғам саздан құйылып, қатып тұрған дүние емес, оны әрдайым заман талабына сәйкес дамытып отыратын іс-әрекет жасалуы керек. Қазіргі уақыт тапшылығы сезілген заманауи заманымызда жаңғыру, даму процессін түсіне, сезіне, бейімделе отыра мемлекет пен адам баласы қатарлас дамуы, жетілуі шарт.

Мемлекетіміздің дамуының ең басты қағидасы – ол заманауи заманымызда даму, жаңғыру, жетілуге деген ұмтылыс болып табылады. Осы орайда, мемлекетіміздің даму негіздері айқындалған. (14 - сурет):



14- сурет. Еліміздің даму негіздері
Ескертпе: Автормен құрастырылған [33]

Мемлекетіміз әрдайым дамып, жетіліп, жаңғырып жатса, еліміздің жағымды имиджі де қоса дамиды болады. Заманауи заманда мемлекеттік аппарат та үнемі даму, жетілу үстінде болуы тиіс. Мемлекеттік аппараттың елімізбен қатарлас дамуы маңызды [33].

Мемлекеттік мекеме болып табылатын Алматы облысы әділет департаментінің заманауи заманда даму процесстеріне тоқталсақ. Қазіргі уақытта мемлекеттік органмен көрсетіліп жатқан мемлекеттік қызметтердің басым бөлігі электронды түрде көрсетіледі. Департамент қызметі түрлі база жүйелері арқылы

іске асырылуда. Осының барлығы мемлекеттік аппараттың жетілуі, дамуы мен жаңғыруының бастауы. Департамент қызметінің электронды форматта іске асырылуы адамдармен тікелей қарым- қатынасты талап етпейді. Сонымен қатар, Департаментте еліміздің кадрлық саясаты ұсталынады. Яғни, мемлекеттік лауазымға іріктеу өткізу, конкурс жұмыстарын ұйымдастыру барысында, сапалылық, тиімділік, адалдық, әділ шешім қабылдау принциптері ғана қолданылады, әрбір конкурс отырысы аудио/бейне жазбалармен өткізіледі. Бұл, мемлекеттік аппаратта жемқорлықты болдырмауға, этика нормаларының бұзылмауына алып келеді. Дегенмен, Департаментте соңғы үш жылда сыбайлас жемқорлық құқықбұзушылық бойынша – 1 және мемлекеттік қызметшінің әдеп нормаларын бұзу бойынша – 1 факт тіркелген. Осы жағдай салдарынан мемлекеттік аппарат имиджінің деңгейі төмендеуге мәжбүр болды. Алайда, мемлекеттік аппарат ішінде жүргізілген түрлі түсіндірме жұмыстарының арқасында келтірілген құқықбұзушылықтар қайталап орын алған емес. Осылайша, Департаменттің абыройы мен беделі орнықтырылды. Десек те, заманауи елімізде имидж – үнемі жетілуді талап етеді.

Мекеме имиджі – басқа адамдардың сол мекеме жайлы қалыптасқан пікірі болғандықтан, жағымды имиджді жетілдіру ұзақмерзімді стратегиямен бекітілуі тиіс. Негізінде, стратегия дегеніміз – алға қойған мақсаттарға жетелейтін ұзақмерзімді қамтитын жоспар. Мемлекеттік аппараттың имиджін жетілдіру стратегиясын қарастырдық. (3 - кесте):

1. Сыртқы имиджді қалыптастыру		
1.1	Киіну мәдениеті	Имидж – ол айнадағы көрініс, сол себепті, бірінғай киіну үлгісін енгізу қажет
1.2	Түр- әлпет мәдениеті	Макияж, маникюр жасау, шаш қою үлгісін бекіту қажет
1.3	Телефонмен сөйлесу мәдениеті	Сөйлесу манерасы алгоритмін бекітуді талап етеді
1.4	Қоғамдық жауапкершілік мәдениеті	Әр тоқсан сайын қайырымдылық акциясын ұйымдастырып отыруды талап етеді
2. Ішкі имиджді қалыптастыру		
2.1	Миссия және корпоративтік мәдениет	Мекеме ішінде ортақ миссия бекіту, ішкі дәстүрді қалыптастыруды талап етеді
2.2	Басқару стилі	Басшының жеке имиджі
2.3	Мекеме қызметшілерінің бейнесі	Кәсібилік деңгейі, құзыреттілігі, ішкі қарым-қатынас
3. Жағымсыз имиджбен жұмыс		

3.1	Сыбайлас жемқорлық мәселесі	Мекеменің әрбір қызметшісімен ай сайын арнайы хаттамамен рәсімделетін жеке әңгімелесу жұмыстарын ұйымдастыру
3.2	Этика нормаларының бұзылу мәселесі	Әр тоқсан сайын қызметшілердің сана-сезімін жетілдіру мақсатында, кесте негізінде өз күштерімен тренинг өткізуді ұйымдастыру
3.3	Көрсетілетін мемлекеттік қызметтер мәселесі	Көрсетілетін мелекеттік қызметтер сапасын анықтау мақсатында, әр ай сайын азаматтар арасында анонимдік сауалнама жүргізу
4. Жағымды имиджбен жұмыс		
4.1	Кәсіби деңгейді көтеру мәселесі	Мекеме қызметшілерінің сөйлесу мәдениетін жетілдіру мақсатында, жылына екі рет ораторлық шеберлікке баулу
4.2	Жақсы пікірлер	Арнайы контакт желісіне мекеме атына азаматтардан келіп түскен жақсы пікірлерді жинақтау, саралау.
4.3	Теріс пікірлер	Мекеме атына түскен теріс пікір иесіне хабарласу арқылы, түсіндірме жұмыстарын жүргізіп, иесінің ойын өзгертуге
4.4	Коммуникация дағдысы	Сұрақ-жауап қамтылған тікелей эфирлер
4.5	Қайырылымдылық мәселесі	Мекемемен акция аясында жасалған іс-шараны бейнематериалға жүктеу
4.6	Кәсібилікті көрсету	Әлеуметтік желілерге халыққа қажетті ақпараттарды түсіндіретін посттар салу
4.7	Әлеуметтік желілерге мониторинг жүргізу	Теріс пікірлерді жинақтап, тиісті жауап қалдыру

4.8	Корпоративтік іс-шаралары	Тимбилдингтер, мерекелік іс-шаралар ұйымдастыру
4.9	Көтермелеу іс-шаралары	Қызметімен, кәсібилігімен, талантымен ерекшеленген қызметшілерді көтермелеуге ұсыну
4.10	PR - қызмет	Қалыптастырылған жағымды имиджді бұқаралық ақпарат құралдары арқылы халық назарына ұсыну
4.11	Сыртқы және ішкі имидждің талаптары	Талаптардың орындалуын қамтамасыз ету

3-кесте. Мекеме имиджін жетілдіру стратегиясы
Ескертпе: Автормен құрастырылған

Имидж – мекеменің бет-пердесі, маңызды бөлігі. Оған әсер ететін көптеген факторларды өз бетімен жібермей, әрдайым қолға алу қажет, жұмысты үзбей атқарып отыру керек. Абырой-бедел жылдар бойы жинақталады, бір сәтте құрдымға кетуі мүмкін. Сол себептен, жағымды имидж жетілдіру стратегиясын қалыптастырудың түрлі тұстарын жетік меңгеру керек. Сол мақсатта Бізбен, SWOT-талдау жүргізілді. Бұл әдіс – жетілдірудің басты бағыттарын, мүмкіндіктерін, нәтижесін, сондай-ақ, қауіптерін айқындауға көмектеседі. (4 - кесте):

(Strengths) Күшті жақтары	(Weaknesses) Әлсіз жақтары
<ul style="list-style-type: none"> - халыққа жағдай жасалынады; - халықтың мемлекеттік аппаратқа деген сенімі артады; - еліміздің дамуына елеулі үлес қосылады 	<ul style="list-style-type: none"> - стейкхолдерлармен қолдау таппауы; - түрлі іс-шара ұйымдастыру үшін қаражаттың қажет болуы
(Opportunities) Мүмкіндіктері	(Threats) Қауіптері
<ul style="list-style-type: none"> - жемқорлық тамырымен жойылуы; - әдептіліктің дәрежесінің көтерілуі; - мемлекеттік аппараттың жағымды имиджінің қалыптасуы; - мемлекеттік аппаратқа деген қызығушылықтың артуы 	<ul style="list-style-type: none"> - стейкхолдерлармен қолдау таппауы; - теріс пікір қалдырушылардың ашу-ызасының күшеюі

4 - кесте. SWOT-талдау. Мемлекеттік мекемеде жағымды имидж жетілдіру стратегиясын қалыптастыру
Ескертпе: Автормен құрастырылған

Талдау барысында ең маңызды факторлар назарға алынды. Десек те, нәтижесінде жағымды имидж стратегиясы қалыптастырудың күшті жақтары мен мүмкіндіктерінің оның әлсіз жағы мен қауіптеріне қарағанда басым екендігі анықталды. Сол себептен, мемлекеттік мекемеде жағымды имидж стратегиясы қалыптастырылған уақытта, халыққа барынша жағдай жасалынып, мүмкіндіктері зор болуы күтіледі.

Демосфен: «Мемлекеттің әл-ауқатының екі белгісі бар: халықтың байлығы және мемлекетке деген сенімі» десе, Альфред Сови «Келушілер болмаса, мекемелер тамаша жұмыс атқарар еді» деген екен [34]. Осы орайда, Бізбен зерттеу жұмыстары барысында, мемлекеттік органдар және мемлекеттік қызметшілерге деген халықтың көзқарасын, пікірін анықтау мақсатында Алматы облысы Талдықорған қаласы тұрғындары арасында анонимдік сауалнама жүргізілді. Жүргізілген сауалнама нәтижесі бойынша талдау жасалды. Сонымен, сауалнамаға барлығы - 300 респондент қатысты. (5- кесте):

<i>Барлығы, респондент саны</i>	300
Ер адамдар	33 %
Әйел адамдар	67 %
<i>Жас ерекшеліктері бойынша</i>	
18-20 жас аралығында	8 %
20-35 жас аралығында	34,5 %
35-50 аралығында	41 %
50 жастан жоғары	16,3 %
<i>Жұмыс орны бойынша</i>	
Мемлекеттік органдарда	77 %
Жеке секторларда	17,5 %
Басқа салада	5,5 %

5 - кесте. Сауалнаманың танысу бөлігі

Ескертпе: Автормен құрастырылған

Мемлекеттік органның қызметін қалай бағалайсыз деген сұраққа респонденттің 85 %-ы мүмкін жағымды деп жауап берсе, 15 %-ы теріске жақынырақ деген жауап қайтарған. Респонденттің 68,5 %-ы мемлекеттік қызметтің имиджі дегеніміз –мемлекеттік басқарудың тиімділігінің, сапалығының басты көрінісі, 13,5 %-ы қоғамның айнасындағы мемлекеттік аппаратқа деген бейнесі, 9,5 %-ы бұқаралық ақпарат құралдарымен берілген жасанды образ десе, 5,5 %-ы қоғаммен мемлекеттік қызметкерлерге кері қайтару үшін берілген моральдық несиесі деген, қалған 3 %-ы мемлекеттік органдарда имидж деген мүлде жоқ деп есептейді.

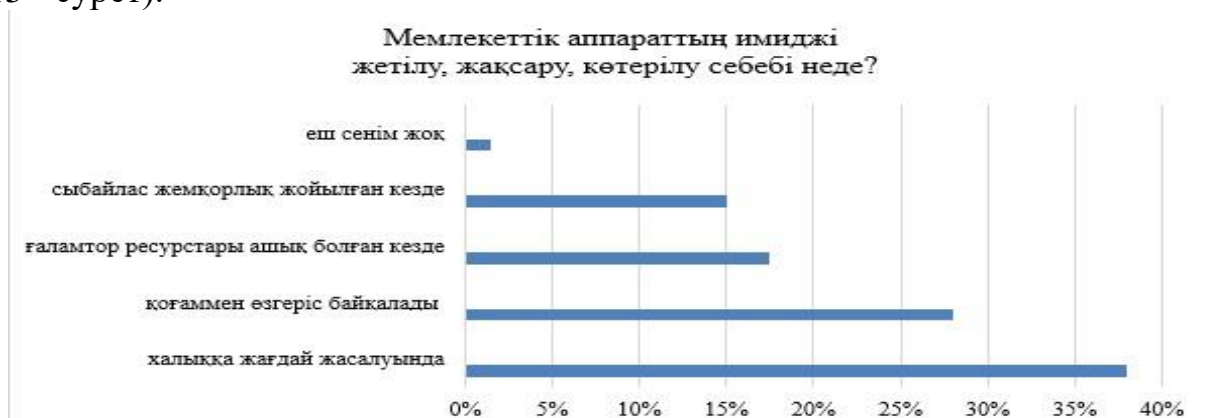
Мемлекеттік органда жағымды имидждің қалыптасуы маңызды фактор. Осы орайда, мемлекеттік қызметте жағымды имидж қалыптасқан жағдайда, қоғамның оған деген тұрақты құрметі, жоғарғы дәрежеде сенімділігі қалыптасар еді деп сұралғандардың 47,5 %-ы санаса, 28,5 % респондент мемлекеттік аппараттың қатары біліктілігі жоғары мамандармен толығар еді деген жауап

берген. Осылайша, қоғамда мемлекеттік аппараттың жағымды имиджінің алар орны ерекше екендігіне көзіміз жетті.

Сонымен қатар, 20 % жауап берушілер қоғамның даму уақытында мемлекеттік басқарудың тұрақтылығы артар еді деп ойласа, енді 2,5 %-ы мемлекеттің оң имиджі баспасөз қызметінде кәсіби жеңіске алып келеді деген, қалған 1,5 %-ы жағымды имидж еш нәрсеге әсер етпейді деп ойлайды. Бұл, халықтың мемлекеттік аппаратқа деген көзқарасының әртүрлі екендігін тағы бір мәрте дәлелдейді.

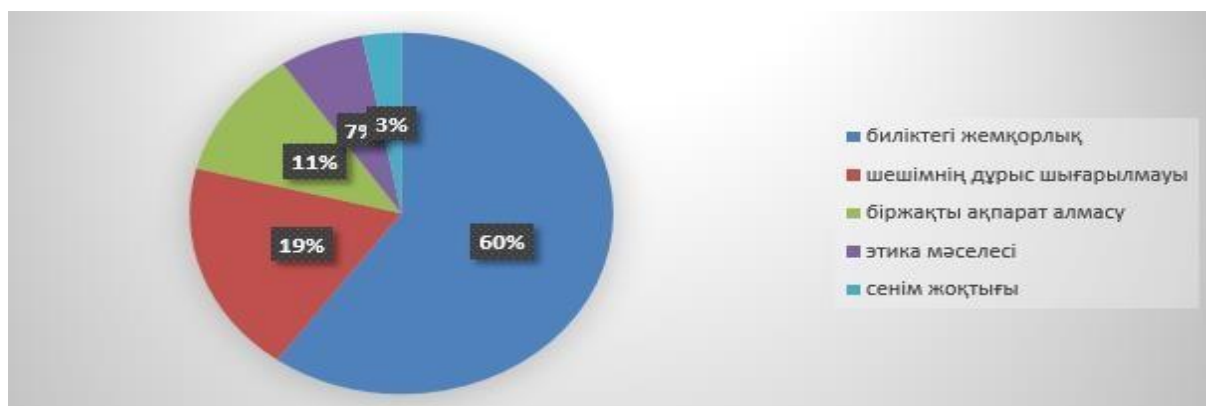
Мемлекеттік аппараттың имиджі жетілу, жақсару, көтерілу себебі неде деген сұраққа жауап берушілердің 38%-ы халыққа жағдайдың жасалуында десе, 28%-ы қоғам мемлекеттік қызметте сапалы өзгерісті көреді деген. Жағымды имидж мемлекеттік аппараттың ғаламтор ресурстары ашық және қолжетімді болған кезде көтеріледі деген пікірмен 17,5%-ы келіскен. Сұратылғандардың 15%-ы сыбайлас жемқорлық жойылған кезде мемлекеттік аппараттың жағымды имиджі көтерілетін болады деп санайды. Қалған 1,5%-ы жауап беруші мемлекеттік аппарат имиджіне еш сенім артпайтыныдығын көрсеткен.

(15 - сурет):



15-сурет. Имидждің көтерілу кездері
Ескертпе: Автормен құрастырылған

Мемлекеттік органдарда жағымсыз имидждің қалыптасуына себеп былайша көрсетілген. (16 - сурет):



16 -сурет. Жағымсыз имидж қалыптасу себебі
Ескертпе: Автормен құрастырылған

Бұқаралық ақпарат құралдары арқылы берілетін мәлімет қоғамның мемлекеттік мекемеге деген көзқарасын өзгертеді деп 57 % жауап қайтарса, 30 % сұратылушы жауап беру қиын деген пікір қалдырған. Ал, 13 %-ы бұл оймен келіспеген.

Қай мемлекеттік органдардың имиджі жоғары деген сұраққа 1 орынды 19 пайызбен облыс әкімдігі иеленсе, 2 орынды 14 пайызбен әділет органдары иеленген. Прокуратураға 12,5 %, сот органдарына 6,5 %, Ішкі істер органдарына 3,5 % дауыс берілген. Қалған 44,5 %-ы жауап беруге қиналған. (17-сурет):



17 - сурет. Жоғары имидж салыстырмасы
Ескертпе: Автормен құрастырылған

Керісінше, қандай мемлекеттік органның имиджі төмен деген сұраққа 22,5 % Ішкі істер органдары деген жауап қайтарған. (18- сурет):

Қандай мемлекеттік органның имиджі төмен?



18- сурет. Төмен имидж салыстырмасы
Ескертпе: Автормен құрастырылған

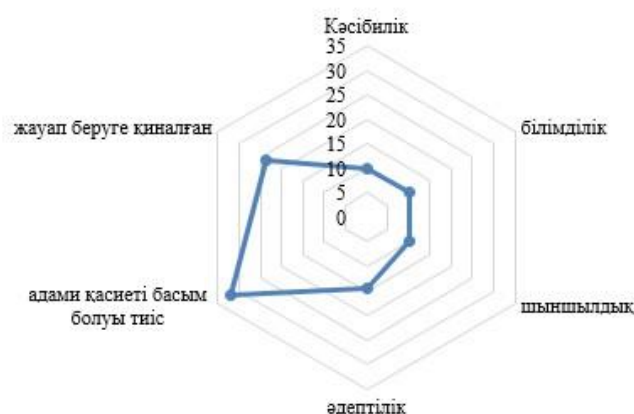
Талдау көрсеткендей, қоғамның мемлекеттік органдарға деген көзқарасы әр түрлі қалыптасқан. Гордон Олпорттың пікірінше, адам табиғаты, оның мінез-

кұлқы, іс-қимылы, сана-сезімі үнемі даму үстінде болады, кез-келген адам өзінің тұлғасын бір тұрақтылықпен айқындаса да, тұлғаның қатып қалған болмыс еместігін жоққа шығармайды. Сол себептен, қоғам пікірі, ой-санасы қандай да бір фактінің әсерінен үнемі өзгеріске ұшырап жатады.

Мемлекеттік қызметкерлер қызмет барысында кімнің мүддесін қорғайды деген сұраққа 50 % респондент мемлекет мүддесін қорғайды деп жауап берсе, қалған 21,5 %-ы халық мүддесін қорғайды деп жауап берген. 18 % респондент мемлекеттік қызметкерлер қызмет ету барысында өз мүдделерін қорғайды, сол себептен жемқорлық өршіп тұр деген жауап берген. Қалған 10,5 пайыз жауап берушінің бұл сұраққа жауабы жоқтығы анықталды.

Мемлекеттік қызметкердің бойынан кәсібилік, білімділік, шыншылдық, әдептілік қасиеттері табылуы керек деп 44,5 % респондент санаса, осы қасиеттерге қоса адами қасиеті басым болуы керек деп 32 % сұратылушы ойлайды екен. Қалған 23,5 %-ы жауап беруге қиналған. (19 - сурет):

Мемлекеттік қызметкердің бойынан табылуы керек қасиеттер



19 - сурет. Қызметкер бойындағы қасиеттер көрсеткіші
Ескертпе: Автормен құрастырылған

Сауалнама барысында респонденттерден мемлекеттік қызметтің имиджін жетілдіру үшін не қажеттігін халықтан сұрап білдік. Нәтижесінде, мемлекеттік аппараттың имиджі – ашықтық, кәсібилілік, шыншылдық, халықтың оған деген сенімі артқан кезде, басқару тиімді де күшті болса, өзін-өзі жетілдіру жұмыстары әрдайым жүргізіліп отырса және әрине халыққа жағдай жасалса жетіліп, дамитын болады деген пікірлер қалдырған.

Бұған қоса, мемлекеттік аппараттың имиджін жетілдіру барысына үлесін қосу үшін қоғамнан ұсыныстар сұратылды: қоғаммен кері байланыс болса, мемлекеттік аппарат қызметіне жаңа инновациялардың енгізілсе, Қазақстан Республикасының заңнамалары жетік меңгерілген болса, сыбайлас жемқорлыққа қарсы жаза күшейтілген кезде, мемлекеттік аппаратта ашықтық, адалдық, жылдам ойлау қабілеті жоғары деңгейден көрінсе жағымды имидж жетілер еді деген жауаптар берілді.

Әрине, қандай да бір жағдайға алдын-ала болжау жасау мүмкін жағдай емес. Адам баласының көңіл-күйі әрдайым өзгеріске ұшырап тұратындығы белгілі. Дегенмен, халық арасында жүргізілген сауалнаманың талдау нәтижесі – мемлекеттік аппараттың жағымды имиджін жетілдіріп, дамыту үшін бірінші кезекте халыққа жағдай жасау қажеттілігін көрсетті.

Бұған қоса, мемлекеттік аппаратта сыбайлас жемқорлық құқықбұзушылық фактілерінің жіберілмеуі және мемлекеттік қызметшілермен әдеп нормаларының бұзылмауы қатаң түрде бақыланатын болса, бұзушылық фактілеріне жол бергені үшін қатаң жаза қолданылса, мемлекеттік аппараттың беделі де, абыройы да, имиджі де жоғары сатыдан көрінетін болады.

Қорытынды

Зерттелініп отырған магистрлік жоба тақырыбы аясында жобаның мақсаты мен міндеттері айқындалып, мемлекеттік аппараттың имиджін жетілдіру жолдары және стратегиялары қарастырылып, толықтай шолу жасалды.

Нәтижесінде, мемлекеттік аппараттың жағымды имиджін қалыптастыру, оны жетілдіруге бағытталған, белгілі бір алгоритмнен тұратын стратегия қалыптастырылды, ұсыныстар ұсынылды. Біздің ойымызша, зерттеу барысында қойылған мақсат пен міндеттерге қол жеткізілді.

Жоба міндеттеріне сәйкес жүргізілген зерттеу жұмысы келесідей қорытынды жасауға және ұсыныстар беруге мүмкіндік берді. Зерттеу барысында, мемлекеттік аппараттың имиджін жетілдіру: жолдары мен стратегияларын анықтау кезінде бірқатар проблемалар туындаған болатын, олардың ішінде басты және маңызды орынға ие:

- халыққа жағдайдың жасалмауы;
- мемлекеттік аппаратпен көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасы төмен болуы;
- сыбайлас жемқорлық мәселесі;
- мемлекеттік қызметшілермен әдеп нормаларының бұзылуы.

Бірінші кезекте, Бізбен қалыптастырылған мекеме имиджін жетілдіру стратегиясын қолданысқа енгізу ұсынылады. Сонымен қатар, келесі кестеде мемлекеттік аппарат имиджін жетілдіру жолындағы басты проблемалардың ықтимал шешімі ұсыныспен келтірілген. (6-кесте):

Туындаған қиыншылықтар	Ұсыныстар
Халықтың мемлекеттік аппаратқа деген сенімінің төмендігі, тиісті дәрежеде жағдайдың жасалмауы	Мемлекеттік қызмет әрбір қабылданған шешім, іс-қимыл болса да орасан әлеуметтік жауапкершілікті көтереді. Бұл ретте, Мекеме миссиясының басты мақсаты: «Халыққа барынша қолайлы жағдай жасау» слоганы болуы тиіс. Мекеме миссиясының мемлекеттік қызметшімен жетік түсінуіне ықпал ету керек. Осы орайда, миссияның басты ұраны әрбір қызметшінің жеке компьютерінің фоны ретінде орналастырылуын қамтамасыз ету

	қажет. Қазіргі клиптік сана-сезім басым тұста, аталған іс-шараның берер көмегі көп.
Мемлекеттік аппаратпен көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасының төмен болуы	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын жақсарту мақсатында, бизнес-процестерді басқаруды жетілдіру, қызметкерлер мен тұтынушыларға бірдей техникалық жағдай жасау керек.
Сыбайлас жемқорлық мәселесі	Сыбайлас жемқорлық құқықбұзушылықтың жазасын мейлінше күшейту керек. <i>(Жапон елінде секілді барлық үрім-бұтағына әсері тисетін болса, не болмаса Сингапур тәжірибесіндей, жалпыұлт алдында қоғамдық айыптауға түсірсе)</i>
Мемлекеттік қызметшілермен әдеп нормаларының бұзылуы	Мемлекеттік қызметшілермен әдеп нормалары бұзылған жағдайда, мекеменің әдеп жөніндегі уәкілінің жауапкершілігін қарастыру керек.

6-кесте. Имиджді жетілдіру жолындағы басты проблемалардың ықтимал шешімі, ұсынысы

Ескертпе: Автормен құрастырылған

Осылайша, жалпы зерттеу қорытындысы, қазіргі заманауи елімізде мемлекеттік аппараттың жағымды имиджін жетілдіру қажеттілігінің маңызды фактор екендігін көрсетті. Даму үстіндегі заман жағдайында күрделі де көпқырлы сұрақтардың шешімін мемлекеттік аппаратқа жаңа ұсыныс енгізу арқылы шешуге болады деп ойлаймыз. Мемлекеттік аппаратта мықты, жанжақты кадр саясаты жүргізіліп отырса, жағымды имидж қалыптастыру жолы да жеңіл болады.

Осы орайда, кәсіби мемлекеттік аппаратта қалыптасқан жағымды имиджді әрдайым жетілдіріп, одан әрі дамытып отырсақ, еліміздің дамуына, озық елдер қатарына қосылуына деген қосқан үлесіміз болмақ.

Пайдаланылған дереккөздер тізімі

1. Н.Ә. Назарбаев. Бағдарлама: «100 нақты қадам» [2015 жылғы 20 мамырдағы]. – Мәтіні: электронды. - URL: / <https://adilet.zan.kz/kaz/docs/K1500000100> / (қаралған күні: 05.02.2021).
2. Мемлекеттік аппарат. – Мәтіні: электронды. - URL: / <https://kk.wikipedia.org/wiki/> (қаралған күні: 05.02.2021).
3. Қазақстан Республикасының Заңы. Қазақстан Республикасының мемлекеттік қызметі туралы: № 416-V ҚРЗ [2015 жылғы 23 қарашадағы]. – Мәтіні: электронды. - URL: / <https://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z1500000416> / (қаралған күні: 10.02.2021).
4. Қ.К. Тоқаев. Қазақстан халқына Жолдау: «Сындарлы қоғамдық диалог – Қазақстанның тұрақтылығы мен өркендеуінің негізі» [2019 жылғы 2 қыркүйектегі]. – Мәтіні: электронды. - URL: / https://www.akorda.kz/kz/addresses/addresses_of_president/memleket-basshysykasym-zhomart-tokaevty-n-kazakstan-halkyna-zholdauy / (қаралған күні: 10.02.2021).
5. Қазақстан Республикасы Үкіметінің қаулысы. «Цифрлық Қазақстан» мемлекеттік бағдарламасын бекіту туралы: №827 [2017 жылғы 12 желтоқсандағы]. – Мәтіні: электронды. - URL: / <https://adilet.zan.kz/kaz/docs/P1700000827> / (қаралған күні: 13.02.2021).
6. В.Г.Константинова. «Феномен имиджа в научных исследованиях». – 2011ж.. – Мәтіні: электронды. - URL: / <https://cyberleninka.ru/article/n/fenomenimidzha-v-nauchnyh-issledovaniyah/> (қаралған күні: 13.02.2021).
7. С.И. Ожегов. Толковый словарь. – 2008-2017ж.. – Мәтіні: электронды. - URL: / <https://slovarozhegova.ru/word.php?wordid=17765/> (қаралған күні: 20.02.2021).
8. М.А. Беляева. Азы имиджелогии: имидж личности, организации, территории: учебное пособие для вузов / М.А. Беляева, В.А. Самкова; Урал. гос. пед. ун-т. – Екатеринбург, 2016. – 184 бет /. – Мәтіні: электронды. - URL: / <http://elar.uspu.ru/bitstream/uspu/5934/1/uch00161.pdf> / (қаралған күні: 20.02.2021).
9. Мемлекеттік басқару және мемлекеттік қызмет: ғылыми-талдау журналы / меншік иесі және шығарушы «Қазақстан Республикасы Президентінің жанындағы Мемлекеттік басқару академиясы» мемлекеттік мекемесі. – Бас редактор Есекина Б.Қ.. – Астана қ., 2008. – Республикалық тоқсан сайын шығатын журнал №3/2008 – ISSN 1994-2370. – 162 бет. – Мәтіні: тікелей. 10. Имидж мазмұны, ерекшеліктері және түрлері. – 19.02.2020 ж.. – Мәтіні: электронды. - URL: / <https://engime.org/leksiya-4-imidj-mazmni-erekshelikterijenetrleri-v2.html> / (қаралған күні: 20.02.2021).
11. Имидж түрлері, олардың сипаттамасы. – 04.02.2015ж.. – Мәтіні: электронды. - URL: / <https://www.uniface.kz/index.php?post=article§ion=2&id=270> / (қаралған күні: 25.02.2021).

12. Н.Ә. Назарбаев. Қазақстан халқына Жолдау: «Қазақстандықтардың әлауқатының өсуі: табыс пен тұрмыс сапасын арттыру» [2018 жылғы 5 қазандағы]. – Мәтіні: электронды. - URL: / https://www.akorda.kz/kz/addresses/addresses_of_president/memleket-basshysynanazarbaevtyn-kazakstan-halkyna-zholdauy-2018-zhylgy-5-kazan / (қаралған күні: 25.02.2021).
13. Қазақстан Республикасы Президентінің Жарлығы. Қазақстан Республикасы мемлекеттік қызметшілерінің әдептілік нормаларын және мінезқұлық қағидаларын одан әрі жетілдіру жөніндегі шаралар туралы: №153 [2015 жылғы 29 желтоқсандағы]. – Мәтіні: электронды. - URL: / <https://adilet.zan.kz/kaz/docs/U1500000153> / (қаралған күні: 28.02.2021).
14. Ә. Бәйменов. «Мемлекеттік қызметтің оң имиджін қалыптастыру және нығайту шаралары». – 09.01.2017ж.. – Мәтіні: электронды. - URL: / <https://www.sud.gov.kz/kaz/content/memlekettik-kyzmettin-imidzhin-kalyptastyruzhne-nygaytu-sharalary> / (қаралған күні: 01.03.2021).
15. Государственная служба: зарубежный опыт и Казахстан: сборник научных трудов / Академия государственного управления при Президенте Республики Казахстан; под ред. Ш.А. Есимовой, [Л.М. Иватовой]. – Астана, 2015. – ISBN 971-601-287-132-6. – 180 б. – Мәтіні: тікелей.
16. Конституция. Қазақстан Республикасының Конституциясы. [1995 жылғы 30 тамызда республикалық референдумда қабылданған]. – Мәтіні: электронды. - URL: / https://adilet.zan.kz/kaz/docs/K950001000_ / (қаралған күні: 01.03.2021).
17. Англо-саксондық құқықтық жүйе. - 2008-2021ж.. – Мәтіні: электронды. - URL: / <https://stud.kz/referat/show/23909> / (қаралған күні: 03.03.2021).
18. Қазіргі заманның негізгі құқықтық жүйесі. – 2008-2021ж.. – Мәтіні: электронды. - URL: / <https://stud.kz/referat/show/78688> / (қаралған күні: 03.03.2021).
19. Корпоративтік құқықтың түсінігі және жалпы сипаттамасы. - 2008-2021ж.. – Мәтіні: электронды. - URL: / <https://articlekz.com/kk/article/16529/> / (қаралған күні: 05.03.2021).
20. К. Еженова. «Государственная служба: мировой опыт и Казахстан». – 30.10.2015ж. – Мәтіні: электронды. - URL: / <https://www.exclusive.kz/expertiza/politika/12440/pages/3> / (қаралған күні: 05.03.2021).
21. Н.Ә. Назарбаев. Мақала / Болашаққа бағдар: рухани жаңғыру / [2017 жылғы 12 сәуір]. - Мәтіні: электронды. - URL: / https://www.akorda.kz/kz/events/akorda_news/press_conferences/memleketbasshysyn-bolashakka-bagdar-ruhani-zhangyru-atty-makalasy / (қаралған күні: 09.03.2021).
22. Ә. Атымтайқызы. «Әлемде Қазақстандық бренді қалыптастыру жолдары». - 2018ж.. – Мәтіні: электронды. - URL: / <https://startinfo.kz/buisness/alemde-gazagstanduk-brent/> / (қаралған күні: 09.03.2021).

23. М. Насимов. «Жаһандық ақпараттық кеңістік шарттарындағы тәуелсіз Қазақстан имиджін қалыптастыру мәселелері». - 22.02.2011ж.. - Мәтіні: электронды. - URL: / <http://old.baq.kz/kk/news/sayasat/zhahandik-akparattikkenistik-sharttarindagi-tauelsiz-kazakstannin-imidzhin-kali-2477> / (қаралған күні: 12.03.2021).
24. Н.Ә. Назарбаев. Қазақстан халқына Жолдау: «Қазақстан – 2030. Барлық Қазақстандықтардың өсіп-өркендеуі, қауіпсіздігі және әл-ауқатының артуы». [1997 жылғы]. – Мәтіні: электронды. - URL: / https://adilet.zan.kz/kaz/docs/K970002030_ / (қаралған күні: 12.03.2021).
25. М.Е. Нуртазина. «Шетелдік басылымдардағы Қазақстанның имиджі». – 17.10.2019ж.. - Мәтіні: электронды. - URL: / <http://infotimes.kz/kk/шетелдікбасылымдардағы-қазақстанны/> / (қаралған күні: 13.03.2021).
26. И.А. Василенко. Научные сообщения /Новые тенденции мирового опыта ребрендинга государств/. – 2014ж.. - Мәтіні: электронды. - URL: / <https://cyberleninka.ru/article/n/novye-tendentsii-mirovogo-opyta-rebrendingagosudarstv-uroki-dlya-rossii/viewer> / (қаралған күні: 15.03.2021).
27. Қазақстан Республикасы Стратегиялық жоспарлау және реформалар агенттігі Ұлттық статистика бюросы. – 01.03.2021ж.. – Мәтіні: электронды. - URL: / <https://stat.gov.kz/region/250502> / (қаралған күні: 16.03.2021).
28. С.А. Кузнецов. Толковый словарь. – 2005-2021ж.. – Мәтіні: электронды. - URL: / <https://gufo.me/dict/kuznetsov/тренд> / (қаралған күні: 16.03.2021).
29. Экономика Алматинской области в условиях пандемии сохранила рост по основным показателям. – 2020ж.. – Мәтіні: электронды. - URL: / <https://primeminister.kz/ru/news/reviews/ekonomika-almatinskoy-oblasti-vusloviyah-pandemii-sohranila-rost-po-osnovnym-pokazatelyam-484816> / (қаралған күні: 20.03.2021).
30. Ереже: Алматы облысының Әділет департаменті туралы. №449 [Қазақстан Республикасы Әділет министрлігі Жауапты хатшысының 2019 жылғы 26 тамыздағы]. – 8 бет. – Мәтіні: тікелей.
31. Қазақстан Республикасының Заңы. Әділет органдары туралы: № 304 [2002 жылғы 18 наурыздағы]. – Мәтіні: электронды. - URL: / https://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z020000304_ / (қаралған күні: 21.03.2021).
32. Қазақстан Республикасының Заңы. Атқарушылық іс жүргізу және сот орындаушыларының мәртебесі туралы: № 261-IV [2010 жылғы 2 сәуірдегі]. – Мәтіні: электронды. - URL: / https://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z100000261_ / (қаралған күні: 21.03.2021).
33. Н.Ә. Назарбаев. Қазақстан халқына Жолдау: «Қазақстан-2050» Стратегиясы. Қалыптасқан мемлекеттің жаңа саяси бағыты. [2012 жылғы 14 желтоқсандағы]. – Мәтіні: электронды. - URL: / <https://adilet.zan.kz/kaz/docs/K1200002050> / (қаралған күні: 25.03.2021).
34. Ф.Джандосова. Качество государственных услуг: на службе у потребителя: краткий отчет об исследовании / Н.Байтугелова, А.Тагатова, С.Капаров, Ж.Джандосова; Астана, 2006. – 41 бет /. – Мәтіні: электронды. - URL:

/ <http://sange.kz/wp-content/uploads/2018/02/ReportQualityGovSev2006.pdf> /
(қаралған күні: 25.03.2021).