



МЕМЛЕКЕТТІК КӨРСЕТІЛЕТІН ҚЫЗМЕТТЕР САПАСЫНЫҢ ҚОҒАМДЫҚ МОНИТОРИНГІ НӘТИЖЕЛЕРІ

2017 жыл

Мазмұны

Кіріспе	6
Қоғамдық мониторинг әдістемесі	7
Меморгандар бойынша қоғамдық мониторингінің нәтижелері	8
Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер рейтингісі	8
Орталық мемлекеттік органдар қызметтері	15
Жергілікті атқарушы органдар ұсынатын қызметтер	21
Мемкорпорация ұсынатын қызметтер	23
«Электрондық үкімет» веб-порталының қызметтері	28
Мемлекеттік қызмет көрсету сапасымен қанағаттанушылық	30
1. Сот органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою	30
2. Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитетінің есептері бойынша тұлғаның әкімшілік құқық бұзушылық жасағаны туралы мәлімет беру	34
3. Прокуратура органдарынан, тергеу және анықтау органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою	37
4. Қазақстандық шағын көлемді өздігінен жүзетін және өздігінен жүзбейтін (суүсті және суасты) кемелердің (құралдардың) және мұз үстімен жылжитын құралдардың Қазақстан Республикасының аумақтық суларына (теңізіне) және ішкі суларына шығуына рұқсаттамалар беру 40	
5. Мемлекеттік қызметшілерді, бос мемлекеттік әкімшілік лауазымға орналасуға үміткерлерді және құқық қорғау қызметіне алғаш рет кіретін азаматтарды тестілеу.....	43
6. ҚР Президенті жанындағы Мемлекеттік басқару академиясында қайта даярлау және біліктілікті арттыру курстарында оқыту	49
7. Қазақстан Республикасы Президентінің жанындағы Мемлекеттік басқару академиясында жоғары оқу орнынан кейінгі білім берудің кәсіптік бағдарламалары бойынша оқыту.....	51
8. Әскери қызмет өткеруді растау туралы анықтамалар беру	55
9. Құжаттарды қабылдау және оларды Қазақстан Республикасының шет елдерде жүрген азаматтарына паспорттар жасауға жіберу және олардың паспорттарына қажетті жазбалар енгізу 58	
10. Шетелдіктерге Қазақстан Республикасына кіруге шақыруды ресімдеу.....	60
11. Кедендік баждардың, салықтардың және кедендік алымдардың артық (қате) төленген сомалары бар екендігі туралы растауды беру	61
12. Кедендік баждардың, салықтардың төленуін қамтамасыз етуді тіркеу	64
13. Тарихи және мәдени ескерткіштерге археологиялық, ғылыми-қалпына келтіру жұмыстарын жүргізуге лицензия беру	66
14. Қоршаған ортаны қорғау саласындағы жұмыстарды орындауға және қызмет көрсетуге лицензия беру.....	67
15. Жоғары оқу орындарындағы білім алушыларға жатақхана беру	69
16. Мектепке дейінгі, бастауыш, негізгі орта, жалпы орта, техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі, жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім берудің оқулық басылымдары бойынша авторларға және авторлар ұжымына сараптамалық қорытынды беру	71
17. Авторлық құқықпен қорғалатын туындыларға құқықтарды мемлекеттік тіркеу.....	73
18. Өндіріп алушының өтініші бойынша атқарушылық құжаттың негізінде атқарушылық іс жүргізуді қозғау	77
19. Шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдарды тіркеу және оларға Қазақстан Республикасында тұрақты тұруға рұқсат беру	79
20. Қазақстан Республикасының азаматтарын тұрғылықты жері бойынша тіркеу	82

21. Жекелеген тауар түрлерінің импортына және (немесе) экспортына лицензия беру	84
22. Ресми статистикалық ақпаратты тарату кестесінде көзделмеген статистикалық ақпаратты ұсыну	86
23. Мемлекеттік экологиялық сараптаманың оң қорытындысы болған жағдайда биологиялық негіздеме негізінде заңды тұлға мәртебесі бар ерекше қорғалатын табиғи аумақтардың құрамына кіретін су объектілерінде әуесқойлық (спорттық) балық аулауды, мелиорациялық аулауды, ғылыми-зерттеу үшін аулауды, өсімін молайту мақсатында аулауды жүзеге асыруға рұқсат беру.....	88
24. Орны ауыстырылатын (тасымалданатын) объектілерге экспортқа арналған ветеринариялық сертификат беру қызметі.....	90
25. Валюталық операцияны тіркеу	93
26. Авиациялық персоналға куәлік беру	95
27. Қазақстан Республикасы ратификациялаған халықаралық шарттарға сәйкес Қазақстан Республикасының тасымалдаушыларына шетел мемлекеттері аумағы бойынша жүріп өтуіне рұқсаттар беру	97
28. Радиоэлектрондық құралдар мен жоғары жиілікті құрылғыларды қолдануға рұқсат беру	100
29. Нөмірлеу ресурсын бөлу және нөмірлерді беру, сондай-ақ оларды алып қою	102
30. Жасына байланысты зейнетақы төлемдерін тағайындау.....	104
31. Әлеуметтік тәуекелдер жағдайларына әлеуметтік төлемдер тағайындау: еңбекке қабілеттілігін жоғалту, асыраушысынан айырылу, жұмысынан айырылу, жүкті болу мен босануға байланысты табысынан айырылу, жаңа туған баланы асырап алуға байланысты табысынан айырылу, бала бір жасқа толғанға дейін оның күтіміне байланысты табысынан айырылу	107
32. Эпидемиялық маңыздылығы жоғары объектінің халықтың санитариялық-эпидемиологиялық саламаттылығы саласындағы нормативтік құқықтық актілерге және гигиеналық нормативтерге сәйкестігі (сәйкес еместігі) туралы санитариялық-эпидемиологиялық қорытынды беру	112
33. Тегін медициналық көмектің кепілдік берілген көлемін көрсету жөніндегі қызметтер берушінің қойылатын талаптарға сәйкестігін (сәйкес еместігін) анықтау	114
34. Дінтану сараптамасын жүргізу.....	117
35. Ғарыш кеңістігін пайдалану саласындағы қызметті жүзеге асыруға лицензия беру қызметі	119
36. Атын, әкесінің атын, тегін ауыстыруды тіркеу, оның ішінде азаматтық хал актілері жазбаларына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу	120
37. Бала тууды тіркеу, оның ішінде азаматтық хал актілерінің жазбаларына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу	122
38. Тракторлар және олардың базасында жасалған өздігінен жүретін шассилер мен механизмдер, өздігінен жүретін ауыл шаруашылығы, мелиоративтік және жол-құрылыс машиналары мен механизмдер, сондай-ақ өтімділігі жоғары арнайы машиналар үшін тіркеу құжатын (телнұсқасын) және мемлекеттік нөмірлік белгі беру	125
39. Шалғайдағы ауылдық елді мекендерде тұратын балаларды жалпы білім беру ұйымдарына және үйлеріне кері тегін тасымалдауды ұсыну.....	127
40. Жалпы білім беретін мектептердегі білім алушылар мен тәрбиеленушілердің жекелеген санаттарына тегін және жеңілдетілген тамақтандыруды ұсыну	130
41. Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымнан уақытша еңбекке жарамсыздық туралы парақты беру.....	132
42. Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымнан еңбекке уақытша жарамсыздық туралы анықтама беру	134
43. Психоневрологиялық ұйымнан анықтама беру қызметі.....	136
44. Ауылдық елді мекендерге жұмыс істеуге және тұруға келген денсаулық сақтау, білім беру, әлеуметтік қамсыздандыру, мәдениет, спорт және агроөнеркәсіптік кешен саласындағы мамандарға әлеуметтік қолдау шараларын көрсету	141

45. Мүмкіндіктері шектеулі балаларды психологиялық-медициналық-педагогикалық тексеру және оларға консультациялық көмек көрсету.....	143
46. Техникалық және кәсіптік білім беру ұйымдарында оқытындарға жатақхана беру	146
47. Азаматтық хал актілерінің жазбаларын қалпына келтіру.....	148
48. Қазақстан Республикасының аумағында жылжымайтын мүлік объектілерінің мекенжайын айқындау бойынша анықтама алу	150
49. Мектепке дейінгі тәрбие мен оқыту, бастауыш, негізгі орта, жалпы орта, техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім беру бағдарламаларын іске асыратын білім беру ұйымдарының педагог қызметкерлері мен оларға теңестірілген тұлғаларға біліктілік санаттарын беру (растау) үшін оларды аттестаттаудан өткізуге құжаттарды қабылдау	152
50. Тракторларға және олардың базасында жасалған өзі жүретін шассилер мен механизмдерге, олардың тіркемелеріне, соған қоса арнайы жабдық орнатылған тіркемелерге, өзі жүретін ауыл шаруашылығы, мелоративтік және жол-құрылысы машиналары мен механизмдеріне, сондай-ақ жоғары өтімді арнайы машиналарға жыл сайынғы мемлекеттік байқау өткізу	154
51. Медициналық әлеуметтік мекемелерде (ұйымдарда) әлеуметтік қызмет көрсетуге арналған құжаттарды ресімдеу	156
52. Тыңайтқыштар (органикалықтарды қоспағанда) құнын субсидиялау.....	159
53. Бастауыш, негізгі орта, жалпы орта білім беру ұйымдарына денсаулығына байланысты ұзақ уақыт бойы бара алмайтын балаларды үйде жеке тегін оқытуды ұйымдастыру үшін құжаттарды қабылдау	162
54. Тіреу және қоршау конструкцияларын, инженерлік жүйелер мен жабдықтарды өзгертуге байланысты емес қолданыстағы ғимараттардың үй-жайларын (жекелеген бөліктерін) реконструкциялауға (қайта жоспарлауға, қайта жабдықтауға) шешім беру	164
55. 18 жасқа дейінгі балаларға арналған мемлекеттік жәрдемақы тағайындау	169
Жалпы тұжырымдар мен ұсыныстар	174
Жалпы қызметтер сапасы	176
Орталық меморгандар	178
Жергілікті атқарушы органдар	178
Мемкорпорация	178
Қоғамдық мониторингі нәтижелері бойынша меморгандарға ұсыныстар	180
Қоғамдық мониторинг әдістемесі бойынша ұсыныстар	181
Қосымша	182

Аббревиатуралар

ҚР	Қазақстан Республикасы
ЖС	Жоғарғы Сот
БП	Бас прокуратура
ҰҚК	Ұлттық қауіпсіздік комитеті
МҚІСЖҚІА	Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігі
ҚМ	Қорғаныс министрлігі
СІМ	Сыртқы істер министрлігі
ҚМ	Қаржы министрлігі
МСМ	Мәдениет және спорт министрлігі
ЭМ	Энергетика министрлігі
БҒМ	Білім және ғылым министрлігі
ӘМ	Әділет министрлігі
ІІМ	Ішкі істер министрлігі
ҰЭМ	Ұлттық экономика министрлігі
АШМ	Ауыл шаруашылығы министрлігі
ҰБ	Ұлттық банк
ИДМ	Инвестициялар және даму министрлігі
АКМ	Ақпарат және коммуникациялар министрлігі
ЕХӘҚМ	Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі
ДСМ	Денсаулық сақтау министрлігі
ДІАҚМ	Дін істері және азаматтық қоғам министрлігі
ҚАӨМ	Қорғаныс және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігі
ЖАО	Жергілікті атқарушы органдар

Кіріспе

Осы зерттеу жұмысы аясында мемлекеттік көрсетілетін қызметтер сапасына қоғамдық мониторинг жүргізілді. Қоғамдық мониторингінің мақсаты – қызмет көрсетушінің мемлекеттік қызметтерді ұсыну процедуралары мен қолжетімділігіне, сапасына қызмет алушының қанағаттану деңгейін анықтау, сондай-ақ мемлекеттік қызмет көрсетуде туындайтын мәселелерді анықтау.

Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігінің жасаған әдістемесіне сәйкес Астана мен Алматы қалаларын қоса алғанда Қазақстанның 16 өңірінде 55 әлеуметтік маңызды және күрделі қызметтер бойынша 9540 сұхбаткермен сауалнама жүргізілді.

Зерттеу жұмысы 2017 жылдың тамыз айынан қазан айына дейінгі аралықта жүргізілді. Осы тұрғыда қызмет тұтынушылардан сауалнама алынды, тұтынушылармен және қызмет ұсынушылармен терең мағыналы сұхбат жүргізілді, «құпия сатып алушы» тәсілімен байқау, сондай-ақ фокус-топтық сұхбат жүргізілді. Орталық және жергілікті атқарушы органдармен ұсынылатын әрбір қызметті бағалау, қызметтер рейтингісі, сондай-ақ жеке қызметтер бойынша әрі қызмет ұсынудың тұтас жүйесіне қатысты ұсыныстар осы зерттеу жұмысының нәтижесі болып табылады.

Мемқызметтердің қоғамдық мониторингі 2014 жылдан бастап жүргізіліп келеді, дегенмен меморгандармен өзара әрекеттесу нәтижесінде қоғамдық мониторингіні жүргізудің түпкілікті мәні дұрыс еместігі анықталды. Меморган ұсынатын қызметтер мен олардың саны жыл сайын өзгеріп отырады, сондықтан меморгандар көрсеткіштерді былтырғы жылдың нәтижелерімен салыстыру дұрыс еместігін түсінген жөн. Меморгандар тұрғысынан ұсынылатын қызметтерді бағалау меморганның барлық жұмысының бағасы болып табылмайды.

Жеке қызметтер толық немесе жартылай Мемкорпорация, «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы ұсынылады, алайда әдіснамаға сәйкес орталық және жергілікті атқарушы органдар мемқызметті ұсыну сапасына жауапты. Сондай-ақ егер қызмет нәтижесі ХҚКОда немесе электрондық түрде алынған болса, онда Мемкорпорациялар мен веб-порталдың қызметтерін бағалау туралы мәліметтер осы зерттеу жұмысында ұсынылған.

Қызмет алушы алынған қызметпен толық қанағаттанып, қызмет жоғары деңгейде ұсынылған болса, ұсынылған қызмет 5 баллмен бағаланды. Қолжетімді әрі түсінікті ақпарат (адам қызмет алу кезінде немесе алдын ала ақпаратты білгісі/көргісі келгендігі маңызды емес), қызметті мерзімінде ұсыну, өте жақсы қызмет көрсету (қызметкердің әдептілігі, біліктілігі, жұмыс істеу шапшаңдығы), қатесіз құжаттар, жайлы жағдайлар және т.б. қызмет алушының қызмет нәтижесімен қанағаттанушылықты қалыптастыратын қызмет сапасының аспектілері болып табылады.

Осы зерттеу жұмысының нәтижелерін нақты меморганның, өңірдің, ауданның қызмет ұсынушысына қатысты шаралар қолдану керек деген белгі ретінде қолданбау керек, жеке меморгандар тарапынан нақтылауды, жалпы сипатты түсіну керек. Анықталған мәселелер, мысалы, ұсынылған қызметтерді бағалау кезінде тамыр-таныстарды пайдалану, бейресми сыйақылар немесе шағымдар кез-келген өңірде немесе жергілікті атқарушы органдардың қызметтерін бағалау кезінде олардың кез-келген ауданда бар екендігін айғақтайды. Статистикалық анықтықты сақтамай талдап тексеру қате тұжырымға әкелуі мүмкін.

Зерттеу нәтижелері ертерек қабылдауға болмайтын немесе қандай да бір себептерге байланысты қабыл алынбаған шешімдерді жүзеге асыруға әрі қорытындыларды дәлелдеуге мүмкіндік береді. Демек, әлеуметтік зерттеу нәтижелері бойынша анықталған әкімшілік кедергілерді, қызмет көрсету кезіндегі әлсіз топтарды – қызмет сапасын жақсарту кезінде, қызмет көрсету процедураларын жетілдіру кезінде ұтымды қолдануға

болады. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтер сапасының қоғамдық мониторингінің маңыздылығы мен құндылығының мәнісі осылармен анықталады.

Қоғамдық мониторинг әдістемесі

Мемлекеттік органдармен немесе басқа да ұйымдармен мемлекеттік көрсетілетін қызметтер сапасының қоғамдық мониторингісін жүргізу тәртібі 2014 жылы МҚІА және үкіметтік емес ұйымдардың өкілдерімен жасалған әдістемемен анықталады. Бұл әдістеме мемлекеттік органдардың ұсыныстарын ескере отырып, жетілдіріліп отырады.

Қоғамдық мониторингіні жүргізу қағидаларына мыналар жатады: заңдылық; әділдік; риясыздық; нақтылық; жан-жақтылық; айқындылық; құзыреттілік.

Мемқызметтің сапасын, қолжетімділігін және оны ұсыну тәртібін бағалау 5 балдық бағалау жүйесі арқылы жүргізіледі (5 – «өте жақсы» немесе «толығымен қанағаттанған», 4 – «жақсы» немесе «жоқ дегеннен гөрі қанағаттанарлық», 3 – «орташа» немесе «қанағаттанарлық», 2 – «нашар» немесе «қанағаттанғысыз», 1 – «өте нашар» немесе «мүлде қанағаттанғысыз»).

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер сапасымен қанағаттану деңгейі барлық бағалардың нәтижелері арқылы анықталады, яғни кім «5» балды қойды немесе көрсетілген мемлекеттік қызметтің нәтижесімен толық қанағаттанған.

Қоғамдық мониторингінің негізгі тәсілдеріне жаппай жауап алу; фокус-топтар; терең мағыналы сұхбат жүргізу, «құпия сатып алушы» тәсілі жатады.

Зерттеу аясында 55 мемлекеттік қызметтер бойынша Қазақстанның барлық өңірлерінде 9517 қызмет алушымен сауалнама жүргізілді. Сауалнаманы жүргізу үшін мемлекеттік органдар ұсынған 2017 жылдың қаңтар-маусым аралығындағы қызмет алушылардың тізімдері қолданылды. Сондай-ақ қызмет алушыларға арналған сауалнама қызмет алынатын орындарда жүргізілді. Қызмет алушылардың тізімі үнемі толық болмағандығын, қызмет алушылардың, сонымен қатар қызмет алатын орындардың нақты санын көрсетпегендігін атап өту керек, осының барлығы әлеуметтік сауалнама жүргізуге өз кедергілерін тигізді.

Қызмет көрсету тәртібін бағалау үшін «құпия сатып алушы» тәсілімен зерттеу жұмыстары жүргізілді. Бұл тәсіл Қазақстанның барлық өңірлерінде қызмет көрсетудің екі түрі бойынша қолданылды: Мемлекеттік қызметшілерді және бос мемлекеттік әкімшілік лауазымға орналасуға үміткерлерді және Құқық қорғау қызметіне алғаш рет кіретін азаматтарды тесттен өткізу және Психоневрологиялық ұйымнан анықтама беру. Әр қызмет бойынша 16 «құпия сатып алушы» болды, яғни барлығы - 32, әр өңір бойынша - екеу.

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің мәселелерін, олардың туындау себептерін анықтау үшін әрі мемқызметтерді ұсыну тәртіптерін жақсартуға қатысты нақты ұсыныстарды қалыптастыру мақсатында сегіз қалада қызмет алушылардың қатысуымен 55 фокус-топтық сұхбаттар жүргізілді. Астана, Алматы қалаларында, Ақтөбе, Қарағанды, Батыс Қазақстан, Шығыс Қазақстан, Солтүстік Қазақстан және Оңтүстік Қазақстан облыстарында келесі қызмет түрлері бойынша 6-10 фокус-топтық сұхбаттар жүргізілді:

- ✓ 18 жасқа дейінгі балаларға арналған мемлекеттік жәрдемақы тағайындау;
- ✓ Мүмкіндіктері шектеулі балаларды психологиялық-медициналық-педагогикалық тексеру және оларға консультациялық көмек көрсету;
- ✓ Шалғайдағы ауылдық елді мекендерде тұратын балаларды жалпы білім беру ұйымдарына және үйлеріне кері тегін тасымалдауды ұсыну;
- ✓ Жалпы білім беретін мектептердегі білім алушылар мен тәрбиеленушілердің жекелеген санаттарына тегін және жеңілдетілген тамақтандыруды ұсыну;
- ✓ Әлеуметтік тәуекелдер жағдайларына әлеуметтік төлемдер тағайындау;
- ✓ Жасына байланысты зейнетақы төлемдерін тағайындау;
- ✓ Техникалық және кәсіптік білім беру ұйымдарында оқитындарға жатақхана беру;
- ✓ Жоғары оқу орындарындағы білім алушыларға жатақхана беру;

- ✓ Ауылдық елді мекендерге жұмыс істеуге және тұруға келген денсаулық сақтау, білім беру, әлеуметтік қамсыздандыру, мәдениет, спорт және агроөнеркәсіптік кешен саласындағы мамандарға әлеуметтік қолдау шараларын көрсету;
- ✓ Білім беру ұйымдарының педагог қызметкерлері мен оларға теңестірілген тұлғаларға біліктілік санаттарын беру (растау) үшін оларды аттестаттаудан өткізуге құжаттарды қабылдау;
- ✓ Эпидемиялық маңыздылығы жоғары объектінің халықтың санитариялық-эпидемиологиялық саламаттылығы саласындағы нормативтік құқықтық актілерге және гигиеналық нормативтерге сәйкестігі (сәйкес еместігі) туралы санитариялық-эпидемиологиялық қорытынды беру;
- ✓ Тіреу және қоршау конструкцияларын, инженерлік жүйелер мен жабдықтарды өзгертуге байланысты емес қолданыстағы ғимараттардың үй-жайларын (жекелеген бөліктерін) реконструкциялауға (қайта жоспарлауға, қайта жабдықтауға) шешім беру;
- ✓ Валюталық операцияны тіркеу.

Мақсатты аудитория өкілдерінің, осы саладағы сарапшылардың пікірлерін білу мақсатында қызмет алушылармен және қызмет ұсынушылармен терең мағыналы сұхбат жүргізілді. Терең мағыналы сұхбат сапа белгілері бойынша сұхбаткердің позициясын міндетті түрде көрсетіп, мемлекеттік қызметтердің қолжетімділігі мен оларды ұсыну тәртібін, сондай-ақ осы көрсеткіштерді және жаппай қызмет көрсетуді жетілдіруге байланысты нақты ұсыныстар арқылы қолданылды.

Меморгандар бойынша қоғамдық мониторингінің нәтижелері

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер рейтингісі

Зерттеу жұмысының нәтижелері бойынша мемлекеттік көрсетілетін қызметтер сапасына қанағаттанушылық 65,9%-ды немесе бес балдық шкала бойынша орташа есеппен 4,57 балды құрады. Бұл 2016 жылдың (72,8%, 4,59 балл) қанағаттанушылығымен салыстырғанда 7,2%-ға төмен. Меморган ұсынатын қызметтердің өзі, сондай-ақ ұсынылатын қызметтердің саны жыл сайын өзгеріп отырады. Қоғамдық мониторингі үшін ұсынылатын қызметтер сапасын жақсарту мақсатында жаппай қолданылатын, күрделі әрі әлеуметтік-маңызды қызметтер таңдап алынатындығын түсінген жөн. Жеке меморгандар бойынша қызметтерді таңдау үлкен болмағандықтан, осы критерийлерге үнемі сәйкес келе бермейді.

Қоғамдық мониторингінің нәтижелері бойынша мемлекеттік көрсетілетін қызметтер рейтингісінде аса жоғары бағаға ие болған қызметтер:

- Шетелдіктерге Қазақстан Республикасына кіруге шақыруды ресімдеу;
- Тарихи және мәдени ескерткіштерге археологиялық, ғылыми-қалпына келтіру жұмыстарын жүргізуге лицензия беру;
- Ғарыш кеңістігін пайдалану саласындағы қызметті жүзеге асыруға лицензия беру;
- ҚР Президенті жанындағы Мемлекеттік басқару академиясында қайта даярлау және біліктілікті арттыру курстарында оқыту;
- Құжаттарды қабылдау және оларды Қазақстан Республикасының шет елдерде жүрген азаматтарына паспорттар жасауға жіберу және олардың паспорттарына қажетті жазбалар енгізу;
- Авиациялық персоналға куәлік беру;
- Педагог қызметкерлеріне біліктілік санаттарын беру (растау) үшін оларды аттестаттаудан өткізуге құжаттарды қабылдау.

Осы қызметтер бойынша қызмет алушылардың 80%-дан астамы ұсынылған қызметті 5 балмен бағалады, орташа балл 4,8 және одан жоғары балды құрады. Бұл қызметтер

айтарлықтай өзгеше, сирек қолданылады. Екі қызмет түрі Сыртқы істер министрлігіне жатады. *Шетелдіктерге Қазақстан Республикасына кіруге шақыруды ресімдеу* қызметтерін алушылар түрлі елдердің елшіліктері болып табылады, ал *Құжаттарды қабылдау және оларды Қазақстан Республикасының шет елдерде жүрген азаматтарына паспорттар жасауға жіберу және олардың паспорттарына қажетті жазбалар енгізу* қызметі ҚР елшіліктері арқылы ұсынылады.

Тарихи және мәдени ескерткіштерге археологиялық, ғылыми-қалпына келтіру жұмыстарын жүргізуге лицензия беру және Ғарыш кеңістігін пайдалану саласындағы қызметті жүзеге асыруға лицензия беру қызметтері өте сирек кездеседі (жарты жылдың ішінде небәрі 9 қызмет көрсетілді, осыған сәйкес 3 қызмет алушы болды). Аталған қызмет түрлері сондай-ақ elicense.kz веб-порталы арқылы ұсынылғандықтан, қызмет сапасы айтарлықтай жақсара түсті.

ҚР Президенті жанындағы Мемлекеттік басқару академиясында қайта даярлау және біліктілікті арттыру курстарында оқыту қызметі бойынша сұхбаткерлердің 96,9%-ы жоғары баға берген. Қызметті алу кезінде құжаттармен қызмет алушы жұмыс істейтін меморган айналысады, білім беретін бағдарламаларды жақсартуға, алдыңғы қатардағы технологияларға, оқыту сапасына айтарлықтай жақсы көңіл бөлінеді.

Мектепке дейінгі тәрбие мен оқыту, бастауыш, негізгі орта, жалпы орта, техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім беру бағдарламаларын іске асыратын білім беру ұйымдарының педагог қызметкерлері мен оларға теңестірілген тұлғаларға біліктілік санаттарын беру (растау) үшін оларды аттестаттаудан өткізуге құжаттарды қабылдау қызметі бойынша тек құжат қабылдау ғана бағаланады, сондықтан сұхбаткерлердің 82,6%-ы қызметті 5 баллмен бағалаған. Сонымен қатар мектеп мұғалімдерін аттестаттаудан өткізу кезінде құжаттарды дайындау оқу ісі меңгерушісінің басшылығымен жүзеге асырылады.

Авиациялық персоналға куәлік беру қызметтерін алушыларға барлық авиациялық персоналға құжаттар пакетін ұсынатын компания жатады. Сондықтан бұл қызмет түрі тек 16 сұхбаткерге ұсынылған.

Төменде көрсетілген қызмет түрлерімен сұхбаткерлердің 55%-дан кемі қанағаттанған (орта есеппен 3,9-4,4 балл):

- Қазақстандық шағын көлемді өздігінен жүзетін және өздігінен жүзбейтін құралдардың Қазақстан Республикасының аумақтық суларына (теңізіне) және ішкі суларына шығуына рұқсаттамалар беру;
- Авторлық құқықпен қорғалатын туындыларға құқықтарды мемлекеттік тіркеу;
- Өндіріп алушының өтініші бойынша атқарушылық құжаттың негізінде атқарушылық іс жүргізуді қозғау;
- Радиоэлектрондық құралдар мен жоғары жиілікті құрылғыларды қолдануға рұқсат беру;
- Ресми статистикалық ақпаратты тарату кестесінде көзделмеген статистикалық ақпаратты ұсыну;
- Орны ауыстырылатын (тасымалданатын) объектілерге экспортқа арналған ветеринариялық сертификат беру;
- Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымнан уақытша еңбекке жарамсыздық туралы парақты беру;
- Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымнан еңбекке уақытша жарамсыздық туралы анықтама беру;
- Мектепке дейінгі, бастауыш, негізгі орта, жалпы орта, техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі, жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім берудің оқулық басылымдары бойынша авторларға және авторлар ұжымына сараптамалық қорытынды беру.

Осы көрсетілетін қызметтер бойынша қанағаттанушылықтың ең төмен деңгейі қызмет көрсету мерзімі мен қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығы арқылы байқалады. *Қазақстандық шағын көлемді өздігінен жүзетін және өздігінен жүзбейтін құралдардың Қазақстан Республикасының аумақтық суларына (теңізіне) және ішкі суларына шығуына рұқсаттамалар беру және денсаулық ұйымдарының (медициналық ұйымнан уақытша еңбекке жарамсыздық туралы парақты беру) қызметі бойынша клиентке бағдарланған тәсілдің болмауы қызмет алушылардың қызмет сапасымен қанағаттануын төмендетеді. Бағдарламалық жабдықтар қызметтерді онлайн алу кезінде қиындық туғызады, Радиоэлектрондық құралдар мен жоғары жиілікті құрылғыларды қолдануға рұқсат беру қызметі бойынша да дәл осындай қиыншылықтар кездеседі.*

Оқулық басылымдары бойынша авторларға және авторлар ұжымына сараптамалық қорытынды беру немесе Өндіріп алушының өтініші бойынша атқарушылық құжаттың негізінде атқарушылық іс жүргізуді қозғау қызметтері қызмет ұсынушыға деген сенімнің қанағаттанушылығы үлкен ықпал етеді.

1-кесте. Қоғамдық мониторингінің нәтижелері бойынша мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің рейтингісі

		Қанағаттанушылық	Орташа балл	N
1	Шетелдіктерге Қазақстан Республикасына кіруге шақыруды ресімдеу	100,0%	5,00	20
2	Тарихи және мәдени ескерткіштерге археологиялық, ғылыми-қалпына келтіру жұмыстарын жүргізуге лицензия беру	100,0%	5,00	5
3	Ғарыш кеңістігін пайдалану саласындағы қызметті жүзеге асыруға лицензия беру	100,0%	5,00	2
4	ҚР Президенті жанындағы Мемлекеттік басқару академиясында қайта даярлау және біліктілікті арттыру курстарында оқыту	96,9%	4,97	100
5	Құжаттарды қабылдау және оларды Қазақстан Республикасының шет елдерде жүрген азаматтарына паспорттар жасауға жіберу және олардың паспорттарына қажетті жазбалар енгізу;	91,8%	4,90	50
6	Авиациялық персоналға куәлік беру	87,5%	4,81	16
7	Мектепке дейінгі тәрбие мен оқыту, бастауыш, негізгі орта, жалпы орта, техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім беру бағдарламаларын іске асыратын білім беру ұйымдарының педагог қызметкерлері мен оларға теңестірілген тұлғаларға біліктілік санаттарын беру (растау) үшін оларды аттестаттаудан өткізуге құжаттарды қабылдау	82,6%	4,80	239
8	Кедендік баждардың, салықтардың төленуін қамтамасыз етуді тіркеу	80,4%	4,74	232
9	Кедендік баждардың, салықтардың және кедендік алымдардың артық (қате) төленген сомалары бар екендігі туралы растауды беру	78,0%	4,76	225
10	Нөмірлеу ресурсын бөлу және нөмірлерді беру, сондай-ақ оларды алып қою	77,8%	4,67	9
11	Бастауыш, негізгі орта, жалпы орта білім беру ұйымдарына денсаулығына байланысты ұзақ уақыт бойы бара алмайтын балаларды үйде жеке тегін оқытуды ұйымдастыру үшін құжаттарды қабылдау	77,3%	4,72	240
12	Дінтану сараптамасын жүргізу	75,9%	4,62	29
13	Мемлекеттік қызметшілерді, бос мемлекеттік әкімшілік лауазымға орналасуға үміткерлерді және құқық қорғау қызметіне алғаш рет кіретін азаматтарды тестілеу	75,0%	4,69	238
14	Валюталық операцияны тіркеу	74,6%	4,71	191
15	Қазақстан Республикасының азаматтарын тұрғылықты жері бойынша тіркеу	74,2%	4,66	70
16	Қазақстан Республикасының аумағында жылжымайтын мүлік объектілерінің мекенжайын айқындау бойынша анықтама алу	73,7%	4,66	233
17	Тіреу және қоршау конструкцияларын, инженерлік жүйелер мен жабдықтарды өзгертуге байланысты емес қолданыстағы ғимараттардың үй-жайларын (жекелеген бөліктерін) реконструкциялауға (қайта жоспарлауға, қайта жабдықтауға) шешім беру	73,2%	4,64	256
18	Шалғайдағы ауылдық елді мекендерде тұратын балаларды жалпы білім беру ұйымдарына және үйлеріне кері тегін тасымалдауды ұсыну	73,1%	4,63	247
19	Техникалық және кәсіптік білім беру ұйымдарында оқитындарға жатақхана беру	73,1%	4,61	228
20	Тракторларға және олардың базасында жасалған өзі жүретін шассилер мен механизмдерге, олардың тіркемелеріне, соған қоса арнайы жабдық орнатылған тіркемелерге, өзі жүретін ауыл шаруашылығы, мелоративтік және жол-құрылысы машиналары мен механизмдеріне, сондай-ақ жоғары өтімді арнайы машиналарға жыл сайынғы	71,1%	4,67	241

		Қанағаттанушылық	Орташа балл	N
	мемлекеттік байқау өткізу			
21	Тыңайтқыштар (органикалықтарды қоспағанда) құнын субсидиялау	70,8%	4,67	233
22	Жоғары оқу орындарындағы білім алушыларға жатақхана беру	70,7%	4,66	230
23	Жалпы білім беретін мектептердегі білім алушылар мен тәрбиеленушілердің жекелеген санаттарына тегін және жеңілдетілген тамақтандыруды ұсыну	69,6%	4,61	239
24	Әскери қызмет өткеруді растау туралы анықтамалар беру	68,9%	4,67	46
25	Ауылдық елді мекендерге жұмыс істеуге және тұруға келген денсаулық сақтау, білім беру, әлеуметтік қамсыздандыру, мәдениет, спорт және агроөнеркәсіптік кешен саласындағы мамандарға әлеуметтік қолдау шараларын көрсету	68,4%	4,63	233
26	Атын, әкесінің атын, тегін ауыстыруды тіркеу, оның ішінде азаматтық хал актілері жазбаларына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу	68,3%	4,60	235
27	Медициналық әлеуметтік мекемелерде (ұйымдарда) әлеуметтік қызмет көрсетуге арналған құжаттарды ресімдеу	67,9%	4,58	246
28	Қазақстан Республикасы Президентінің жанындағы Мемлекеттік басқару академиясында жоғары оқу орнынан кейінгі білім берудің кәсіптік бағдарламалары бойынша оқыту	67,0%	4,59	235
29	Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитетінің есептері бойынша түлғаның әкімшілік құқық бұзушылық жасағаны туралы мәлімет беру	66,7%	4,65	48
30	Бала тууды тіркеу, оның ішінде азаматтық хал актілерінің жазбаларына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу	65,5%	4,59	257
31	Сот органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою	65,2%	4,57	253
32	Мүмкіндіктері шектеулі балаларды психологиялық-медициналық-педагогикалық тексеру және оларға консультациялық көмек көрсету	65,0%	4,54	102
33	Жекелеген тауар түрлерінің импортына және (немесе) экспортына лицензия беру	64,8%	4,39	237
34	Азаматтық хал актілерінің жазбаларын қалпына келтіру	63,8%	4,54	226
35	Қоршаған ортаны қорғау саласындағы жұмыстарды орындауға және қызмет көрсетуге лицензия беру	63,1%	4,58	226
36	Жасына байланысты зейнетақы төлемдерін тағайындау	63,0%	4,52	27
37	Эпидемиялық маңыздылығы жоғары объектінің халықтың санитариялық-эпидемиологиялық саламаттылығы саласындағы нормативтік құқықтық актілерге және гигиеналық нормативтерге сәйкестігі (сәйкес еместігі) туралы санитариялық-эпидемиологиялық қорытынды беру	62,8%	4,55	237
38	Мемлекеттік экологиялық сараптаманың оң қорытындысы болған жағдайда биологиялық негіздеме негізінде заңды тұлға мәртебесі бар ерекше қорғалатын табиғи аумақтардың құрамына кіретін су объектілерінде әуесқойлық (спорттық) балық аулауды, мелиорациялық аулауды, ғылыми-зерттеу үшін аулауды, өсімін молайту мақсатында аулауды жүзеге асыруға рұқсат беру	62,7%	4,58	67
39	18 жасқа дейінгі балаларға арналған мемлекеттік жәрдемақы тағайындау	62,7%	4,55	245
40	Қазақстан Республикасы ратификациялаған халықаралық шарттарға сәйкес Қазақстан Республикасының тасымалдаушыларына шетел мемлекеттері аумағы бойынша жүріп өтуіне рұқсаттар беру	62,5%	4,58	121
41	Психоневрологиялық ұйымнан анықтама беру	62,4%	4,53	244
42	Тракторлар және олардың базасында жасалған өздігінен жүретін шассилер мен механизмдер, өздігінен жүретін ауыл шаруашылығы, мелиоративтік және жол-құрылыс машиналары мен механизмдер, сондай-ақ өтімділігі жоғары арнайы машиналар үшін тіркеу құжатын (телнұсқасын) және мемлекеттік нөмірлік белгі беру	62,1%	4,51	218
43	Прокуратура органдарынан, тергеу және анықтау органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою	61,4%	4,49	243
44	Шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдарды тіркеу және оларға Қазақстан Республикасында тұрақты тұруға рұқсат беру	58,3%	4,52	190
45	Тегін медициналық көмектің кепілдік берілген көлемін көрсету жөніндегі қызметтер берушінің қойылатын талаптарға сәйкестігін (сәйкес еместігін) анықтау	58,3%	4,50	210
46	Әлеуметтік тәуекелдер жағдайларына әлеуметтік төлемдер тағайындау: еңбекке қабілеттілігін жоғалту, асыраушысынан айырылу, жұмысынан айырылу, жүкті болу мен босануға байланысты табысынан айырылу, жаңа туған баланы асырап алуға байланысты табысынан айырылу, бала бір жасқа толғанға дейін оның күтіміне байланысты табысынан айырылу	58,2%	4,41	142

		Қанағаттанушылық	Орташа балл	N
47	Мектепке дейінгі, бастауыш, негізгі орта, жалпы орта, техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі, жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім берудің оқулық басылымдары бойынша авторларға және авторлар ұжымына сараптамалық қорытынды беру	56,7%	4,41	254
48	Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымнан еңбекке уақытша жарамсыздық туралы анықтама беру	53,8%	4,31	14
49	Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымнан уақытша еңбекке жарамсыздық туралы парақты беру	53,2%	4,38	251
50	Орны ауыстырылатын (тасымалданатын) объектілерге экспортқа арналған ветеринариялық сертификат беру	52,6%	4,40	230
51	Ресми статистикалық ақпаратты тарату кестесінде көзделмеген статистикалық ақпаратты ұсыну;	52,1%	4,47	228
52	Радиоэлектрондық құралдар мен жоғары жиілікті құрылғыларды қолдануға рұқсат беру	50,3%	4,30	184
53	Өндіріп алушының өтініші бойынша атқарушылық құжаттың негізінде атқарушылық іс жүргізуді қозғау	48,3%	4,27	233
54	Авторлық құқықпен қорғалатын туындыларға құқықтарды мемлекеттік тіркеу	42,7%	4,22	232
55	Қазақстандық шағын көлемді өндірісін жүзетін және өндірісін жүзбейтін (сүюсті және суасты) кемелердің (құралдардың) және мұз үстімен жылжитын құралдардың Қазақстан Республикасының аумақтық суларына (теңізіне) және ішкі суларына шығуына рұқсаттамалар беру	30,0%	3,90	30
	Барлығы	65,9%	4,57	9517

Қоғамдық мониторингі аясында бағаланатын қызметтер меморганның өзі арқылы және ведомстволық бағынышты ұйымдармен, Халыққа қызмет көрсету орталығымен (Мемкорпорация), сондай-ақ «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы ұсынылады. Жартылай онлайн немесе Мемкорпорация арқылы ұсынылатын қызметтер де бар. Осы зерттеу жұмысында ұсынылатын қызметтер қызмет алатын орындармен шектелген. Демек, қызметтің 68,8%-ы меморгандарда ұсынылса, 27,9%-ы Мемкорпорация арқылы, тек 3,3%-ы – «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы ұсынылады. Меморган (65,6%, 4,56 балл) және Мемкорпорация (67,7%, 4,59 балл) арқылы қол жеткізілген қызметтермен қанағаттану аз ғана ерекшеленеді. Онлайн қызметтермен сұхбаткерлер аз қанағаттанған - 58,1% (4,43 балл).

1-диаграмма. Орташа балл бойынша мемлекеттік көрсетілетін қызметтер сапасымен қанағаттанушылық (бағалаудың бес балдық шкаласы)



2-кесте. Қоғамдық мониторингі нәтижелері бойынша мемлекеттік көрсетілетін қызметтер сапасымен қанағаттану бағалары, %

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Меморган, ведомстволық бағынышты ұйымдар, N=6544	0,6	0,7	5,9	27,2	65,6
Мемлекеттік корпорация, N=2655	0,4	1,0	5,8	25,2	67,7
«Электрондық үкімет» веб-порталы, N=318	0,3	1,3	11,4	28,9	58,1
Барлығы, N=9517	0,5	0,8	6,1	26,7	65,9

Барлық қызметтер бойынша орташа күту уақыты стандартқа сәйкес келеді, яғни күту уақыты ең кем дегенде 20 минутты құрады.

Шағымдану үлесі жалпы 2%-ды құрады, оның 0,5%-ы жазбаша түрде орын алған. Қызмет алушылар келесі қызметтер түрі бойынша мемқызметкерлер тарапынан әрекетсіздікке немесе әрекетіне шағым түсірген (5-3,5%):

- Радиоэлектрондық құралдар мен жоғары жиілікті құрылғыларды қолдануға рұқсат беру;
- Тыңайтқыштар (органикалықтарды қоспағанда) құнын субсидиялау;
- 18 жасқа дейінгі балаларға арналған мемлекеттік жәрдемақы тағайындау;
- Тегін медициналық көмектің кепілдік берілген көлемін көрсету жөніндегі қызметтер берушінің қойылатын талаптарға сәйкестігін (сәйкес еместігін) анықтау;
- Қазақстан Республикасы ратификациялаған халықаралық шарттарға сәйкес Қазақстан Республикасының тасымалдаушыларына шетел мемлекеттері аумағы бойынша жүріп өтуіне рұқсаттар беру;
- Жоғары оқу орындарындағы білім алушыларға жатақхана беру;
- Психоневрологиялық ұйымнан анықтама беру;
- Тіреу және қоршау конструкцияларын, инженерлік жүйелер мен жабдықтарды өзгертуге байланысты емес қолданыстағы ғимараттардың үй-жайларын (жекелеген бөліктерін) реконструкциялауға (қайта жоспарлауға, қайта жабдықтауға) шешім беру;
- Медициналық әлеуметтік мекемелерде (ұйымдарда) әлеуметтік қызмет көрсетуге арналған құжаттарды ресімдеу.
- Шалғайдағы ауылдық елді мекендерде тұратын балаларды жалпы білім беру ұйымдарына және үйлеріне кері тегін тасымалдауды ұсыну.

Зерттеу аясында 0,5% жемқорлық құқық бұзушылық фактілері орын алған. Түрлі қызметтер бойынша бірлі-жарым оқиғалар кездескен (2%-дан астам):

- Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымнан уақытша еңбекке жарамсыздық туралы парақты беру;
- Тыңайтқыштар (органикалықтарды қоспағанда) құнын субсидиялау;
- Психоневрологиялық ұйымнан анықтама беру;
- Жекелеген тауар түрлерінің импортына және (немесе) экспортына лицензия беру;
- Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымнан еңбекке уақытша жарамсыздық туралы анықтама беру.

Қызмет алушылар таныстарын жиі пайдаланады – 1,2%. Зерттеу кезінде келесі қызметтерді ұсыну кезінде мұндай оқиғаларға жол берілген (2%-дан астам):

- Медициналық ұйымнан уақытша еңбекке жарамсыздық туралы парақты беру;
- Дінтану сараптамасын жүргізу;
- Қазақстандық шағын көлемді өздігінен жүзетін және өздігінен жүзбейтін құралдардың Қазақстан Республикасының аумақтық суларына (теңізіне) және ішкі суларына шығуына рұқсаттамалар беру;
- Ресми статистикалық ақпаратты тарату кестесінде көзделмеген статистикалық ақпаратты ұсыну;
- Тыңайтқыштар (органикалықтарды қоспағанда) құнын субсидиялау;
- 18 жасқа дейінгі балаларға арналған мемлекеттік жәрдемақы тағайындау;
- Қолданыстағы ғимараттардың үй-жайларын (жекелеген бөліктерін) реконструкциялауға (қайта жоспарлауға, қайта жабдықтауға) шешім беру;

- Психоневрологиялық ұйымнан анықтама беру;
- Медициналық ұйымнан еңбекке уақытша жарамсыздық туралы анықтама беру;
- Жалпы білім беретін мектептердегі білім алушылар мен тәрбиеленушілердің жекелеген санаттарына тегін және жеңілдетілген тамақтандыруды ұсыну;
- Жекелеген тауар түрлерінің импортына және (немесе) экспортына лицензия беру;
- Ауылдық елді мекендерге жұмыс істеуге және тұруға келген мамандарға әлеуметтік қолдау шараларын ұсыну.

3-кесте. Тамыр-таныстарды пайдалану, бейресми сыйақылар мен шағымдар

		Тамыр-таныстарды пайдалану	Бейресми сыйақылар	Шағымдар	Қанағаттанушылық
1	Сот органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою	0,0	0,0	0,0	65,0
2	Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитетінің есептері бойынша тұлғаның әкімшілік құқық бұзушылық жасағаны туралы мәлімет беру	0,0	0,0	1,2	65,5
3	Прокуратура органдарынан, тергеу және анықтау органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою	0,5	0,5	3,2	58,3
4	Қазақстандық шағын көлемді өздігінен жүзетін және өздігінен жүзбейтін құралдардың Қазақстан Республикасының аумақтық суларына (теңізіне) және ішкі суларына шығуына рұқсаттамалар беру	3,3	0,0	0,0	30,0
5	Мемлекеттік қызметшілерді, бос мемлекеттік әкімшілік лауазымға орналасуға үміткерлерді және құқық қорғау қызметіне алғаш рет кіретін азаматтарды тестілеу	0,4	0,0	2,5	75,0
6	Қазақстан Республикасы Президентінің жанындағы Мемлекеттік басқару академиясында қайта даярлау және біліктілікті арттыру бағдарламалары бойынша оқыту	1,0	0,0	0,0	96,9
7	Қазақстан Республикасы Президентінің жанындағы Мемлекеттік басқару академиясында жоғары оқу орнынан кейінгі білім берудің кәсіптік бағдарламалары бойынша оқыту	0,0	0,0	0,0	66,7
8	Әскери қызмет өткеруді растау туралы анықтамалар беру	1,6	0,4	3,3	67,9
9	Құжаттарды қабылдау және оларды Қазақстан Республикасының шет елдерде жүрген азаматтарына паспорттар жасауға жіберу және олардың паспорттарына қажетті жазбалар енгізу	2,0	0,0	2,0	91,8
10	Шетелдіктерге Қазақстан Республикасына кіруге шақыруды ресімдеу	0,0	0,0	0,0	100,0
11	Кедендік баждардың, салықтардың және кедендік алымдардың артық (қате) төленген сомалары бар екендігі туралы растауды беру	0,4	0,4	2,7	78,0
12	Кедендік баждардың, салықтардың төленуін қамтамасыз етуді тіркеу	0,9	0,0	2,6	80,4
13	Тарихи және мәдени ескерткіштерге археологиялық, ғылыми-қалпына келтіру жұмыстарын жүргізуге лицензия беру	0,0	0,0	0,0	100,0
14	Қоршаған ортаны қорғау саласындағы жұмыстарды орындауға және қызмет көрсетуге лицензия беру	0,0	0,0	0,0	63,0
15	Жоғары оқу орындарындағы білім алушыларға жатақхана беру	1,7	0,4	3,8	69,6
16	Білім берудің оқулық басылымдары бойынша авторларға және авторлар ұжымына сараптамалық қорытынды беру	0,0	0,0	0,0	53,8
17	Авторлық құқықпен қорғалатын туындыларға құқықтарды мемлекеттік тіркеу	0,4	0,0	0,9	42,7
18	Өндіріп алушының өтініші бойынша атқарушылық құжаттың негізінде атқарушылық іс жүргізуді қозғау	1,7	0,9	2,6	48,3
19	Шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдарды тіркеу және оларға Қазақстан Республикасында тұрақты тұруға рұқсат беру	1,0	0,5	1,0	58,3
20	Қазақстан Республикасының азаматтарын тұрғылықты жері бойынша тіркеу	0,0	0,0	0,9	73,7
21	Жекелеген тауар түрлерінің импортына және (немесе) экспортына лицензия беру	2,2	2,2	0,0	68,9
22	Ресми статистикалық ақпаратты тарату кестесінде көзделмеген статистикалық ақпаратты ұсыну	3,0	0,0	1,5	62,7
23	Су объектілерінде әуесқойлық (спорттық) балық аулауды, мелиорациялық аулауды, ғылыми-зерттеу үшін аулауды, өсімін молайту мақсатында аулауды жүзеге асыруға рұқсат беру	0,0	0,0	0,8	62,5
24	Орны ауыстырылатын (тасымалданатын) объектілерге экспортқа арналған ветеринариялық сертификат беру	0,4	0,0	1,3	52,1
25	Валюталық операцияны тіркеу	1,0	0,0	0,5	74,6
26	Авиациялық персоналға куәлік беру	0,0	0,0	0,0	87,5
27	Қазақстан Республикасы ратификациялаған халықаралық шарттарға сәйкес Қазақстан Республикасының тасымалдаушыларына шетел мемлекеттері аумағы бойынша жүріп өтуіне	0,9	0,0	3,7	62,1

		Тамыр-таныстарды пайдалану	Бейресми сыйақылар	Шағымдар	Қанағаттанушылық
	рұқсаттар беру				
28	Радиоэлектрондық құралдар мен жоғары жиілікті құрылғыларды қолдануға рұқсат беру	0,5	0,0	9,8	50,3
29	Нөмірлеу ресурсын бөлу және нөмірлерді беру, сондай-ақ оларды алып қою	0,0	0,0	0,0	77,8
30	Жасына байланысты зейнетақы төлемдерін тағайындау	0,8	1,3	0,8	62,8
31	Әлеуметтік тәуекелдер жағдайларына әлеуметтік төлемдер тағайындау	1,6	0,0	2,0	56,7
32	Эпидемиялық маңыздылығы жоғары объектінің нормативтік құқықтық актілерге сәйкестігі (сәйкес еместігі) туралы санитариялық-эпидемиологиялық қорытынды беру	2,0	0,4	0,8	62,7
33	Тегін медициналық көмектің кепілдік берілген көлемін көрсету жөніндегі қызметтер берушінің қойылатын талаптарға сәйкестігін (сәйкес еместігін) анықтау	1,4	1,4	4,2	58,2
34	Дінтану сараптамасын жүргізу	3,4	0,0	0,0	75,9
35	Ғарыш кеңістігін пайдалану саласындағы қызметті жүзеге асыруға лицензия беру	0,0	0,0	0,0	100,0
36	Атын, әкесінің атын, тегін ауыстыруды тіркеу, оның ішінде азаматтық хал актілері жазбаларына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу	0,9	0,0	1,3	68,3
37	Бала тууды тіркеу, оның ішінде азаматтық хал актілерінің жазбаларына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу	0,8	0,4	0,4	65,2
38	Тракторлар және олардың базасында жасалған өздігінен жүретін шассилер мен механизмдер үшін тіркеу құжатын (телнұсқасын) және мемлекеттік нөмірлік белгі беру	1,3	0,9	0,4	63,1
39	Шалғайдағы ауылдық елді мекендерде тұратын балаларды жалпы білім беру ұйымдарына және үйлеріне кері тегін тасымалдауды ұсыну	0,0	0,0	3,5	73,1
40	Жалпы білім беретін мектептердегі білім алушылар мен тәрбиеленушілердің жекелеген санаттарына тегін және жеңілдетілген тамақтандыруды ұсыну	2,2	0,0	0,4	70,7
41	Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымнан уақытша еңбекке жарамсыздық туралы парақты беру	4,3	3,5	1,3	52,6
42	Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымнан еңбекке уақытша жарамсыздық туралы анықтама беру	2,4	2,0	2,4	53,2
43	Психоневрологиялық ұйымнан анықтама беру	2,5	2,1	4,1	61,4
44	Денсаулық сақтау, білім беру, әлеуметтік қамсыздандыру, мәдениет, спорт және агроөнеркәсіптік кешен мамандарына әлеуметтік қолдау шараларын ұсыну	2,1	0,4	1,3	68,4
45	Мүмкіндіктері шектеулі балаларды психологиялық-медициналық-педагогикалық тексеру және оларға консультациялық көмек көрсету	1,7	0,0	1,7	64,8
46	Техникалық және кәсіптік білім беру ұйымдарында оқытындарға жатақхана беру	1,2	0,4	0,4	71,1
47	Азаматтық хал актілерінің жазбаларын қалпына келтіру	0,4	0,0	1,8	63,8
48	Қазақстан Республикасының аумағында жылжымайтын мүлік объектілерінің мекенжайын айқындау бойынша анықтама алу	0,8	0,8	0,8	73,2
49	Педагог қызметкерлеріне біліктілік санаттарын беру (растау) үшін оларды аттестаттаудан өткізуге құжаттарды қабылдау	0,8	0,4	1,7	82,6
50	Тракторларға және олардың базасында жасалған өзі жүретін шассилер мен механизмдерге жыл сайынғы мемлекеттік байқау өткізу	0,4	1,7	0,0	70,8
51	Медициналық әлеуметтік мекемелерде (ұйымдарда) әлеуметтік қызмет көрсетуге арналған құжаттарды ресімдеу	1,3	0,4	3,4	67,0
52	Тыңайтқыштар (органикалықтарды қоспағанда) құнын субсидиялау	1,4	1,4	4,4	74,2
53	Балаларды үйде жеке тегін оқытуды ұйымдастыру үшін құжаттарды қабылдау	0,0	0,0	1,3	77,3
54	Қолданыстағы ғимараттардың үй-жайларын (жекелеген бөліктерін) реконструкциялауға (қайта жоспарлауға, қайта жабдықтауға) шешім беру	2,8	1,2	3,6	73,1
55	18 жасқа дейінгі балаларға арналған мемлекеттік жәрдемақы тағайындау	2,9	0,0	4,5	62,4
	Барлығы	1,2	0,5	2,0	65,9

Орталық мемлекеттік органдар қызметтері

Мемлекеттік қызметтер сапасын жақсарту мақсатында жыл сайын қоғамдық мониторингі үшін бұқаралық, күрделі, әлеуметтік маңызды қызметтер таңдап алынады. Қызметтердің барлығы бұқаралық, талап етілетін болып табылмайды, әрі осы критерийлерге үнемі сәйкес келе бермейді. Сирек қызметтер туралы сұрақтар зерттеудің алғашқы кезеңінде қозғалды, меморгандарды толық қамту үшін бұл қызметтер 2017 жылдың қоғамдық мониторингісіне енгізілді.

Сондықтан осы тарауда орталық меморгандар бойынша қызметтермен, сондай-ақ жергілікті атқарушы органдардың (ЖАО) қызметтерімен қанағаттанушылық қарастырылады.

4-кесте. Қоғамдық мониторингке енгізілген меморгандар бойынша қызметтер

	Меморган атауы	Тарау	Мемқызмет атауы
1	Жоғарғы Сот	1	Сот органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою
2	Бас прокуратура	2	Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитетінің есептері бойынша тұлғаның әкімшілік құқық бұзушылық жасағаны туралы мәлімет беру
		3	Прокуратура органдарынан, алдын ала тергеу және анықтау органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою
3	Ұлттық қауіпсіздік комитеті	4	Қазақстандық шағын көлемді өздігінен жүзетін және өздігінен жүзбейтін (суүсті және суасты) кемелердің (құралдардың) және мұз үстімен жылжитын құралдардың Қазақстан Республикасының аумақтық суларына (теңізіне) және ішкі суларына шығуына рұқсаттамалар беру
4	Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігі	5	Мемлекеттік қызметшілерді, бос мемлекеттік әкімшілік лауазымға орналасуға үміткерлерді және құқық қорғау қызметіне алғаш рет кіретін азаматтарды тестілеу
		6	ҚР Президенті жанындағы Мемлекеттік басқару академиясында қайта даярлау және біліктілікті арттыру курстарында оқыту
		7	Қазақстан Республикасы Президентінің жанындағы Мемлекеттік басқару академиясында жоғары оқу орнынан кейінгі білім берудің кәсіптік бағдарламалары бойынша оқыту
5	Қорғаныс министрлігі	8	Әскери қызмет өткеруді растау туралы анықтамалар беру
6	Сыртқы істер министрлігі	9	Құжаттарды қабылдау және оларды Қазақстан Республикасының шет елдерде жүрген азаматтарына паспорттар жасауға жіберу және олардың паспорттарына қажетті жазбалар енгізу
		10	Шетелдіктерге Қазақстан Республикасына кіруге шақыруды ресімдеу
7	Қаржы министрлігі	11	Кедендік баждардың, салықтардың және кедендік алымдардың артық (қате) төленген сомалары бар екендігі туралы растауды беру
		12	Кедендік баждардың, салықтардың төленуін қамтамасыз етуді тіркеу
8	Мәдениет және спорт министрлігі	13	Тарихи және мәдени ескерткіштерге археологиялық, ғылыми-қалпына келтіру жұмыстарын жүргізуге лицензия беру
9	Энергетика министрлігі	14	Қоршаған ортаны қорғау саласындағы жұмыстарды орындауға және қызмет көрсетуге лицензия беру
10	Білім және ғылым министрлігі	15	Жоғары оқу орындарындағы білім алушыларға жатақхана беру
		16	Мектепке дейінгі, бастауыш, негізгі орта, жалпы орта, техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі, жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім берудің оқулық басылымдары бойынша авторларға және авторлар ұжымына сараптамалық қорытынды беру
11	Әділет министрлігі	17	Авторлық құқықпен қорғалатын туындыларға құқықтарды мемлекеттік тіркеу
		18	Өндіріп алушының өтініші бойынша атқарушылық құжаттың негізінде атқарушылық іс жүргізуді қозғау
12	Ішкі істер министрлігі	19	Шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдарды тіркеу және оларға Қазақстан Республикасында тұрақты тұруға рұқсат беру
		20	Қазақстан Республикасының азаматтарын тұрғылықты жері бойынша тіркеу
13	Ұлттық экономика министрлігі	21	Жекелеген тауар түрлерінің импортына және (немесе) экспортына лицензия беру
		22	Ресми статистикалық ақпаратты тарату кестесінде көзделмеген статистикалық ақпаратты ұсыну
14	Ауыл шаруашылығы министрлігі	23	Су объектілерінде әуесқойлық (спорттық) балық аулауды, мелиорациялық аулауды, ғылыми-зерттеу үшін аулауды, өсімін молайту мақсатында аулауды жүзеге асыруға рұқсат беру
		24	Орны ауыстырылатын (тасымалданатын) объектілерге экспортқа арналған ветеринариялық сертификат беру
15	Ұлттық банк	25	Валюталық операцияны тіркеу
16	Инвестициялар және даму министрлігі	26	Авиациялық персоналға куәлік беру
		27	Қазақстан Республикасы ратификациялаған халықаралық шарттарға сәйкес Қазақстан Республикасының тасымалдаушыларына шетел мемлекеттері аумағы бойынша жүріп өтуіне рұқсаттар беру
17	Ақпарат және коммуникациялар министрлігі	28	Радиоэлектрондық құралдар мен жоғары жиілікті құрылғыларды қолдануға рұқсат беру
		29	Нөмірлеу ресурсын бөлу және нөмірлерді беру, сондай-ақ оларды алып қою

	Меморган атауы	Тарау	Мемқызмет атауы
18	Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі	30	Жасына байланысты зейнетақы төлемдерін тағайындау
		31	Мынадай әлеуметтік тәуекелдер жағдайларына әлеуметтік төлемдер тағайындау: еңбекке қабілеттілігін жоғалту, асыраушысынан айырылу, жұмысынан айырылу, жүкті болу мен босануға байланысты табысынан айырылу, жаңа туған баланы асырап алуға байланысты табысынан айырылу, бала бір жасқа толғанға дейін оның күтіміне байланысты табысынан айырылу
19	Денсаулық сақтау министрлігі	32	Эпидемиялық маңыздылығы жоғары объектінің нормативтік құқықтық актілерге сәйкестігі (сәйкес еместігі) туралы санитариялық-эпидемиологиялық қорытынды беру
		33	Тегін медициналық көмектің кепілдік берілген көлемін көрсету жөніндегі қызметтер берушінің қойылатын талаптарға сәйкестігін (сәйкес еместігін) анықтау
20	Дін істері және азаматтық қоғам министрлігі	34	Дінтану сараптамасын жүргізу
21	Қорғаныс және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігі	35	Ғарыш кеңістігін пайдалану саласындағы қызметті жүзеге асыруға лицензия беру
22	ЖАО	36	Атын, әкесінің атын, тегін ауыстыруды тіркеу, оның ішінде азаматтық хал актілері жазбаларына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу
	ЖАО	37	Бала тууды тіркеу, оның ішінде азаматтық хал актілерінің жазбаларына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу
	ЖАО	38	Тракторлар және олардың базасында жасалған өздігінен жүретін шассилер мен механизмдер үшін тіркеу құжатын (телнұсқасын) және мемлекеттік нөмірлік белгі беру
	ЖАО	39	Шалғайдағы ауылдық елді мекендерде тұратын балаларды жалпы білім беру ұйымдарына және үйлеріне кері тегін тасымалдауды ұсыну
	ЖАО	40	Жалпы білім беретін мектептердегі білім алушылар мен тәрбиеленушілердің жекелеген санаттарына тегін және жеңілдетілген тамақтандыруды ұсыну
	ЖАО	41	Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымнан уақытша еңбекке жарамсыздық туралы парақты беру
	ЖАО	42	Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымнан еңбекке уақытша жарамсыздық туралы анықтама беру
	ЖАО	43	Психоневрологиялық ұйымнан анықтама беру
	ЖАО	44	Ауылдық елді мекендерге жұмыс істеуге және тұруға келген денсаулық сақтау, білім беру, әлеуметтік қамсыздандыру, мәдениет, спорт және агроөнеркәсіптік кешен мамандарына әлеуметтік қолдау шараларын ұсыну
	ЖАО	45	Мүмкіндіктері шектеулі балаларды психологиялық-медициналық-педагогикалық тексеру және оларға консультациялық көмек көрсету
	ЖАО	46	Техникалық және кәсіптік білім беру ұйымдарында оқытындарға жатақхана беру
	ЖАО	47	Азаматтық хал актілерінің жазбаларын қалпына келтіру
	ЖАО	48	Қазақстан Республикасының аумағында жылжымайтын мүлік объектілерінің мекенжайын айқындау бойынша анықтама алу
	ЖАО	49	Мектепке дейінгі тәрбие мен оқыту, бастауыш, негізгі орта, жалпы орта, техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім беру бағдарламаларын іске асыратын білім беру ұйымдарының педагог қызметкерлері мен оларға теңестірілген тұлғаларға біліктілік санаттарын беру (растау) үшін оларды аттестаттаудан өткізуге құжаттарды қабылдау
	ЖАО	50	Тракторларға және олардың базасында жасалған өзі жүретін шассилер мен механизмдерге, олардың тіркемелеріне, соған қоса арнайы жабдық орнатылған тіркемелерге, өзі жүретін ауыл шаруашылығы, мелоративтік және жол-құрылысы машиналары мен механизмдеріне, сондай-ақ жоғары өтімді арнайы машиналарға жыл сайынғы мемлекеттік байқау өткізу
	ЖАО	51	Медициналық әлеуметтік мекемелерде (ұйымдарда) әлеуметтік қызмет көрсетуге арналған құжаттарды ресімдеу
	ЖАО	52	Тыңайтқыштар (органикалықтарды қоспағанда) құнын субсидиялау
	ЖАО	53	Бастауыш, негізгі орта, жалпы орта білім беру ұйымдарына денсаулығына байланысты ұзақ уақыт бойы бара алмайтын балаларды үйде жеке тегін оқытуды ұйымдастыру үшін құжаттарды қабылдау
	ЖАО	54	Қолданыстағы ғимараттардың үй-жайларын (жекелеген бөліктерін) реконструкциялауға (қайта жоспарлауға, қайта жабдықтауға) шешім беру
	ЖАО	55	18 жасқа дейінгі балаларға арналған мемлекеттік жәрдемақы тағайындау

Мәдениет және спорт министрлігі, Қорғаныс және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігі сирек қолданылатын қызметтің бір түрімен ғана бағаланғандықтан, олар қанағаттанушылықтың

100% деңгейіне ие болды (5 балл). Келешекте мұндай қызмет түрлерін қоғамдық мониторингтен алып тастау мүмкіндігін қарастыру керек, себебі олар бұқаралық емес әрі көптеген тұрғындар мұндай қызметті талап етпейді.

Сыртқы істер министрлігі ұсынатын қызметтер бойынша қанағаттанушылық екінші орынға ие – 94,2% (4,93 балл). МҚІСЖҚІА қызметтің үш түрі арқылы бағаланып, ұсынылатын қызметтің сапасымен қанағаттану деңгейі 79,6%-ды (4,76 балл) құрады.

Қаржы министрлігі, Дін істері және азаматтық қоғам министрлігі және Ұлттық банк ұсынатын қызметтер бойынша қанағаттанушылық жоғары деңгейге ие, 5 балмен (4,6 балдан жоғары) қызметті бағалағандардың үлесі 75%-дан астам болды.

Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі, Ауыл шаруашылығы министрлігі, Ұлттық экономика министрлігі, Ақпарат және коммуникациялар министрлігі, Әділет министрлігі секілді меморгандар қанағаттанушылықтың орташа көрсеткішінен төмен деңгейге ие, яғни 60%-дан төмен немесе 4,5 балл. Каспий өңіріндегі айдыңның ұлттық қауіпсіздігін сақтауға қатысты атқарылатын қызметтің өзі қанағаттанудың орташа балы бойынша азды-көпті 4 балды (3,9) құрады.

5-кесте. Меморгандар бойынша қызметтермен қанағаттанушылық

		Қанағаттанушылық	Орташа балл	N
1	Мәдениет және спорт министрлігі	100,0%	5	5
	Қорғаныс және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігі	100,0%	5	2
2	Сыртқы істер министрлігі	94,2%	4,93	70
3	Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігі	79,6%	4,76	386
4	Қаржы министрлігі	79,2%	4,75	457
5	Дін істері және азаматтық қоғам министрлігі	75,9%	4,62	29
6	Ұлттық банк	74,6%	4,71	191
7	Білім және ғылым министрлігі	68,8%	4,59	253
8	Қорғаныс министрлігі	67,9%	4,58	246
9	Жергілікті атқарушы органдар	67,5%	4,58	4597
10	Ішкі істер министрлігі	66,2%	4,58	443
11	Ұлттық экономика министрлігі	65,2%	4,62	113
12	Жоғарғы Сот	65,0%	4,54	102
13	Инвестициялар және даму министрлігі	63,9%	4,53	234
14	Энергетика министрлігі	63,0%	4,52	27
15	Бас прокуратура	62,4%	4,56	447
16	Денсаулық сақтау министрлігі	61,0%	4,5	387
17	Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі	59,7%	4,48	491
18	Ауыл шаруашылығы министрлігі	55,8%	4,51	349
19	Ақпарат және коммуникациялар министрлігі	51,6%	4,32	193
20	Әділет министрлігі	45,5%	4,24	465
21	Ұлттық қауіпсіздік комитеті	30,0%	3,9	30
	Барлығы	65,9%	4,57	9517

Меморганда ұсынылған Жоғарғы сот және Инвестициялар және даму министрлігінің қызметтері (төмендегі кестені қараңыз) қызметтер бойынша жалпы көрсеткіштермен салыстырғанда айтарлықтай жоғарғы бағаға ие болып, Бас прокуратура, Қорғаныс

министрлігі, Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігінің қызметтерімен салыстырғанда төмен көрсеткіштерге қол жеткізді.

Берілген бағаларға қарап отырып, Қаржы министрлігі, Денсаулық сақтау министрлігі, МКІСЖҚІА ұсынатын қызметтерде ақпараттың сапасына қатысты мәселелердің бар екендігі байқалады. Сондай-ақ ұсынылатын қызметтердің осы тарабы бойынша Ұлттық экономика министрлігін, Сыртқы істер министрлігін және Бас прокуратураны атап өтуге болады. Мұнда ұсынылған ақпараттар қызмет сапасының басқа аспектілерімен салыстырғанда төмен бағаланып отыр (*төмендегі кестені қараңыз, түстер гаммасының үлестірілімі горизонталь бойынша көрсетілген*).

Бас прокуратура, Ұлттық қауіпсіздік комитеті, Ішкі істер министрлігі, Денсаулық сақтау министрлігі, Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі, Дін істері және азаматтық қоғам министрлігі, Ауыл шаруашылығы министрлігі және Ұлттық банк ұсынатын қызметтер бойынша құжаттарды жинау және тапсыру процесі әрқашан қарапайым әрі түсінікті бола бермейді.

Қызмет алушылар көптеген меморгандар ұсынатын қызметтердің қызмет көрсету мерзімдерін төмен бағалайды. Бұл тек МКІСЖҚІА, Қорғаныс министрлігі және Қаржы министрлігі ұсынатын қызметтерге қатысты емес.

Инвестициялар және даму министрлігі ұсынатын қызметтер бойынша қызметкердің жұмысына, яғни біліктілігіне, жұмыс істеу шапшаңдығына, сондай-ақ әдептілігіне назар аударған жөн. Қорғаныс министрлігі, Қаржы министрлігі, Ұлттық қауіпсіздік комитеті, Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі, сондай-ақ ЖАО ұсынатын қызметтерде жұмыскердің жұмыс істеу шапшаңдығы төмен бағаланады.

Қызмет алынған орынға, яғни меморганға деген сенім қызмет сапасының басқа аспектілеріне қарағанда әдетте жоғары бағаланады. Алайда Жоғарғы сот, Білім және ғылым министрлігі, Ұлттық экономика министрлігі, Дін істері және азаматтық қоғам министрлігіне қатысты меморгандарға деген сенім төмен бағаланып отыр.

6-кесте. Мемкорпорация және веб-портал қызметтерін қоспағанда, меморгандар бойынша қызмет сапасының жекеленген аспектілерімен және ұсынылатын қызметтермен қанағаттану (горизонталь бойынша түстер гаммасын қараңыз)

	Ұсынылатын қызметпен қанағаттану	Жалпы орташа балмен салыстырғанда төмендеу/ұлғаю	Ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығы	Алынған ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығы	Құжаттар	Қызмет көрсету мерзімдері	Қызметкердің біліктілігі	Қызметкердің жұмыс істеу шапшаңдығы	Қызметкердің әдептілігі	Қызмет ұсынушыға деген сенім
Жоғарғы Сот	4,85	0,31	5,00	5,00	4,92	4,93	5,00	5,00	5,00	4,79
Бас прокуратура	4,15	-0,42	4,16	4,16	4,15	4,16	4,18	4,38	4,20	4,35
Ұлттық қауіпсіздік комитеті	3,90	0,00	4,31	4,17	3,67	3,73	4,20	3,83	4,20	4,30
Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігі	4,76	0,00	4,68	4,69	4,76	4,73	4,70	4,72	4,71	4,82
Қорғаныс министрлігі	4,40	-0,18	4,41	4,43	4,46	4,38	4,38	4,22	4,35	4,57
Сыртқы істер министрлігі	4,93	0,00	4,70	4,76	4,83	4,66	4,77	4,83	4,79	4,93
Қаржы министрлігі	4,74	-0,01	4,63	4,67	4,75	4,69	4,65	4,63	4,73	4,76
Білім және ғылым министрлігі	4,59	0,00	4,64	4,61	4,63	4,53	4,67	4,62	4,64	4,61
Әділет министрлігі	4,24	0,00	4,33	4,37	4,37	4,11	4,28	4,25	4,39	4,43
Ішкі істер министрлігі	4,50	-0,08	4,54	4,57	4,38	4,33	4,62	4,54	4,59	4,66
Ұлттық экономика министрлігі	4,58	-0,03	4,59	4,67	4,74	4,48	4,73	4,77	4,85	4,72
Ауыл шаруашылығы министрлігі	4,51	0,00	4,51	4,57	4,35	4,32	4,57	4,49	4,66	4,60
Ұлттық банк	4,71	0,00	4,70	4,80	4,64	4,68	4,66	4,73	4,84	4,75

	Ұсынылатын қызметпен қанағаттану	Жалпы орташа балмен салыстырғанда төмендеу/ұлғаю	Ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығы	Алынған ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығы	Құжаттар	Қызмет көрсету мерзімдері	Қызметкердің біліктілігі	Қызметкердің жұмыс істеу шапшаңдығы	Қызметкердің әдептілігі	Қызмет ұсынушыға деген сенім
Инвестициялар және даму министрлігі	4,81	0,28	4,88	4,94	4,94	4,50	4,50	4,50	4,56	4,94
Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі	4,33	-0,14	4,30	4,34	4,15	4,15	4,24	4,19	4,33	4,50
Денсаулық сақтау министрлігі	4,48	-0,02	4,41	4,43	4,42	4,42	4,53	4,46	4,56	4,58
Дін істері және азаматтық қоғам министрлігі	4,62	0,00	4,79	4,86	4,59	4,69	4,93	4,93	4,93	4,83
Қорғаныс және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігі	5,00	0,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Жергілікті атқарушы органдар	4,59	0,00	4,60	4,59	4,61	4,55	4,60	4,53	4,59	4,65
Барлығы	4,57	0,00	4,57	4,58	4,57	4,50	4,58	4,53	4,60	4,65

Ұсынылатын қызметтерге қатысты шағымдардың ең жоғары деңгейі Ақпарат және коммуникациялар министрлігінде (9,3%-дан көп), Білім және ғылым министрлігінде (3,6%), Инвестициялар және даму министрлігінде (3,4%), Қорғаныс министрлігінде (3,3%) байқалған.

Ұсынылатын қызметтерге тамыр-таныстар арқылы қол жеткізу Дін істері және азаматтық қоғам министрлігінде (3,4%), Ұлттық қауіпсіздік комитетінде (3,3%) көп байқалады. Сауалнама нәтижесі бойынша сыбайлас жемқорлықтың орташа деңгейден жоғары көрсеткіші жергілікті атқарушы органдарда, Денсаулық сақтау министрлігінде, Ұлттық экономика министрлігінде (0,8-0,9%) орын алған.

Статистикалық анық еместігіне байланысты меморгандар бойынша алынған мәліметтерді өңірлер бойынша қарастыруға болмайды. Мысалы, Білім және ғылым министрлігінің қызметін алу барысында әр өңірде жеке тамыр-таныстарын пайдалану ықтималдылығы 1,6%-ды құрайды.

7-кесте. Меморгандар ұсынатын қызметтер бойынша шағымдар, тамыр-таныстар және сыбайлас жемқорлық, %

	Жеке тамыр-таныстарды пайдаланғандар	Бейресми сыйақылар бергендер	Шағымдар
Жоғарғы Сот	0,0	0,0	0,0
Бас прокуратура	0,2	0,2	2,0
Ұлттық қауіпсіздік комитеті	3,3	0,0	0,0
МҚСЖҚІА	0,5	0,0	1,6
Қорғаныс министрлігі	1,6	0,4	3,3
Сыртқы істер министрлігі	1,4	0,0	1,4
Қаржы министрлігі	0,7	0,2	2,6
Мәдениет және спорт министрлігі	0,0	0,0	0,0
Энергетика министрлігі	0,0	0,0	0,0
Білім және ғылым министрлігі	1,6	0,4	3,6
Өділет министрлігі	1,1	0,4	1,7
Ішкі істер министрлігі	0,5	0,2	0,9
Ұлттық экономика министрлігі	2,7	0,9	0,9
Ауыл шаруашылығы министрлігі	0,3	0,0	1,1
Ұлттық Банк	1,0	0,0	0,5
Инвестициялар және даму министрлігі	0,9	0,0	3,4
Ақпарат және коммуникациялар министрлігі	0,5	0,0	9,3

	Жеке тамыр-таныстарды пайдаланғандар	Бейресми сыйақылар бергендер	Шағымдар
Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі	1,2	0,6	1,4
Денсаулық сақтау министрлігі	1,8	0,8	2,1
Дін істері және азаматтық қоғам министрлігі	3,4	0,0	0,0
Қорғаныс және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігі	0,0	0,0	0,0
Жергілікті атқарушы органдар	1,5	0,8	1,9
Барлығы	1,2	0,5	2,0

Жергілікті атқарушы органдар ұсынатын қызметтер

Зерттеу аясында қоғамдық мониторингімен жергілікті атқарушы органдар ұсынатын 20 қызмет түрі қамтылды. Жалпы жергілікті атқарушы органдар ұсынатын қызметтермен қанағаттанушылық 67,5%-ды құрайды (4,58 балл), демек қанағаттанушылық орташа көрсеткіш деңгейде орын алған. Жергілікті атқарушы органдар ұсынатын қызметтер бойынша 4597 қызмет алушыдан жауап алынды.

Солтүстік Қазақстан облысы қызмет сапасымен айтарлықтай өте жоғары деңгейде қанағаттанған - 97,8% немесе орташа 4,98 балл. Ақтөбе облысындағы сұхбаткерлердің 84,8%-ы көрсетілетін қызметтерді 5 балмен немесе орташа 4,83 балмен бағалады. Ақмола облысы қанағаттанушылықтың 83,7%-ына ие немесе 4,83 балға қол жеткізді.

Көрсетілетін қызметтермен Қызылорда, Қостанай, Павлодар, Батыс Қазақстан, Шығыс Қазақстан облыстары мен Астана қаласы орташа көрсеткіштен жоғары қанағаттанушылыққа ие болды (69-80%).

Алматы қаласында, Қарағанды, Атырау, Оңтүстік Қазақстан және Жамбыл облыстарында мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттанушылық деңгейі орташадан төмен (51-64%). Алматы (36,6%) мен Маңғыстау облыстарында (23%) қанағаттану деңгейі 50%-дан төмен.

8-кесте. Жергілікті атқарушы органдар ұсынатын қызметтермен қанағаттанушылық

		Қанағаттанушылық	Орташа балл	N
1	СҚО	97,8%	4,98	282
2	Ақтөбе облысы	84,8%	4,83	309
3	Ақмола облысы	83,7%	4,83	314
4	Қызылорда облысы	80,4%	4,77	344
5	Қостанай облысы	79,1%	4,76	257
6	Павлодар облысы	78,5%	4,74	296
7	БҚО	77,6%	4,71	306
8	Астана қ.	72,8%	4,61	267
9	ШҚО	69,4%	4,65	328
10	Алматы қ.	64,7%	4,47	275
11	Қарағанды облысы	58,5%	4,48	236
12	Атырау облысы	57,2%	4,44	257
13	ОҚО	54,5%	4,4	324
14	Жамбыл облысы	51,9%	4,41	221
15	Алматы облысы	36,6%	4,25	289
16	Маңғыстау облысы	23,0%	3,88	292
	Барлығы	67,5%	4,58	4597

Меморганда немесе Мемкорпорацияда алынған қызметтермен салыстырғанда қызметтермен қанағаттануға қатысты айырмашылықтар ЖАО қызметтерінде байқала қоймайды.

Ақмола, Қарағанды облыстарының қызмет алушылары ұсынылатын ақпараттардың сапасына разы емес. Ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығы бойынша – Батыс Қазақстан, Қызылорда облыстарының тұрғындары наразы, ал ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығына Астана қаласының, Маңғыстау мен Солтүстік Қазақстан облыстарының қызмет алушыларының көңілі толмайды. (Төмендегі кестені қараңыз, *түстер гаммасының үлестірілімі горизонталь бойынша көрсетілген*)

Маңғыстау, Жамбыл және Алматы облыстарындағы ЖАО қызметтері бойынша құжаттарды жинау және тапсыру процесі үнемі оңай әрі түсінікті бола бермейді.

Қызмет алушылар көптеген меморган ұсынатын қызметтердің қызмет көрсету мерзімдерін төмен бағалайды. Бұл Алматы қаласында, Алматы, Атырау, Жамбыл, Батыс Қазақстан, Қызылорда, Маңғыстау және Солтүстік Қазақстан облыстарында орын алған.

Ақтөбе мен Қостанай облыстарындағы ЖАО қызмет ұсыну кезінде қызметкерлердің жұмысына, яғни олардың біліктілігіне, жұмыс істеу шапшаңдығына және әдептілігіне баса назар аудару керек. ЖАО қызметтері бойынша өңірлердің басым бөлігінде қызмет алушылар қызмет сапасын бағалаудың басқа критерийлерімен салыстырғанда қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығына көңілдері толмайды. Тек Ақмола, Алматы, Маңғыстау облыстары мен СҚОда ұсынылатын қызмет сапасының басқа аспектілері наразылықты тудырады.

Сонымен қатар Қарағанды облысындағы ЖАО қызметтері бойынша қызметкерлердің біліктілігі, Павлодар облысындағы ЖАО қызметкерлерінің әдептілігі төмен бағаланып отыр.

Мемлекеттік қызмет алынған меморганға деген сенім әдетте қызмет сапасының басқа аспектілеріне қарағанда жоғары бағаланады. Тек Ақтөбе, Алматы, Жамбыл өңірлеріндегі сенім қызмет сапасының басқа аспектілерімен салыстырғанда төмен бағаланып отыр.

9-кесте. Мемкорпорация және веб-портал қызметтерінсіз ЖАО ұсынатын қызметтермен және қызмет сапасының жекеленген аспектілері бойынша қанағаттанушылық (горизонталь бойынша түстер гаммасын қараңыз)

	Ұсынылатын қызметпен қанағаттану	Жалпы орташа балмен салыстырғанда төмендеу/ұлғаю	Ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығы	Алынған ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығы	Құжаттар	Қызмет көрсету мерзімдері	Қызметкердің біліктілігі	Қызметкердің жұмыс істеу шапшаңдығы	Қызметкердің әдептілігі	Қызмет ұсынушыға деген сенім
Астана қ.	4,58	-0,02	4,47	4,43	4,53	4,53	4,49	4,43	4,46	4,54
Алматы қ.	4,44	-0,03	4,35	4,31	4,41	4,15	4,28	4,21	4,33	4,50
Ақмола облысы	4,82	-0,01	4,77	4,78	4,80	4,81	4,79	4,79	4,81	4,87
Ақтөбе облысы	4,80	-0,02	4,86	4,86	4,84	4,85	4,83	4,83	4,83	4,83
Алматы облысы	4,23	-0,01	4,33	4,38	4,25	4,20	4,26	4,35	4,36	4,24
Атырау облысы	4,48	0,04	4,54	4,60	4,55	4,40	4,58	4,46	4,57	4,60
ШҚО	4,69	0,03	4,64	4,58	4,63	4,53	4,59	4,43	4,50	4,78
Жамбыл облысы	4,37	-0,04	4,58	4,45	4,24	4,21	4,41	4,24	4,29	4,33
БҚО	4,72	0,02	4,66	4,71	4,71	4,66	4,74	4,67	4,72	4,74
Қарағанды облысы	4,49	0,01	4,44	4,43	4,62	4,55	4,43	4,43	4,50	4,59
Қостанай облысы	4,78	0,02	4,85	4,84	4,88	4,81	4,70	4,66	4,75	4,90
Қызылорда облысы	4,76	-0,01	4,66	4,70	4,75	4,65	4,74	4,68	4,76	4,78

	Ұсынылатын қызметпен қанағаттану	Жалпы орташа балмен салыстырғанда төмендеу/ұлғаю	Ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығы	Алынған ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығы	Құжаттар	Қызмет көрсету мерзімдері	Қызметкердің біліктілігі	Қызметкердің жұмыс істеу шапшаңдығы	Қызметкердің әдептілігі	Қызмет ұсынушыға деген сенім
Маңғыстау облысы	3,91	0,03	4,23	4,17	4,14	4,15	4,39	4,22	4,28	4,35
Павлодар облысы	4,75	0,01	4,84	4,79	4,82	4,79	4,79	4,72	4,73	4,84
СҚО	4,98	0,00	4,95	4,94	4,95	4,93	4,98	4,95	4,97	4,97
ОҚО	4,44	0,04	4,47	4,47	4,55	4,43	4,49	4,36	4,51	4,51
Барлығы	4,58	0,00	4,60	4,59	4,61	4,55	4,60	4,53	4,59	4,65

Маңғыстау (9,6%), Атырау (5,1%) және Жамбыл облыстары жергілікті атқарушы органдар қызметтеріне көп шағымдану арқылы ерекшеленеді. Маңғыстау облысының (7,2%), Алматы облысының (4,5%), сондай-ақ Алматы қ. (3,3%) қызмет алушылары тамыр-таныстарын көп пайдаланады. Жергілікті атқарушы органдар қызметін алу кезіндегі сыбайлас жемқорлық 0,8%-ды құрады, сыбайлас жемқорлықтың басым бөлігі Маңғыстау мен Жамбыл облыстарында байқалады.

10-кесте. ЖАО қызметтерін алу кезіндегі шағымдар, тамыр-таныстар және сыбайлас жемқорлық, %

		Жеке тамыр-таныстарын пайдаланды	Бейресми сыйақыларды берді	Шағымдар
1	Астана қ.	1,1	0,0	0,0
2	Алматы қ.	3,3	1,1	1,5
3	Ақмола облысы	0,0	0,0	1,0
4	Ақтөбе облысы	0,3	0,0	0,3
5	Алматы облысы	4,5	2,4	1,0
6	Атырау облысы	1,2	0,4	5,1
7	ШҚО	0,3	0,6	1,2
8	Жамбыл облысы	1,4	0,0	2,7
9	БҚО	2,0	0,3	1,0
10	Қарағанды облысы	0,4	0,0	2,1
11	Қостанай облысы	0,4	0,4	0,8
12	Қызылорда облысы	0,3	0,3	0,6
13	Маңғыстау облысы	7,2	5,5	9,6
14	Павлодар облысы	0,7	0,0	0,7
15	СҚО	0,4	0,0	0,4
16	ОҚО	1,2	0,9	2,5
	Барлығы	1,5	0,8	1,9

Мемкорпорация ұсынатын қызметтер

Қызмет сапасымен қанағаттанушылық – 67,7%;

Орташа балл – 4,59;

Іріктеме – 2655 сұхбаткер.

Мемкорпорация арқылы алынған қызметтермен қанағаттану орташа көрсеткіштен жоғары - 67,7% немесе бес балдық шкала бойынша орташа 4,59 балл.

11-кесте. Мемкорпорация арқылы алынған қызметтер сапасымен қанағаттанушылықты бағалау, %

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Мемлекеттік корпорация, N=2655	0,4	1,0	5,8	25,2	67,7
Барлық қызмет бойынша орташа, N=9517	0,5	0,8	6,1	26,7	65,9

Қызметтердің басым бөлігі біртіндеп Мемлекеттік корпорацияға табысталып, автоматтандырылып жатыр, сондықтан қызмет сапасы күн өткен сайын жақсара түсуде.

Мемкорпорация қызметтерімен қанағаттану мына қызметтер бойынша жоғары болып табылады:

- Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитетінің есептері бойынша тұлғаның әкімшілік құқық бұзушылық жасағаны туралы мәлімет беру (N=50/207, МО/МК);
- Тыңайтқыштар (органикалықтарды қоспағанда) құнын субсидиялау (N=42/28);
- Прокуратура органдарынан, алдын ала тергеу және анықтау органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою (N=48/142);
- Кедендік баждар, салықтар, кедендік алымдар мен өсімпұлдар бойынша есептеулерді салыстыру актісін беру (n=197/28);
- Әскери қызмет өткеруді растау туралы анықтамалар беру (N=64/180);
- Мынадай әлеуметтік тәуекелдер жағдайларына әлеуметтік төлемдер тағайындау (N=47/207);
- Тегін медициналық көмектің кепілдік берілген көлемін көрсету жөніндегі қызметтер берушінің қойылатын талаптарға сәйкестігін (сәйкес еместігін) анықтау (81/61);
- Психоневрологиялық ұйымнан анықтама беру (N=191/52);
- Қолданыстағы ғимараттардың үй-жайларын (жекелеген бөліктерін) реконструкциялауға (қайта жоспарлауға, қайта жабдықтауға) шешім беру (N=84/163).

Зерттеу нәтижелері көрсетіп отырғандай, бұл барлық ұсынылатын қызметтерге қатысты емес. Егер қызмет меморганда ұсынылатын болса, онда келесі қызметтермен қанағаттанушылық жоғары болады:

- Сот органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою (N=14/88, МО/МК);
- Бала тууды тіркеу, оның ішінде азаматтық хал актілерінің жазбаларына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу (N=41/212);
- 18 жасқа дейінгі балаларға арналған мемлекеттік жәрдемақы тағайындау (N=87/157);
- Атын, әкесінің атын, тегін ауыстыруды тіркеу, оның ішінде азаматтық хал актілері жазбаларына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу (N=38/197).

Қызмет алу процедурасының кейбір кезеңдері қызметті Мемкорпорацияда ұсыну үшін әліде болса дұрыс игерілмеген.

Жалпы, Мемкорпорацияға қызметтерді табыстау тиімді деген тұжырымға келуге болады.

122-кесте. Мемкорпорация (МК) қызметтерімен қанағаттанушылық, орташа балл

	МК	МО	-/+
Сот органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою	62,1%	84,6%	-22,5%
Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитетінің есептері бойынша тұлғаның әкімшілік құқық бұзушылық жасағаны туралы мәлімет беру	76,7%	18,4%	58,3%
Прокуратура органдарынан, тергеу және анықтау органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою	66,4%	34,0%	32,4%
Әскери қызмет өткеруді растау туралы анықтамалар беру	71,0%	58,1%	13,0%
Кедендік баждардың, салықтардың және кедендік алымдардың артық (қате) төленген сомалары бар екендігі туралы растауды беру	92,9%	75,9%	17,0%
Қазақстан Республикасының азаматтарын тұрғылықты жері бойынша тіркеу	73,7%		
Қазақстан Республикасы ратификациялаған халықаралық шарттарға сәйкес	62,1%		

	МК	МО	-/+
Қазақстан Республикасының тасымалдаушыларына шетел мемлекеттері аумағы бойынша жүріп өтуіне рұқсаттар беру			
Жасына байланысты зейнетақы төлемдерін тағайындау	62,8%		
Әлеуметтік тәуекелдер жағдайларына әлеуметтік төлемдер тағайындау	58,9%	46,7%	12,2%
Тегін медициналық көмектің кепілдік берілген көлемін көрсету жөніндегі қызметтер берушінің қойылатын талаптарға сәйкестігін (сәйкес еместігін) анықтау	63,9%	53,8%	10,2%
Атын, әкесінің атын, тегін ауыстыруды тіркеу, оның ішінде азаматтық хал актілері жазбаларына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу	66,7%	76,3%	-9,6%
Бала тууды тіркеу, оның ішінде азаматтық хал актілерінің жазбаларына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу	61,7%	82,9%	-21,3%
Психоневрологиялық ұйымнан анықтама беру	67,3%	59,8%	7,5%
Қазақстан Республикасының аумағында жылжымайтын мүлік объектілерінің мекенжайын айқындау бойынша анықтама алу	73,1%	75,0%	-1,9%
Тыңайтқыштар (органикалықтарды қоспағанда) құнын субсидиялау	100,0%	57,9%	42,1%
Қолданыстағы ғимараттардың үй-жайларын (жекелеген бөліктерін) реконструкциялауға (қайта жоспарлауға, қайта жабдықтауға) шешім беру	75,9%	67,9%	8,1%
18 жасқа дейінгі балаларға арналған мемлекеттік жәрдемақы тағайындау	58,9%	68,7%	-9,7%
Барлығы	67,7%	65,6%	2,1%

Жалпы Мемкорпорация арқылы ұсынылатын ОМО және ЖАО қызметтері бірдей бағаланады (67,4 және 68,3% сәйкестікпен).

13-кесте. Мемкорпорация арқылы ұсынылған қызметтер сапасымен қанағаттанушылықты бағалау, %

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Орталық меморгандар қызметтері	0,4	0,9	5,6	25,7	67,4
Жергілікті атқарушы органдар қызметтері	0,3	1,1	6,0	24,4	68,3

Астана қ., Ақмола, Ақтөбе, Батыс Қазақстан, Қостанай, Қызылорда, Солтүстік Қазақстан облыстарында ұсынылған қызметтер жоғары бағаланды (77%-дан астам).

Алматы, Атырау, Жамбыл, Маңғыстау және Оңтүстік Қазақстан облыстарындағы ХҚКО қызметтерінің сапасымен аз қанағаттанған (55%-дан төмен).

Астана қ., Алматы қ., Ақмола, Жамбыл, Алматы және Павлодар облыстарында ЖАО қызметтері жоғары бағаланып отыр (5%-ға жоғары). Шығыс Қазақстан, Батыс Қазақстан, Қарағанды, Қостанай және Маңғыстау өңірлерінде ОМО қызметтері жоғары бағаланады.

14-кесте. Мемкорпорация арқылы ОМО мен ЖАО қызмет көрсету сапасымен қанағаттанушылықты бағалау, %

		ОМО		ЖАО		Барлығы	
		Қанағаттанушылық	Орташа балл	Қанағаттанушылық	Орташа балл	Қанағаттанушылық	Орташа балл
1	Астана қ, N=112	72,9	4,72	92,0	4,84	77,3	4,75
2	Алматы қ, N=197	62,1	4,48	71,2	4,59	64,9	4,51
3	Ақмола облысы, N=176	83,0	4,82	88,1	4,88	85,0	4,84
4	Ақтөбе облысы, N=153	80,7	4,70	90,6	4,91	84,9	4,79
5	Алматы облысы, N=149	32,2	4,21	37,7	4,30	34,5	4,24
6	Атырау облысы, N=116	54,8	4,40	54,9	4,35	54,9	4,37
7	ШҚО, N=160	75,3	4,67	61,8	4,53	69,3	4,61
8	Жамбыл облысы, N=162	53,3	4,36	56,9	4,55	54,4	4,42
9	БҚО, N=136	83,5	4,81	70,7	4,61	79,5	4,75

		ОМО		ЖАО		Барлығы	
		Қанағаттанушылық	Орташа балл	Қанағаттанушылық	Орташа балл	Қанағаттанушылық	Орташа балл
10	Қарағанды облысы, N=160	63,1	4,54	56,4	4,45	60,8	4,51
11	Қостанай облысы, N=186	83,8	4,74	73,4	4,71	79,3	4,73
12	Қызылорда облысы, N=183	85,2	4,81	82,2	4,80	83,7	4,80
13	Маңғыстау облысы, N=151	43,0	4,27	27,1	3,76	36,2	4,05
14	Павлодар облысы, N=205	66,9	4,61	75,8	4,71	69,7	4,64
15	СҚО, N=223	95,6	4,94	98,1	4,98	96,8	4,96
16	ОҚО, N=185	34,8	4,19	39,4	4,24	36,5	4,21
	Барлығы, N=2654	67,4	4,59	68,3	4,59	67,7	4,59

Астана қ., Қарағанды мен Оңтүстік Қазақстан облыстарынан басқа өңірлерде қызмет алушылар қызмет көрсету мерзімдеріне аз қанағаттанады.

Қызмет алушылар көбінесе Мемкорпорация қызметкерлерінің жұмыс істеу шапшаңдығына наразылық танытады, одан кейін ақпарат сапасына, құжаттарды жинау және тапсыру процесінің оңай әрі түсініктілігіне риза емес.

Астана қ., Қарағанды мен Қостанай облыстарында Мемкорпорация қызметкерлерінің біліктіліктеріне көңілдері толмайды.

15-кесте. Қызмет сапасымен және қызмет сапасының жекеленген аспектілері бойынша қанағаттанушылық (түстер гаммасы әр өңір бойынша қызмет сапасының жекеленген аспектілері бойынша түстер гаммасы тұрғызылды)

	Жынылатын қызметпен қанағаттану	Ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығы	Алынған ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығы	Құжаттар	Қызмет көрсету мерзімдері	Қызметкердің біліктілігі	Қызметкердің жұмыс істеу шапшаңдығы	Қызметкердің әдептілігі	Қызмет ұсынушыға деген сенім
Астана қ.	4,75	4,70	4,65	4,77	4,71	4,51	4,55	4,61	4,74
Алматы қ.	4,51	4,44	4,45	4,58	4,23	4,38	4,26	4,46	4,66
Ақмола облысы	4,84	4,80	4,83	4,82	4,80	4,87	4,84	4,89	4,86
Ақтөбе облысы	4,79	4,83	4,84	4,82	4,78	4,88	4,88	4,89	4,90
Алматы облысы	4,24	4,30	4,39	4,13	4,20	4,35	4,41	4,38	4,31
Атырау облысы	4,37	4,28	4,33	4,40	4,26	4,40	4,33	4,37	4,61
ШҚО	4,61	4,46	4,47	4,51	4,38	4,43	4,33	4,47	4,66
Жамбыл облысы	4,42	4,44	4,36	4,42	4,32	4,52	4,36	4,58	4,67
БҚО	4,75	4,78	4,79	4,80	4,76	4,82	4,79	4,82	4,83
Қарағанды облысы	4,51	4,46	4,46	4,70	4,68	4,31	4,39	4,62	4,67
Қостанай облысы	4,73	4,89	4,90	4,82	4,75	4,75	4,69	4,83	4,90
Қызылорда облысы	4,80	4,71	4,76	4,74	4,70	4,82	4,73	4,84	4,85
Маңғыстау облысы	4,05	4,36	4,33	4,24	4,14	4,49	4,43	4,40	4,29
Павлодар облысы	4,64	4,69	4,72	4,60	4,53	4,62	4,56	4,71	4,73
СҚО	4,96	4,88	4,89	4,86	4,83	4,94	4,93	4,96	4,97
ОҚО	4,21	4,20	4,19	4,15	4,27	4,27	4,13	4,28	4,18
Барлығы	4,59	4,59	4,60	4,59	4,53	4,60	4,55	4,65	4,69

Зерттеу жұмысының нәтижелері бойынша Мемкорпорация мекемелерінде күту жағдайлары Астана қ., Ақтөбе, Қарағанды және Солтүстік Қазақстан облыстарында өте қолайлы.

Басқа өңірлерде 3%-дан астамы отыратын орындардың жетіспеушілігін, немесе дәретхананың жоқтығын, қолайсыз жағдайлар туғызатын басқа да жағдайларды тілге тиек етті.

Маңғыстау облысында қызмет алушылардың 13,2%-ы күту залының қолайсыздығын атап көрсетті. Атырау, ШҚО, Қостанай облыстарындағы сұхбаткерлердің 20%-ы отыратын орындардың жетіспеушілігіне наразылық білдірген. Жамбыл облысында сұхбаткерлердің 24,7%-ы залдың қапырықтығын алға тартқан. Атырау (25%), Жамбыл (50%) облыстарында қызмет алушылар үшін дәретхананың болмауы қолайсыздық тудырады. Оңтүстік Қазақстан облысының қызмет алушыларының 20,7%-ы бірнеше кезекте тұратындығын айтып, наразылық білдірген.

1616-кесте. Мемкорпорацияда ұсынылатын қызметтерді алу кезіндегі күту жағдайы, %

	Күту залы ыңғайсыз, үстелдер жоқ	Отыратын орындар жеткіліксіз	Электрон- дық кезек жоқ	Қапырық (ыстық, суық) зал	Дәретхана жоқ	Бірнеше кезекте тұруға тура келеді	Басқа да тұрмыстық қолайсыздықтар
Астана қ.	1,8	1,8				6,3	
Алматы қ.	5,6	6,1	3,0	6,1	4,1	6,6	2,0
Ақмола облысы		5,7	0,6	1,7		2,3	
Ақтөбе облысы	0,7			0,7			
Алматы облысы		3,4	0,7	4,0	3,4	1,3	0,7
Атырау облысы	8,6	18,1	4,3	4,3	25,0	9,5	0,9
ШҚО	3,8	20,6	7,5	4,4	5,6	10,0	2,5
Жамбыл облысы	5,6	12,3		24,7	50,6		16,0
БҚО	2,9	2,9	0,7	5,9	2,9	5,1	2,9
Қарағанды облысы	0,6	3,1		1,3		3,1	0,6
Қостанай облысы	3,2	18,8	1,1	8,6	0,5	7,0	
Қызылорда облысы	4,9	9,3	1,6	6,6	3,8	8,7	0,5
Маңғыстау облысы	13,2	10,6	6,0	5,3	3,3	1,3	1,3
Павлодар облысы	1,0	4,4		1,5	4,9	2,4	1,0
СҚО	0,4	1,3		0,4			0,4
ОҚО	2,7	9,2	1,6	7,1	3,8	20,7	4,9
Барлығы	3,3	7,9	1,6	5,2	6,3	5,2	2,1

Мемкорпорация ұсынатын қызметтер бойынша жеке тамыр-таныстарын пайдалану оқиғасының 1,0% байқалады, 0,4% - бейресми сыйақы беру және 1,7% - шағымдану. Шағымдар көбінесе ауызша түрде айтылған – 1,3% (жазбаша түрде - 0,5%). Атырау (7,8%) және Маңғыстау (5,3%) облыстарында шағымданудың басым бөлігі байқалған.

17-кесте. Мемкорпорация арқылы қызметті алу кезіндегі шағымдар, жеке тамыр-таныстар және сыбайлас жемқорлық, %

	Жеке тамыр-таныстарын пайдаланды	Бейресми сыйақыларды берді	Шағымдар
Астана қ.	0,0	0,0	0,0
Алматы қ.	3,0	1,0	3,6
Ақмола облысы	0,0	0,0	0,6
Ақтөбе облысы	0,0	0,0	1,3

	Жеке тамыр-таныстарын пайдаланды	Бейресми сыйақыларды берді	Шағымдар
Алматы облысы	4,7	2,7	0,7
Атырау облысы	0,9	0,0	7,8
ШҚО	0,6	0,0	3,1
Жамбыл облысы	0,6	0,0	1,2
БҚО	0,0	0,0	1,5
Қарағанды облысы	0,0	0,0	0,6
Қостанай облысы	0,5	0,5	1,1
Қызылорда облысы	1,1	0,5	0,0
Маңғыстау облысы	4,0	0,7	5,3
Павлодар облысы	0,0	0,5	1,0
СҚО	0,0	0,0	0,9
ОҚО	0,5	0,0	1,1
Барлығы	1,0	0,4	1,7

«Электрондық үкімет» веб-порталының қызметтері

Қызмет сапасымен қанағаттанушылық – 58,1%;

Орташа балл – 4,43;

Іріктеме – 318 сұхбаткер.

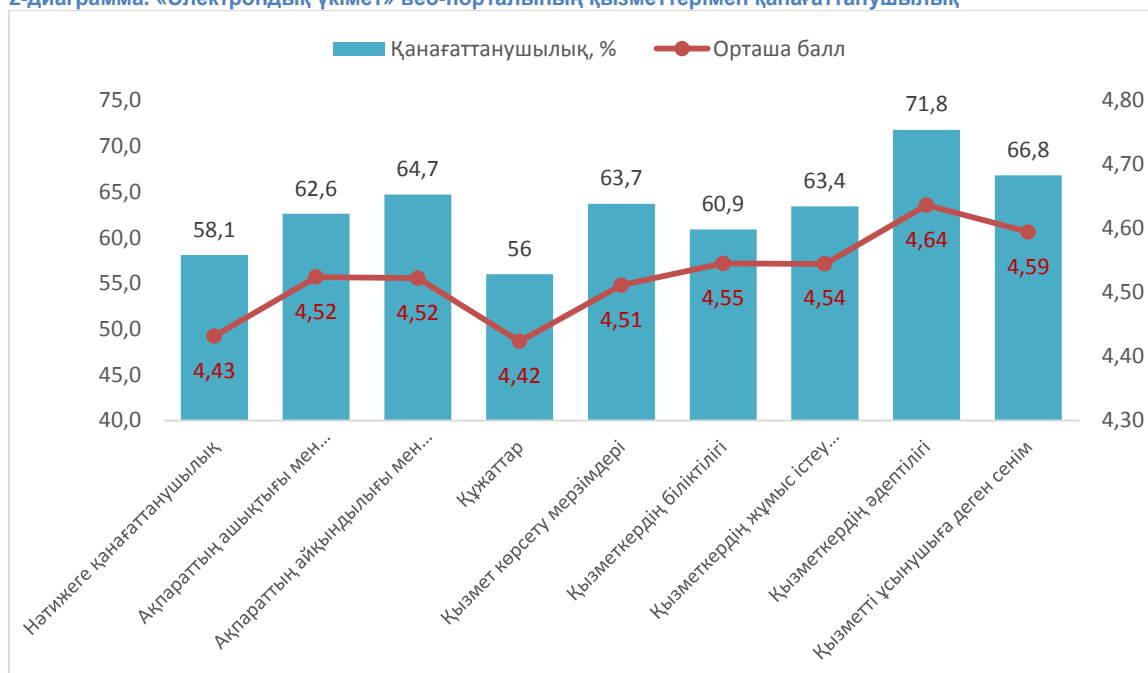
Веб-портал арқылы алынған қызметтермен қанағаттанушылық орташа көрсеткіштен төмен - 58,1% немесе бес балдық шкала бойынша орташа 4,43 балл.

18-кесте. «Электрондық үкімет» веб-порталының мемлекеттік көрсетілетін қызметтер сапасымен қанағаттану бағалары, %

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
«Электрондық үкімет» веб-порталы, N=318	0,3	1,3	11,4	28,9	58,1
Барлығы, N=9517	0,5	0,8	6,1	26,7	65,9

Құжаттарды тапсыру мен жинау процесі жиі наразылық туғызады, қызметті 5 балмен бағалағандардың үлесі тек 56%-ды ғана құрады.

2-диаграмма. «Электрондық үкімет» веб-порталының қызметтерімен қанағаттанушылық



Қызмет алушылар қызметкерлердің біліктілігін, жұмыс істеу шапшаңдығын және әдептілігін барлық жағдайда бағалаған жоқ, себебі мұндай сұрақтар қызмет нәтижесі қағаз түрінде алынатын қызметтерге ғана қатысты болды. Меморгандар немесе Мемкорпорация қызметкерлерімен өзара әрекеттескен қызмет алушылардың бағаларын біз ақпарат ретінде қалдырдық. Қызмет алушылар құжаттарды тапсыру кезінде пайда болатын қиындықтармен бөліскен кезде, олар ақпарат сапасына, меморган қызметкерлерінің біліктілігі мен жұмыс істеу шапшаңдығына наразылық білдіруде.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасымен қанағаттанушылық

1. Сот органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою

Мемлекеттік қызмет көрсету жөнінде жалпы ақпарат

Мемлекеттік көрсетілетін қызметті Қазақстан Республикасы Жоғарғы Сотының жанындағы Соттардың қызметін қамтамасыз ету департаменті көрсетеді.

Өтініштерді қабылдау және мемлекеттік көрсетілетін қызмет нәтижесін беру: көрсетілетін қызметті берушінің кеңсесі; Азаматтарға арналған үкімет «Мемлекеттік корпорациясы» коммерциялық емес акционерлік қоғамы (бұдан әрі – Мемлекеттік корпорация) арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік көрсетілетін қызметті көрсету мерзімдері: көрсетілетін қызметті берушіге - 1 (бір) жұмыс күні; Астана қаласында орналасқан мемлекеттік корпорацияның филиалы бойынша - 1 (бір) жұмыс күні; басқа Мемлекеттік корпорацияның филиалдары бойынша - 20 (жиырма) күнтізбелік күн.

Мемлекеттік көрсетілетін қызмет нәтижелерін ұсыну нысаны: қағаз түрінде.

Қызмет көрсету нәтижесі: құжатқа қол қойған тұлға қолының түпнұсқалығын куәландыратын және оның өкілеттілігін, сондай-ақ осы құжат бекітілген мөрдің немесе мөртаңбаның түпнұсқалығын растайтын арнайы мөртаңба – апостиль қойылған құжат.

Мемлекеттік көрсетілетін қызмет нәтижелерін ұсыну нысаны: қағаз түрінде.

Мемлекеттік көрсетілетін қызмет жеке және заңды тұлғаларға ақылы түрде көрсетіледі.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Сот органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою қызметі бойынша қызмет көрсету сапасының жақсарғаны байқалады. Орташа көрсеткіш деңгейінде қанағаттанушылық (барлық мемқызметтер бойынша) – 65,0% немесе орташа 4,54 балл.

19-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша ұсынылатын мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үшін	0,0%	3,0%	5,0%	27,0%	65,0%
Сұхбаткерлер саны, N	0	3	5	27	65

*Екі сұхбаткер қызметті бағалау кезінде қиналды

Берілген қызмет түрі бойынша 102 сұхбаткерден жауап алынды. 85% астамы қызметті Мемкорпорациясынан алған. Осы қызмет бойынша қызмет алушылардың қанағаттануы меморганнан қызмет алу кезіне қарағанда жоғары.

17-кесте. Қызмет алынған орынмен қанағаттанушылық

Меморган		Мемкорпорация	
Қанағаттанушылық	Орташа балл	Қанағаттанушылық	Орташа балл
84,6%	4,85	62,1%	4,49

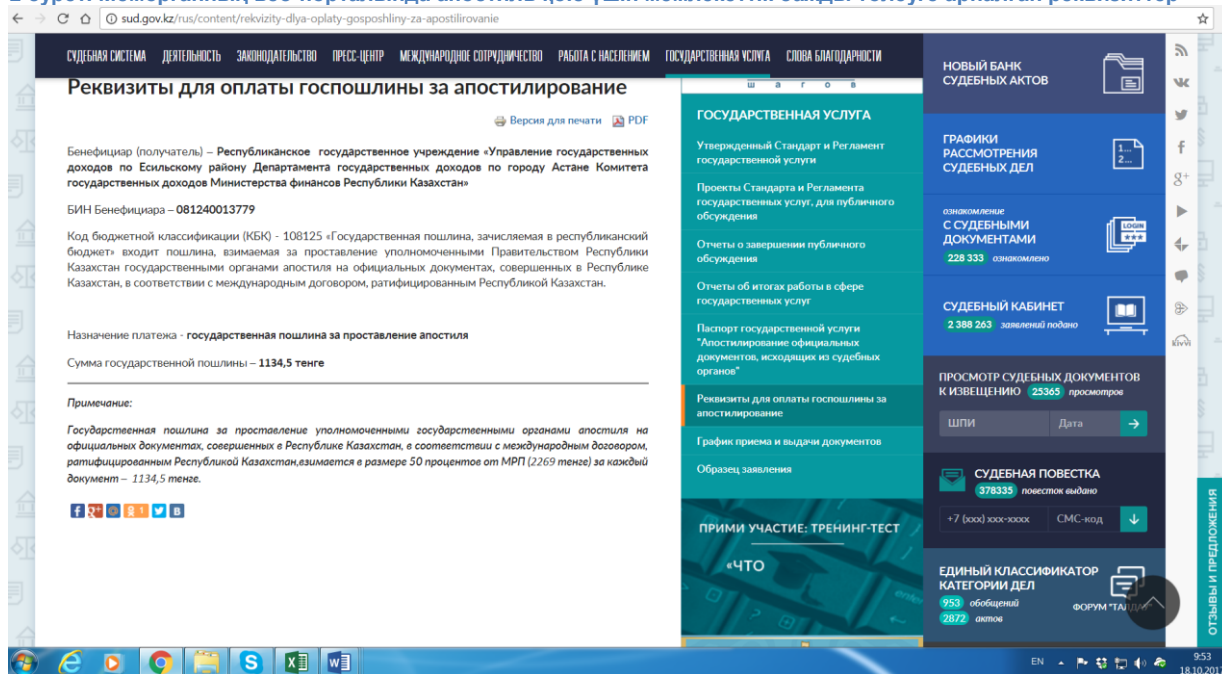
Ақпаратқа қолжетімділік пен ашықтығы бойынша қызметті алушылардың қанағаттану деңгейі 72,3%-ды құрады (4,64 балл). Алынған ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығы бойынша қанағаттану аздап басым түседі – 74,5% (4,67 балл). «Түсінікті, үлгілер бар, барлығы түсіндіріп береді», «Ешқандай қиыншылық туындамады. Ақпарат түсінікті түрде берілді».

ХҚКО жүгінген кезде кейбір аздап қиындықтар кездесті: «Ақпаратты жетік білмейді», «Төлемді қайда жіберу керектігін білмейді», «Екі рет 10000 теңгеден төлеуге тура келді (реквизиттерін қате берген)», «Қызметкер барлық сұрақтарыма жауап бере алмады», «Кеңес берушіге кезек үлкен болды», «Ресепшнде КБЕ-ні қате берді, нәтижесінде ақша басқа жерге аударылды, ақшаны қайтарып алу үшін ХҚКО

қызметкерлері мені салық органына жіберді», «Қызметкер құжаттар тізімін қате айтты, ол адам жұмысқа жаңадан тұрған болар мүмкін. Бірақ екіншісі дұрыстап түсіндіріп берді», «Қандай құжаттардың керек екенін бірден түсіндіріп бермеді, қайтадан көшірмелерін шығаруға тура келді».

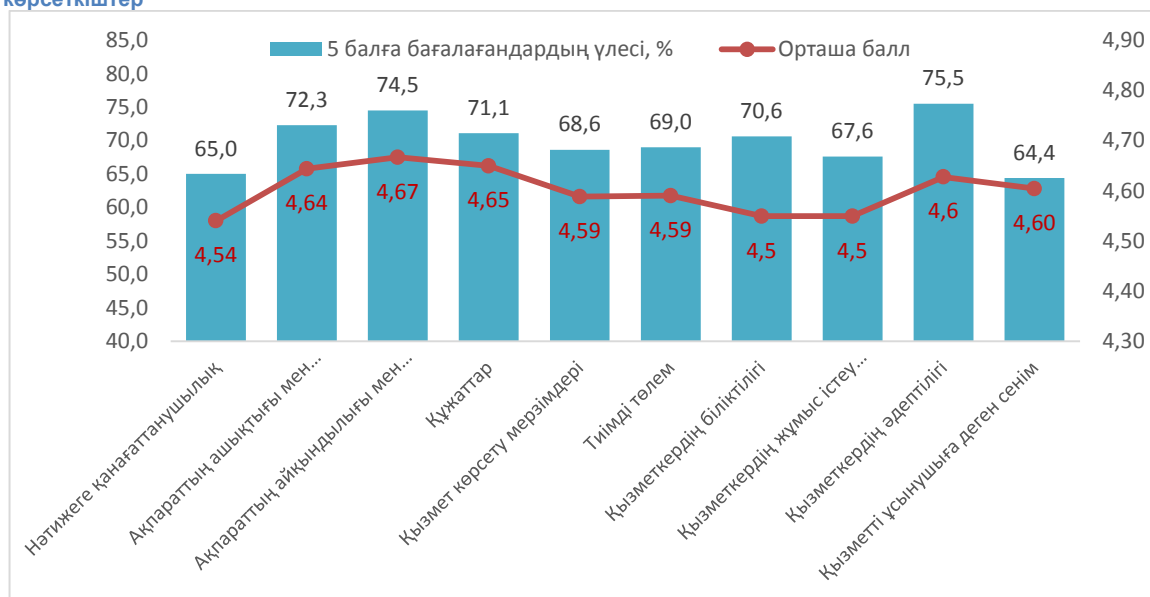
Қызметті алушыларға арналған мемлекеттік баждың реквизиттері меморганның веб-порталында көрсетілген, дегенмен ХҚКО (Алматы қ.) қызмет туралы қағазға шығарылған ақпаратты «құпия сатып алушы» таппады.

1-сурет. Меморганның веб-порталында апостиль қою үшін мемлекеттік бажды төлеуге арналған реквизиттер



ХҚКО мамандары қызмет туралы ақпараттарды ұсыну кезінде оларды білуге міндетті – ол Жоғарғы соттың жалғыз көрсетілетін қызметі. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер саласындағы атқарылған жұмыстардың қорытынды есебіне сәйкес (2016 жыл)¹ Департамент қызметкерлері тоқсан сайын Мемкорпорациясы қызметкерлері үшін семинар сабақтар жүргізеді.

3-диаграмма. Сот органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою қызметі бойынша негізгі көрсеткіштер



¹ <http://sud.gov.kz/rus/content/otchety-ob-itogah-raboty-v-sfere-gosudarstvennyh-uslug>

² <http://sud.gov.kz/rus/content/otchety-ob-itogah-raboty-v-sfere-gosudarstvennyh-uslug>

Сондай-ақ сұхбаткерлер мемлекеттік қызметті ұсыну процедурасын бағалады. Зерттеу нәтижелері бойынша сауалнамаға жауап берген сұхбаткерлердің 68,6%-ы қызмет көрсету мерзімдерімен толық қанағаттанған, және 67,6% - құжаттарды дайындау мен жинау, олардың төлемі бойынша қызметтерге қанағаттанған. Қызметті алушылар барлық көрсеткіштер бойынша осы қызмет түрін 4,6 балмен бағалап отыр.

Сұхбаткерлердің 3,9%-ы қызмет көрсету барысында қосымша құжаттарды талап еткендіктерін көрсетті. Талон алуға үлкен кезекке тұру керек екендіктерін айтты.

«Мөр көрінбей тұр деді. Әр жерге сілтей береді», «Бірден қандай құжаттар керек екендігін айтпады», «Стандарт бойынша көп құжатты талап етеді. Қысқарту керек немесе олардың базасында электронды анықтамалар, құжаттар болуы керек».

«Астанаға жіберді, қате көп кеткен, ұзақ күттік» - Мемкорпорация филиалдары үшін аталған қызметті көрсету мерзімі (Астана қ. басқа) – 20 күнтізбелік күн. Мұндай кезде сұхбаткерлер қызмет көрсету мерзімін қысқарту керектігін айтып жатыр: *«Мерзімін қысқарту керек, құжатты бір айға жуық арада бірақ алдым», «Құжатқа апостиль қою мерзімін қысқарту керек».* Егер осы қызмет түрі Астанада алынса, қызмет алу мерзімі қызметті алушыны қанағаттандырады: *«Бір жұмыс күні ішінде апостиль қойылған құжатымды дайындап берді. Жедел жұмыстарыңызға рахмет», «Осыған дейін ХҚКО бірнеше рет жүгіндік, анда-мұнда жібере берді. Бұл жерде бәрі оңай әрі тез – 15 минут (Жоғарғы Сот)».*

Мемқызметтер саласында атқарылған жұмыстардың қорытындысы туралы есепке сәйкес (2016 жыл)² «2015 жылы көрсетілетін қызметтер үрдісін оңтайландыру үшін Жоғарғы Соттың интернет-ресурсында «Сот кабинеті» сервисі арқылы қызмет көрсету форматына көшу жөнінде шаралар кешені атқарылды. Егер азаматта апостиль қоюға тиісті құжаттың болмауы кезінде оны беру туралы Департаменттің аумақтық органына өтініш бере алады. Сот актісі болған кезде аумақтық орган қайтадан көшірмені бергені үшін мемлекеттік баж сомасын анықтайды, ол туралы қолданушыға хабарлама жібереді. Сот актісінің көшірмесі Департаментке жіберіледі, бұл жерде оның түпнұсқаға сәйкестігін тексеріп, қол мен мөр қою арқылы апостиль қойылады, пошталық байланыс арқылы өтініш берушіге жөнелтіледі». Іс жүзінде *Сот кабинеті* арқылы 2,3 млн. астам өтініш келіп түскен (Жоғарғы Соттың интернет-ресурстары бойынша мәліметтер), алайда апостиль қою қызметі бойынша бұл ресурс қолданылмайды. Бұл ресурс құжат жоғалғанда апостиль қою керек болған жағдайда қолданылуы мүмкін. Стандарт бойынша да қызметті онлайн түрінде алуға реттелмеген. Сондықтан Бірыңғай байланыс орталығы 1414 арқылы кеңес алу кезінде қызмет түрін *Сот кабинеті* арқылы алу мүмкіндігі туралы ақпарат айтылмады. Қазіргі кезде электрондық апостильді басқа мемлекеттер қабылдамайды, демек заңнамалық деңгейде мәселе бар және қызмет алу кезінде осы ресурсты жартылай қолдану мүмкіндігі әзірге қолданылмайды.

Алынған мәліметтерге сәйкес сұрастырылғандардың басым бөлігі қызметті ұсынушының қызмет көрсету сапасы туралы жақсы пікірлерін білдірді. 75,5%-ы қызметкерлердің әдептілігін жоғары бағалап, 4,63 балл қойды. Жауап бергендердің 70,6%-ы қызметкердің біліктілігіне риза болды. Осы бағыт бойынша қанағаттанушылықтың орташа деңгейі 4,5 балды құрады.

«Қызметкердің біреуі толық ақпарат бермеді. Басқасына жүгініп едім, ол құжаттар бойынша барлығын түсіндіріп берді. Сондықтан өз қызметкерлерін құжаттар жөнінде үйрету керек», «Құжаттарға апостиль қою және төлем реквизиттері туралы білулері керек»

² <http://sud.gov.kz/rus/content/otchety-ob-itogah-raboty-v-sfere-gosudarstvennyh-uslug>

Сұхбаткерлер ХҚКО қарағанда ҚР Жоғары Соты жанындағы Соттардың қызметін қамтамасыз ету департаментіндегі қызметті берушіге көбірек сенім артады. Қызметкерлердің біліктілігі, жұмыс істеу шапшаңдығы, қызмет көрсету мерзімдері меморганға қарағанда ХҚКО төмен бағаланады. Call-орталық 1401 арқылы Жоғарғы сот қызметкерлерінің кәсіби әрі сауатты кеңес бергендігін атап өткен жөн.

18-кесте. Қызмет алу орны бойынша қызметтер сапасының жекеленген аспектілерімен қанағаттанудың орташа балы

	Ұсынылатын қызметпен қанағаттану	Ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығы	Алынған ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығы	Құжаттар	Қызмет көрсету мерзімдері	Қызметкердің біліктілігі	Қызметкердің жұмыс істеу шапшаңдығы	Қызметкердің әдептілігі	Қызмет ұсынушыға деген сенім
Меморган	4,85	5,00	5,00	4,92	4,93	5,00	5,00	5,00	4,79
Мемкорпорация	4,49	4,59	4,61	4,61	4,53	4,48	4,48	4,57	4,57
Барлығы	4,54	4,64	4,67	4,65	4,59	4,55	4,55	4,63	4,60

Қызметпен қанағаттануға төмендегі көрсеткіштер көп ықпал етті (корреляциялық талдау нәтижелері бойынша):

- ✓ Мен қызмет алған жердегі қызмет ұсынушыға сенемін;
- ✓ Мені қызметкердің әдептілігі мен кәсіби әдебі қанағаттандырды;
- ✓ Мені осы қызмет жөніндегі ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығы қанағаттандырады;
- ✓ Мені қызметкердің біліктілігі қанағаттандырды.

Шағымдану, тамыр-танысты пайдалану, сыбайлас жемқорлық секілді оқиғалар қызметті алушылар арасында байқалмайды.

Көрсетілетін қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсыныстар

1. Меморган қызметкерінің әдептілік және кәсіби әдебіне қатысты көрсеткіштерді жақсартатын болса, онда қызмет сапасымен қанағаттану да арта түспек, қызмет туралы ақпарат қолжетімді болған дұрыс. Осы аспектілер бойынша балдар өте төмен емес, дегенмен олар қызметпен қанағаттанумен өте тығыз байланыста.
2. ХҚКО мамандарының біліктілік деңгейін арттырған абзал. Мамандардың жұмысты тиімді атқаруы үшін жетілдіру әдістерін оқытқан дұрыс. Оқыту кезінде апостиль қоюға арналған мемлекеттік баж төлемінің реквизиттеріне баса назар аударту керек.
3. Мүмкіндігінше Қазақстан өңірлерінде қызмет ұсыну мерзімдерін қысқарту керек.
4. Жоғарғы соттың *Сот кабинеті* интернет-ресурсы арқылы қызметтерді алу стандарттарын реттеу, халық арасына насихаттау, оның мүмкіндіктерін кеңінен пайдалану.
5. Қызмет көрсету сапасымен қанағаттану ең алдымен қызметті алушының сенімімен корреляцияланады. Сот органдарына сенім арту деңгейіне қатысты жұмыстарды күшейту қажет.

2. Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитетінің есептері бойынша тұлғаның әкімшілік құқық бұзушылық жасағаны туралы мәлімет беру

Мемлекеттік қызмет көрсету жөнінде жалпы ақпарат

Мемлекеттік көрсетілетін қызметті Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті және оның аумақтық басқармалары көрсетеді. Құжаттарды қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелерін беру қызмет берушінің кеңсесі арқылы және Мемлекеттік корпорация арқылы іске асырылады. Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: әкімшілік құқық бұзушылық жасағаны туралы мәліметтер болмаған кезде Мемлекеттік корпорацияға немесе қызмет берушінің кеңсесіне құжаттар топтамасын өткізу уақытынан бастап - 10 (он) минут; әкімшілік құқық бұзушылық жасағаны туралы мәліметтер болған жағдайда – 3 (үш) жұмыс күні.

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтің нысаны: қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: анықтама беру.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін ұсыну нысаны: қағаз түрінде.

Мемлекеттік көрсетілетін қызмет жеке тұлғаларға тегін көрсетіледі.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитетінің есептері бойынша тұлғаның әкімшілік құқық бұзушылық жасағаны туралы мәлімет беру қызметі бойынша қанағаттанушылық – 65,5% немесе орташа 4,59 балды құрайды.

19-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша ұсынылатын мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0,0%	0,0%	6,3%	28,2%	65,5%
Сұхбаткерлер саны, N	0	0	16	72	167

*Екі сұхбаткер қызметті бағалау кезінде қиналды

Осы қызмет түрі бойынша 257 қызметті алушыдан жауап алынды. Сұхбаткерлердің басым бөлігі қызметті Мемкорпорациядан (80%) алған. Сұхбаткерлердің пікірлері бойынша алынған қызметтің сапасы меморганға қарағанда (18%, N=50) ХҚКО-да қызмет сапасы жоғары екен (76,7%, N=207).

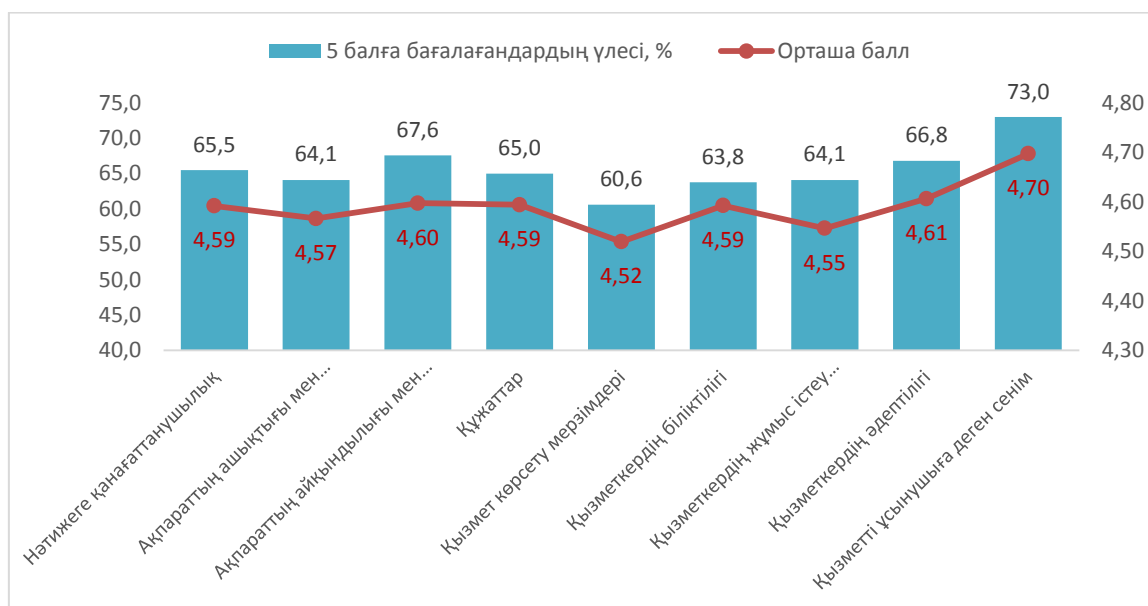
20-кесте. Қызмет алынған орынмен қанағаттанушылық

Меморган		Мемкорпорация	
Қанағаттанушылық	Орташа балл	Қанағаттанушылық	Орташа балл
18,4%	4,04	76,7%	4,72

Қызметті алушылар қолжетімділік параметрлері бойынша қызметті орташа есеппен 4,57 балмен бағалап отыр. Ақпараттың ашықтығы мен қолжетімділігіне деген толық қанағаттану 64,1%-ды құрайды. Сұхбаткердің 67,6%-ы алынған ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығына қанағаттанған (4,60 балл).

Стендтерде қызмет туралы толық ақпараттардың болмауы, кеңес алуға кезекке тұруы орын алған, дегенмен сұхбаткерлер ақпараттың сапасы туралы жақсы пікірде. «Кеңес алу үшін кезекте тұру керек», «Бізге толық ақпарат керек», «Стендтерде ақпарат толық емес, ақпаратты тек кеңес берушіден аламыз».

4-диаграмма. Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитетінің есептері бойынша тұлғаның әкімшілік құқық бұзушылық жасағаны туралы мәлімет беру қызметі бойынша негізгі көрсеткіштер



Құжаттарды жинау мен тапсыру процедурасы бойынша қанағаттану деңгейі 65%-ды құрады, мұнда орташа бағаның балы – 4,59 балл.

Қызмет көрсету мерзімі тек сұхбаткерлердің 60,6% көңілінен шыққан, орташа балл – 4,52. *«Базада менің тегім болғандықтан, нәтижесін келесі күні алдым», «3 күн күту керек екен, нәтижесін бірден алған жақсы болар еді», «Алғаш барған кезде 3 күн күтуге тура келді. Айыппұлды төлегеннен кейін тағы 3 күн күттім».*

«Кезекте ұзақ тұрдым, талон алу үшін де кезекке тұру керек», «Кезек үлкен, компьютерлер жетіспейді», «Алдын ала жазылуға болмайды екен», «Қызмет көрсететін терезелер саны жетіспейді» - деп кейбір сұхбаткерлер көрсетті.

«Құпия сатып алушы» тәсілімен зерттеуді жүргізгенде қызмет көрсету мерзімдері сақталмады. Әкімшілік құқық бұзушылық жасағаны туралы мәліметтер болмаған кезде «құпия сатып алушы» нәтижені 10 минут күтті, оған себеп «компьютер жұмыс істемей қалғандықтан маман келесі күні келіңіз деді». Келесі күні анықтаманың дайын екендігі туралы хабарлама алынды.



Басқа «құпия сатып алушыға» *«кімде құқық бұзушылық жоқ, оған бірден береміз, сізде болуы мүмкін. 3 күннің ішінде дайын болады»* деді. Алайда бір күннің ішінде құжаттың дайын екендігі туралы СМС-хабарлама келді. Ал, сұхбаткер әкімшілік құқық бұзушылық жасағаны туралы мәліметтердің жоқтығы туралы анықтаманы өтініш білдірген күні алған.

Мәліметтерді тексеру кезінде идентификатор бойынша сәйкес келген жағдай еді бұл. Демек, ЖСН бойынша мәліметтерді тексеретін автоматтандырылған бағдарлама әзір болмағандықтан, мұндай жағдайларда 10 минуттан артық талап етіледі.

Сауалнама нәтижесі негізінде жауап бергендердің 73,0%-ы қызметті ұсынушыға толық сенім білдіреді, орташа 4,7 балл. Қызметкерлердің әдептілігі 4,61 балмен бағаланды немесе қызмет алушылардың 66,8%-ы 5 балмен бағалаған. Қызметкерлердің біліктілігіне 63,8%-ы қанағаттанған, демек қанағаттанушылықтың орташа бағасы 4,59 балды құрады.

Мемкорпорация арқылы алынған қызметтердің бағасы меморганның дұрыс саясат жүргізіп отырғанына куәлік етеді. Қызмет алушылар қызмет сапасының барлық параметрлері бойынша үлкен қанағаттанушылықты білдіреді.

21-кесте. Қызмет алу орны бойынша қызметтер сапасының жекеленген аспектілерімен қанағаттанудың орташа балы

	Ұсынылатын қызметпен қанағаттану	Ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығы	Алынған ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығы	Құжаттар	Қызмет көрсету мерзімдері	Қызметкердің біліктілігі	Қызметкердің жұмыс істеу шапшаңдығы	Қызметкердің әдептілігі	Қызмет ұсынушыға деген сенім
Меморган	4,04	4,10	4,18	4,06	4,08	4,11	4,32	4,21	4,19
Мемкорпорация	4,72	4,68	4,70	4,73	4,63	4,71	4,60	4,70	4,82
Барлығы	4,59	4,57	4,60	4,59	4,52	4,59	4,55	4,61	4,70

Корреляциялық талдау нәтижелері бойынша қызметтерді алу кезінде қанағаттанушылыққа көп ықпал ететін көрсеткіштерге назар аудару керек:

- ✓ Мен қызмет алған жердегі қызмет ұсынушыға сенемін;
- ✓ Құжаттарды жинау және тапсыру процесі оңай әрі түсінікті;
- ✓ Мен қызмет ұсыну мерзімімен қанағаттанамын.

Шағымдану үлесі 1,2% немесе жауап алынған 3 адамды құрады. Сұхбаткердің біреуі шағымдану нәтижесін 4 балмен, екеуі 5 балмен бағалаған.

5%-дан 8%-ға дейінгі сұхбаткерлер қызметті алу кезінде жағдайларға көңілдерінің толмайтындығын білдірді: күту залы ыңғайсыз, қапырық, отыратын орын жоқ, бірнеше кезекте тұру керек, әжетхана жоқ.

«Қазір жағдай жақсы, менің көңілімнен шығады», «Бәрі қолжетімді, жылдам», «Нәтижесін сол күні алдым. Ешқандай мәселе жоқ», «Кезек үлкен, орындық аз», «Залда айғай-шу, тар, кеңесшілерді естімейміз», «Компьютерлер жұмыс істемейді, программалар тұрып қалады. Осыларға бола үлкен кезектер пайда болады».

Сұхбаткерлердің пікірлері бойынша меморгандармен үйлесімділік керек: *«Туындаған сұрақтар бойынша ХҚКО мен меморгандар арасында байланыс болу керек», «Қызмет алуды тездету» және «Қызметті онлайн ұсыну».*

Тамыр-таныстарды пайдалану, сыбайлас жемқорлық қызмет алушылар арасында байқалмайды.

Көрсетілетін қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсыныстар

1. Осы қызмет түрін толық автоматтандырып, онлайн түрінде ұсыну керек.
2. Әкімшілік құқық бұзушылық жасағаны туралы мәліметтер болған кезде қызмет көрсету мерзімін қысқартқан абзал.
3. Осы қызмет түрі үшін қызмет көрсету үрдісін оңтайландыру мақсатында меморгандармен тығыз байланыс орнату маңызды.
4. Қызметпен қанағаттануға теріс ықпал ететін бағдарламалық жабдықтарға немесе техникаға қатысты мәселелерді жою.

3. Прокуратура органдарынан, тергеу және анықтау органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою

Мемлекеттік қызмет көрсету жөнінде жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасымен ұсынылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету үшін құжаттарды қабылдау нәтижесін беру стандарт бойынша Мемкорпорациясымен және қызмет ұсынушының кеңсесі арқылы орындалады, алайда 2017 жылдың сәуір айынан бастап тек Мемкорпорация арқылы ғана орындалады.³ Құжат тапсырғаннан кейінгі қызмет көрсету мерзімі №153 бұйрыққа сәйкес 8 күнді құрайды.

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтің нысаны: қағаз түрінде.

Көрсетілетін мемлекеттік қызметті аяқтау нысаны – апостиль қойылған - тұлға қойған қолдың түпнұсқалығын куәландыратын және оның өкілетін және осы құжат жинақталған мөрдің түпнұсқалығын растайтын арнайы мөр – құжат беру болып табылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін ұсыну нысаны: қағаз түрінде.

Мемлекеттік көрсетілетін қызмет жеке тұлғаларға ақылы түрде көрсетіледі.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Прокуратура органдарынан, тергеу және анықтау органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою қызметі бойынша қанағаттанушылық 58,3% немесе орташа есеппен 4,52 балды құрайды.

22-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша ұсынылатын мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0,0%	1,6%	3,2%	36,9%	58,3%
Сұхбаткерлер саны, N	0	3	6	69	109

* 3 сұхбаткер қызметті бағалау кезінде қиналды

Бас прокуратураның басқа қызметтеріне қарағанда бұл қызмет кеңінен тарамған, сондықтан тек 190 сұхбаткерден жауап алынды. Зерттеу жұмысы байланыс мәліметтері көрсетілмеген ұсынылған тізім бойынша жүргізілді. Сұхбаткердің 75%-ы аталған қызметті Мемкорпорациясында алған, меморганда (34%) ұсынылған қызметке қарағанда Мемкорпорацияда алынған қызметке қанағаттану айтарлықтай жоғары (66,4%).

23-кесте. Қызмет алынған орынмен қанағаттанушылық

Меморган		Мемкорпорация	
Орташа балл	Қанағаттанушылық	Орташа балл	Қанағаттанушылық
34%	4,26	66,4%	4,61

Қызметті алушылар ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығына көңілдері толмайды (55,2%, 4,46 балл), ал алынған ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығына көңілдері толады (57,3%, 4,49 балл).

Мемлекеттік бажды төлеуге арналған реквизиттер Бас прокуратура сайтында көрсетілген, алайда бұл туралы қызмет алушылар білмеуі мүмкін. Ал ХҚКО мамандары қателеседі, «қате реквизиттер береді». Мемкорпорация арқылы алынған қызметтерге қанағаттанатын сұхбаткерлердің басымдылығына қарамастан, түсініктемелердегі ескертулер тек ХҚКО бағытталған: «Кей жағдайда қызметкерлер дұрыс ақпаратты білмейді», «Анықтама терезесіне сауатты маманды отырғызу керек», «Қызметкер

³ «Прокуратура органдарынан, тергеу және анықтау органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою» мемлекеттік көрсетілетін қызметті «Азаматтарға арналған үкімет» Мемлекеттік корпорациясы» коммерциялық емес акционерлік қоғамы арқылы баламасыз көрсету пилоттық жобасын жүргізу туралы 2017 жылғы 21 сәуірдегі № 153 бірлескен бұйрығы

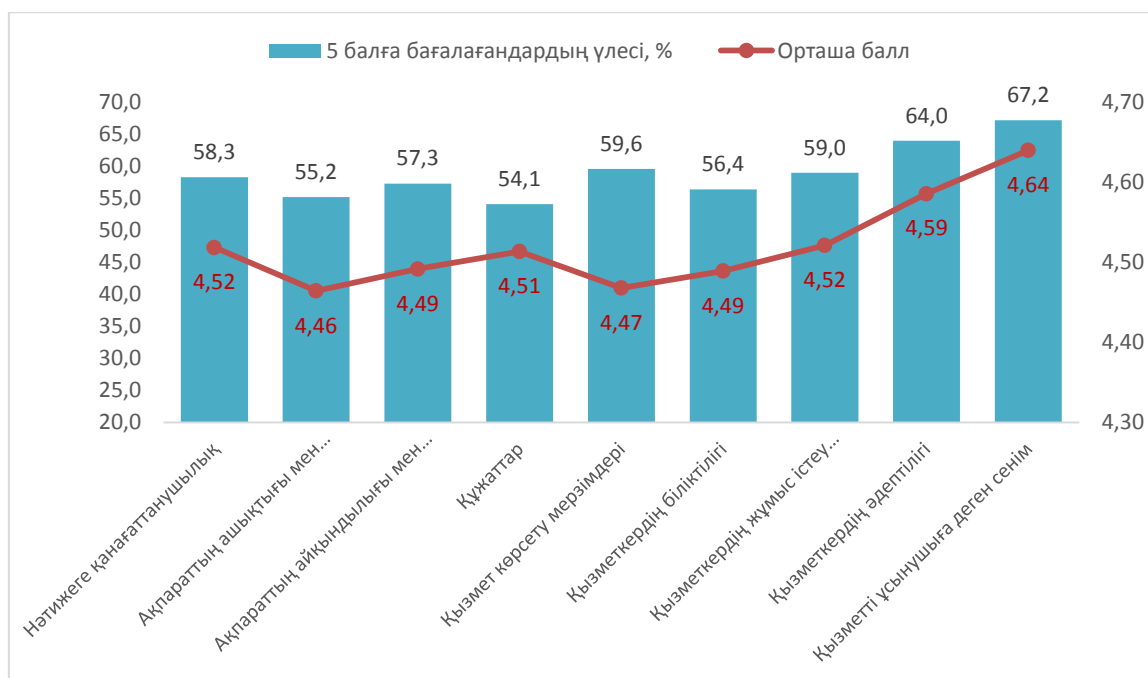
дұрыс түсіндірген жоқ, қалай ресімдеу керектігін өзі білмейді», «Ресепшнде көп адамдар жиналады. Кеңес беретін адамдар аз».

Бас прокуратураның Call-орталығы 115 және Бірыңғай байланыс орталығы осы қызметті алу тәртібін нақты әрі түсінікті етіп айтып берді. Бірақ Бірыңғай байланыс орталығында «Қызметті Прокуратурада алуға болады ма?» деген сұраққа жауап беруге қиналды. Маман прокуратурада қызмет ұсынылады (стандарттан оқыды) деп сенімсіз жауап берді де, «115-ке телефон соғыңыз» деді.

115-те 2017 жылдың 21 сәуіріндегі №153 ортақ бұйрығына сәйкес Мемкорпорация арқылы қызметті баламасыз көрсету туралы пилоттық жобаның бар екендігін білмеді, телефон арқылы ҚР Бас прокуратурасы құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитетке жіберді, тел.: 272 6007, 2728640, мұнда телефон соққанда факс қосылып тұрды.

Қызметті ұсыну мерзімі бойынша Бірыңғай байланыс орталығында ескірген ақпаратты берді (Алматы қ. – 17 күнтізбелік күн), ал 115-те шамамен 5 күн, нақты ақпаратты 2728634 номері бойынша Бас прокуратураның құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитетінен білуді ұсынды (бұл қабылдау бөлмесінің телефоны екен, қызмет туралы ақпаратты білмейді). Толық ақпарат меморганның кеңсесінде (2728630) берілді, мерзімге қатысты сұрақтың жауабы «апта» болып шықты.

5-диаграмма. Прокуратура органдарынан, тергеу және анықтау органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою қызметі бойынша негізгі көрсеткіштер



Құжаттарды жинау және тапсыру процедурасымен қызмет алушылардың жартысы 5 балдық деңгейде қанағаттанған – 54,1% (орташа 4,51). Сұхбаткерлер қызмет көрсету мерзімімен толықтай қанағаттанады – 59,6% (орташа 4,47). Бұл көрсеткіш басқалармен салыстырғанда жоғары, себебі қызмет көрсету мерзімі 8 жұмыс күніне дейін қысқартылды (2017 жылдың сәуір айынан бастап).

Қызмет алушылар оргтехникаға қатысты қиындықтармен қақтығысып қалады: «Техника сенімсіз, интернет жылдамдығы төмен, базалар үнемі қатып қалады». Кезекті күтудің орташа уақыты 11-12 мин., дегенмен сұхбаткерлер «кезекте ұзақ күттік», «кезек үлкен, базалар тұрып қалады», «кезек үлкен, кеңес беретін адамдардың санын көбейту керек» деп атап көрсетті.

Қызмет алушылардың барлығы төлем құнын тиімді деп санайды – 54,5% (0,5 АЕК). Реквизиттер қате болғандықтан, екі рет төлеуге тура келген оқиғалары орын алған. Жеке

қызмет алушылардың пікірлері бойынша бір құжат үшін жасалатын төлем қымбат емес, ал олар бірнеше болған кезде – қымбат: *«қағаз санына емес, қызметке төлеу керек», «менде 5 құжат, ол қымбатқа түседі»*.

Жауап берген сұхбаткерлердің 56,4%-ы қызметкерлердің біліктілігіне толық қанағаттанады, 59,0% - олардың жұмыс істеу шапшаңдығына. Қызмет алушылардың 64%-ы қызметкерлердің әдептілігі мен сыпайылығын 5 балмен бағалады.

«Қызметкерлер осы қызмет туралы ақпаратты білмейді», «Бір құжаттың жетіспеушілігінен құжат дер кезінде дайын болмады, ол туралы маған айтпады, ескертпеді. Олардың алаңғасарлығынан мен басқа жаққа кете алмадым», «Қызметкерлердің сауаттылығын арттыру», «Барлығы жақсы, тек көп қызметкерлер алу керек», «Қызметкерлер өздері ұсынатын қызметтерді білуі тиіс», «Қызмет көрсету сапасы, қызметкерлердің кәсіпқойлығы – барлығы сәйкес келу керек».

Сұхбаткердің бірі алаңғасарланып сотталмағаны туралы анықтамаға апостиль қою керектігін көрсетпеген: *«Тағы да өтініш беріңіз, 17 күннен кейін құжат дайын болады деген»*. *«Прокуратурада таныстарыңыз болса, мұнда кассаға ақша төлеп, чекпен прокуратураға барып, сонда екінші мөрді қойғызып алуға болады (апостиль)»*, - деп кеңесші кеңес айтып, көмектескісі келген.

Басқа қызметтермен салыстырғанда шағымдар үлесі жоғары – 3,2%. Қызмет алушылардың 0,5%-ы (1 адам) қызметті таныстары арқылы, бейресми сыйақы беру арқылы алғандығын көрсетті.

Сауалнама нәтижесі бойынша қызмет ұсынушыға деген сенімділікті сұхбаткердің 67,2% көрсеткен. Бұл орташа көрсеткіштен сәл ғана төмен, және бұл қызметті Мемкорпорациядан алғандықтан сенім арта түскен: меморганда қызмет алу кезіндегі қызмет ұсынушыға деген сенімділік 56,3% құрайды, ал Мемкорпорацияда – 70,9%.

Көптеген наразылықтарға қарамастан, Мемкорпорация арқылы алынған қызметтер жоғары бағаланып отыр.

24-кесте. Қызмет алу орны бойынша қызметтер сапасының жекеленген аспектілерімен қанағаттанудың орташа балы

	Ұсынылатын қызметпен қанағаттану	Ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығы	Алынған ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығы	Құжаттар	Қызмет көрсету мерзімдері	Қызметкердің біліктілігі	Қызметкердің жұмыс істеу шапшаңдығы	Қызметкердің әдептілігі	Қызмет ұсынушыға деген сенім
Меморган	4,26	4,23	4,15	4,26	4,25	4,25	4,44	4,19	4,52
Мемкорпорация	4,61	4,55	4,61	4,6	4,54	4,57	4,55	4,72	4,68
Барлығы	4,52	4,46	4,49	4,51	4,47	4,49	4,52	4,59	4,64

Корреляциялық талдау нәтижелері бойынша қызметтерді алу кезінде қанағаттанушылыққа көп ықпал ететін көрсеткіштерге назар аудару керек:

- ✓ Мен қызмет ұсыну мерзімімен қанағаттанамын.
- ✓ Мені қызметкердің біліктілігі қанағаттандырды;
- ✓ Мен қызмет алған жердегі қызмет ұсынушыға сенемін;
- ✓ Мені қызмет туралы алынған ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығы қанағаттандырды.

Көрсетілетін қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсыныстар

Ақпаратқа қатысты мәселелерге қарамастан зерттеу нәтижелері Мемкорпорация арқылы баламасыз қызмет алуудың оң әсерін көрсетті.

1. Осы қызмет бойынша қызмет алушыға дұрыс ақпарат беру жұмысы дұрыс жолға қойылмаған. Тек Мемкорпорацияның қызметкерлері ғана емес, сондай-ақ сол меморган қызметкерлері қызмет алу процедурасындағы соңғы өзгерістерді білмейді.
2. Мемкорпорация қызметкерлерімен оқытудың тиімді әдістерін қолданған абзал, себебі осы қызмет түрі бойынша кеңес берушілер дұрыс ақпарат бермейді. Қате реквизиттер берілген жағдайлар орын алған.
3. Қызмет алушылар құжат үшін емес, көрсетілген қызмет үшін төлем жасауды қарастырса дейді.

4. Қазақстандық шағын көлемді өндірісін жүзетін және өндірісін жүзбейтін (суүсті және суасты) кемелердің (құралдардың) және мұз үстімен жылжитын құралдардың Қазақстан Республикасының аумақтық суларына (теңізіне) және ішкі суларына шығуына рұқсаттамалар беру

Мемлекеттік қызмет көрсету жөнінде жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет ҰҚК Шекара қызметінің әскери бөлімімен ұсынылады. Өтініштерді қабылдау және мемлекеттік көрсетілетін қызмет қорытындыларын беру көрсетілетін қызметті берушінің хатшылығы арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметті ұсыну мерзімі: қызмет алушының құжаттар топтамасын қызмет берушіге тапсырған кезден бастап – 20 жұмыс күні. Көрсетілетін қызметті берушінің құжаттар топтамасын алған сәттен бастап 2 (екі) жұмыс күні мерзімінде ұсынылған құжаттардың толықтығын тексеруге міндетті.

Мемлекеттік көрсетілетін қызмет нысаны: қағаз түрінде.

Мемлекеттік көрсетілетін қызмет нәтижесі: шекаралық белдеуге кіруге және онда болуға рұқсаттамалар беру.

Мемлекеттік қызмет жеке және заңды тұлғаларға тегін көрсетіледі.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қазақстан Республикасының аумақтық суларына және ішкі суларына шығуға рұқсаттама беру қызметімен қанағаттанушылық 30%-ды немесе орташа 3,9 балды құрайды. Бұл қанағаттанушылықтың ең төмен деңгейі.

Бұл көрсетілетін қызмет өте сирек қолданылады әрі тек Маңғыстау облысында ғана ұсынылады. Сауалнамаға 30 қызмет алушы қамтылды.

28-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша ұсынылатын мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	3,3%	3,3%	23,3%	40,0%	30,0%
Сұхбаткерлер саны, N	1	1	7	12	9

Сұхбаткерлердің 72%-ы ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығын 5 балмен бағалады (орташа 4,31 балл), дегенмен ол айтарлықтай айқын әрі дұрыс емес (55,2%, 4,17 балл).

Бұл шынында осылай. Бірыңғай байланыс орталығында оператор осы қызмет туралы ақпарат іздеп, бес минут үнсіз қалды, меморганға сәйкес рұқсаттама беретін қандай құжаттардың керектігін түсіндіріп бере алмады. «Рұқсаттама алу үшін қандай меморганда рұқсат беретін құжаттар алу керек?» деген сұраққа жауап алу үшін Ұлттық қауіпсіздік комитетіне жолдады.

Ұлттық қауіпсіздік комитеті бұл қызмет түрі *Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2014 жылғы 21 қаңтардағы № 19 қаулысымен*⁴ реттеледі деп жауап берді. Теңізге шығу үшін тек осы рұқсаттама ғана керек.

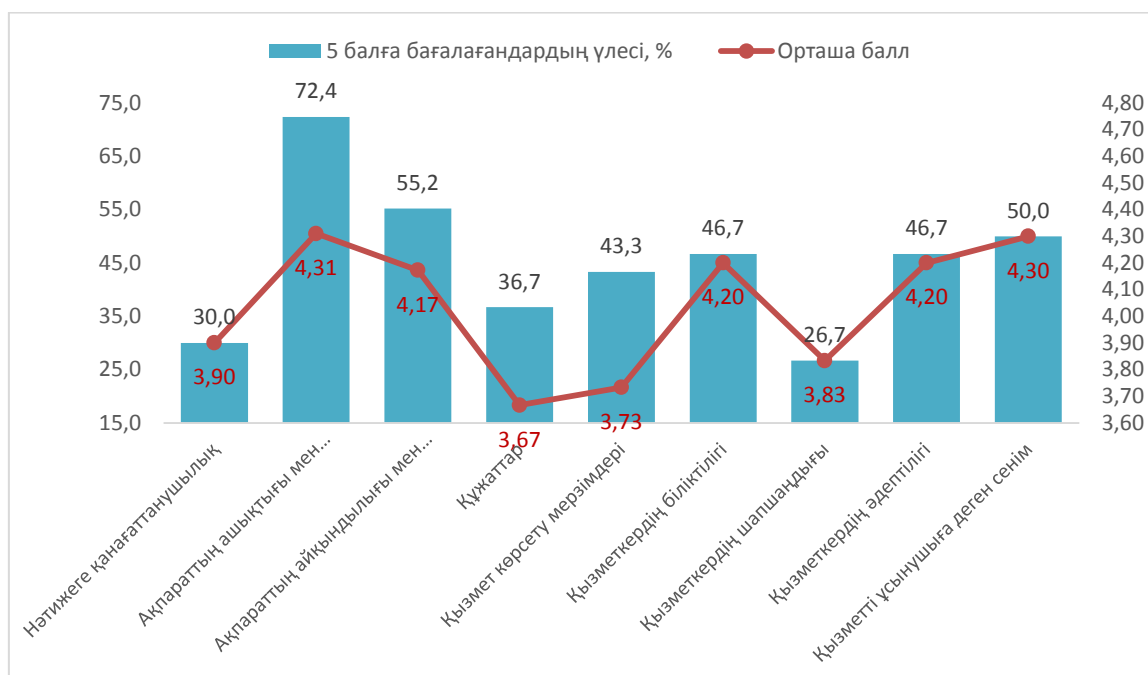
«Интернетте және БАҚ ақпарат табу мүмкін емес. Шекара бөлімшесіне баруға тура келді. Ол жерде аздап түсіндіріп берді», «Бірыңғай сайт жоқ. Басшылардың тегін телефон соғу арқылы білуге тура келеді. Бұрынғы тәжірибемізге сүйенеміз», «Еш жерде жазылмаған. Таныстардан білеміз», «Ақпаратты қайдан алу керектігін білмейміз. Жыл сайын ережелер өзгеріп отырады», «Рұқсаттаманы бірнеше рет алып тұрамын. Бұрынғы тәжірибеме сүйенемін».

Құжаттарды жинау және тапсыру кезеңінде жекелеген қиындықтар кездеседі – сұхбаткерлердің 36,7%-ы 5 баллмен бағалады (орташа 3,67 балл).

«Жауапты тұлғалар орындарында болмайды. Оларды ұстау қиын», «Басшының тегін қате айтты. Осының салдарынан қайта жөндеуге тура келді. Осының өзіне тағы да уақыт жоғалттық. Үнемі басшыны немесе жауапты тұлғаны күтуге тура келеді», «Әскери бөлімшеге кіру өте қиын», «Құжаттарды бірнеше меморгандарға өткізу керек. Бірнеше инстанциялар – өте ыңғайсыз», «Қаншама инстанцияның керегі не?! Өзі аз емес еді, тағы да қосып қойды», «Мөр қойғызу үшін бірнеше меморгандарға бару керек болады», «Құжаттардың 5-6 көшірмесін жасадық. Бір меморганнан келесіге тізбектеліп баруың керек. Барлық жерде күту керек», «Құжаттар топтамасы үлкен. Қаншама көшірме керек», «Осыншама инстанциялардың керегі не? Бір органға құжат тапсыруға болмайды ма?», «Келісім беру процесі қиын. Бірыңғай ақпарат табу мүмкін емес. Осы жерге Әкімдікті не үшін қосқан?», «Астана қ. балық қорғау қызметінен рұқсаттаманы ұзақ күттік. Жыл сайын квота бөлінеді, бұл өте ұзақ, осы уақыт ішінде барлық балық кетіп қалады», «Құжаттардың нақты тізімі жоқ. Кіші қайық тіркелмеген еді. Оның фотосын ұсыну керек екен. Тағы да құжаттар жетіспеді».

⁴Қазақстандық шағын көлемді өндірісін жүзетін және өндірісін жүзбейтін (суүсті және суасты) кемелердің (құралдардың) және мұз үстімен жылжитын құралдардың Қазақстан Республикасының аумақтық суларына (теңізіне) және ішкі суларына шығуына рұқсаттамалар беру қағидаларын бекіту туралы Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2014 жылғы 21 қаңтардағы № 19 қаулысы

6-диаграмма. Қазақстандық шағын көлемді өздігінен жүзетін және өздігінен жүзбейтін (суүсті және суасты) кемелердің (құралдардың) және мұз үстімен жылжитын құралдардың Қазақстан Республикасының аумақтық суларына (теңізіне) және ішкі суларына шығуына рұқсаттамалар беру қызметі бойынша негізгі көрсеткіштер



Қызмет көрсету мерзімдерімен қызмет алушылардың жартысынан аз бөлігі қанағаттанған – 43,3% (3,73 балл). Кезекте орташа күту уақыты 25 минутты құрайды. Бұл орайда сұхбаткерлердің 23,3%-ы отыратын орындардың жетіспеушілігін және 10%-ы залдың қапырық екендігін айтты.

«Бір ай күтуге тура келеді. Таныстарың болса жылдам алуға болады», «Бәрі қолжетімді, бәрі көрсетіп, түсіндіріп береді, тек ұзақ күту керек», «Мүмкіндігінше мерзімдерді қысқарту керек», «Шапшаң жұмыс істеу керек. Тым ұзақ. Егер бір меморганда болса, онда күту мерзімі де аз болар еді», «Барлық жерде бірнеше күн күту керек болғандықтан ұзақ», «Мерзімдер қызмет стандартына сай келмейді, бұл стандарттар кім үшін жазылған, қызметкерлер мен меморгандарды тексеріңіздер», «Бұл біздің тікелей табыс көзіміз, мерзімді созғандықтан біз балықты жоғалтып алу қауіпіне ұшыраймыз. Бұл табиғат, оған бізді күте тұр деп айта алмаймыз», «Ешбір адам мерзіммен қанағаттанамын деп айтпайды. Ең болмағанда барлығына 10 күн берсе», «Кезек жоқ. Қызмет көрсету мерзімін қысқартса», «Өте ұзақ. Құжаттардың дайын екендігін білу үшін бірнеше рет телефон соғамыз. Не адам жоқ орнында, не мөр жоқ», «Үнемі телефон соғуға тура келеді, күту режимінде тұрады. Шекарашылар қала сыртында орналасқан, оларға бару алыс».

Қызмет алушылардың пікірі бойынша меморган қызметкерлерінің жұмыс істеу шапшаңдығы айтарлықтай деңгейде емес, тек 26,7%-ы ғана жоғары баға берген (орташа 3,83 балл). Қызметкерлердің біліктілігіне, әдептілігі мен кәсіби әдебіне қызмет алушылардың 46,7%-ы қанағаттанған (4,2 балл).

«Қызметкерлер 10 күнге дейін жоғалып кетпей өз жұмыс орындарында болып, дұрыс жұмыс істеу керек», «Барлық жерде күту керек. Қызметкерлер орнында табылмайды», «Қызметкерлердің көмектесуге деген ынтасы жоқ, ештеңе жақсармаған, барлығын әдейі қиындатып қойған секілді», «Қызметкерлер білімді, дегенмен олар бір ережелерге бағынады, кейде нәтижені алу кезінде іркіліс туындайды. Менің ойымша оларда шешім қабылдау үшін батылдық жетіспейтін секілді».

Меморган қызметін алушылар көп сенімділік танытпайды - 50%. Меморганға деген сенімділік орташа 4,3 балмен бағалады.

«Сыбайлас жемқорлықпен ұшыраспадым. Егер бәрін электронды түрде жасаса, жемқорлық аз болады», «Сенбеймін, айналамыз толған өтірік», «Біз сияқты ұсақ балықшыларға ол жерде таныс табу қиын, алайда таныс процесті тездетер еді».

Қызмет алушылардың пікірі бойынша «әскери бөлімдегі рұқсаттама бекетінде шарттарды жеңілдету керек, барлығы тым күрделі», «мерзімді 10 күнге қысқарту керек».

«Қаншама органға бару керек, бұл қызметті қалай да жеңілдетуге болмай ма? Бұл қызметті біз жыл сайын аламыз, ештеңе өзгермеген», «ҰҚК өзінде құжатты көп ұстайды, осыншама уақыт олар не істейді?».

Осы қызметті бір жерден алатын болса, қызмет алушыларда мұншама мәселе туындамас еді: *«Ең болмағанда қызметті ХҚКО арқылы ұсынса екен», «егер ХҚКО секілді істесе, жемқорлық болмайды: бір терезеге барлық құжатты тапсырып, рұқсаттама алуға болатын күні көрсетілген қолхат алу», «Қызметті электронды түрге ауыстырса, тез әрі тиімді болар еді», «Жүйелеп, бір орында жасау керек», «Әкімдік бұл артық. Бұрын болмаған. Биыл пайда болды. Тек уақыт жоғалтамыз. Бір аптадай күтеміз», «Қағаз бастылық. Бірнеше меморганға бару керек. Бір орталықтан жасау керек. Бірыңғай құжаттар тізімі мен маңызды мәліметтерді ғана сұрау керек».*

Көрсетілетін қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсыныстар

Қазақстан Республикасының аумақтық суларына және ішкі суларына шығуға рұқсаттама беру Ұлттық қауіпсіздік комитетінің Шекаралық қызметі ұсынатын үш қызметтің біреуі болып табылады. Бұл қызмет Каспий өңіріндегі айдынның мемлекеттік қауіпсіздігін сақтаумен, заңсыз балық аулаудан қорғаумен байланысты, сондықтан да қызмет алушыларға өте қатаң талаптар қойылады.

1. Қызмет әскери бөлімде ұсынылғандықтан, қызметкерлермен клиентке бағдарлану тәсілін дамытуға қатысты жұмыстар жүргізу.
2. Қызмет туралы ақпаратты дұрыс әрі уақытында жеткізе білу керек, бұл осы қызметті алу кезінде жоқ.
3. Жүйелендіріп, рұқсаттама алу үшін қандай жағдайда және қандай құжаттар керек екендігін анықтау үшін нақты тәртіп орнату керек. Стандартта ақпарат жалпы түрде берілген, қызмет алушыға бағытталмаған.
4. Қызметті бір жерден алатындай етіп ұйымдастыру, басқа меморгандарға жүгіну қажеттілігін болғызбау. Бұл басқа да меморгандармен тығыз қарым-қатынаста болуды талап етеді.
5. Бұл қызметті ХҚКО табыстап немесе жартылай электронды түрге ауыстыру мүмкіндігін қарастыру.

5. Мемлекеттік қызметшілерді, бос мемлекеттік әкімшілік лауазымға орналасуға үміткерлерді және құқық қорғау қызметіне алғаш рет кіретін азаматтарды тестілеу

Мемлекеттік қызмет көрсету жөнінде жалпы ақпарат

Мемлекеттік көрсетілетін қызметті ұсынатын мемлекеттік орган: Мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартын Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігі (МҚІСЖҚІА) және оның облыстардағы, Астана және Алматы қалалары бойынша аумақтық органдары көрсетеді.

Өтініштерді қабылдау Мемлекеттік корпорациясы мен www.egov.kz "электрондық үкімет" веб-порталы арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік көрсетілетін қызметті көрсету нәтижелерін беруді көрсетілетін қызметті беруші жүзеге асырады.

Мемлекеттік көрсетілетін қызметті көрсету мерзімі тестілеу өтініш берілген күннен бір күнтізбелік күннен ерте емес және қызмет алушы таңдаған тестілеу күні мен уақытынан кешіктірілмей өткізіледі.

Мемлекеттік көрсетілетін қызметті көрсету нысаны: электрондық (жартылай автоматтандырылған) және/немесе қағаз түрінде.

Мемлекеттік көрсетілетін қызметті көрсету нәтижесін ұсыну нысаны: қағаз түрінде.

Мемлекеттік көрсетілетін қызмет жеке тұлғаларға тегін көрсетіледі.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мемлекеттік қызметшілерді, бос мемлекеттік әкімшілік лауазымға орналасуға үміткерлерді және құқық қорғау қызметіне алғаш рет кіретін азаматтарды тестілеу қызметі бойынша сұхбаткерлердің 75%-ы қызметпен қанағаттанған немесе орташа 4,69 балл. Бұл қанағаттанушылықтың едәуір жақсы көрсеткіші. Бұл көрсетілетін қызмет меморгандар ұсынатын басқа қызметтерге қарағанда жаппай қолданылады, 238 адамнан жауап алынды.

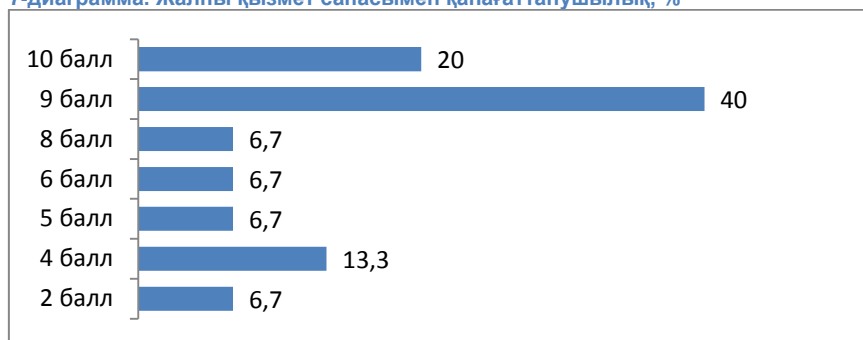
25-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша ұсынылатын мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлердің үлесі	0,0%	0,0%	5,9%	19,1%	75,0%
Сұхбаткерлердің саны, N	0	0	14	45	177

*Екі сұхбаткер қызметті бағалау кезінде қиналды

Әр өңірде осы қызметті алу кезінде *Құпия сатып алушылардың* бір байқауы жүргізілді. Құпия сатып алушылар қызметті орташа 10-балдық шкала бойынша 7,53 баллмен бағалады.

7-диаграмма. Жалпы қызмет сапасымен қанағаттанушылық, %



Осы қызмет бойынша ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығына қанағаттанушылық сұхбаткерлердің 75,5%-ын, ал ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығы бойынша 78,6%-ын (4,7 балл) қамтыды.

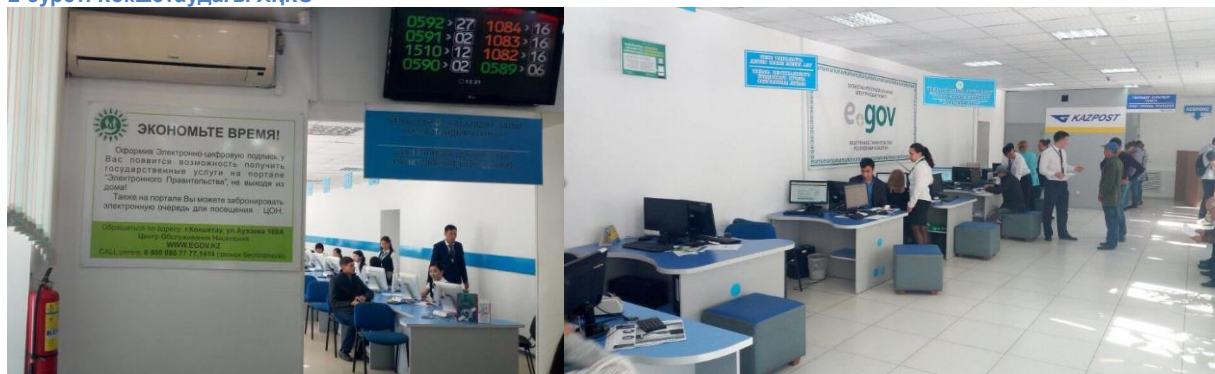
www.egov.kz сайтындағы ақпараттар бойынша «құпия сатып алушылар» көптеген жақсы пікірлер білдірген. Дегенмен, қызмет алушыларға жүргізілген сауалнама нәтижесінде ақпарат алу кезінде нақты қиындықтар кездеседі: «ХҚКО кеңес берушілер толық ақпарат бере алмайды», «санатты дұрыс көрсетпегендіктен, қайта баруға тура келді», «кезегің келген кезде ғана ақпарат беріледі», «кеңес берушілердің саны аз», «тестілеу күні автоматты түрде белгіленетіндігін уақытында айтпады».

Кейбір адамдарға үйден онлайн түрде өтініш беру қиынға соғады – «ХҚКОда барлығын айтып берді, бірақ үйде өзім өтініш бере алмадым», «өтінішті онлайн беру кезінде іркіліс болады», «басында орын болмады», «қызметті қалай аяқтау керек екендігін білмедім (онлайн)».

«Құпия сатып алушылардың» бақылауларын алатын болсақ, ХҚКО қызметкерлері қосымша сұрақтарға үнемі толыққанды жауап бермейді. Дегенмен «құпия сатып алушылардың» басым бөлігі жақсы пікірлер білдірді: «Барлығы жақсы болды. ЭЦҚ қайдан алу керектігін білдік, тіркелдік, егов арқылы өтініш бердік. ХҚКО қызметкерлері көмектесті,

әдептілік танытты...», *Көкшетау*; «Барлығы жақсы. Мен оператордың жауабына риза болдым», *Орал*; «ХҚКО толық мәлімет бермеді», *Ақтау*.

2-сурет. Көкшетаудағы ХҚКО



3-сурет. Стендтегі ақпараттар, Шымкент



«Call-орталыққа телефон соққанда бірден жауап берді. Сондай-ақ барлық сұраққа толық жауап алдым. Бір айта кететіндігі, автоматты жауап бергіштің сөзі түсініксіз болды. Не істеу керектігін түсінбедім. Кеңесшінің телефонын біле алмадым. ХҚКО-дағы стендтерде ақпарат ұсақ әрі түсініксіз жазылған. Түсіну үшін кеңесшіге жүгіндім», *Шымкент*

«Өтінішке қолхат болу керек деп жазылған, осыған көңіл бөлу керек екен. Қолхатты өтінішпен шатастырып алуға болады. Тест үшін өзіңмен бірге қанша құжат алып келуің керек туралы жазу керек. ХҚКО-дағы стендте ақпарат жоқ. Стендке жақындау мүмкін емес, адам көп. ХҚКО ғимараты кішкентай, кеңесшілер естілмейді», *Тараз*

«Мен 1414 номері бойынша хабарластым, тестілеу күнін өзгерте аламын ба, соны білгім келді. Тек – жоқ деген жауап алдым», *Петропавловск*.

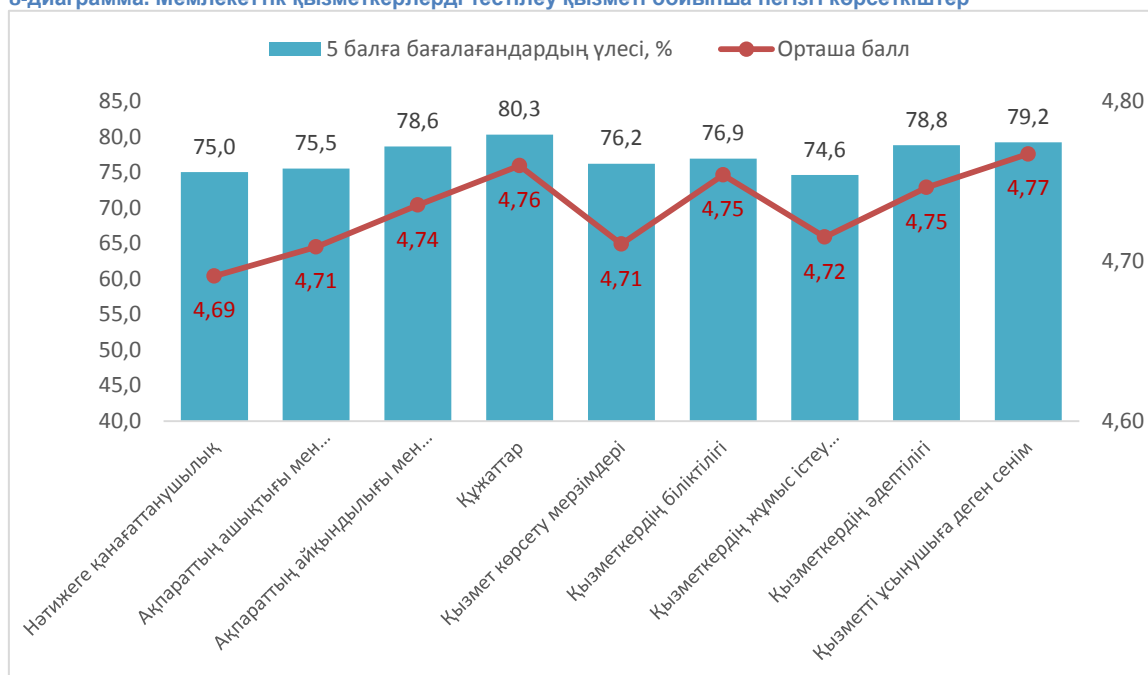
«Кеңес дұрыс берілмейді, кеңесші клиентке көңіл бөлмейді, біздің уақытымызды бағаламайды». *Алматы*.

«Стендтегі ақпарат компьютерлердің артында орналасқан, жақындау мүмкін емес. Олар оны ұстауға рұқсат бермейді. Барлығы ұсақ шрифтпен жазылған», *Қарағанды*.

Кейде қызмет алушыларда тіл мәселесі туындайды, ХҚКО қызметкерлері қай тілде сұрап тұрғанына назар аудармайды. Мұндай жағдай Қызылорда мен Алматы қалаларында кездеседі.

«Ақпаратты алу үшін көп уақыт жоғалттым, біресе біреуіне, біресе басқасына жүгіндім. Стендте орыс тілінде ақпарат алғым келді, барлық 2 қабатты айналып шықтым. Ең соңында кадрлар ісі жөніндегі орынбасар көмектесті. Ол стендтің не қажеті бар бізге, мен сізге былай да көмектесем деді. Egov аймағына жіберді. Орыс тілінде неге ақпарат жоқ дегенге ешкім жауап бере алмайды», *Қызылорда*.

8-диаграмма. Мемлекеттік қызметкерлерді тестілеу қызметі бойынша негізгі көрсеткіштер



Сұхбаткерлер құжаттарды жинау және тапсыру процесін орташа 4,76 балмен бағалады, қызмет алушылардың 80,3%-ы бұл процесті түсінікті әрі оңай деп санайды. Қосымша құжаттарды талап ету оқиғалары байқалмайды.

Қызмет алушылардың 76,2%-ы қызмет көрсету мерзімімен қанағаттанады, орташа баға 4,71 балды құрайды.

Құжаттарды тапсыру процесі өтінішті онлайн беру арқылы оңайлатылған. Сұхбаткердің жартысында (46,6%) қызметті онлайн түрінде алуға мүмкіндік бар (дұрысында өтініш беру), тек 9,5%-ында Интернетке кіру мүмкіндігі жоқ. Сұхбаткерлердің басқа бөлігі қызмет онлайн ұсынылмайды дейді, оның себебі тестілеудің өзін және қызмет нәтижесін қызмет ұсынушы береді.

«Операциялық залға кіргенде адамдардың көп екендігіне назар аудардым. Ресепшндегі қызметкерге жолығу үшін кезекте тұрдым. Анықтама терезесінде маған қайда бару керектігін түсіндіріп берді. Өтініш толтырып беретін қызметкерге жолығу үшін тағы да кезекке тұрдым, ал өтініш беру көп уақытымды алмады». (Шымкент)

«Құпия сатып алушының» негізгі бөлігі тестілеуден өту үшін өтінішті кеңесшінің көмегімен өзіне-өзі қызмет ету зонасында берді.

«Өтінішті онлайн бердім, алдымен ЭЦҚ алуға тура келді. Өтінішті тек электрондық тәртіпте қабылдады, дегенмен қызметті келу тәртібі бойынша алуға болатын еді. Өтінішті беру кезінде кеңесші қасымда болды, өтініш беруге, құжат тапсыру процедурасын аяқтауға көмектесті. Қасымда кеңесші болғандықтан бәрі түсінікті болды, қолхатты қалай алу керек екендігін әрі онсыз процедура аяқталмағандығын түсіндірді». «Ақтөбе»

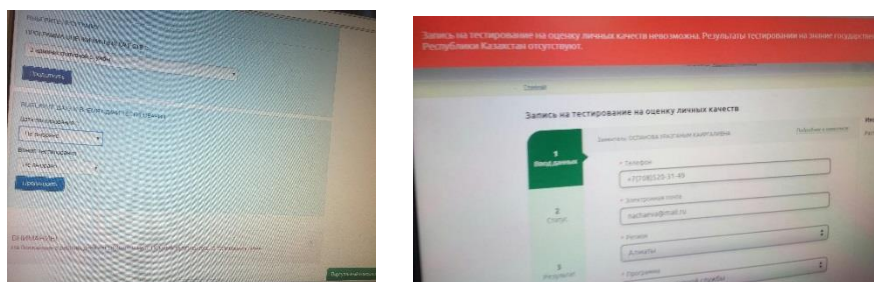
Басқа өңірлерде тестілеу күнін, уақытын таңдап алуға болатын болса, Астана мен Алматы қалаларында тест тапсыратын ең жақын күн өтініш бергеннен кейін 14-15 күннен кейін шықты.

Алматыда тестілеу өтетін күнмен қиындықтар туындады: *«Жақын арадағы 5 жұмыс күнінде бос орын болмады. Тестілеуге кейін жазылуыңызды сұраймыз»*. Осындай нәтижесіз әрекеттер бірнеше рет қайталанды.

Өтініш беру алгоритмін түсінбегендіктен келесі нәтиже орын алды: *«Сапаны бағалау үшін тестке жазылу мүмкін емес. ҚР мемлекеттік тілін білуді тексеретін тестінің нәтижелері жоқ»*. Тестілеу күнін алғаннан кейін «құпия сатып алушы» тестке жіберілмеді,

оның себебі онлайн өтініш беру кезінде процедураны соңына дейін аяқтамаған (қолхат алмаған).

4-сурет. Қызметті алу үшін өтініш берудің нәтижелері



Электрондық тәсіл арқылы тестілеуге өз бетімен өтініш берген кейбір «құпия сатып алушыларды» тестке жібермеді, оған себеп олар өтінішті бергеннен кейін қолхат алмаған.

«Қолхат болу керек деп ешкім айтқан жоқ. Компьютер істемей қалды (сервер жұмыс істемейді), тест тапсыруға жіберген жоқ. Түсінік беру үшін менеджерге жолықтық. Қызметкер көшірім сұрады, бірақ толық түсінік бере алмады. Сол күні сервер тағы істемей қалды. Үйден ЭЦҚ арқылы жаңадан өтініш бердім», Тараз.

«Қызметкерді ұзақ күттім, ерекше ештеңе түсіндірген жоқ, өзім сайтқа кіріп, қажет сілтемелер арқылы барлығын белгіледім», Өскемен

«Ешқандай техникалық ақау болған жоқ. Тек ХҚКО қызметкері үндемей қаламмен көрсетіп отырды, сұрақ қойып отырсам да бір ауыз сөз айтпады. Сөзсіз қайда басу керек екендігін көрсетті, жанама сұрақтарға түсініксіз жауап берді. Робот секілді», Қызылорда

Қызмет алушылардың басым бөлігі электрондық өтініш жасау нәтижесімен толық қанағаттанған. Порталда қызметті іздеуге, тіркеуге, авторизациялауға, өтініш беруге 2 минут кетеді. Өтініштің күйін және қолхатты алуға 1 минут жұмсалады. «Құпия сатып алушының» айтуынша: «ЭЦҚ алу процедурасын есепке алмағанда, барлық процесс 10 минутқа созылды».

Жүргізілген сауалнама нәтижесі бойынша ХҚКО қызметкерлерінің өз орнында болмаған кездері кездеседі. «База үнемі қатып қалады», «өзіне-өзі қызмет көрсету зонасында кезек», «компьютердің босауын күттік» деген мәселелер өзекті болып отыр.

«Құпия сатып алушылардың» байқаулары кезектердің бар екендігін растайды: «Кезектің салдарынан наразы болған адам көп, кеңесшілер жетіспейді. Тек бір ғана терминал жұмыс істейді, екіншісі бұзылып қалған. Сондықтан кезек көп. Әр қайсысы кезегім кетіп қалады деп қорқып отыр. Тұрып тұратын кезек - ыңғайсыз», Қызылорда

5-сурет. Кезекті күту, Қарағанды мен Шымкент





«Күтетін орын аз (орындық, кресло жетіспейді), Тараз. Бұл қалада ХҚКО ғимараты үлкен емес.

«Құпия сатып алушылар» кейбір ХҚКО анықтама терезелерінде өздерінің жеке куәліктерін қалдырып, күту залында кеңесші шақырғанша күтіп отырғандарын айтты. Белгілі номер жанған кезде, кеңесші тегін атап шақырып, осы номерді береді. Кей адамдар өз номерін 30 минуттан астам күтті. ХҚКО қызметкерлері осылайша стандартта көрсетілген күту уақытын «ұстап тұрады».

Меморган қызметкерлерінің қызмет көрсетуімен қанағаттануды жақсартқан жөн. Қызметтің осы аспектісін 5 балмен бағалаған сұхбаткерлердің үлесі 74-79% құрайды. Қызметкерлердің шапшаңдығына қарағанда (4,72 балл) қызметкерлердің біліктілігін, әдептілігі мен кәсіпқойлығын жоғары бағалаған (4,75 балл): «қызметкерлер аздап дөрекі», «баяу қимылдайды».

«Жақсы әсерде қалдым. Қызметкерлер барлық қойған сұрағыма жауап берді, қызметке тез әрі еш қиындықсыз қол жеткіздім. Электрондық қызметке де көңілім толады, процедураның шапшаңдығы ұнады, қызметкерлер білікті, өз жұмысын біледі» (Павлодар).

«Бір кеңесші қытырлақ нан жеп отырды, енді біреуі телефонын шұқып отырды, үлкендердің ескертуіне мән бермеді», Қарағанды. ХҚКО үзіліссіз жұмыс істейтіндігі түсінікті, қызметкерлердің демалыс уақыты сақталуы керек.

Мемлекеттік лауазымға ие болу үшін тестіден өткен «құпия сатып алушылар» осы қызмет түрін алу барысында ешқандай қиындықтар кездеспегендігін айтты. Жалпы алғанда, бұл қызметті ашық әрі қолжетімді деп бағалады. Тест залында қолайлы жағдайлар жасалған, зал таза, кондиционер жұмыс істеп тұр. Ғимараттағы жағдайларға көңілі толмаған сұхбаткерлердің саны аз: «Ғимарат іші қапырық, кондиционер жұмыс істемейді. Су ішуге мүмкіндік жоқ. Су құйылған диспенсер жоқ. Тест кезінде жауап бермек түгіл назарды бір жерге аудару қиын болды» (Қызылорда), «Тестілеу кезінде тым ыстық, қапырық болды» (Ақтөбе).

Тестілеу процедурасы ашық әрі әділ болды, камералар орнатылған. «Ешқандай ескертулер жоқ. Бәрі ашық, әділ. Тест болатын зал таза, кондиционер жұмыс істейді, 4 камера онлайн режимінде жазбаға түсіріп тұр».

Қызметкерлер дөрекілік танытпады, дегенмен ерекше ілтипат та білдірмеді, өздерін әдепті ұстады, «құпия сатып алушылардың» сұрақтарына жауап берді. Нәтижені алу кезінде кезек болмады.

Қарағандыдағы «құпия сатып алушы» наразылық білдірді: «Тестілеу әкімшілігі өте дөрекі болды, күйгелектік танытты, тестілеуге 10 минут кешігіп келді, барлығы оны фойеде күтіп тұрды. Нұсқаулықпен таныстыру кезінде жаттап алған тақпақ секілді, еш тоқтаусыз тарсылдатып айтып шықты. Сөзі түсініксіз, қайталап айтуды сұрағанға жауап бермеді, тестке қатысып отырған кейбір қатысушыға дөрекі жауап берді. Тест кезінде бір қатысушы ұялы телефонын қолданды». Ақтауда: «тест әкімшілігі кей кезде емтихан алушымен дөрекі тілдесті».

Қызмет көрсету сапасына шағымдану өте сирек кездеседі – ауызша түрде 2,1% және жазбаша түрде 0,4% (барлығы 6 адам). Орташа баға – 4 балл.

Зерттеу нәтижесі бойынша бейресми сыйлық беру оқиғасы орын алмаған, бірақ тамыр-танысты пайдаланудың бір оқиғасы орын алған. Сұхбаткерлердің 79,2%-ы қызмет ұсынушыға сенімділік танытады. Сенімділік деңгейі 4,77 балмен бағаланады.

Осы қызмет түрі бойынша гендерлік белгі арқылы зерттеуге сұхбаткерлердің тең үлесі қатысқаны байқалады, әйелдерге қарағанда (73,3%) ер адамдар қызмет көрсету нәтижелеріне көбірек қанағаттанады (76,7%). Әдетте қызмет түрімен 22-29 жас аралығындағы жастар көбірек қанағаттанған (78,1%), жас шамасы артқан сайын қанағаттану деңгейі 60%-ға дейін төмендейді.

30-кесте. Жас шамасына қарай қызметпен қанағаттанушылығы. Мемқызметкерлерін тестілеу

Жас шамасы	Қызметті 5 балмен бағалаған сұхбаткерлердің үлесі, %	Сұхбаткерлер саны, N
18-21	80,0	5
22-29	78,1	137
30-39	73,1	67
40-49	60,0	20
50-59	66,7	6

6. ҚР Президенті жанындағы Мемлекеттік басқару академиясында қайта даярлау және біліктілікті арттыру курстарында оқыту

Мемлекеттік қызмет көрсету жөнінде жалпы ақпарат

Мемлекеттік көрсетілетін қызметті ұсынушы меморган: Мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартын Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігі (МҚІСЖҚІА).

Мемлекеттік қызметті «Қазақстан Республикасы Президентінің жанындағы Мемлекеттік басқару академиясы» өзіне жедел басқару құқығында Республикалық мемлекеттік қазыналық кәсіпорны көрсетеді.

Мемлекеттік қызмет көрсету үшін өтініштерді қабылдау мен нәтижелерін беру көрсетілетін қызметті беруші арқылы орындалады.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері: қайта даярлау курсы басталған кезде – 120 академиялық сағаттан кем емес, біліктілікті арттыру семинары – оқытудың түріне байланысты 24-тен 80 академиялық сағатқа дейін.

Мемлекеттік қызметті көрсету нысаны: қағаз түрінде.

Көрсетілген мемлекеттік қызметтің нәтижесі: қайта даярлау бағдарламасын меңгергенін растайтын құжат; біліктілігін арттыру бағдарламасын меңгергенін растайтын құжат.

Мемлекеттік қызмет республикалық бюджет есебінен мемлекеттік қызметкерлер үшін тегін, ал жеке тұлғаларға ақылы түрде көрсетіледі.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

ҚР Президенті жанындағы Мемлекеттік басқару академиясында қайта даярлау және біліктілікті арттыру курстарында оқыту қызметі бойынша қанағаттанушылықтың жоғары деңгейі байқалады – 96,9% немесе орташа 4,97 балл. Зерттеу жұмысына осы қызмет бойынша 100 адам қатысты.

26-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша ұсынылатын мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлердің үлесі	0,0%	0,0%	0,0%	3,1%	96,9%
Сұхбаткерлердің саны, N	0	0	0	3	95

**Екі сұхбаткер қызметті бағалау кезінде қиналды*

Осы қызмет түрі бойынша қанағаттанудың жоғары деңгейі кездейсоқ емес. Мемлекеттік қызметкерлердің даярлық деңгейін жетілдіру үшін үлкен жұмыстар атқарылады. Таяу

арада оқытудың аймақтық орталықтарын академия филиалдарына өзгерту туралы Үкіметтің қаулысы шықты. *«Қазір осы жұмыстар атқарылуда. Әр аймақта Академия филиалы болады. Біліктілікті арттыру және қайта даярлау курстарына қатысты сұрақтарды реттейтін жаңа қаулы әзірлік үстінде. Біз оқыту процесін жақсартуға тырысамыз, үнемі мемлекеттік органдардың талап-тілектеріне талдаулар жүргіземіз. Келесі жылы Цифрлық академия бағдарламасын жүзеге асыру басталады».* Тиімді оқыту үшін нақты талаптар сақталады, демек «функционалға сәйкес қана оқыту» орын алады. (Қызмет ұсынушы)

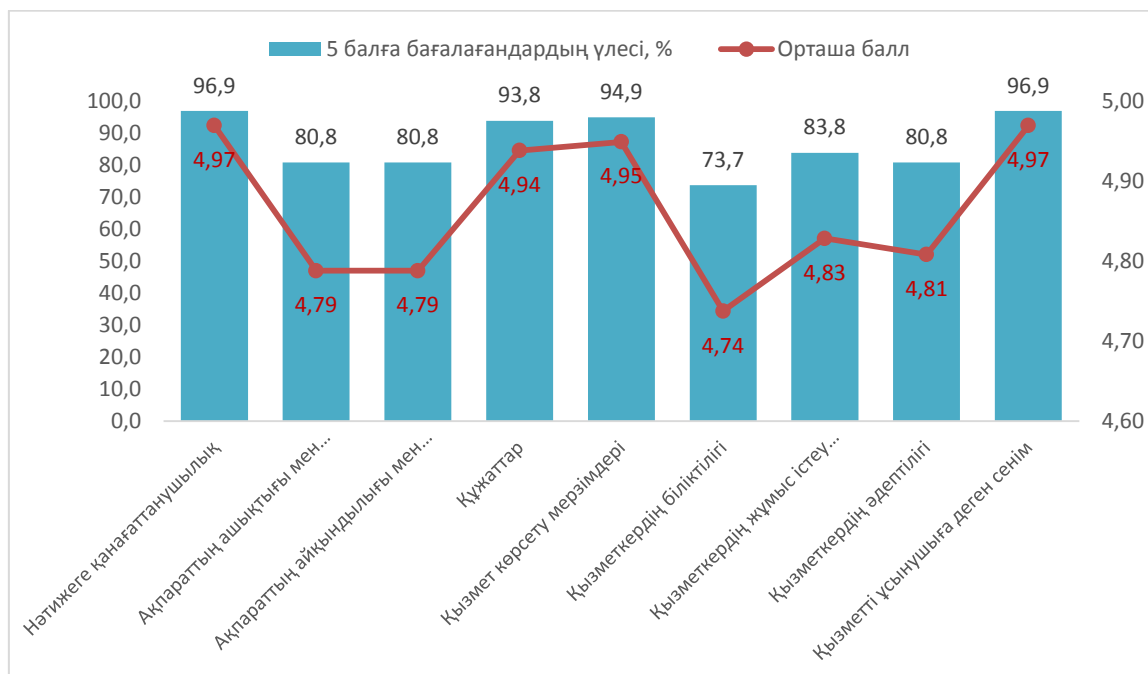
Құжаттарды электрондық түрде тапсыру жұмыстары толық жүргізіліп жатыр: *«Мемлекеттік органның кадр қызметкерлеріне құжаттарды тапсыруды жеңілдету үшін толық е-қызметке өткіміз келеді».*

МҚІСЖҚІА басқа қызмет түрлеріне қарағанда осы қызмет түрі бойынша сұхбаткерлерге ақпарат көбірек қолжетімді. Қызмет алушылардың 80,8%-ы ақпараттың қолжетімділігін, ашықтығын, айқындылығы мен дұрыстығын көрсетті. Осы аспект бойынша қызмет сапасымен қанағаттану деңгейі 4,79 балды құрайды.

Қызметті алушылардың кейбіреулері «ақпаратты ұзақ іздедік», «айқын ақпарат аз», «шынайы ақпаратты бірден табу мүмкін емес», «ЭЦҚ аздап қиындықтар болды» деп көрсетті. Көбінесе қиындықтар туындамайды: «меморган айналысқандықтан, қиындыққа тап болмадым».

«Біз мемлекеттік органдар мен ішкі бөлімшелерге графиктерді жібереміз, институт сайтында көрсетеміз. Кез-келген мемлекет қызметкері қандай семинар, қай уақытта өтетіндігін ашып, көре алады. Және құжат тапсыра алады. Бұл қызмет түрі бойынша ақпарат қолжетімді».

9-диаграмма. Қайта даярлау және біліктілікті арттыру бағдарламалары арқылы оқыту қызметі бойынша негізгі көрсеткіштер



Осы қызмет бойынша құжаттарды жинау, тапсыру процесіне (93,8%), қызмет көрсету мерзімдеріне (94,9%) қанағаттану жоғары немесе орташа бағалау 4,94-4,95 балл деңгейінде.

«бізді меморганнан жіберді, көптеген сұрақтармен басқалар айналысты» (Қызмет алушы), *«Мемқызметтің сапасына меморгандардағы кадр қызметкерлерінің тындырымдылығы, ішкі бөлімшелердің өзара қарым-қатынасы ықпал етеді. Себебі біз тек мемлекеттік қызметкерлерді ғана оқытамыз»* (Қызмет ұсынушы).

Бұл қызмет бойынша «құжаттарды бір орталықтан кадр қызметтері жібереді. Сонымен қатар кадр қызметтері қай мемлекеттік қызметкерге оқу керектігін біледі. Заңға сәйкес мемлекет қызметкер кем дегенде үш жылда бір рет оқу керек. Қазір қызметі іске қосылды. Барлық мемлекеттік органдар ішінде бірыңғай жүйе. Биылғы жылдан бастап осы портал арқылы құжаттар қабылдайтын боламыз» (Қызмет ұсынушы).

Қызметкердің жұмыс істеу шапшаңдығы, әдептілігі мен кәсіпқойлығы бойынша қызмет сапасын сұхбаткерлер жақсы бағалаған, 80%-дан астамы 5 балл қойған, бұл орташа 4,8 балл. Осы қызмет түрі бойынша қызмет көрсететін қызметкерлердің біліктілігін төмен бағалады – 4,74 балл немесе қанағаттану деңгейі 73,7% құрады.

Қызмет сапасын шағым түсіру немесе бейресми сыйақы беру оқиғалары байқалмады. «Курстың өзіне ешкім шағым түсірмеді» (Қызмет ұсынушы). Қызмет ұсынушыға деген сенімділіктің ең жоғары деңгейі байқалады – 96,9% немесе 4,97 балл.

Егер Мемқызметкерлерді тестілер қызметі бойынша зерттеу жұмысына ерлер мен әйелдердің бірдей қатысуы байқалса, бұл қызмет түрі бойынша ерлер үлесі басым түседі, 61% құрады. Гендерлік белгі бойынша қанағаттану ерекше айырмашылыққа ие емес: ерлердің 96,7%-ы қызметпен қанағаттанса, әйелдер – 97,3%. Жастар мен жас шамасы үлкен топтарда қанағаттану деңгейі айтарлықтай жоғары.

32-кесте. Жас шамасына қарай қызметпен қанағаттанушылығы. Қайта даярлау және біліктілікті арттыру бағдарламалары арқылы оқыту

Жас шамасы	Қызметті 5 балмен бағалаған сұхбаткерлердің үлесі, %	Сұхбаткерлер саны, N
18-21	100,0	1
22-29	100,0	36
30-39	95,7	47
40-49	92,3	13
50-59	100,0	1

7. Қазақстан Республикасы Президентінің жанындағы Мемлекеттік басқару академиясында жоғары оқу орнынан кейінгі білім берудің кәсіптік бағдарламалары бойынша оқыту

Мемлекеттік қызмет көрсету жөнінде жалпы ақпарат

Қызмет көрсететін мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы агенттігі. Мемлекеттік қызмет көрсету үшін өтініштерді қабылдау мен нәтижелерін беру көрсетілетін қызметті беруші арқылы орындалады.

Мемлекеттік қызметті алушыны оқуға қабылдау сәтінен бастап мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері: мамандыққа байланысты бір жыл және екі жыл – магистрлік бағдарламалар, үш жыл – докторлық бағдарламалар.

Мемлекеттік қызметті көрсету түрі: қағаз түрінде.

Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нәтижесі: жоғары оқу орнынан кейінгі білімнің кәсіптік білім бағдарламасын – Академия магистратурасын толық меңгергенін растайтын диплом, жоғары оқу орнынан кейінгі білімнің кәсіптік бағдарламаларын аяқтамаған мемлекеттік қызметті алушыға берілетін анықтама.

Мемлекеттік қызметті көрсету нысаны: қағаз түрінде.

Қызмет құны және төлем тәртібі: ақылы және (немесе) тегін.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Меморган ұсынатын басқа қызметтерімен салыстырғанда қызмет алушылар *Қазақстан Республикасы Президентінің жанындағы Мемлекеттік басқару академиясында жоғары оқу орнынан кейінгі білім берудің кәсіптік бағдарламалары бойынша оқыту* қызметімен аз қанағаттанады – 66,7% (4,65 балл). Зерттеуге 48 адам қатысты.

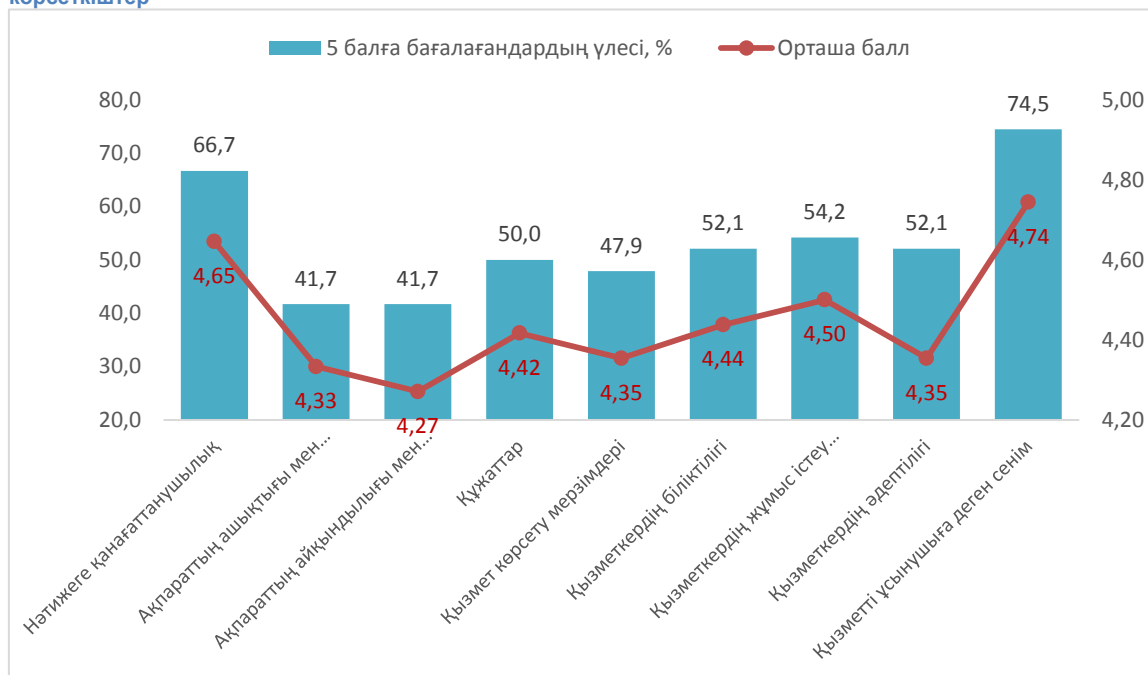
27-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша ұсынылатын мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлердің үлесі	0,0%	0,0%	2,1%	31,3%	66,7%
Сұхбаткерлердің саны, N	0	0	1	15	32

Аталған қызмет бойынша сұхбаткерлердің 41,7%-ы алған ақпаратпен қанағаттанған. Ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығы 4,33 балл деңгейінде, ақпараттың айқындылығы орташа есеппен 4,27 балға ие болды: «*интернетте ешқандай нақты әрі түсінікті ақпарат таба алмадым*», «*шынайы ақпаратқа қол жеткізу қиын*».

«Бізде барлық ақпараттар сайтта көрсетілген, ақпаратқа еркін қол жеткізуге болады. Құжаттарды тапсыруға, құжаттарды жинауға, құжаттар тізіміне, тілдік тестілерге дайындалу, әңгімелесуден өтуге қатысты барлық ақпараттар бар – барлық материалдар презентация түрінде, мәтіндік құжат түрінде сайтта берілген. Сондай-ақ Академияға оқуға түскісі келетін үміткерлермен бірнеше мәрте кездесулер өткіздік. Фейсбукте Академия парақшасында кездесулерді көрсеттік, яғни осы кездесулерге қатыса алмаған үміткерлерге мүмкіндік бердік» (Қызметті ұсынушы).

10-диаграмма. Мемлекеттік басқару академиясында жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру қызметі бойынша негізгі көрсеткіштер



Құжаттарды жинау және тапсыру процесін жоғары бағалаған сұхбаткерлердің үлесі тек 50%-ды ғана құрады, орташа алғанда осы аспект бойынша қызмет сапасын 4,42 балмен бағалады. Мемқызметтердің стандартында құжаттарды тек Мемлекеттік басқару академиясы ғана арқылы беруге болады деп көрсетілген, бірақ сараптамалық сұхбат алу кезінде «*www.e-kyzmet.kz*» порталы арқылы электрондық түрде құжаттарды тапсырудың баламасы бар екендігі анықталды. Осы қызметке құжаттарды жинау және тапсыру процесі кірмейтіндігін айта кеткен жөн.

Қызмет көрсету мерзімдері сұхбаткерлердің 47,9%-ын (4,35 балл) қанағаттандырады. Жоғары оқу орнынан кейінгі білім берудің кәсіптік бағдарламалары бойынша оқыту кезінде меморган қызметкерлері қызмет алушылар тарапынан төмен баға алды. Сұхбаткерлердің жартысына жуығы қызметкерлердің біліктілігін, жұмыс істеу шапшаңдығын, әдептілігін 5 балмен бағалады. Меморган қызметкерлерінің жұмыс істеу шапшаңдығы орташа 4,50 балға ие болса, біліктілік – 4,44 балл. Меморган қызметкерлерінің әдептілігі мен кәсіпқойлығы бұл көрсеткіштен төмен – 4,35 балл.

Зерттеуге қатысушылар осы қызмет түрі бойынша қызмет көрсету сапасына шағымдану немесе бейресми сыйлық беру оқиғасын белгілемеген. Осы қызмет түрі бойынша қызмет ұсынушыға деген сенімділік 74,5% немесе 4,74 балл деңгейінде байқалады.

Қызмет ұсынушылардың сөзіне қарағанда сыбайлас жемқорлыққа жол берілмейді. Барлық процедура ашық түрде өтеді. *«Мүлде жоқ деп айтуға болады. Ағылшын тілі бойынша тестілеу Британ кеңесінде өтеді. Академия қызметкерлерінің ағылшын тілі бойынша тестілеу процедурасының нәтижелеріне еш қатысы жоқ. Тестілеу Мемлекеттік қызмет басқармасының ұлттық орталық базасында жүргізіледі. Бетпелі тілдесу кезінде үкіметтік емес ұйымдарының, БАҚ, жергілікті атқарушы органдарының, орталық мемлекеттік органдарының, Президент әкімшілігінің өкілдерінен тұратын емтихан алатын комиссия құрылады».*

Осы қызмет бойынша зерттеуді іріктеу кезінде ер адамдар үлесі басым түсіп, 64,6%-ды құрады. Дегенмен МҚІСЖҚІА қызметін басқа қызметтермен салыстырғанда әйел адамдардың қанағаттануы жоғары – 70,6%, ал ер адамдардың қанағаттануы 64,5%-ды құрады. Жас шамасы үлкейген сайын осы қызметпен қанағаттанушылықта арта түседі.

3428-кесте. Жас шамасына қарай қызметпен қанағаттанушылығы, Жоғары оқу орнынан кейінгі кәсіби бағдарламалар бойынша білім беру

Жас шамасы	Қызметті 5 балмен бағалаған сұхбаткерлердің үлесі, %	Сұхбаткерлер саны, N
22-29	36,4	11
30-39	75,0	32
40-49	80,0	5

Корреляциялық талдау нәтижелері бойынша қызметтерді алу кезінде қанағаттанушылыққа көп ықпал еткен қызмет сапасының аспектілері:

- ✓ Мені осы қызметке қатысты ақпараттардың қолжетімділігі мен ашықтығы қанағаттандырады;
- ✓ Мені қызметкердің әдептілігі мен кәсіби әдебі қанағаттандырды;
- ✓ Жас шамасы;
- ✓ Мені қызмет туралы алынған ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығы қанағаттандырды.

МҚІСЖҚІА қызметтері бойынша тұжырымдар мен ұсыныстар

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына қоғамдық мониторингі жүргізу Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігі көрсететін үш қызмет бойынша атқарылды:

- Мемлекеттік қызметшілерді, бос мемлекеттік әкімшілік лауазымға орналасуға үміткерлерді және құқық қорғау қызметіне алғаш рет кіретін азаматтарды тестілеу;
- ҚР Президенті жанындағы Мемлекеттік басқару академиясында қайта даярлау және біліктілікті арттыру курстарында оқыту;

- Қазақстан Республикасы Президентінің жанындағы Мемлекеттік басқару академиясында жоғары оқу орнынан кейінгі білім берудің кәсіптік бағдарламалары бойынша оқыту.

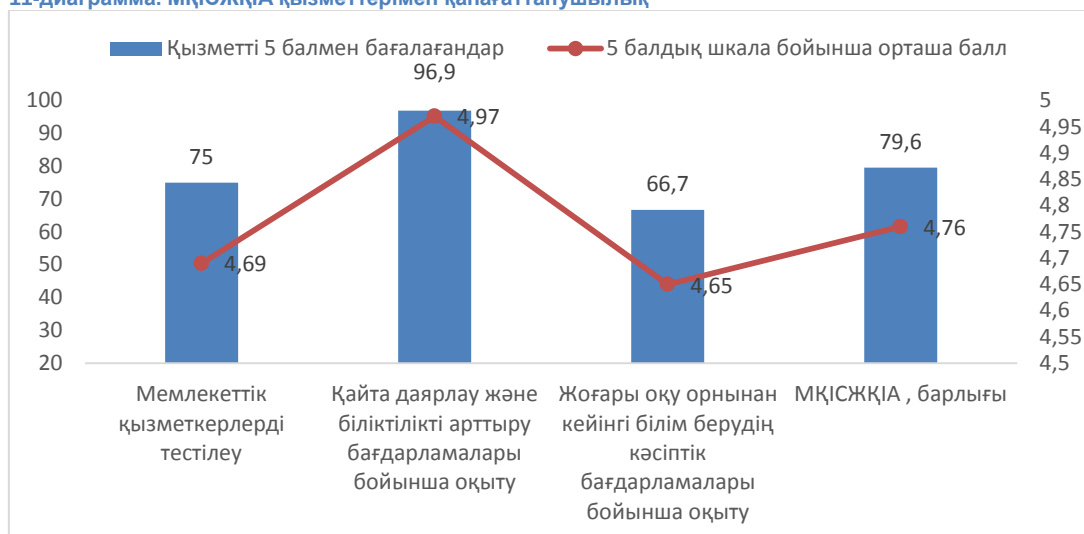
Мемқызметкерлерін тестілеу берілген қызметтер ішінде жаппай қолданылады – 238 адамға сауалнама жүргізілді, МҚІСЖҚІА басқа қызметтері бойынша 100 және 48 адам. Сайып келгенде, МҚІСЖҚІА іріктемесі 386 қызмет алушыны құрады.

ҚР Президенті жанындағы Мемлекеттік басқару академиясында қайта даярлау және біліктілікті арттыру курстарында оқыту қызметі бойынша қанағаттанушылықтың жоғары деңгейі байқалады. Қазақстан Республикасы Президентінің жанындағы Мемлекеттік басқару академиясында жоғары оқу орнынан кейінгі білім берудің кәсіптік бағдарламалары бойынша оқыту қызметі бойынша қызметті алушылар аз қанағаттанушылық танытты.

35-кесте. МҚІСЖҚІА қызметтерімен қанағаттанушылық

	Қанағаттанушылық		Сұхбаткерлер саны, N
	Қызметті 5 балмен бағалағандар	Орташа балл	
Мемлекеттік қызметкерлерді тестілеу	75,0%	4,69	238
Қайта даярлау және біліктілікті арттыру курстарында оқыту	96,9%	4,97	100
Жоғары оқу орнынан кейінгі білім берудің кәсіптік бағдарламалары бойынша оқыту	66,7%	4,65	48
МҚІСЖҚІА , барлығы	79,6%	4,76	386

11-диаграмма. МҚІСЖҚІА қызметтерімен қанағаттанушылық



Былтырғы жылдың нәтижелерімен салыстырғанда МҚІСЖҚІА қызметтерін алушылардың қанағаттанушылығы айтарлықтай арта түскен 57,4%-дан 79,6%-ға дейін (сәйкесінше 4,5 және 4,76 балл).

Демек, зерттеу жұмысының нәтижелері бойынша МҚІСЖҚІА қызметтерінің сапасы арта түсті деген шешім шығаруға болады. Әсіресе ҚР Президенті жанындағы мемлекеттік басқару академиясы көрсететін қызмет бойынша.

МҚІСЖҚІА қызметкерлері қызмет алушылармен жұмыс істеу кезінде біліктілікке, шапшаңдыққа, әдептілікке көп көңіл бөлулері керек, Мемкорпорациясының қызметкерлерімен өте тығыз қарым-қатынаста болулары абзал. *Мемлекеттік қызметшілерді, бос мемлекеттік әкімшілік лауазымға орналасуға үміткерлерді және құқық қорғау қызметіне алғаш рет кіретін азаматтарды тестілеу* қызметін алушылар үшін веб-портал арқылы құжаттарды беру алгоритмін қолжетімді әрі түсінікті етіп жасау.

Көрсетілетін қызмет жөнінде қызметкерлерді оқытудың тиімді әдістерін жасап, өз тәжірибелерімен басқа меморгандармен бөлісу.

Мемлекеттік қызметкерлердің қызмет алушылармен тілдесуі, мемқызметке үміткерлерді тестілеу кезінде меморган қызметкерлерінің әдептілігі мен кәсіпқойлығы туралы жақсы пікір қалыптастыра білу керек.

Қызмет көрсету мерзімдері мен құжаттарды беру процестері *Мемлекеттік қызметкерлерді тестілеу және Қайта даярлау және біліктілікті арттыру бағдарламалары бойынша оқыту* қызметтерін бағалау кезінде қызметті алушылар үшін өте маңызды.

Жоғары оқу орнынан кейінгі білім берудің кәсіптік бағдарламалары бойынша оқыту қызметі бойынша қызмет сапасына ықпал ететін негізгі мәселелер қызмет алушылар үшін ақпаратты ұсынумен байланысты. Осы қызметтер бойынша Академия жұмысының ашықтығын, қызмет алушылардың хабардарлығын арттыру үшін шаралар қолдану керек. Оқыту бағдарламаларын жетілдіріп, алдыңғы технологияларды қолданған абзал. Жас шамасына байланысты қолданылатын тәсіл қызмет алушылардың қызметті қабылдауын, сонымен бірге қызмет берушінің әдептілігін, кәсіпқойлығын айтарлықтай жақсартып түсті.

8. Әскери қызмет өткеруді растау туралы анықтамалар беру

Мемлекеттік қызмет көрсету жөнінде жалпы ақпарат

Мемлекеттік көрсетілетін қызметті ұсынатын мемлекеттік орган: ҚР Қорғаныс министрлігі. Өтінішті қабылдау және мемлекеттік көрсетілетін қызмет нәтижесін беру: Мемлекеттік корпорация және www.egov.kz "электрондық үкімет" веб-порталы арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: мемлекеттік ақпараттық жүйеде мәлімет болған кезде – 5 мин., ақпараттық жүйеде мәлімет болмаса – 1 күн.

Анықтама беру үшін ақпарат пен қажетті мәліметтер болмаған кезде мерзім 30 (отыз) жұмыс күніне дейін ұзартылады. Бұрынғы КСРО елдерінің мұрағаттарынан ақпарат алу қажет болған жағдайда кейіннен көрсетілетін қызметті алушыны мерзімді ұзарту туралы 1 жұмыс күні ішінде хабардар ете отырып, анықтама беру мерзімі 90 (тоқсан) жұмыс күніне дейін ұзартылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электрондық (жартылай автоматтандырылған) немесе қағазда.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі әскери қызмет өткергенін растау туралы анықтама беру болып табылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін ұсыну нысаны: электрондық (жартылай автоматтандырылған) немесе қағазда.

Мемлекеттік көрсетілетін қызмет жеке тұлғаларға тегін көрсетіледі.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Әскери қызмет өткеруді растау туралы анықтамалар беру қызметі бойынша 246 адамнан жауап алынды, сұхбаткерлердің 67,9%-ы қызметпен қанағаттанған, орташа баға 4,58 балды құрады.

29-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша ұсынылатын мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлердің үлесі	1,3%	,4%	5,0%	25,4%	67,9%
Сұхбаткерлердің саны, N	3	1	12	61	163

*6 сұхбаткер қызметті бағалау кезінде қиналды

Сұхбаткерлердің 75%-ға жуығы қызметті Мемкорпорация арқылы алған болса, тек 1%-ы «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы қол жеткізген. Сұхбаткерлердің пікірінше, ӘБЖО қарағанда (67,9%) ХҚКОда алынған қызмет сапасы (71%) жоғары.

30-кесте. Қызмет алынған орынмен қанағаттанушылық

Меморган		Мемкорпорация	
Орташа балл	Қанағаттанушылық	Орташа балл	Орташа балл
67,9%	4,40	71,0%	4,64

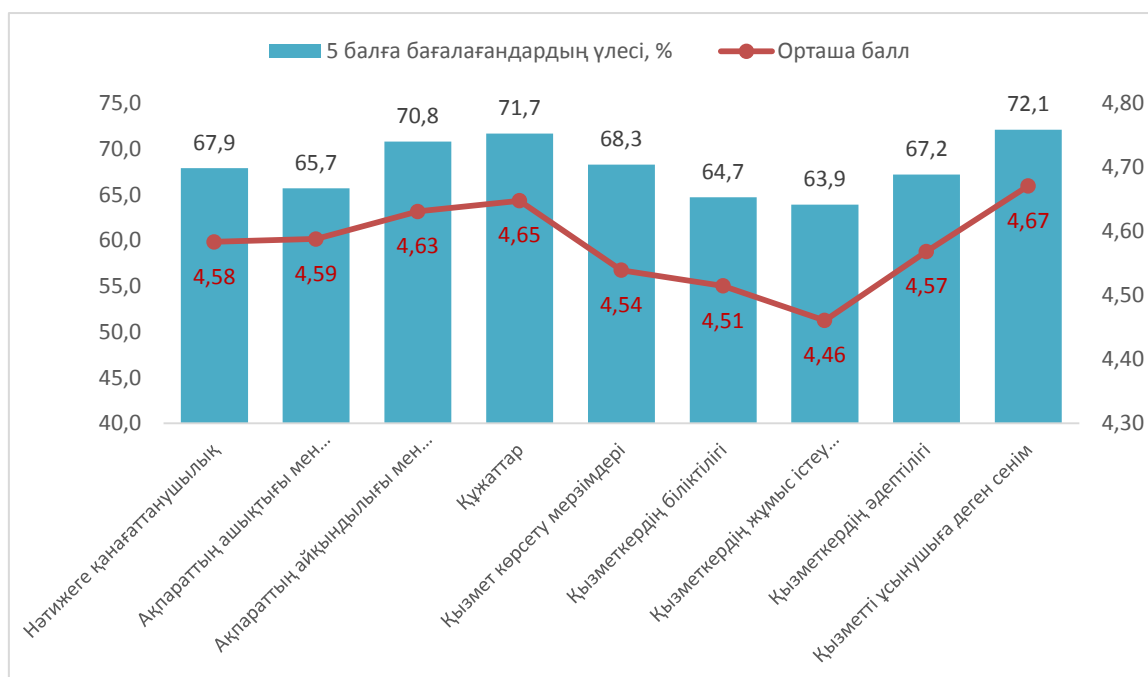
Осы қызмет бойынша ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығына сұхбаткерлердің 65,7%-ы қанағаттанған, орташа баға 4,59 балды құрайды. Ақпараттың айқындылығымен сұхбаткердің 70,8%-ы қанағаттанған, орташа баға 4,63 балды құрады.

Дегенмен, «ресепшнде бір ғана адам, кезек үлкен», «өз ісін білмейтін әрі әдепсіз қызметкерлер», «ақпарат алу үшін кезекте көп күттік» секілді наразылықтар бар.

«Күту мерзімі көп, 1,5 ай (неге екенін білмедім)» - қызмет алушыға оның жағдайында бұрынғы КСРО елдерінің мұрағаттарынан ақпараттар алу керектігін түсіндірмеген.

Көбісі ұсынылған қызметке разы: «Мен еш қиындықсыз әскери билетті растау туралы анықтаманы алдым», «Ешқандай қиындық жоқ», «Мен әскери қызмет туралы анықтама алу үшін бардым. Мен өзімдікін жоғалтып алып едім. Құжаттарды көтеріп, анықтама берді».

12-диаграмма. Әскери қызмет өткеруді растау туралы анықтамалар беру қызметі бойынша негізгі көрсеткіштер



Сұхбаткерлердің 71,7%-ы құжаттарды жинау мен өткізу процесі қарапайым әрі түсінікті болғанына қанағаттанған, орташа баға 4,65 балды құрады. Қызмет көрсету мерзімдеріне сұхбаткерлердің 68,3%-ы қанағаттанды, орташа баға 4,54 балды құрады.

Дегенмен, осындай жақсы көрсеткіштерге қарамастан, мынадай қиындықтар кездеседі: «ХҚКО біліксіз қызметкері әскери комиссариатқа бару керек деді, ал әскери комиссариатта анықтаманы ХҚКО жасайды деді», «Қосымша кеңесшілер керек», «Құжаттарды ұзақ қарастырады», «Түсінікті емес, нақты ештеңе айтпайды», «Бағдарламалар тоқтап қалады», «Сервердің жұмыс істеу жылдамдығы баяу», «Қашан қарасаң да база үнемі істемей тұрады», «Үлкен кезек, кезекте тұруға шамам жоқ».

Осы қызмет түрін алу барысында зал қолайсыз (6,9%), отыратын орындар жеткіліксіз (11,4%), электрондық кезектің болмауы (8,5%), қапырық зал (7,3%), дәретхана жоқ (8,5%) деп көрсеткендердің үлесі орташа көрсеткіштен жоғары.

«Дәретхана адам кірәсіз, лас», «Отыратын орындар темір, ыңғайсыз», «Құжаттарды беру залдың кіре берісінде, қолайсыз орында орналасқан», «Дәлізге кондиционер орнату керек», «Техникалық жабдықтарды жақсарту керек».

Сұхбаткерлер қызметкерлердің біліктілігі (64,7%, 4,51 балл) мен шапшаңдығына (63,9%, 4,46 балл) қарағанда олардың әдептілігіне көбірек қанағаттанған (67,2%, 4,57 балл).

«Дәрекі сөйлейді, сауатсыз мамандар», «Растау туралы анықтаманы (өз қызмет орнымнан) алу үлкен қиындық туғызды», «Нашар қызмет көрсетеді, қарапайым анықтаманы алу үшін қаншама уақыт күттім», «Өте баяу, ұзақ қабылдайды. Жұмыс уақытында жеке басының мәселесі бойынша телефонмен сөйлеседі», «Өте баяу жұмыс істейді. Кейде тіпті қасында отырғаныңа мән де бермейді», «Шапшаң қимылдау керек, осыншама кезекті жинамау керек», «Бір терезеден екіншіге жіберді, негізінде оның барлығын бір терезеден алуға болады екен».

Шағымдану үлесі 3,3%-ды құрады, көбінесе ауызша түрде (2,4%) жүгінген. Оның жартысынан көбісі қарастырылған шағымның нәтижелеріне риза болды.

«Шағымданып көрмедім, шағымданбаймын да, одан ештеңе өзгермейді» - шағымдануға себеп бола тұра, қызмет алушылар жиі шағымданбайды.

Тамыр-таныстарын пайдалану, бейресми сыйақылар беру оқиғалары кездеседі (1,6% және 0,4%).

«Егер заңмен әрекет жасасақ, ешқандай сыбайлас жемқорлық болмайды», «Егер құжаттармен қиындық туындамаса, онда жемқорлыққа жол жоқ», «Біздің елде жемқорлық жойылмайды».

Сұхбаткерлердің 72,1%-ы қызмет ұсынушыға толығымен сенім артады, орташа баға 4,67 балды құрады. «Биыл мен зейнеткерлікті ресімдеу мақсатында анықтаманы алу үшін тұрғылықты мекен бойынша әскери комиссиаратқа жүгіндім. Қорғаныс министрлігінің орталық мұрағатынан мұндай бөлімше тіркелмеген деген жауап келді, сондықтан анықтама бере алмайды. Қайтадан өтініш беруді сұрады, еш нәтиже болмады, тағы сондай жауап алдық. ХҚКО жүгіну еш пайда бермейді, өйткені олар да осы тізбек бойынша сұрау салады».

ХҚКО қызмет алу кезінде туындаған қиындықтарға қарамастан, сұхбаткерлер қызмет сапасының барлық параметрлерін жоғары бағалады.

38-кесте. Қызмет алу орны бойынша қызметтер сапасының жекеленген аспектілерімен қанағаттанудың орташа балы

	Ұсынылатын қызметпен қанағаттану	Ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығы	Алынған ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығы	Құжаттар	Қызмет көрсету мерзімдері	Қызметкердің біліктілігі	Қызметкердің жұмыс істеу шапшаңдығы	Қызметкердің әдептілігі	Қызмет ұсынушыға деген сенім
Меморган	4,40	4,41	4,43	4,46	4,38	4,38	4,22	4,35	4,57
Мемкорпорация	4,64	4,65	4,70	4,71	4,59	4,56	4,54	4,65	4,70
Барлығы	4,58	4,59	4,63	4,65	4,54	4,51	4,46	4,57	4,67

Қызмет нәтижесіне мына параметрлер жиі әсер етеді:

- ✓ Мені қызмет туралы алынған ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығы қанағаттандырды.
- ✓ Құжаттарды жинау және тапсыру процесі оңай әрі түсінікті;
- ✓ Мен қызмет алған жердегі қызмет ұсынушыға сенемін;
- ✓ Мені қызмет туралы алынған ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығы қанағаттандырды.

Қызмет алушыларға қызмет көрсету мерзімі неліктен ұзартылғанын түсіндіру керек.

Көрсетілетін қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсыныстар

Түрлі қызметтер бойынша ХҚКО бағытталған сөгістер айтылды, дегенмен осы қызмет түрін ХҚКО табыстау қызметпен қанағаттанушылыққа әкелді. Қызмет алушылар Мемкорпорацияда алынған қызметті жоғары бағалады.

Қызмет түрін «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы алу әзірге кеңінен қолданысқа ие емес, осы зерттеу аясында сұхбаткерлердің басым бөлігі қызметті ХҚКО алған.

Қызмет алушының хабардарлығын арттыру, құжаттарды тапсыру процедурасын электрондық түрге ауыстыру, ХҚКО қызметкерлерін қызмет көрсету сапасын жақсартуға үйрету.

9. Құжаттарды қабылдау және оларды Қазақстан Республикасының шет елдерде жүрген азаматтарына паспорттар жасауға жіберу және олардың паспорттарына қажетті жазбалар енгізу

Мемлекеттік қызмет көрсету жөнінде жалпы ақпарат

Мемлекеттік көрсетілетін қызметті ұсынатын мемлекеттік орган: ҚР Сыртқы істер министрлігі (СІМ). Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының Ішкі істер министрлігімен және Қазақстан Республикасының шетелдегі мекемелерімен көрсетіледі. Құжаттарды қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелерін беру ҚР шетелдегі мекемелері арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметті ұсыну мерзімдері: ҚР азаматының паспортын ресімдеу – 120 күнтізбелік күн; балалардың ата-анасымен бірге шетелге баратын кезде 16 жасқа дейінгі балалар туралы жазбаны ата-аналардың паспорттарына енгізу, олардың фотосын жабыстыру – 3 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі - шетелде тұрғылықты тұруға рұқсат алу жөнінде жазба енгізілген жеке тұлғаның паспорты.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін ұсыну нысаны: қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызмет ақылы түрде ұсынылады.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Құжаттарды қабылдау және оларды Қазақстан Республикасының шет елдерде жүрген азаматтарына паспорттар жасауға жіберу және олардың паспорттарына қажетті жазбалар енгізу қызметі бойынша сұхбаткерлер жоғары деңгейде қанағаттанғаны көрінеді – 91,8%, орташа баға 4,90 балды құрады. 50 адамнан жауап алынды.

31-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша ұсынылатын мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлердің үлесі	0,0%	0,0%	2,0%	6,1%	91,8%
Сұхбаткерлердің саны, N	0	0	1	3	45

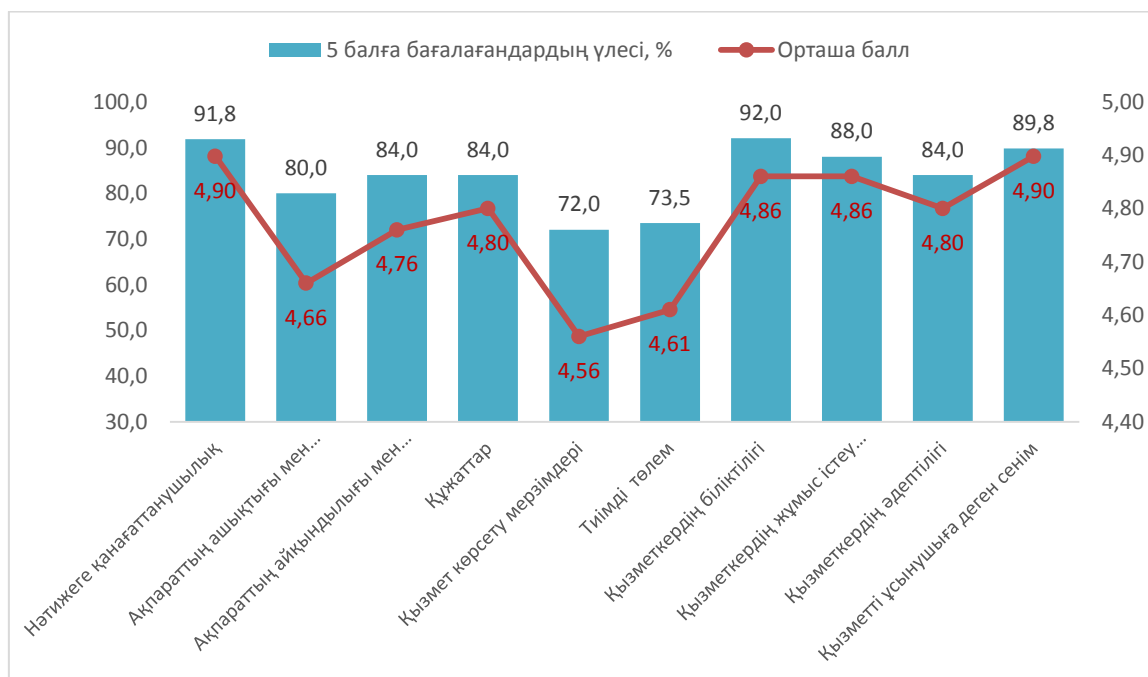
*Бір сұхбаткер қызметті бағалау кезінде қиналды

«Елшінің жұмысына риза болдым, бәрі көңілімнен шықты, бәрі тамаша болды», «Қатты ұнады, паспортты ауыстырдым», «Елшінің жұмысына, жұмыс сапасына қатты риза болдым, нақты әрі түсінікті түрде түсіндірді», «Норвегиядағы ҚР елшілігіне жүгінген кезде ешқандай қиындық туындамады, барлығы жоғары деңгейде».

Ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығымен сұхбаткерлердің 80%-ы қанағаттанды, орташа баға 4,66 балды құрады. Сұхбаткерлердің 84%-ы ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығына қанағат тұтады, орташа баға 4,76 балды құрады.

Алайда, мынадай қиыншылықтар орын алған: «Сайтта паспортты ауыстыруға қатысты ақпарат бар. Маған үш позиция да лайық болды. Осының салдарынан қандай құжаттарды өткізу керектігі түсініксіз болды», «Сайтта ақпараттарды қарадым, ескірген мәліметтер. Сайт жаңартылып отырмайтын секілді», «Өтініш білдірген кезде 4-6 ай күту керек деді. Әлсін-әлсін телефон соғып тұрдым, олар әзір дайын емес деді. Нәтижесінде олар менің паспортымды ұмытып кеткен, маған қажет мерзімнен ұзақ күтуге тура келді», «Елшіліктің ресми сайты болмағандықтан қиындықтар туындады, елшінің өз аузынан ақпарат алу үшін басқа қаладан келуге тура келді», «Елші бәрін түсінікті түрде түсіндіріп берді, барлығы көңілімнен шықты, интернетте ақпарат іздеу кезінде елшілік сайтында қиындықтар туындады», «Телефон арқылы берілетін кеңестер нақты емес», «Телефон соғу мүмкін емес».

13-диаграмма. Құжаттарды қабылдау және оларды Қазақстан Республикасының шет елдерде жүрген азаматтарына паспорттар жасауға жіберу және олардың паспорттарына қажетті жазбалар енгізу қызметі бойынша негізгі көрсеткіштер



Құжаттарды жинау және тапсыру процесін сұхбаткерлер 4,8 балмен бағалады, сұхбаткерлердің 84%-ы оны оңай әрі түсінікті деп санайды. Сұхбаткерлердің 72%-ы қызмет көрсету мерзімдерімен қанағаттанады, орташа баға 4,56 балды құрады. Сұхбаткерлердің 73,5%-ы тиімді төлемге қанағаттанып отыр, орташа баға 4,61 балл.

«Анықтама алу, еңбек келісім шартын аудару кезінде қиындықтар туындады», «Бланктердің тапшылығы», «Жұмыс берушімен жұмысқа алу туралы орыс тілінде келісім шарт талап етілді, келісім шарт көлемі 5 бет болғандықтан, оны орыс тілінде ұсыну қиын әрі орыс тіліне аудару керек болды», «Артық қағаздарды көп сұрайды, құжаттар ескі, мысалы ата-ананың өлімі туралы анықтама», «Бәрі көңілімнен шықты. Біз зейнеткер болғандықтан көп құжат талап етіледі. Құжаттарды ауыстыру кезінде сотталғандығы туралы анықтаманы талап етті. Оны алып тастау керек. Біз зейнеткерміз ғой, қайдағы сотталған?», «Елшілікте қажет бланкілер болмады», «Тым көп құжат жинау керек, онымен қоса аудармасы керек, не үшін? Көп уақыт пен ақша керек. Аударма жұмыстары тым қымбат», «Елшілікте аудармашы жоқ. Өзімізге іздеуге тура келеді. Өз ақшама аударма жасаттым, әр сот растамасы үшін өзім төледім. Осы тұрғыдан елшілік көмектесуі керек», «Құжаттарды тапсырдық, кейін білгеніміздей, олар поштада үш айдай жүр екен, әлі күнге дейін күтіп отырмыз», «Тез жасап бергені қажет, қызметті қысқа уақыт аралығында жасап беруі үшін артық ақша төлер едім», «Қызмет көрсету мерзімдері қолайлы. Төлемді елшілікте жасаған дұрыс екен, әйтпесе банкті іздеп жүргенің, қалаға алғаш келуің болса, әуре сарсаңға салады», «Елшілікте қажет техникалар (ксерокс) және аудармашы жоқ», «Жұмыс істеу кестесі қолайсыз».

Кейбіреулеріне – «шамамен 3 ай күттім, көңілімнен шығады», ал басқалары үшін – «3 ай жасады, ұзақ ресімдеді».

Сұхбаткерлердің 92%-ы қызметкерлердің біліктілігіне қанағаттанған, орташа баға 4,86 балды құрады. Қызмет алушылардың 88%-ы қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығымен (4,86 балл) және 84%-ы қызметкерлердің әдептілігімен қанағаттанған (4,80 балл).

Осы қызмет түрі бойынша бейресми сыйақы беру байқалмайды, дегенмен тамыр-танысты пайдаланған бір оқиға орын алған (2%). Сұхбаткерлер меморганға үлкен сенім арта отырып, сенімділікті 4,9 балмен бағалап, 5 балды 89,8%-ы қойған.

Көрсетілетін қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсыныстар

Осы қызмет түрін алушылар қызмет ұсынатын меморган қызметкерлерінің біліктілігі мен шапшаңдығын айтарлықтай жоғары бағалайды. Мұның себебі ақпараттың қолжетімсіздігінен болар. Қызмет ұсынушының мүдделілігі, сауатты кеңес беру қызмет алушыға қызмет түрін жылдам алуға көмектеседі.

Сұхбаткерлердің пікірі бойынша талап етілетін құжаттар санын қысқарту керек. Сондай-ақ құжаттарды аударуға қатысты мәселені қарастырған жөн.

Осы қызмет түрін электрондық түрде алу қызметті айтарлықтай жеңілдетіп, мерзімді қысқартар еді. Кейбір қызмет алушылар қызметті жеделдету үшін қосымша төлем жасауға дайын. Төлемді елшіліктің өзінде жасайтындай етіп ұйымдастыру керек, бұл қызмет алушыға ыңғайлы болар еді.

10. Шетелдіктерге Қазақстан Республикасына кіруге шақыруды ресімдеу

Мемлекеттік қызмет көрсету жөнінде жалпы ақпарат

Мемлекеттік көрсетілетін қызметті ұсынатын мемлекеттік орган: Сыртқы істер министрлігі. Мемлекеттік қызметті ұсыну үшін құжаттарды қабылдау мен нәтижелерді беру қызметті ұсынушы арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметті ұсыну мерзімі: 5 жұмыс күні. Шақыруларды ресімдеудің негіздерін неғұрлым мұқият зерделеу қажет болған жағдайда, ҚР ҰҚК органдарының жазбаша сұрауы бойынша көрсетілген мерзім 30 күнтізбелік күнге дейін ұзартылуы мүмкін, бұл кезде мерзімді ұзарту туралы жазбаша түрде қызмет алушыға хабарлама жіберіледі – 3 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: ресімделген шақырулар.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін ұсыну нысаны: қағаз түрінде.

Қызмет құны мен төлеу тәртібі: тегін.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

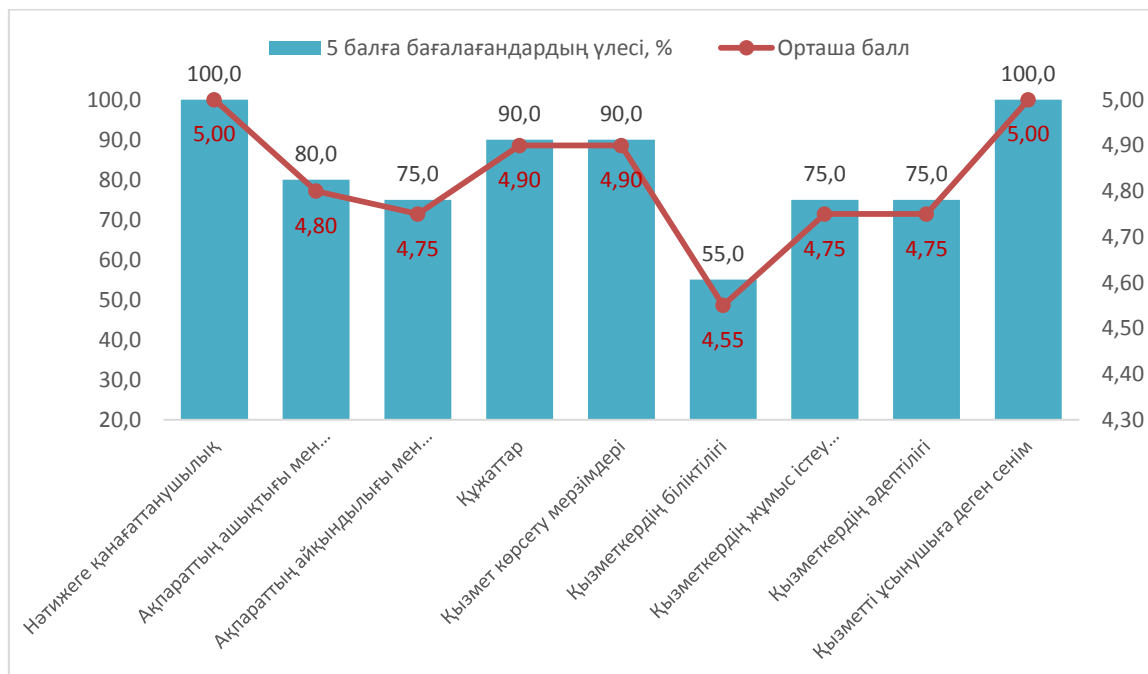
Шетелдіктерге Қазақстан Республикасына кіруге шақыруды ресімдеу қызметі бойынша сұхбаткерлер ең жоғарғы баға – 5 балды берді, 100%-ға қанағаттану. 20 адамнан жауап алынды. Елшіліктер осы қызмет түрін алушылар болып табылады, бұл қызметті алу тәртібі бұрыннан дұрыс жолға қойылған. Сонымен қатар визаларды алу Көші-қон комитетіне табысталды, елшіліктер тек елшілерге, елшілікте жұмыс істейтін қызметкерлердің туыстарына визалық қолдау көрсетеді.

32-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша ұсынылатын мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлердің үлесі	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Сұхбаткерлер саны, N	0	0	0	0	20

Ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығына сұхбаткерлердің 80%-ы қанағаттанған, орташа баға 4,8 балды құрайды: «*Бәріне қолжетімді*». Ақпараттың айқындылығы мен растығына сұхбаткерлердің 75%-ы қанағаттанған, орташа баға 4,75 балды құрады. «*Түсініксіз ақпарат*».

14-диаграмма. Шетелдіктерге Қазақстан Республикасына кіруге шақыруды ресімдеу қызметі бойынша негізгі көрсеткіштер



Құжаттарды жинау және тапсыру процесімен, сонымен бірге қызмет көрсету мерзімімен сұхбаткерлердің 90%-ы қанағаттанған, орташа баға 4,9 балды құрады. Бұл қызмет алушылар тарапынан қойылған ең жоғарғы баға. Көбісі қызметті алу барысында қиындықтардың болмағандығын көрсетеді «*аздап түсініспеушілік болды, кейін бәрін шешіп алдық*».

Қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығы мен әдептілігі сұхбаткерлердің 75%-ын қанағаттандырды, орташа баға 4,75 балды құрайды. Алайда, қызметкерлердің біліктілігі сұхбаткерлердің тек 55%-ын ғана қанағаттандырды, орташа баға 4,55 балды құрады.

Бейресми сыйақы беру, тамыр-таныстарды пайдалану оқиғалары болмаған.

Қызмет алушылардың пікірі бойынша сыбайлас жемқорлық пен әкімшілік кедергілерді болдырмау үшін «*электрондық жүйені енгізу керек*», «*бір терезе жүйесі қажет*».

Көрсетілетін қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсыныстар

Осы қызмет түрін алу кеңінен қолданысқа ие емес, толықтай реттелген, ҚР-дағы елшіліктер оның алушылары болып табылады.

Осы қызмет бойынша меморган қызмет ұсынатын қызметкерлердің кәсіпқойлығына, біліктілігіне назар аудару керек. Егер қызметкерлердің біліктілігі қызмет алушылардың көңілінен шықса, онда ешқандай мәселе болмайды.

11. Кедендік баждардың, салықтардың және кедендік алымдардың артық (қате) төленген сомалары бар екендігі туралы растауды беру

Мемлекеттік қызмет көрсету жөнінде жалпы ақпарат

Көрсетілетін қызметті ұсынатын мемлекеттік орган: Қаржы министрлігі.

Мемлекеттік қызметті ұсыну үшін өтініштерді қабылдау мен нәтижелерді беру қызмет берушінің кеңсесі және Мемкорпорациясы арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нысаны: жұмыс күні.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі - Кедендік баждардың, салықтардың және кедендік алымдардың артық (қате) төленген сомалары бар екендігі туралы растауды беру немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы себептемелі бас тарту.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін ұсыну нысаны: қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Кедендік баждардың, салықтардың және кедендік алымдардың артық (қате) төленген сомалары бар екендігі туралы растауды беру қызметімен қанағаттану 78%-ды немесе орташа 4,76 балды құрайды – бұл бұқаралық қызметтер үшін айтарлықтай жоғары деңгей. Сауалнама 225 қызмет алушыны қамтыды.

33-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша ұсынылатын мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлердің үлесі	0,0%	,4%	1,3%	20,2%	78,0%
Сұхбаткерлер саны, N	0	1	3	45	174

*Екі сұхбаткер қызметті бағалау кезінде қиналды

2017 жылдың шілде айынан бастап⁵ бұл қызметті Мемкорпорация ұсына бастады, зерттеу кезінде сұхбаткерлер арасында бұл қызмет түрі әлі де болса кең тарала қоймады (12,4%). Қызмет жақында ғана ХҚКО берілген, сондықтан ХҚКО білдірілген наразылықтар бар, дегенмен қызмет алушылар қызметті жоғары бағалады.

34-кесте. Қызмет алынған орынмен қанағаттанушылық

Меморган		Мемкорпорация	
Орташа балл	Қанағаттанушылық	Орташа балл	Қанағаттанушылық
75,9%	4,73	92,9%	4,93

35-кесте. Қызмет алу орны бойынша қызметтер сапасының жекеленген аспектілерімен қанағаттанудың орташа балы

	Ұсынылатын қызметпен қанағаттану	Ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығы	Алынған ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығы	Құжаттар	Қызмет көрсету мерзімдері	Қызметкердің біліктілігі	Қызметкердің жұмыс істеу шапшаңдығы	Қызметкердің әдептілігі	Қызмет ұсынушыға деген сенім
Меморган	4,73	4,63	4,62	4,73	4,56	4,61	4,59	4,68	4,75
Мемкорпорация	4,93	4,96	4,96	5,00	4,96	4,89	4,95	4,95	5,00
Барлығы	4,76	4,67	4,67	4,76	4,61	4,64	4,62	4,71	4,78

«Бәрі көңілімізден шықты, әсіресе салыстыру актісіне еш наразылық жоқ», «Бұл ұйымда біз бірнеше жыл қызмет алып келеміз, барлығы көңілге қонымды, қызмет көрсету сапасы өте жақсы», «Қызмет сапасымен толық қанағаттанамыз».

Ақпараттың ашықтығы мен қолжетімділігін сұхбаткерлердің 71,3%-ы 5 балға бағалаған (орташа 4,67 балл), ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығын – 72,8% (4,67 балл).

«Ақпаратты алу кезінде еш қиындық болмады», «Менің брокерім жақсы. Еш қиындық жоқ», «Дұрыс мәлімет бермейді, сонымен қоймай өздерінікін дұрыс деп дәлелдегілері

⁵ ҚР Қаржы министрінің 2017 жылғы 5 шілдедегі №418 бұйрығы

келеді», «Қызметкерлер толық ақпарат бермейді», «Тек Департамент қызметкерлері осы қызмет туралы біледі, ал басқалары дұрыс кеңес бере алмайды», «Жауапты хатты қабылдап алатын қыздардан емес инспектордан алғанды қалар едік».

Құжаттарды жинау, тапсыру процесін сұхбаткерлердің 77,7%-ы 5 балға бағалады (орташа 4,76 балл).

«Құжаттарды жинау, тапсыру кезінде еш қиындық болмады», «Қиындық туындамады», «Басқа өңірлер бойынша салыстыру актісін мүмкін емес – компания тіркелген жерден ғана алу керек», «Құжаттың дайын екендігін хабарлап отырса». «Құжаттар мерзімнен бұрын дайын болғандықтан СМС арқылы хабарласа».

135-диаграмма. Көдендік баждардың, салықтардың және көдендік алымдардың артық (қате) төленген сомалары бар екендігі туралы растауды беру қызметі бойынша негізгі көрсеткіштер



Қызметті алу мерзімдерімен 69,6%-ы қанағаттанған «4,61 балл».

«Мен қызмет көрсету мерзімдерімен қанағаттанбаймын», «Бәрі көңілге жағымды, дегенмен мерзімдерді қысқартқан жөн, кейде анықтама қағазы тез керек болып жатады, бірақ ұзақ күтуге тура келеді», «Қызмет көрсету мерзімін 5 жұмыс күнге қысқартса», «3 күнге дейін қысқарту керек», «Салық органында берілетін салыстыруға ұқсас жасау керек, 1 күнге дейін қысқарту керек. Электрондық түрге ауысу қажет», «Қызметті тездету үшін ресми түрде төлем енгізу керек».

Қызметкерлердің әдептілігіне (66,8%, 4,64 балл) мен жұмыс істеу шапшаңдығына (67,9%, 4,62 балл) қарағанда қызметкерлердің әдептілігі жоғары бағаланады (74,5%, 4,71 балл). «Қызмет ұсынушы бұл жеке меншік емес, мемлекеттік мекеме екендігін есінен шығармаса екен».

Сұхбаткерлердің 2,7%-ы ауызша түрде шағымданған, оның тек біреуі ғана (0,4%) шағымдану нәтижесімен толық қанағаттанған.

Қызметпен қанағаттануға төмендегі көрсеткіштер көп ықпал етті (корреляциялық талдау нәтижелері бойынша):

- ✓ Мен қызмет алған жердегі қызмет ұсынушыға сенемін;
- ✓ Құжаттарды жинау және тапсыру процесі оңай әрі түсінікті
- ✓ Мені қызметкердің біліктілігі қанағаттандырды.

Сондықтан да осы бағыттағы жұмыстарға көп көңіл бөлген дұрыс.

Көрсетілетін қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсыныстар

Бұл қызмет бұқаралық қызметтер арасында қанағаттанудың жоғары деңгейіне ие. Қызметті ұсыну мерзімі – негізгі мәселе. Қызмет алушылар мерзімді 1 күнге дейін

қысқарту керек деп санайды. Қызмет алушыларға құжаттың дайын екендігі туралы хабарлама жіберуді қарастыру керек.

Қызметті Мемкорпорацияға табыстаған, дегенмен ХҚКО қызметкерлері қызметті қажет деңгейде ұсынуға дайын емес. Меморганға осы қызмет процедурасы бойынша Мемкорпорация қызметкерлерінің біліктілігін арттыруға назар аудару керек.

Қызметті электрондық форматты ұсыну қажет, қызмет алушылардың пікірінше қызмет көрсету мерзімдерін қысқартқан дұрыс. Жеке есеп шоттарды қарап шығуды ашық, қолжетімді қылу керек, нәтижесінде қызмет ұсынушыға сенімділік арта түспек.

12. Кедендік баждардың, салықтардың төленуін қамтамасыз етуді тіркеу

Мемлекеттік қызмет көрсету жөнінде жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет Министрліктің Мемлекеттік кіріс комитетінің аумақтық органдарымен облыстарда, Астана мен Алматы қалаларында атқарылады.

Өтініштерді қабылдау мен нәтижелерді беру қызмет ұсынушының кеңсесі арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметті ұсыну мерзімдері: құжаттар топтамасын өткізгеннен бастап кедендік баждардың, салықтардың төленуін қамтамасыз етуді тіркеу туралы өтінішті қызмет ұсынушы тіркегеннен кейін 1 жұмыс күнінен кешіктірілмей беріледі.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: Кедендік баждардың, салықтардың төленуін қамтамасыз етуді тіркеу.

Қызмет құны мен төлеу тәртібі: қызмет тегін ұсынылады.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Кедендік баждардың, салықтардың төленуін қамтамасыз етуді қызметі бойынша қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі 80,4%-ды құрады, орташа баға – 4,74 балл, бұл бұқаралық қызметтер арасында айтарлықтай жоғары көрсеткіш. 232 сұхбаткерден жауап алынды.

36-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша ұсынылатын мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0,0%	,4%	5,3%	13,8%	80,4%
Сұхбаткерлер саны, N	0	1	12	31	181

*7 сұхбаткер қызметті бағалау кезінде қиналды

Ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығына қанағаттану деңгейі айтарлықтай төмен болып шықты: сұхбаткерлердің тек 68,6%-ы ғана қолжетімділікті «5»-ке бағалаған. Ең төмен бағалар Маңғыстау, Павлодар және Шығыс Қазақстан облыстарында алынды.

Ақпараттың айқындылығы мен шынайылығына сұхбаткерлердің **75,5%**-ы толық қанағаттанған. Қызмет алушылар қызмет туралы ақпаратты алу кезіндегі қиыншылықтарды атап көрсетті: «Үлгілер, стендтер жоқ», «Сайтта ақпараттар бар, бірақ оларды түсіну, талдау қиын», «Шартты бірлік ретінде қандай курсты қою керектігін білмедік: өтініш толтырған күндегі курс па, әлде тауар келген күндегі курсты ма?».

16-диаграмма. Кедендік баждардың, салықтардың төленуін қамтамасыз етуді тіркеу қызметі бойынша негізгі көрсеткіштер



Қызмет көрсету мерзімдеріне қанағаттану деңгейі жоғары: жауап алынған сұхбаткерлердің 85,2%-ы оларды «өте жақсы» деп бағалап, 80,5%-ы құжаттарды жинау, өткізу процедурасымен толық қанағаттанған. Сұхбаткерлердің 3,4%-ы қызмет көрсету барысында олардан қайтадан қосымша құжаттарды талап еткендіктерін көрсетті, қызмет алушылардың тек 1,7%-ы құжаттарды өткізу үшін кезекте тұрғандарын көрсетсе, 4,0%-ы нәтижені алу үшін ережеде көрсетілген мерзімнен көп уақыт жұмсағандарын айтты. Өтініштерді толтыру кезінде қиындықтар туындаған, кейбір сұхбаткерлерге құжаттардың толық тізімі берілмеді, ал басқалары сервердің жұмысына шағым білдірді.

Сауалнамаға жауап бергендердің басым бөлігі қызмет ұсынушының қызмет көрсету сапасы туралы жақсы пікірлер білдірді. 80,0%-ы қызметкерлердің әдептілігін жоғары бағаласа, орташа баға 4,76 балды құрады. Қызметкерлердің біліктілігі аздап төмен бағаланған – 72,4%, қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығына сұхбаткерлердің 70,4%-ы қанағаттанған. Кейбір клиенттер *«клиенттерге деген қатынастардың дұрыс болмауына»*, *«қызметкерлер дәрежі, баяу қызмет етеді, дұрыс ақпаратты білмейді»* деген шағымдарды білдірді. Қызмет алушылар қосымша ескертулер ретінде *«Жұмыс кестесінің ыңғайсыздығын»*, *«Көлік қоятын орындардың жоқтығын»*, *«Пандустардың, лифтілердің болмауын»*, *«Алдын-ала жазылып қоюға болмайтындығын»* атап көрсетті.

Қызметпен қанағаттануға төмендегі көрсеткіштер көп ықпал етті (корреляциялық талдау нәтижелері бойынша):

- ✓ Мен қызмет алған жердегі қызмет ұсынушыға сенемін;
- ✓ Мен қызмет ұсыну мерзімдерімен қанағаттандым;
- ✓ Мені қызметкердің біліктілігі мен әдептілігі қанағаттандырды.

Көрсетілетін қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсыныстар

- Осы қызмет түрі жаппай қолданылатын қызметтер арасында жоғарғы деңгейге ие.
- Бұл қызмет тауарларды кедендік тазартуға ілесіп атқарылады, әдетте брокерлер қажет ақпаратты меңгерген. Дегенмен, егер телефон арқылы, онлайн түрде кеңес беру жұмыстарын жүргізген кезде бұл қызмет алушылардың ақпараттылық деңгейін арттырады.

- Қызмет алушылар тарапынан қызмет ұсыну мерзімдері, қызметкерлердің әдептілігі мен кәсіби әдебі жақсы бағаларға ие болды. Дегенмен, осы бағыттағы жұмыстарға көңіл бөлу маңызды, себебі олар қызметпен қанағаттануға үлкен әсер етеді.

13. Тарихи және мәдени ескерткіштерге археологиялық, ғылыми-қалпына келтіру жұмыстарын жүргізуге лицензия беру

Мемлекеттік қызмет көрсету жөнінде жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының мәдениет және спорт министрлігімен атқарылады. Өтініштерді қабылдау, нәтижелерді беру қызмет берушінің кеңсесі, Мемкорпорация және www.egov.kz, www.elicense.kz «электрондық үкімет» веб-порталдары арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметтерді көрсету мерзімдері: Мемлекеттік корпорацияға және порталға жүгінген кезде: Тарихи және мәдени ескерткіштерге археологиялық, ғылыми-қалпына келтіру жұмыстарын жүргізуге лицензия беру - жұмыс күні; қайта рәсімделген лицензияны беру – 3 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті ұсыну нысаны: электрондық (жартылай автоматтандырылған).

Мемлекеттік қызметті ұсынудың нәтижесі: лицензиялар беру, қайта рәсімделген лицензия.

Көрсетілген қызмет құны мен төлем ережесі: лицензиялық алым мөлшерлемесіне сәйкес ақылы түрде ұсынылады: тарихи және мәдени ескерткіштерге археологиялық, ғылыми-қалпына келтіру жұмыстарын жүргізуге лицензия беру – 10 АЕК, лицензияны қайта рәсімдеу үшін – лицензияны беру кезіндегі мөлшерлеменің 10%-ы, бірақ 4 АЕК аспау керек.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Тарихи және мәдени ескерткіштерге археологиялық, ғылыми-қалпына келтіру жұмыстарын жүргізуге лицензия беру қызметі өзгеше болып табылады, сондықтан тек 5 қызмет алушыдан жауап алынды, олар қызмет көрсету нәтижесімен толығымен қанағаттанған, олардың 100%-ы бұл қызмет түрін «өте жақсы» деп бағалады.

Ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығына қанағаттану деңгейін сұхбаткерлердің 100%-ы «5» деген бағамен бағалады.

Ақпараттың айқындылығы мен шынайылығына барлық қызмет алушылар 100%-ға қанағаттанды. Қызмет электрондық түрде ұсынылғандықтан, ешқандай қиындық туындамайды.

Қызметті ұсынуды бағалаудың барлық көрсеткіштері ең жоғары деңгейде көрсетілген. Тек құжаттарды жинау мен өткізу процесіне қызмет алушылардың 80%-ы ғана қанағаттанған, орташа баға 4,8 балл.

Көрсетілетін қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсыныстар

- Қызмет онлайн түрде ұсынылады. Мұны қызмет алушылар жоғары бағалап отыр. Қызмет алу барысында ешқандай қиындық туындамаған.

14. Қоршаған ортаны қорғау саласындағы жұмыстарды орындауға және қызмет көрсетуге лицензия беру

Мемлекеттік қызмет көрсету жөнінде жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет Министрліктің экологиялық реттеу және бақылау комитетімен көрсетіледі. Мемлекеттік қызметті ұсыну үшін құжаттарды қабылдау, нәтижелерді беру www.egov.kz «электрондық үкімет» веб-порталында жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: лицензиялар (немесе) лицензияларға қосымшалар беру – 15 жұмыс күннен кешіктірілмеу керек, лицензияларды және (немесе) лицензия қосымшаларын қайта рәсімдеу - 3 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті ұсыну нысаны: электрондық.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі - қоршаған ортаны қорғау саласындағы жұмыстарды орындауға және қызмет көрсетуге лицензия беру немесе себептемелі жауап беру.

Мемлекеттік қызметті ұсыну нысаны: электрондық.

Көрсетілген қызмет ақылы түрде ұсынылады. Лицензия беру – 50 АЕК, лицензияны қайта рәсімдеу үшін – лицензияны беру кезіндегі мөлшерлеменің 10%-ы, бірақ 4 АЕК аспау керек. Лицензия қосымшасын беру және қайта рәсімдеу үшін лицензиялық алым алынбайды.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қоршаған ортаны қорғау саласындағы жұмыстарды орындауға және қызмет көрсетуге лицензия беру қызметін алушылардың 63%-ы қызметпен 5 баллмен қанағаттанған, орташа баға 4,52 балды құрады. Қызмет сирек қолданылады, сондықтан небәрі 27 қызмет алушыдан жауап алынды.

37-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша ұсынылатын мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0,0%	0,0%	11,1%	25,9%	63,0%
Сұхбаткерлер саны, N	0	0	3	7	17

Құжаттарды жинау және өткізу процесі оңай емес, сұхбаткерлердің жартысынан көбі 5 баллмен бағалады (55,6%, 4,48 балл).

Қызмет «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы ұсынылады. *«Алғаш рет бәрі қиын болады. Жан-жақты, толық нұсқау берілгеніне қарамастан, біз мамандардың көмегіне жүгіндік».*

Бар-жоғы үш құжат қажет: өтініш, түбіртектің көшірмесі және біліктілік талаптарына сәйкес келетіні туралы мәліметтер нысаны. Құжаттарды қабылдау кезінде (екі күн ішінде) олардың толықтығын тексеру барысында меморган мамандары қызмет алушыларға жылы шырай танытады: *«Жетіспейтін құжаттардың қалғанын жіберуге мүмкіндік береміз»* (қызмет ұсынушы).

Құжаттарды тапсырғаннан кейін аумақтық инспекциялар арқылы меморган ұсынылған құжаттардың растығын тексереді. Сондықтан *Құжаттарды жинау және тапсыру процесі* секілді қызмет сапасының аспектісі қызметпен қанағаттануда байқалады.

«Бізді шақырғаннан кейін барлық құжаттарды алып Аумақтық инспекцияға жеткіземіз. Біздің түсінгеніміз бойынша барлық мәселені Астана емес, Аумақтық инспекция шешеді». Стандартқа сәйкес біліктілік талаптарына сәйкестігін растайтын құжаттар:

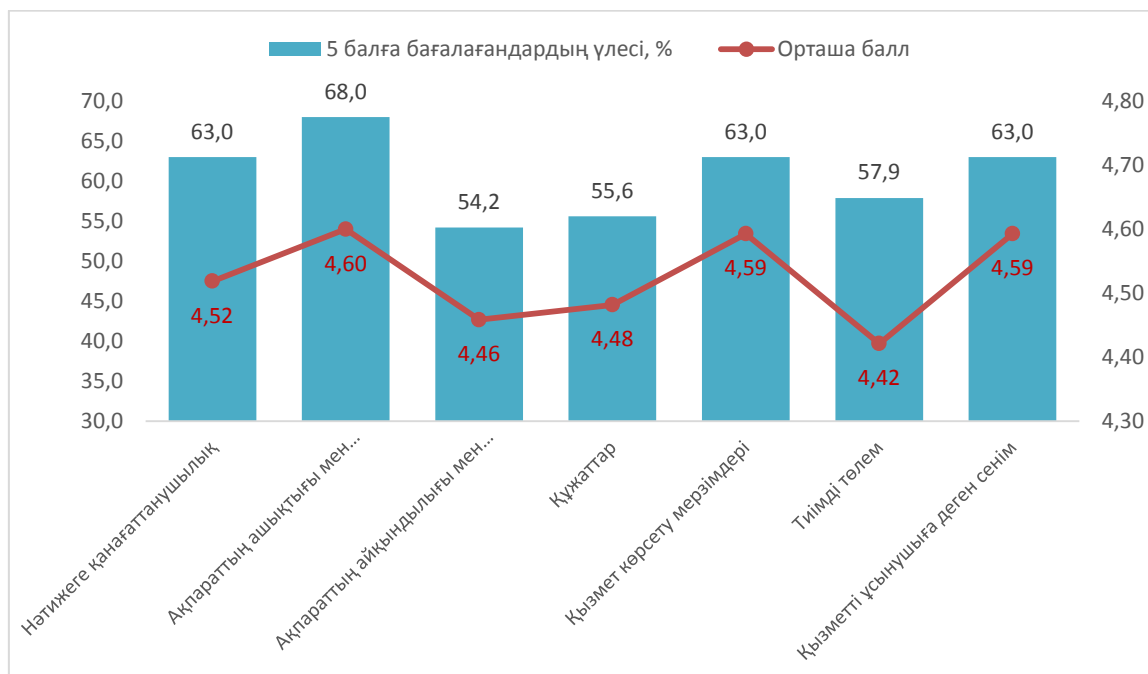
- ✓ Бағытқа сәйкес жоғары білімнің сәйкес келуі;
- ✓ Қоршаған ортаны қорғау саласында жұмыс істеу тәжірибесі үш жылдан кем болмау керек;

- ✓ Аккредиттелген мамандандырылған зертханалар немесе аккредиттелген зертханалары бар ұйымдардың талдау жұмыстарын (қызметтерін) атқару туралы келісім-шарт;
- ✓ Қоршаған ортада эмиссия нормативтерін есептеу жөніндегі бағдарламалық кешен.

Қызмет алушыларда қызметтер көрсету жөніндегі жұмысты жүзеге асыруға сәйкестігін растайтын біліктілік талаптарын растайтын құжаттардың түпнұсқаларының болмауымен меморган ұшырасып тұрады. *«Қызмет алушылардың наразылық білдіру себептерінің бірі, бұл – аумақтық инспектордың меморганға жіберілген құжаттардың түпнұсқасын талап етуі»* (қызмет ұсынушы).

Қызмет көрсету мерзімдері сұхбаткерлердің 63%-ын қанағаттандырады. Қызмет алушылардың 57,9%-ы төлемді тиімді деп санаса, басқалары қолайсыз дейді. *«Қызмет көрсету мерзімі мен қызмет ақысы тиімді», «Мен қызмет көрсету мерзіміне және қызмет ақысына қанағаттанбаймын».*

147-диаграмма. Қоршаған ортаны қорғау саласындағы жұмыстарды орындауға және қызмет көрсетуге лицензия беру қызметі бойынша негізгі көрсеткіштер



Ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығымен қанағаттану 68%-ды құрайды (орташа 4,6 балл). *«Осы сайтты қолдандым «лицензия бөлімін таңдаймын), ақпарат қолжетімді әрі ашық», «e-gov сайты бұрыннан қолданамын, барлық ақпарат ашық әрі қолжетімді», «Ақпарат алу кезінде еш қиындық туындамады, бәрі түсінікті әрі анық».* Дегенмен, қызмет алушылар ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығын төмен бағалады – сұхбаткерлердің 51,2%-ы (4,46 балл).

Қызмет онлайн ұсынылатындықтан, қызметкерлерге қатысты сұрақтар қойылмады. *«Бәрі көңілімізден шығады», «Меморган қызметкерлері жақсы қызмет көрсетеді», «Бәрі жақсы».* Мынадай пікірлер де кездеседі: *«Қызметкерлердің қызмет ету сапасы көңілімнен шықпады», «Қызметкерлердің әдептілігі мен кәсіби әдебі мені қанағаттандырмады».*

Қызметке қол жеткізу үшін тамыр-таныстарын пайдалану, бейресми сыйақылар беру, шағым түсіру сұхбаткерлер арасында кездеспейді.

Сауалнама нәтижесі бойынша әкімшілік кедергілер бойынша түсініктемелер анықталмады. Дегенмен қызметпен қанағаттанушылыққа корреляциялық талдау жүргізудің нәтижесінде меморганға деген сенім, құжаттарды жинау мен өткізу процесі, қызмет көрсету мерзімдері жоғары екендігі байқалады.

Көрсетілетін қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсыныстар

- Қызмет алушылардың қанағаттанушылық деңгейін арттыру үшін қызмет ұсынушыға деген сенімді арттыру бағытында жұмыстар жүргізу. Бұл көрсеткіш 63% деңгейінде. Бұл барлық қызметтер бойынша орташа көрсеткіштен төмен (71,3%).
- Қызмет алушы құжаттарды жинап, тапсыру кезінде қиындық тудырмау үшін қызмет алушыларға дұрыс ақпарат беруді арттыру керек.
- Талаптарда рұқсат беруді бақылау кезінде ұсынылған құжаттардың көшірмесін түпнұсқалармен растау керектігін белгілеу керек.
- Қызмет ұсыну мерзімдерін қысқарту мүмкіндігін қарастыру.

15. Жоғары оқу орындарындағы білім алушыларға жатақхана беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет Білім және ғылым министрлігімен атқарылады. Мемлекеттік қызметке қол жеткізу үшін өтініш қабылдау және нәтижелерді беру <http://www.egov.kz/> (стандарт бойынша) «электрондық үкіметтің» веб-порталы арқылы жүзеге асырылады. Негізінде қызмет веб-портал арқылы ұсынылмайды.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі 3 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электрондық (жартылай автоматтандырылған) және (немесе) қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: жоғары оқу орындарындағы білім алушыларға жатақхана беру туралы жолдама.

Қызмет құны. Мемлекеттік қызмет жеке тұлғаларға тегін ұсынылады.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Жоғары оқу орындарындағы білім алушыларға жатақхана беру қызметі бойынша толығымен қанағаттанғандар үлесі сұхбаткерлердің 69,6%-ын құрады, орташа баға 4,61 балға тең. Барлығы 239 сұхбаткерден жауап алынды.

38-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша ұсынылатын мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

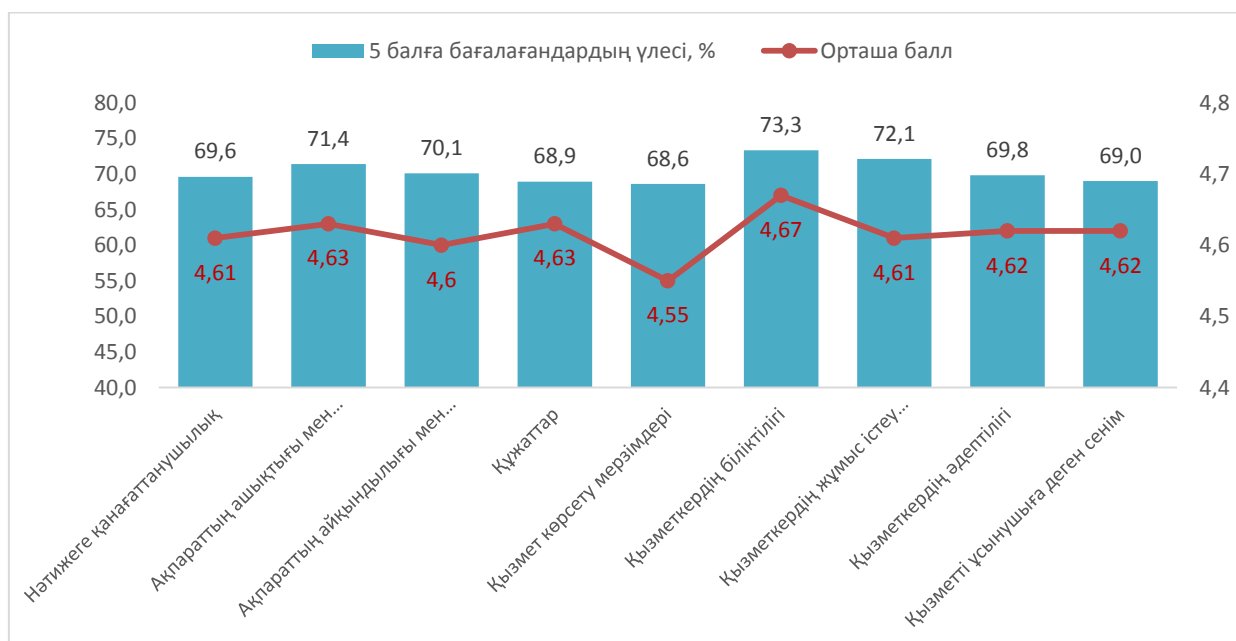
	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлердің үлесі	,4%	1,8%	4,0%	24,2%	69,6%
Сұхбаткерлердің саны, N	1	4	9	55	158

*12 сұхбаткер қызметті бағалау кезінде қиналды

Жоғары оқу орындарындағы білім алушыларға жатақхана беру қызметі бойынша ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығына қанағаттану деңгейін сұхбаткерлер 4,63-ке бағалады (осы қызмет түрін «5»-ке бағалағандардың үлесі 71,4%).

Ақпараттың айқындылығы мен шынайылығына толығымен қанағаттанғандар үлесі 70,1% сұхбаткерді құрады. Стандартқа сәйкес ұсынылатын қызметті электрондық үкіметтің веб-порталы арқылы алуға болатындығына қарамастан, жауап алынған барлық сұхбаткерлер қызметті қызмет ұсынушыдан алған. Терең мағыналы сұхбат жүргізудің нәтижесінде көптеген жоғары оқу орындарында жатақханадан орын алу үшін өтініштер ішкі порталдар арқылы беріледі. Электрондық үкімет арқылы өтініш беру жақын арада ғана енгізілгендіктен, жоғары оқу орындарымен әлі игерілмей жатыр.

158-диаграмма. Жоғары оқу орындарындағы білім алушыларға жатақхана беру



Жауап алынған сұхбаткерлердің 68,9%-ы қызмет көрсету мерзімдеріне толық қанағаттанған және 68,9%-ы – құжаттарды жинау мен дайындауға көңілдері толады. Фокус-топтық сұхбаттарды жүргізу кезінде қызметті талқылау барысында қызмет оңай әрі қолжетімді екені айқындалды. Дегенмен, ең алдымен 1 курс студенттері үшін қызмет оңай әрі қолжетімді: *«Барлық 1 курс студенттеріне жатақхана 100% беріледі. Ал екінші курста жатақхана егер сен «қара тізімге» ілінбесең ғана беріледі». Ал 3-4 курстарға университет белсенділеріне, жеңілдік алушыларға ғана ұсынылады».*

Жоғары курс студенттеріне жатақханаға орналасу қиындық туғызады, себебі оларға қалдық принципі бойынша орын бөлінеді. Студенттердің айтуынша, жатақхана беру/бермеу туралы шешімді басшылық шешеді (мысалы, деканның орынбасары). Жатақхана бөлу үшін қандай да бір критерийлердің бар екендігін студенттер білмейді, фокус-топқа қатысушылар шешім субъективті түрде қабылданады деді.

Жауап алғандардың басым бөлігі қызмет ұсынушының қызмет көрсету сапасы жақсы деген пікірлер білдірді. 69,8%-ы қызметкерлердің әдептілігін жоғары бағалады, орташа баға 4,62 балды құрады. Жауап бергендердің 73,3%-ы әдептілікпен толық қанағаттанған, ал қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығымен – 72,1%-ы.

Студенттер шешімді күту кезіндегі ұзын кезектерге шағымданды. Бірінші курста көбісі қызмет көрсету стандартына сәйкес толық құжаттар топтамасын тапсырған, ал кейінгі курстарда құжаттар топтамасы тапсырылмады: *«деканның орынбасарына кіресің, саған қарап тұрып, жатақхана беретіндігін/бермейтіндігін айтып береді. Кезекте 3 сағат тұрып күттік. Маған берген жоқ. Орын жоқ деді. Менен кейін кірген балаларға берді. Менде ешқандай тәртіп бұзушылық болмаса да».*

Сауалнама жүргізу барысында сұхбаткерлердің тек 1%-ы ғана жемқорлық қауіпін көрсетті, алайда фокус-топ кезінде түрлі жоғары оқу орындарының студенттері осы қызмет түрінде жемқорлық қауіпі жоғары екендігін көрсетті: *«Иә, өкінішке орай, далада қалмауым үшін маған ақшалай сыйақы беруіме тура келді, мен студентпін, менің Алматы қаласында тұратын үйім жоқ, ата-анамның маған пәтер жалдап беретін мүмкіндіктері де жоқ. Пәтер жалдап тұру өте қымбат. Көптеген студенттер далада қалмаулары үшін сыйақылар беруге мәжбүр».*

Көрсетілетін қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсыныстар

- Жалпы жауап алынған сұхбаткерлердің басым бөлігі қызмет алу нәтижесі мен қызмет көрсету нәтижесіне риза.
- Дегенмен, сұхбаткерлер жатақханадағы орындардың жетіспеушілігінен сыбайлас жемқорлықтың деңгейі жоғары екендігін айтып отыр.
- Осыған байланысты жатақханада тұру үшін студенттерді іріктеудің нақты критерийлерін жасау керек, бұл критерийлер қолжетімді әрі ашық болғаны дұрыс.
- Қызмет түрі <http://www.egov.kz/> электрондық үкіметтің веб-порталы арқылы толық ұсынылады.

16. Мектепке дейінгі, бастауыш, негізгі орта, жалпы орта, техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі, жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім берудің оқулық басылымдары бойынша авторларға және авторлар ұжымына сараптамалық қорытынды беру

Мемлекеттік қызмет көрсету жөнінде жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметті Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрлігінің Білім және ғылым саласындағы бақылау комитеті, Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрлігі Білім және ғылым саласындағы бақылау комитетінің "Оқулық" республикалық ғылыми-практикалық орталығы" республикалық мемлекеттік қазыналық кәсіпорны көрсетеді.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: көрсетілетін қызметті берушіге немесе Мемлекеттік корпорацияға құжаттар топтамасын тапсырған сәттен бастап – күнтізбелік 60 (алпыс) күн.

Мемлекеттік қызметті көрсету нысаны: қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызмет жеке және заңды тұлғаларға (бұдан әрі – көрсетілетін қызметті алушы) ақылы (тегін) көрсетіледі.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мектепке дейінгі, бастауыш, негізгі орта, жалпы орта, техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі, жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім берудің оқулық басылымдары бойынша авторларға және авторлар ұжымына сараптамалық қорытынды беру қызметімен қанағаттану 53,8%-ды құрайды («балмен бағалады») немесе оны орташа 4,31 балмен бағалады. Қызмет түрі сирек қолданылатындықтан 14 сұхбаткерден жауап алынды, оның ішінде 12 заңды тұлға мен 2 жеке тұлға болды.

47-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша ұсынылатын мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлердің үлесі	0,0%	0,0%	23,1%	23,1%	53,8%
Сұхбаткерлердің саны, N	0	0	3	3	7

*1 сұхбаткер қызметті бағалау кезінде қиналды

«Нәтижесінде неліктен бас тартқандықтары түсініксіз», «Министрлікте осы қорытындыға қарамайды да. Оларға бәрібір секілді», «Кейде сараптамамен келісеміз, кейде - жоқ», «Ескертуді дер кезінде өзгертуге үлгермедік, сондықтан қайта сараптамаға бердік, бізден бас тартты», «Еш қиындық болған жоқ», «Көп жыл бірге жұмыс істейміз, жұмысымыз жөнге салынған», «Еш қиындық жоқ, жолын біліп алғанбыз».

Сұхбаткерлер ақпараттың ашықтығы мен қолжетімділігін жақсы бағалады – қанағаттану үлесі 5 балды құрады, 78,6% (4,71 балл). Ақпараттың айқындылығы мен шынайылығына қызмет алушылардың барлығы 85,7% қанағаттанушылық танытты (4,79 балл).

Дегенмен, қызмет алушылардың процедураны білмейтіндігі анықталды. Бұл тек бес жылда бір рет келетін жеке тұлғаларға ғана қатысты емес, заңды тұлғаларға да қатысты.

Құжаттарды жинау және өткізу процесін қызмет алушылар 4,64 балмен бағалады, қанағаттану деңгейі - 71,4%.

«Құжаттарды қағаз түрінде талап етеді. Электрондық түрде жіберуге де болады ғой», «Ескертулерді қағаз түрінде көрсетіп, пошта арқылы бізге Алматыға жібереді. Жөндеуге 30 күн беріледі, 3-5 күнді біз «Қазпошта» қызметтері үшін жоғалтамыз, ескертулерді электрондық форматта жібергені жақсы болар еді».

Қызмет көрсету мерзімдері сұхбаткерлердің көңілінен шықпайды, 64,3%-ы 5 балға бағалады (орташа 4,14 балл).

«Менің қызмет көрсету мерзімдеріне көңілім толмайды», «Ең аз дегенде 2 ай күттік. Бұл өте ұзақ. Осы үшін кешігеміз. Түзеткеннен кейін тағы ай күтеміз».

169-диаграмма. Мектепке дейінгі, бастауыш, негізгі орта, жалпы орта, техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі, жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім берудің оқулық басылымдары бойынша авторларға және авторлар ұжымына сараптамалық қорытынды беру қызметі бойынша негізгі көрсеткіштер



Қызмет алушылар қызметкерлердің шапшаңдығын (91,7%, 4,92 балл), әдептілігі мен кәсіпқойлық әдебін (92,3%, 4,92 балл) жоғары бағалады. Меморган қызметкерлерінің біліктілігін қызмет алушылар төмен бағалады – 69,2%-ы 5 балмен бағалады (орташа 4,69 балл).

«Барлығы сарапшы қызметкерлерге байланысты», «Барлық оқулық үшін сараптама бір мезетте емес, жолдамалар бойынша жасалса екен. Жеке оқулықтар үшін нақты бөлім жауап берсе».

Қызмет ұсынушылардың 64,3%-ы сенімділікті 5 балмен бағалап, орташа 4,57 балды құрады.

Таныс арқылы, бейресми сыйақы арқылы қызметке қол жеткізу байқалмады.

Корреляциялық талдаудың нәтижелері бойынша қызметпен қанағаттануға қызмет ұсынушыға деген сенімділік, қызметкерлердің әдептілігі және қызмет көрсету мерзімдері үлкен ықпал етеді.

Көрсетілетін қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсыныстар

Қызметпен қанағаттанушылық барлық қызмет бойынша орташа көрсеткіштен төмен. Осы қызмет бойынша мерзімдер 60 күнді құрайды, меморган «ұсынылады», «ұсынылмайды»,

«түзету қажет» деген тұжырымдарды береді, сондықтан қызмет ұсынушының пікірі бойынша қанағаттану жоғары болуы мүмкін емес.

Қызмет алушының сеніміне кіру үшін сараптаманы өте сапалы жүргізген жөн. Қызмет алушылар үнемі ескертулермен келісе бермейді, алайда олармен санасуға тура келеді.

Қызмет алушылардың қанағаттанушылығымен өте тығыз қатынасқа ие қызмет сапасының екінші компоненті – бұл меморган қызметкерлерінің біліктілігі, олардың жұмысына сарапшының жұмысы мен оқу басылымдарының сараптамасы тәуелді. Оқу басылымдарына жүргізілетін сараптамалық жұмыстар ашық әрі айқын болуы тиіс. Сарапшыларды көрсету қажет емес, ал егер педагогикалық жұртшылықтың қатысуын жандандырса, бұл сараптама сапасын жақсартар еді. Сараптама қорытындысы да жұртшылықпен ұсынылуы тиіс. Жұртшылықтың бағалауы арқылы берілген ескертулер мен ұсыныстар бойынша кері байланысты алу маңызды.

Сараптама жүргізу мерзімінде жұмыс көлемін ескерген дұрыс болар.

17. Авторлық құқықпен қорғалатын туындыларға құқықтарды мемлекеттік тіркеу

Мемлекеттік қызмет көрсету жөнінде жалпы ақпарат

Мемлекеттік көрсетілетін қызметті Қазақстан Республикасы Әділет министрлігі көрсетеді. Өтінішті қабылдау және мемлекеттік көрсетілетін қызметтің нәтижесін беру көрсетілетін қызметті берушінің кеңсесі арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметті ұсыну мерзімі: құжаттар топтамасын тапсырған кезден бастап 20 жұмыс күні ішінде.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі – авторлық құқық объектісіне құқықтарды мемлекеттік тіркеу туралы куәлік не осы мемлекеттік қызмет көрсету стандартының 10-тармағымен бекітілген жағдаймен негіздері бойынша қараудан бас тарту туралы дәлелді жауап.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін ұсыну нысаны: қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызмет жеке және заңды тұлғаларға ақылы негізде көрсетіледі (3 АЕК).

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Авторлық құқықпен қорғалатын туындыларға құқықтарды мемлекеттік тіркеу қызметі бойынша қанағаттанушылық 42,7% құрайды немесе орташа 4,22 балл. Жалпы қызметті жақсы бағалады, шамамен 85%-ы қызметті «4» және «5» деген бағамен бағалады. Бірақ тек 5 деген балл ескеріледі, нәтижесінде қызметтер рейтингінде 54 орынға ие болды. Осы қызмет түрі бойынша 232 қызмет алушыдан жауап алынды.

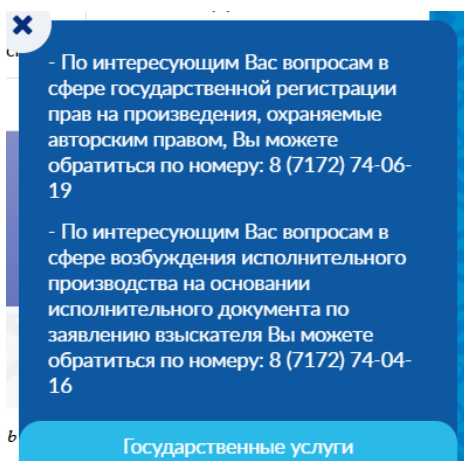
48-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша ұсынылатын мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлердің үлесі	2,7%	0,0%	12,4%	42,2%	42,7%
Сұхбаткерлердің саны, N	6	0	28	95	96

*7 сұхбаткер қызметті бағалау кезінде қиналды

Ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығына қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі 40,1% құрайды, орташа баға 4,24 балға тең. Алынған ақпараттың айқындылығы мен шынайылығын 5 балмен 48,6% үлесінде бағалады (4,35 балл).

7-сурет. Меморган сайтында ұсынылатын қызметтер туралы ақпарат



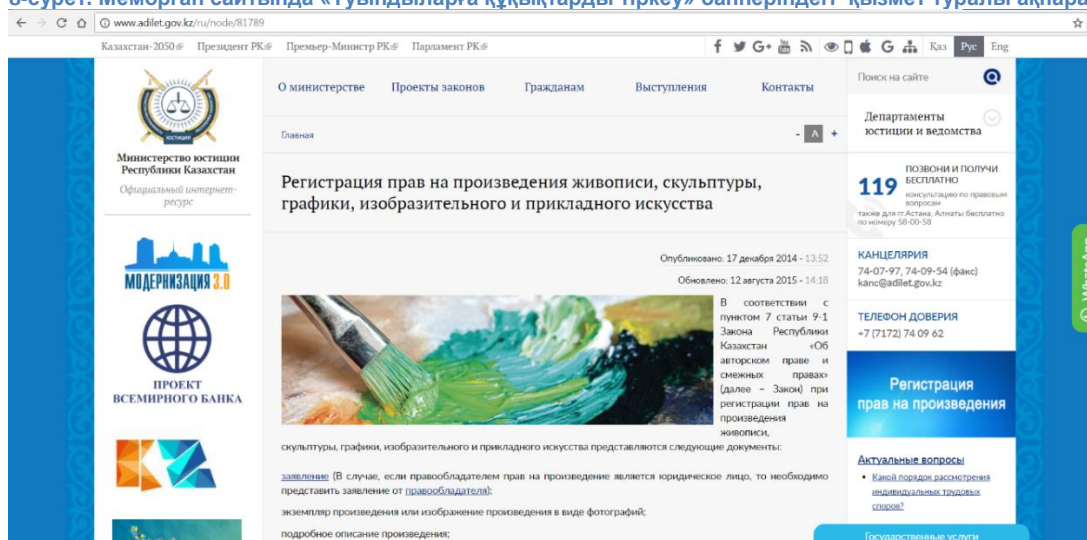
- По интересующим Вас вопросам в сфере государственной регистрации прав на произведения, охраняемые авторским правом, Вы можете обратиться по номеру: 8 (7172) 74-06-19

- По интересующим Вас вопросам в сфере возбуждения исполнительного производства на основании исполнительного документа по заявлению взыскателя Вы можете обратиться по номеру: 8 (7172) 74-04-16

Государственные услуги

Әділет министрлігінің басқа қызметтерімен салыстырғанда **Авторлық құқықпен қорғалатын туындыларға құқықтарды мемлекеттік тіркеу** қызметі бойынша меморган сайтындағы басты бетте «Туындыларға құқықтарды тіркеу» баннері орналасқан, осы жерде қызмет туралы, өтініш беру үлгілеріне қатысты барлық қажет ақпараттарды табуға болады. Сонымен қатар сайтты ашқан кезде оң жақ төменгі бұрышта осы қызметке қатысты шығып тұратын байланыс терезесін бірден байқаймыз.

8-сурет. Меморган сайтында «Туындыларға құқықтарды тіркеу» баннеріндегі қызмет туралы ақпарат



О министерстве Проекты законов Гражданам Выступления Контакты

Регистрация прав на произведения живописи, скульптуры, графики, изобразительного и прикладного искусства

Опубликовано: 17 декабря 2014 - 13:52
Обновлено: 12 августа 2015 - 14:18

В соответствии с пунктом 7 статьи 9-1 Закона Республики Казахстан «Об авторском праве и смежных правах» (далее - Закон) при регистрации прав на произведения живописи, скульптуры, графики, изобразительного и прикладного искусства представляются следующие документы:

заявление (В случае, если правообладателем прав на произведение является юридическое лицо, то необходимо представить заявление от правообладателя);

экземпляр произведения или изображение произведения в виде фотографий;

подробное описание произведения;

Департаменты юстиции и ведомства

119 позвони и получи бесплатно консультацию по правовым вопросам также деп. юстиции Алматы бесплатно по номеру 58-00-58

КАНЦЕЛЯРИЯ
74-07-97, 74-09-54 (факс)
kanc@adilet.gov.kz

ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ
+7 (7172) 74 09 62

Регистрация прав на произведения

Актуальные вопросы

- Какой порядок рассмотрения индивидуальных трудовых споров?

Государственные услуги

«Бізге телефон шалған кезде, кеңес беріп, Әділет министрлігінің сайтына кіріп, қарап шығуын айтамыз. Бұл рубриканы қызмет алушыға ыңғайлы болуы үшін, толық ақпаратқа қол жеткізу үшін жасадық. Әр жердегі Әділет департаменттері мұндай қызметті көрсетпейді. Өтініш берушілерге кеңес беріп, ақпаратты қайда алуға болатынын айту үшін аумақтық бөлімшелермен түсіндірме жұмыстары жүргізіледі, байланыс телефондары беріледі. Егер қандай да бір қиын сұрақ болса, мәселені шешіп, оларды қалай рәсімдеу керектігін анықтап, авторлық құқықты тіркеудің жолын көрсетеді (Қызмет ұсынушы).

Қызмет алушылардың басым бөлігі ақпарат алу кезінде қиындық туындамайтындығын көрсетті. Сонымен бірге теріс пікірлер де орын алды: «Кеңесшілер жетіспейді», «Қызметкерлер сауатты әрі уақытында дұрыс кеңес бере алмайды, әріптестеріне жібереді. Қызметкерлердің біліктілігі мен кәсіпқойлық әдебін арттыру қажет», «Сайтта нақты ақпарат жоқ», «Сайтта қажет ақпаратты таба алмадық», «Call-орталықпен мәселе туындады, телефон соғу қиын», «Телефон арқылы кеңес бермейді», «Кері байланыс нашар».

Құжаттарды жинау және өткізу процесіне сұхбаткерлердің 41,7% разылық танытса (4,28 балл), қызметті ұсынудың қысқа мерзімімен – 36,7% (4,01 балл).

«Құнды құжаттар қолхатсыз пошта жәшігі арқылы тапсырылады», «Құжаттарды пошта арқылы жібереміз, олардың алғандығы туралы хабарлама жоқ», «Екі рет туындымды жібердім, еш жауап келмеді», «Құжат толтыру кезінде қиындықтар

кездесті», «Құжаттар жоғалып кетті, оларды жылдам қайта қалпына келтіру үшін таныстарды пайдаландым», «Пошта арқылы жауап келмеді, жауап алу үшін Әділет министрлігіне баруыма тура келді», «Құжаттың қай кезеңде қарастырылып жатқандығы белгісіз», «Жауап ала алмадым. Екі рет 2 туындыма жауап жоқ».

Қызмет ұсынушының пікірі бойынша *«Егер 4 жыл бұрын құжаттар жоғалып кететін оқиғалар орын алса, қазір ондай мәселелер жоқ. Пошта хабарламамен жіберіледі. Жіберу тіркеледі. Құжаттың жоғалысы, логистика қаланған. Егер пошта қызметкері атқарушыны таппаса, хат кері бізге қайтып келеді. Егер бізге телефон соқса, базамызды ашып, құжат қарастырылып, сізге куәлік берілгендігін айтамыз».*

Шағымдар 0,9%-ды құрайды: *«Министрлікке хат жолдадым, бірақ еш жауап алмадым», «Бірнеше рет телефон соқтым, теріс жауап алдым».*

Осы қызметті ұсыну мерзімдері 20 жұмыс күнін құрайды. Дегенмен, ұсынылған қызмет санына қарағанда қабылдамаулардың саны 50% құрайтындығын ескерсек, онда бұл мерзімдер арта түспек. «2016 жылдың 12 айы ішінде Министрлік зияткерлік меншік саласында 9172 мемлекеттік қызмет көрсеткен, оның ішінде Авторлық құқықпен қорғалатын туындыларға құқықтарды мемлекеттік тіркеу – 2633. Оның ішінде «Авторлық құқықпен қорғалатын туындыларға құқықтарды мемлекеттік тіркеу» мемлекеттік қызмет көрсету аясында 2016 жылдың 12 айы ішінде 1300 қызметті ұсынадан бас тартты. Бас тартудың себебі – ұсынылған құжаттардың толық болмауы, құқықты тіркеу үшін алымдар сәйкес келмейтін банк реквизиттерінде төленген («Авторлық құқық және аралас құқық туралы» ҚР Заңы 9-1 бап)⁶.

«Автор бізге өз туындысының экземпляры мен өтінішін жібереді, онда көрсетілген атаулар әртүрлі. Немесе туынды бір тілде ұсынылған, онда 3 тілде, өтініште тек бір тіл ғана көрсетілген»;

«Автор бізге өз құжатын жіберген кезде пайдаланылған еңбек авторларының келісімін немесе құқығын жіберу керектігін кейде ұмытып кетеді. Біз басқа автордың құқығын бұзбау үшін берілген рұқсаттың бар екендігін қараймыз»;

«Бізге өз құжаттарын жіберген кезде туындының экземплярін ұмытып кетеді немесе музыкалық туындыны тіркеген кезде ол басқа автордың сөзіне жазады, тағы да келісім алуды ұмытып кетеді»;

«Өтініш беруші қызметке төлем жасау кезінде БИНді тексермейді. Астана қаласынан басқа Есіл ауданы Ақмола мен Солтүстік Қазақстан облыстарында бар. Егер БИН дұрыс көрсетілмесе, біз құжатты кері қайтарамыз».

Қызмет алушылардың құрамы шығармашыл адамдар болғандықтан ерекше ілтипатты талап етеді: *«Біздің қызмет алушыларымыздың категориясы өте күрделі»* (Қызмет ұсынушы). Сондықтан осы қызмет бойынша сайттағы баннерде қызмет туралы мәлімет толық берілген. Дегенмен қызмет алушылар тарапынан кететін қателіктер жиі қайталанып тұрады.

Ескертулерді түзеген кезде қызмет алушы меморганға жүгініп, тіркеуді аяқтай алады, бұл орайда қайталап төлем жасау керек емес: *«Бас тартқан кезде біз өтініштен басқасын барлығын қайтарып береміз, өтініш іс қағаздарын жүргізуде қалады. Төлемді растайтын құжат та қайтарылады. Мүлдем тіркеу жүзеге аспаған жағдай өте сирек».*

⁶ Зияткерлік меншік құқығы департаментінің мемлекеттік көрсетілетін қызметтерінің сапасына ішкі бақылау бойынша 2016 жылдың 12 айлық талдау анықтамасы, <http://www.adilet.gov.kz/ru/articles/analiticheskaya-spravka-kasatelno-kachestva-okazaniya-gosudarstvennyh-uslug-v-sfere>

20-диаграмма. Авторлық құқықпен қорғалатын туындыларға құқықтарды мемлекеттік тіркеу қызметі бойынша негізгі көрсеткіштер



Меморган қызметкерлерінің әдептілігін 5 балға бағалағандардың үлесі 57,9% құрады немесе орташа 4,51 балл, қызметкерлердің біліктілігі (44,9%, 4,34 балл) және шапшаңдығы (49,2%, 4,41 балл) сұхбаткерлерді аз қанағаттандырды.

Сұхбаткерлердің жартысынан көбісі қызмет ұсынушыға сенім артады – 57,8% (4,46 балл). Қызметпен қанағаттануға қарағанда бұл аспект қызмет алушылармен 15%-ға жоғары бағаланды, зияткерлік меншік объектілерінің құқығын қорғауды жетілдіруге бағытталған шаралардың дұрыстығын растайды. Бірақ сенім деңгейі жалпы орташа көрсеткіштен айтарлықтай төмен.

«Біз Парламентке заң жобасын жасап, енгіздік. Ол келесі өзгерістерді болжайды. Біріншіден, тіркеудің жеңілдетілген, бір деңгейлі жүйесі енгізілетін болады. Тіркеу өкілеттігі «Ұлттық зияткерлік меншік институтына» берілетін болады. Екіншіден, тіркеу жөніндегі пікірталастарды сотқа дейін қарау мүмкіндіктерін кеңейту қарастырылады⁷».

Қазіргі таңда осы қызметті электрондық түрде ұсыну үшін дайындық жұмыстары жүргізіліп жатыр. Сондай-ақ осы қызметті ұсыну мерзімі 20 жұмыс күннен 10 күнге дейін қысқартылатын болады.

Көрсетілетін қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсыныстар

1. Авторлық құқықпен қорғалатын туындыларға құқықтарды мемлекеттік тіркеу қызметі өзінің ерекшелігіне байланысты 50% -дан төмен қанағаттанушылық деңгейіне қол жеткізді. Корреляциялық талдау нәтижелері бойынша қызметпен қанағаттануға қызмет көрсету мерзімдері, қызмет ұсынушыға деген сенім және меморган қызметкерлерінің біліктілігі көп ықпал етті. Қызмет алушының қанағаттанушылығын арттыру үшін осы қызмет бойынша меморган қызметінде осы бағытқа көп көңіл бөлу керек.
2. Азаматтарды хабардар етудің түрлі тәсілдерін қолдану.
3. Таяу арада бұл қызмет «Ұлттық зияткерлік меншік институтында» қарастырылатын болады. Қызмет алушыларды толғандырып жүрген мәселелер өз шешімін таппақ.

⁷ Әділет министрі М.Бекетаевтың халықпен есептік кездесуі, 23 маусым 2017 жыл
<http://www.adilet.gov.kz/ru/articles/otchet-ministra-yusticii-m-beketaeva-pered-naseleniem>

Осындай тәжірибе Мәдениет және спорт министрлігімен *Тарихи және мәдени ескерткіштерге археологиялық, ғылыми-қалпына келтіру жұмыстарын жүргізуге лицензия беру* қызметінде сәтті пайдалану үстінде.

4. *Қызмет алушылардан алынған пікірлер арасында «Құжаттарды қағаз түрінде басып шығармай, электрондық, сканерден өткізілген түрде жіберу», «СМС-хабарлама жіберу» деген тілектер айтылды.*

18.Өндіріп алушының өтініші бойынша атқарушылық құжаттың негізінде атқарушылық іс жүргізуді қозғау

Мемлекеттік қызмет көрсету жөнінде жалпы ақпарат

Мемлекеттік көрсетілетін қызметті Қазақстан Республикасы Әділет министрінің аумақтық әділет органдары көрсетеді. Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру қызметті ұсынушы мен Мемкорпорация арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері: көрсетілетін қызметті берушіге немесе Мемлекеттік корпорацияға құжаттар топтамасын тапсырған кезден бастап – 3 (үш) жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нысаны – қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі – атқарушылық іс жүргізуді қозғау туралы қаулы не осы мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартының 10-тармағында көзделген жағдайларда және негіздер бойынша мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Жеке және заңды тұлғаларға мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Өндіріп алушының өтініші бойынша атқарушылық құжаттың негізінде атқарушылық іс жүргізуді қозғау қызметі бойынша қанағаттану 48,3% немесе орташа 4,27 балды құрайды. Қызметтер рейтингісінде 53-ші орынға ие. Қызмет бойынша іріктеу 233 сұхбаткерді құрады, сұхбаткердің тек екеуі ғана қызметті Мемкорпорация арқылы алған.

39-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша ұсынылатын мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлердің үлесі	4,3%	,4%	7,8%	39,1%	48,3%
Сұхбаткерлердің саны, N	10	1	18	90	111

*3 сұхбаткер қызметті бағалау кезінде қиналды

Сұхбаткерлердің жартысынан көбісі ақпараттың ашықтығы мен қолжетімділігін (54,3%, 4,42 балл), ақпараттың шынайылығы (55,0%, 4,40 балл) 5 балға бағалайды.

Қызмет алушылардың бір бөлігі «*Кеңесшілердің саны жеткіліксіз*», «*Кеңесшіге кезекке тұру*», «*Сайтта ақпарат толық емес*» деп көрсетті.

Мемкорпорация арқылы қызметке қол жеткізу кеңінен таралмады. Мүмкін бұл ақпараттардың жетіспеушілігіне байланысты болған шығар.

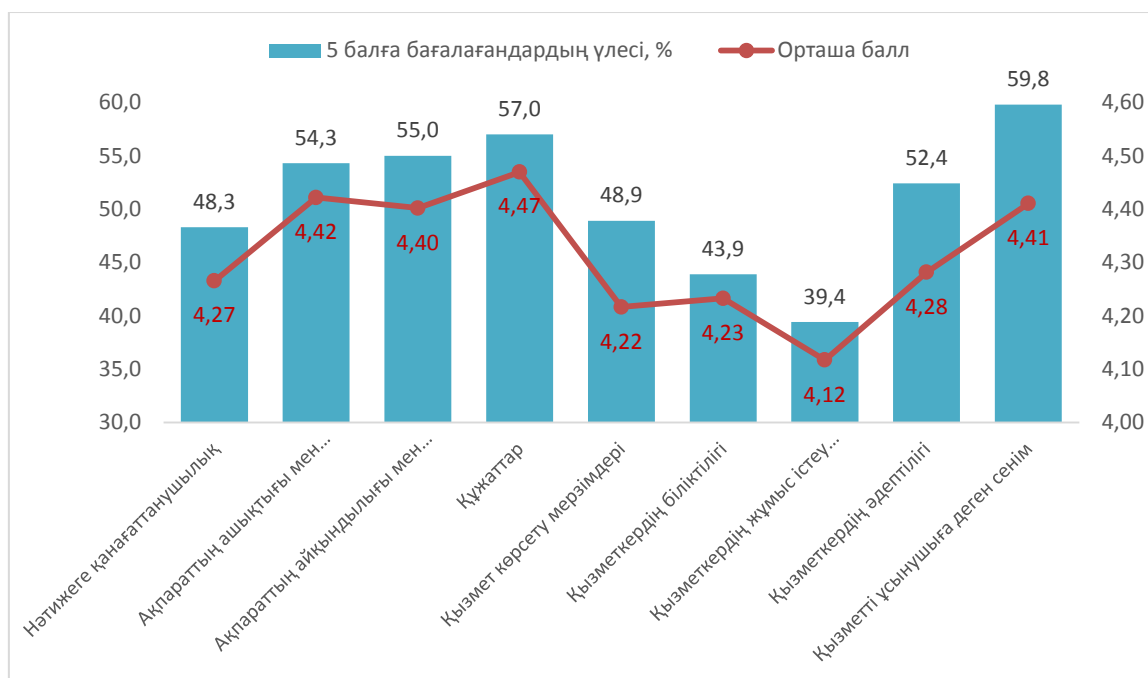
Егер мамандар қызықтыратын сұрақтарға 8(7172) 74-04-16 телефоны арқылы (меморган сайтында) сауатты, нақты және түсінікті жауап берсе, Әділет министрлігінің 119 Call-орталығының маманы сұрақтарға мардымды жауап бере алмайды. Маман қойылған сұраққа жауап таппай, толық ақпарат бере алмады. Басқа жағдайда екі рет кеңес алу да

сәтсіз аяқталды. Маманмен байланысу үшін 10 минут күткеннен кейін кеңес алу үшін ешкім қоңырау соқпайтын болады.

Құжаттарды жинау және өткізу процесімен қанағаттану 57,0%-ды немесе орташа 4,47 балды құрайды. Бұл қызмет бекітілген нысанда өтініш беру негізінде көрсетіледі. Қызмет алушылар өтінішті еркін нысанда жазып, оны қабылдамаған кезде наразы болады. *«Адам келгенде біз осы өтінішті толтыру керек деп айтамыз, ол толтырады, ал кейбір адамдар өтінішті бекітілген нысанда толтырмай, еркін нысанда толтырады»* (Қызмет ұсынушы).

Терең мағыналы сұхбаттың нәтижелері бойынша өтініштерді қабылдамау құжаттардағы қателіктердің салдарынан болуы мүмкін: *«Сот қол қоюға ұмытып кетеді, бұл адами фактор немесе қате жіберіп алады, олардан бас тартуға тура келеді», «Атқару парағы мөрсіз болуы мүмкін»*. Өндіріп алушының өзі атқару парағының қандай болатынын, мөр болу керектігін де білмеуі мүмкін.

21-диаграмма. Өндіріп алушының өтініші бойынша атқарушылық құжаттың негізінде атқарушылық іс жүргізуді қозғау қызметі бойынша негізгі көрсеткіштер



Қызмет алушылар қызмет көрсету мерзімдерімен (48,9%, 4,22 балл), қызметкерлердің біліктілігімен (43,9%, 4,23 балл) және қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығымен (39,4%, 4,12 балл) аз қанағаттанған. Қызмет алушылардың жартысынан көбісі қызметкерлердің әдептілігіне риза (52,4%, 4,28 балл).

Қызмет ұсынушыға деген сенімділікті 5 балмен бағалаған сұхбаткерлердің үлесі 59,8%-ы (4,41 балл) құрады. *«Қызметкерлердің жұмысы масқара, үнемі уақытты созып жүреді, мәселені шешуге мүдделі емес»*. Осыдан ақ меморганға деген сенімсіздік туып, қанағаттанудың төмен деңгейі орын алады, қызметтің негізгі мақсаты – орындау ісін қозғау.

«Шағымдар ескерілмеді», «Ештеңе өзгерген жоқ» - деп сұхбаткерлер түсініктемелерге жазды. Зерттеу нәтижелері бойынша қызмет алушылардың 2,6%-ы немесе іріктемедегі 6 адам шағымданған (ауызша түрде).

Көптеген қызмет алушылар *«Қызмет көрсету мерзімдерімен қанағаттанған»*, дегенмен мынадай түсініктемелер кездеседі: *«әдейі уақытты созатын секілді»*. Қызмет көрсету

мерзімі – үш күн. Қызметпен қанағаттануға атқару ісіне қатысты мәселелер ықпал етеді. Мемлекеттік сот орындаушысы өндіріп алушының құжаттарын алып, іс қозғау немесе іс қозғаудан бас тарту туралы шешім қабылдап, сәйкес қаулы шығарады. Қаулының көшірмесі өндіріп алушыға немесе өндіріп алушыға беру үшін Мемкорпорацияға жіберіледі. Мемқызметті көрсету осы жерден тоқтайды.

Сараптамалық сұхбаттың нәтижесі бойынша Әділет министрлігінің сайтында көрсетілген байланыс номеріне осы қызмет түрі бойынша ешкім жүгінбеген: *«Өтініш берушілердің сұрақтары атқарушы құжаттардың орындалу мерзімдеріне, сот атқарушыларының заңдылық әрекеттеріне шағымдануға, алиментке қатысты берешекті анықтауға қатысты болды».*

Қызмет ұсынушының пікірлері бойынша: *«Өндіріп алушының өтініші бойынша атқарушылық құжаттың негізінде атқарушылық іс жүргізуді қозғау қызметі бойынша нәтижені бөліп қарастырмайды, бұл мемқызмет көрсету сапасын бағалау кезінде ықпал етеді».* Өзінен атқарушылық іс қозғауды жүргізуді бағалау керектігін сұрап тұрғанын сұхбаткер түсінеді. Бірақ ол нәтижеге қол жеткізбейтін қызметке ол оң баға бермейді.

Қызмет ұсынушылардың пікірі бойынша бұл қызметтің ерекшелігін ескеру керек, атқару ісін қозғау лауазымды тұлғаның, яғни сот орындаушысының процессуалдық шешімі болып табылады, оған шағымдану ҚР Азаматтық процессуалдық кодексінің 250 бабымен реттеледі.

Негізінде, қызметті бағалауға меморганға деген сенімділік айтарлықтай ықпал етеді. Қызметпен қанағаттанушылық үнемі сенімділікпен арақатынас орнатады. Әділет министрлігінің қызметі бойынша басқалармен салыстырғанда сенімділіктің ең төмен деңгейі - 50%.

Көрсетілетін қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсыныстар

1. Бұл қызметті автоматтандырып, онлайн түрде ұсыну керек.
2. Азаматтардың құқықтық сауаттылығын арттыру үшін интернет-ресурстардан басқа ақпарат берудің түрлі каналдарын қолдану керек.
3. Өтінішті еркін нысанда беру мүмкіндігін қарастыру.
4. Стандартта атқарушылық іс қозғауды жүргізуді бір қызмет ретінде қарастыру.
5. Әділет министрлігі – мемлекеттік органдардың, ұйымдардың, лауазымды адамдар мен азаматтардың жұмысында заңдылық режиміне қолдау жасайтын, азаматтардың және ұйымдардың құқықтары мен заңды мүдделерін қорғауды атқарады. Сондықтан меморган қызметіне азаматтардың сенімін арттыру өзекті мәселе болып табылады.

19. Шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдарды тіркеу және оларға Қазақстан Республикасында тұрақты тұруға рұқсат беру

Мемлекеттік қызмет көрсету жөнінде жалпы ақпарат

Мемлекеттік көрсетілетін қызметті Министрліктің аумақтық бөлімшелері көрсетеді. Өтінішті қабылдау және мемлекеттік көрсетілетін қызметтің нәтижесін беру көрсетілетін қызметті беруші арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметті ұсыну мерзімі: құжаттар топтамасын тапсырған кезден бастап 60 жұмыс күні ішінде.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі – азаматтығы жоқ адамның куәлігі және шетелдіктің Қазақстан Республикасында тұруға ықтияр хаты.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін ұсыну нысаны: қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасына тұрақты тұруға визамен уақытша келетін не Қазақстан Республикасымен келу мен болудың визасын тәртібі туралы келісім жасасқан мемлекеттерден келген шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдарға, сондай-ақ этникалық қазақтарға берілген визаның санатына қарамастан, ақылы негізде көрсетіледі.

Құны: мемлекеттік баж – АЕК 10 пайызы.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдарды тіркеу және оларға Қазақстан Республикасында тұрақты тұруға рұқсат беру қызметі бойынша қанағаттанушылық 58,3%-ды немесе орташа 4,5 балды құрайды. Осы қызмет бойынша сауалнамаға 210 адам қатысты.

50-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша ұсынылатын мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлердің үлесі	0,5%	0,5%	5,8%	35,0%	58,3%
Сұхбаткерлердің саны, N	1	1	12	72	120

*4 сұхбаткер қызметті бағалау кезінде қиналды

Ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығы бойынша сұхбаткерлердің 63,2%-ы қанағаттанған, орташа балл – 4,54. Ақпараттың шынайылығын 5 балмен сұхбаткерлердің 67,5%-ы бағалады, орташа 4,57 балл.

«Ақпаратты жылдам әрі сапалы ұсынды», «Не керек, қашан керектігін түсіндіріп берді, бәрі ойдағыдай», «Сұрақ бойынша толық ақпарат берілмеді», «Қате ақпарат берілді», «Қате ақпарат болды, қаншама уақытымды жоғалттым», «толық ақпаратқа қол жеткізу қиын екен», «Қызметкерлер ақпаратты толық меңгермеген. Жиі қателесіп, шатасады», «Телефон арқылы құжаттар тізіміне қатысты дұрыс кеңес берілмеді».

«Интернетте олардың телефонын ұзақ іздедім, тауып алған кезде мені түрлі терезелерге жіберді, соңында менің сұрағыма жауап беретін маманда телефон жоқ екені анықталып, маған ешкім кеңес бере алмады. Мен құжаттар тізімін білгім келді, менің кішкентай балам бар, оны ешкіммен қалдыра алмаймын. Баруыма тура келді», «Онлайн түрде немесе телефон арқылы кеңес бере алмауы ызамды тудырды, тіркеуге тұру үшін қандай құжаттардың керегін бірден бермеді, құжаттарды толтыру үлгісі жоқ» (Астана, қызмет алушымен болған сұхбат).

Құжаттарды жинау, өткізу бойынша қанағаттану деңгейі өте төмен - 53,4% (4,38 балл) және қызмет көрсету мерзімі де төмен - 55% (4,33 балл).

«Маусым айында маған қажет құжаттар тізімін берді, ал тамыз айында өзгерістер енгізілген басқа тізімді берді», «Құжаттар тізімін бірден таппадым», «Қосымша құжаттармен шатастырды» (Алматы), «Ешқандай қиындық жоқ, қандай құжаттар керегін тез түсіндіріп берді», «Алдын ала жазылу жоқ!!! Кезекте таңертеңнен тұрдық, кезекте адамдар көп (Астана), «Электрондық кезек жоқ».

Қызмет алушылардың ұсыныстары: *«ХҚКО секілді жасау керек: қызметті тездеткені үшін төлемді ресми түрде енгізу», «Электрондық режимге өту».*

Қызметкерлердің біліктілігі (4,62 балл) мен әдептілігіне (4,59 балл) қызмет алушылардың 66,3%-ы риза, ал қызметкерлердің шапшаңдығына – 62,9%-ы (4,54 балл).

«Қызмет көрсету сапасы көңілімнен шықты», «Келушілерге жылдам қызмет көрсетеді», «Қызметкерлерді оқытып, біліктіліктерін арттыру керек», «Иә, қиындықтар болды, өз жұмыстарын мүлдем білмейді. 2 апта болды жүргенімізге, қандай құжаттар керек екенін түсіндірмейді» (Шымкент), «Оларға жүгінген кезде сені естімей тұрғандай түр танытады. Дөрекі», «40-50 адамнан тұратын кезек жиналып

қалады» (Шымкент), «Полиция қызметкерлері әйелдер мен балалардың көзінше жаман сөздер айтады. Бірнеше рет боқтады, дұрыс сөйлей алмайды» (Құлсары), «Адам саны көп» (Рудный), «База тұрып қалады, мәселе көп».

Қызметті алушылар күту жағдайын жақсарту керек дейді: «Кондиционерлер орнату керек, ғимарат ішін жақсарту керек. Астанада жалғыз көші-қон комитеті, бұл жерге қаншама шетелдіктер келеді, меморган ғимаратын дұрыстау керек!» (Астана).

«Көші-қон ғимараты ескі, отыратын орын жоқ. Құжаттарды реттеп алатын үстел жоқ» (Алматы).

22-диаграмма. Шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдарды тіркеу және оларға Қазақстан Республикасында тұрақты тұруға рұқсат беру қызметі бойынша негізгі көрсеткіштер



Қызмет ұсынушыға деген сенімділікті 5 балмен бағалағандар сұхбаткерлердің 70,6%-ын құрады. Сауалнама нәтижелері бойынша бейресми сыйақы беру оқиғалары 0,5%-ды құрады, таныс арқылы қызмет алу - 1%.

Сұхбат жүргізу кезінде кейбір қызмет алушылардың тамыр-таныстарын пайдаланатындығы анықталды: «Мен ешқандай таныстарымды пайдаланбадым, кезекте тұрғанда екі жігіт кезексіз кіріп кетті, қызметкер оларды таныс арқылы өткізіп жібергенін көрдім»

(Астана).

Көші-қон комитеті қызметкерлерінің пікірі бойынша сыбайлас жемқорлық қауіпі мемлекеттік қызметті алу барысында үнемі кездеседі, мемқызметкерлер осы бағытта жұмыс істеп отыр, жемқорларды анықтап, қылмыстық жауапкершілікке тартады.

Кедергілерді жоюға қатысты жұмыстар үнемі атқарылады: «Стандарттарға өзгерістер енгіземіз, қызметтерді жеңілдетеміз. Мысалы, Қытай оралмандары үшін Қытайда оралмандар үшін алу өте қиын анықтаманы талап етуден бас тарттық. Қандай да бір бағытта мәселе туындаса, жеңілдетуге болатын жағын қарастырамыз. Егер ол мүмкін болмаса, солай қалдырамыз. Осының барлығы жұмыс істеу барысында анықталады, кейін мүмкіндік болған кезде жойылады».

Көші-қон қызметінің қызметкерлері қызмет алушылармен жұмыс істеу кезінде айтарлықтай мәселе туындамайды дейді: «Шетелдіктермен жұмыс істеген кезде тіл білмеу кедергі келтіруі мүмкін»

Көрсетілетін қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсыныстар

- ✓ Қызмет алушылар үшін құжаттар тізімі, құжаттарды жинау және тапсыру процесі оңай әрі түсінікті емес. Негізгі, қосымша құжаттар топтамасы бар. Құжаттар топтамасы қызмет алушының статусына байланысты. Қызмет алушылар жиі өздерінің статустарын білмеуі мүмкін. Қызметті ұсыну кезінде қызмет алушылардың наразылығын тудырмас үшін түсіндіру жұмыстарын жүргізу керек.

- ✓ Қызмет алушылар өз сұрақтарын дұрыс қойып, лайықты жауаптарды алу үшін олардың хабардарлығын арттыруға қатысты жұмыстарды күшейту.
- ✓ Қызметті ХҚКО табыстау немесе қызметті жартылай автоматтандыру мүмкіндіктерін қарастыру.
- ✓ Қызметті жылдамдату үшін ресми төлемді енгізу.
- ✓ Ғимараттың жағдайын, оргтехниканың жабдықталуын жақсарту.

20. Қазақстан Республикасының азаматтарын тұрғылықты жері бойынша тіркеу

Мемлекеттік қызмет көрсету жөнінде жалпы ақпарат

Мемлекеттік орган: ҚР Ішкі істер министрлігі. Қызмет көрсету ҚР ІІМ аумақтық бөлімшелерімен көрсетіледі.

Құжаттарды қабылдау: "Азаматтар үшін үкімет" мемлекеттік корпорациясы" коммерциялық емес акционерлік қоғам; www.egov.kz «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметті ұсыну мерзімі: Мемлекеттік корпорацияда – 30 минут ішінде, портал арқылы – 15 минут ішінде.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электрондық (жартылай автоматтандырылған).

Қызмет көрсетудің нәтижесі - Азаматтарды тіркеу кітабында азаматтарды тұрғылықты тұратын жері бойынша тіркеу жасалғаны туралы белгі қою, заңды мекен жайын жеке куәлікке электрондық тасығышпен жазу.

Мемлекеттік қызметтің нәтижесін ұсыну нысаны: электрондық.

Қызмет құны: ақылы: 0,1 АЕК.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қазақстан Республикасының азаматтарын тұрғылықты жері бойынша тіркеу қызметі қанағаттанудың жоғары деңгейі бойынша ІІМ алғашқы қызметі болып табылады – 73,7% немесе орташа 4,66 балл. Осы қызмет бойынша Мемкорпорациядан қызмет алған 233 қызмет алушыдан сұрақтарға жауап алынды.

40-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша ұсынылатын мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлердің үлесі	0,5%	0,5%	5,1%	20,3%	73,7%
Сұхбаткерлердің саны, N	1	1	11	44	160

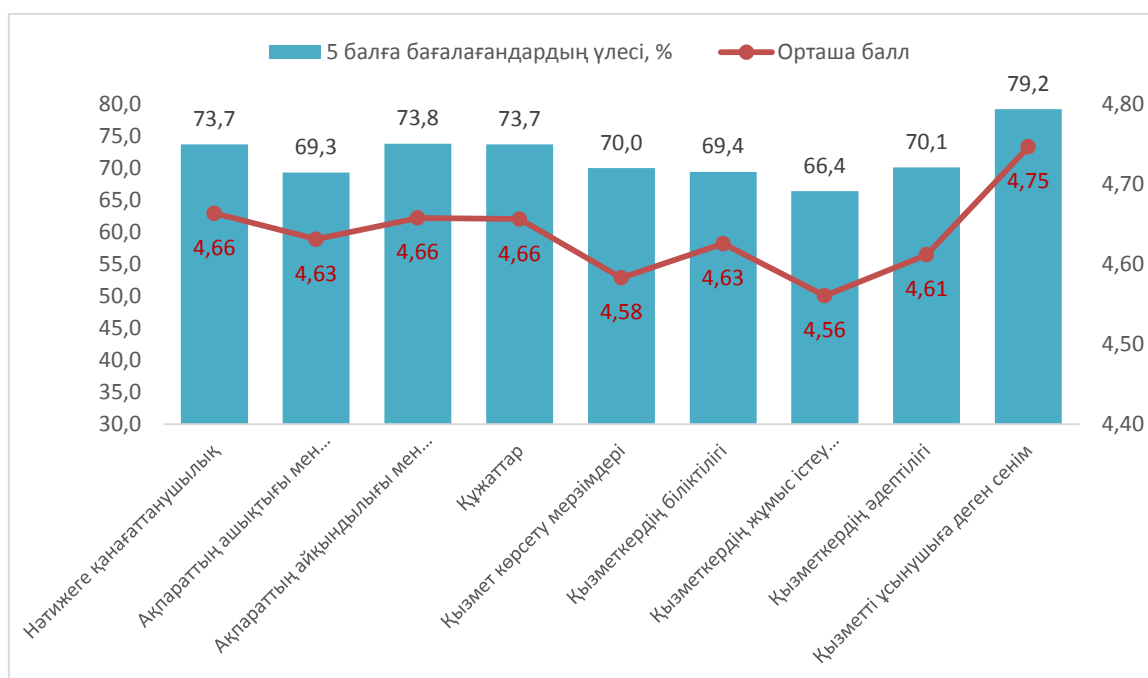
*16 сұхбаткер қызметті бағалау кезінде қиналды

Ұсынылатын қызмет тұтынушыға түсінікті болуы үшін қызмет туралы ақпараттарға қолжетімділік дұрыс жолға қойылуы тиіс. Зерттеу жұмыстарының нәтижелері бойынша қарастырылып отырған компонент бойынша ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығы әлсіз звено болып табылады, осы пункт бойынша қанағаттанудың орташа балы 4,63 («өте жақсы» деп бағалағандардың үлесі 69,3%).

Ақпаратты айқын және шынайы түрде ұсыну оған қарағанда аздап жақсы бағаланған, орташа балл 4,66 болса, қанағаттанушылардың үлесі 73,8%.

Сандық нәтижелер сұхбаткерлердің кейбір сапалы жауаптарын растайды. Түсініктемелердің жалпы бөлігі қызметті жазғырмай, жақсы жағынан берілді. Теріс жауаптардың негізі мынадай сипатта болды: «Бағдарламалар тұрып қалады, үнемі жұмыс істемейді», «Кеңес беруші қызметкерлер шынайы ақпаратты білмейді», «Телефонмен қоңырау соғу қиын».

23-диаграмма. Қазақстан Республикасының азаматтарын тұрғылықты жері бойынша тіркеу қызметі бойынша негізгі көрсеткіштер



Қызмет ұсынушылардың қызметкерлер жұмысы сапаны бағалау кезіндегі маңызды критерийлердің бірі болғандықтан, қызмет біліктілік, шапшаңдық, әдептілік параметрлері бойынша бағаланды. Біліктіліктің орташа бағасы 4,63 балл, «өте жақсы» деген бағаның үлесі 69,4%. Қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығы 4,56 балға ие болды (66,4%). Әдептілігі үшін 4,61 балл берілді (70,1%).

Құжаттарды жинау және өткізу процесімен қанағаттанғандардың үлесі 73,7% (4,66 балл). Сұхбаткерлердің 6%-ы Стандартта көрсетілмеген қосымша құжаттарды өткізуге тура келгендерін көрсетті. Сұхбаткерлердің 6,9%-ы қызметті алу барысында қосымша анықтама алу үшін бірнеше терезеде кезекте тұруларына тура келген. Бұл қызметті алу процедурасын айтарлықтай қиындатып жібереді, сондай-ақ қызмет алушылар тарапынан теріс пікірді туғызады.

«Стандарт бойынша баспанаға меншік құқығына қатысты құжаттарды әкелу талап етілмейді, оны электрондық мәліметтер базасынан алуға болады». Ал кейбір сұхбаткерлер *«база жұмыс істемегендіктен осы құжаттарды әкелуге мәжбүр болғандықтарын, әсіресе ауылдық жерлерде интернеттің жылдамдығы төмен»* деп көрсетті. *«Алдын ала жазылуға болмайды», «Қызметкерлердің жұмыс орнында жиі болмайды, басқа мәселелерге көңіл бөліп, бізге енжар қарайды»*

Құжаттарды өткізу кезінде кезекте күтудің орташа уақыты 14 минут. Нәтижені алуды күту орташа 10 минут.

Қызмет көрсету мерзімімен қанағаттанудың үлесі 70%-ды, орташа 4,58 балды құрайды.

Қызмет алушылар кезекте ұзақ тұрып қалатындықтарына назар аудартып отыр, оның себептері жүйе үнемі бұзылып қалады: «Жүйенің істемеуінен үлкен кезектер пайда болады».

«Мамандар клиенттерге ұзақ қызмет көрсетеді, 20-30 минут жұмсайды, осының салдарынан кезек пайда болады», «Мамандардың жетіспеушілігі».

Қызмет ақылы түрде ұсынылады, сұхбаткерлердің 56,8%-ы (орташа 4,46 балл) қызмет құны тиімді, сәйкес келеді деп санайды.

Қызмет құнымен толық қанағаттану үлесінің жоғары болмауы ҚР азаматтары үшін бұл қызмет түрі тегін көрсетілуі тиіс деп санатын кейбір сұхбаткерлердің болуымен түсіндіріледі. Сонымен қатар қызмет құнымен қанағаттанушылыққа банк комиссиясы

ықпал етеді, ол төлем сомасынан асып түседі. Комиссия төлем құнына жатпайтындығын біле отырып, қызмет алушылар бұл сұрақты меморган банкпен біріге отырып реттеу керек немесе қызметті тегін ұсыну керек деп санайды.

«Ұзын-сонар кезек, біздің алдымызда 100-ден артық адам тұр. Талон номерлері қайтадан қайталанып отыр. Осының салдарынан қарт адамдар ұрыса бастады. ХҚКО банк бөлімшелерінде зейнетақыны алатын болыпты, бұл одан сайын адам санын арттыра түсті», «Банк комиссиясы қызмет ақысынан асып түседі».

Қызмет алушылардың ешқайсысы қызмет алу барысында таныстарын қолданбағандықтарын көрсетті. Қызмет ұсынушыға деген сенімді 5 балмен бағалағандардың үлесі 79,2%, орташа баға 4,45 балды құрады.

Корреляциялық талдау нәтижелері бойынша қызметпен қанағаттануға қызмет ұсыну мерзімдері, қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығы, қызметкерлердің әдептілігі мен кәсіби әдебі көп ықпал етеді.

Көрсетілетін қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсыныстар

Жаппай қолданылатын және талап етілетін бұл қызмет үшін қанағаттану жоғары деңгейде.

- Электрондық жүйе, базалардың жұмысын қалыпқа келтіру
- Қызмет ұсынатын қызметкерлердің біліктілігін арттыру.
- Қызмет көрсету мерзімдеріне, қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығына қатысты жұмыстарды күшейту.
- Әдептілікке, кәсіби әдепке көп көңіл бөлген абзал.
- Қызметке төлем жасау кезінде банк комиссиясы туралы ведомство аралық сұрақты қарастыру керек, мүмкін қызметті тегін ұсыну керек.

21. Жекелеген тауар түрлерінің импортына және (немесе) экспортына лицензия беру

Мемлекеттік қызмет көрсету жөнінде жалпы ақпарат

Мемлекеттік орган: ҚР Ұлттық экономика министрлігі. Қызмет көрсету ҚР Ұлттық экономика министрлігімен жүзеге асырылады.

Құжаттарды қабылдау және нәтижелерді беру: Мемкорпорация, www.elicense.kz, www.egov.kz веб-порталдары.

Қызметті ұсыну мерзімдері: құжаттар топтамасын тапсырған кезден бастап лицензия 10 жұмыс күні ішінде, телнұсқасын беру 5 жұмыс күні ішінде.

Мемлекеттік қызметті ұсыну нысаны: электрондық (жартылай автоматтандырылған), қағаз түрінде.

Қызмет көрсету нәтижесі - Жекелеген тауар түрлерінің импортына және (немесе) экспортына лицензия беру немесе бас тарту туралы дәлелді жауап.

Мемлекеттік қызмет нәтижесін ұсыну нысаны: электрондық.

Алушылар: жеке және заңды тұлғалар.

Қызмет құны: ақылы: лицензия – 10 АЕК, лицензия телнұсқасы 1 АЕК.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Сауалнама нәтижесінде қызмет алушылардың 68,9%-ы қызмет нәтижесімен толық қанағаттанған. Қанағаттанудың орташа балы 5 мүмкін балдың 4,67 балын құрады. Осы қызмет бойынша барлығы 49 сұхбаткерден жауап алынды. Қызмет электрондық үкіметтің веб-порталынан алынған.

41-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша ұсынылатын мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлердің үлесі	0,0%	0,0%	2,2%	28,9%	68,9%
Сұхбаткерлердің саны, N	0	0	1	13	31

*1 сұхбаткер қызметті бағалау кезінде қиналды

Қызмет бойынша ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығы 4,65 балға тең, қанағаттану деңгейі – 69,6%. Алынған ақпараттың айқындылығы мен растығы – 4,65 балл, қанағаттану 67,4%-ды құрады.

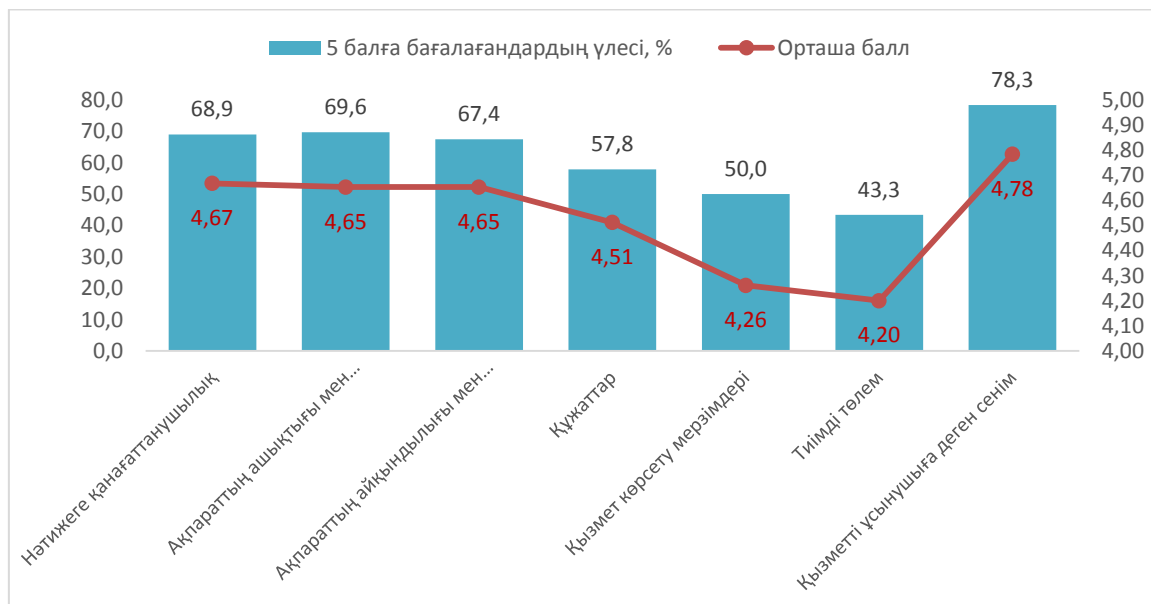
Оператордың (маманның) кеңес беруін тестілеу нәтижелері бойынша ақпаратты ұсыну: 8-800-080-7777 тел.номеріне бірден телефон соғу, 1 лицензиялау туралы кеңес беретін операторға қосылу. Тілдік қатынас орыс тілінде болды, оператор сол тілде жауап берді.

Сұрақ: Жекелеген тауар түрлерінің импортына және (немесе) экспортына лицензия беруге қандай ведомство жауаптанады? Қай Стандартқа бағдарлану керек, себебі осы қызмет бойынша стандарт ҚР ҰЭМ және ҚР ИДМ, Индустриалды даму және өнеркәсіптік қауіпсіздік комитетінде жазылған. Бұл екі стандарт <http://adilet.zan.kz> базасында бар.

Жауап: импорт немесе экспортқа лицензияны ҚР ҰЭМ беру керек. ҚР ИДМ неліктен стандарт бар екендігін білмедім. Мүмкін ол лицензия алғыңыз келген тауарға байланысты шығар, нақты ештеңе айта алмаймын. Сізге ҚР ИДМ кеңсесіне телефон соққан абзал, сол жерден кеңес аларсыз (кеңсенің номері берілді).

ҚР ИДМ кеңсесіне 2 рет қоңырау соқтық, екі ретінде де телефон желісі бос болмады. ҚР ИДМ сайтында Индустриалды даму және өнеркәсіптік қауіпсіздік комитеті төрағасы орынбасарының телефоны алынды, хатшы орынбасармен қоспады, 8 (7172) 75 49 88 телефонына хабарласуға кеңес берді. 3 рет қоңырау шалдық, телефонды көтермеді.

24-диаграмма. Жекелеген тауар түрлерінің импортына және (немесе) экспортына лицензия беру қызметі бойынша негізгі көрсеткіштер



Құжаттарды жинау мен өткізудің қарапайымдылығы мен түсініктілігі – 4,51 балмен бағалап, қызмет алушылардың 57,8%-ы құжаттарды жинау мен өткізу процесін қарапайым әрі толық түсінікті деп санағандықтан «5» балл берген.

Қызмет көрсету мерзімімен толық қанағаттанғандардың орташа үлесі 50%, орташа балл 4,26. Қызмет ақылы, 43,3%-ы төлем тиімді деп санайды. Қалған сұхбаткерлер қызмет құнын 5-7 АЕК дейін төмендетуді ұсынады.

Сұхбаткерлердің 2,2%-ы қызметке қол жеткізу үшін таныстарын, басқа да бейресми каналдарды пайдаланғанын көрсетті. Бұл қызмет алушылардың сөздерінен алынды, қызметті еш кедергісіз алу үшін өздері ынта танытқан.

Қызмет ұсынушыға деген сенім – 4,78 балл, ал толық сенім артатын сұхбаткерлердің үлесі 78,3%.

Көрсетілетін қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсыныстар

1. Қызметті ұсыну мерзімін қысқарту мүмкіндігін қарастыру. Егер бұл барлық лицензия берілетін тауарларға қолданылмаса, онда тауарларды күрделілігіне қарай мерзімді қысқартса.
2. Лицензия беру құнын 5-7 АЕК дейін төмендету.
3. Веб-порталдың жұмысын жақсарту үшін ведомствоаралық мүмкіндіктерін қарастыру.
4. Құжаттарды беру кезінде, әсіресе алғаш рет қызметке жүгініп, өтініш білдірген кезде қиындықтар туындайды. Электрондық үкіметтің, жауапты министрліктің сайтында орналасқан барлық стандарттарға қарамастан ұсынылатын қызметтің барлық процедураларын тұтынушыға түсінікті тілде айтып беретін үйретуші роликтерді, жадынамаларды орналастыру керек.

22.Ресми статистикалық ақпаратты тарату кестесінде көзделмеген статистикалық ақпаратты ұсыну

Мемлекеттік қызмет көрсету жөнінде жалпы ақпарат

Мемлекеттік орган: ҚР Ұлттық экономика министрлігі. Мемлекеттік қызметті «Қазақстан Республикасы Статистика агенттігінің Ақпараттық-есептеу орталығы» шаруашылық жүргізу құқығындағы республикалық мемлекеттік кәсіпорны мен оның облыстар және Астана мен Алматы қалалары бойынша филиалдары көрсетеді.

Құжаттарды қабылдау мен нәтижелерді беру: Стандарт бойынша Мемлекеттік корпорация.

Мемлекеттік қызметті ұсыну мерзімі: 15 күнтізбелік күн ішінде.

Мемлекеттік қызметті ұсыну нысаны: қағаз түрінде.

Қызмет нәтижесі - ресми статистикалық ақпаратты тарату кестесінде көзделмеген қағаз тасығыштағы статистикалық ақпарат.

Алушылар: жеке және заңды тұлғалар.

Қызмет құны: ақылы, мемлекеттік қызметті көрсету жөнінде бекітілген преysкурантқа сәйкес.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Ресми статистикалық ақпаратты тарату кестесінде көзделмеген статистикалық ақпаратты ұсыну қызметі бойынша қанағаттану 62,7%-ды немесе орташа 4,58 балды құрады. Осы қызмет бойынша сауалнамада 67 қызмет алушы қатысты. Стандартқа сәйкес құжаттарды қабылдау ХҚКО арқылы жүргізіледі, жауап берген сұхбаткерлер қызметті ҚР ҰЭМ АЕО филиалына жүгіну арқылы алған. АЕО қызметкерлерімен жүргізілген сұхбатта көрсеткендей, ХҚКО арқылы мәліметтерді қабылдайтын электрондық бағдарламаларда мәселелер бар, сондықтан қызмет түрі ХҚКО толық табысталмаған.

42-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша ұсынылатын мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

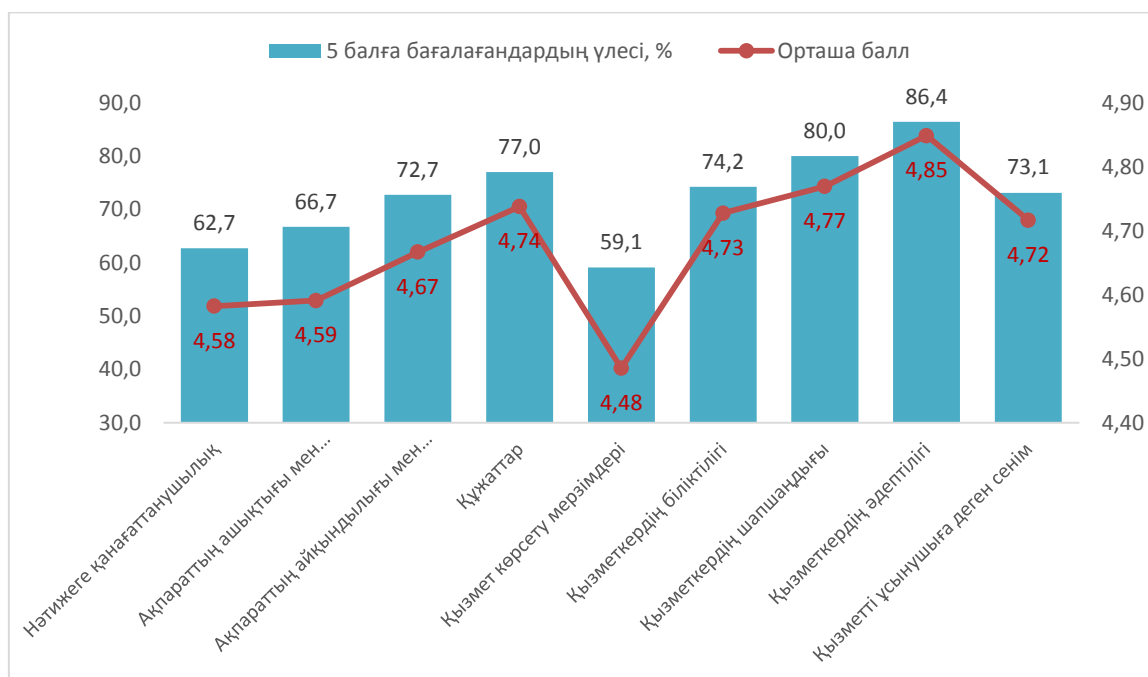
	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	1,5%	0,0%	0,0%	35,8%	62,7%
Сұхбаткерлер саны, N	1	0	0	24	42

«Сапа жағынан мәселе жоқ, мәселе біліктілік тұрғысында. Қаладағы азық-түлік дүкендерінің саны туралы сұраныс жолдап едік, мұндай ақпаратты ұсына алмаймыз деген жауап алдық».

«Орташа еңбек ақы туралы өтініш білдірдік, қысқа ғана ақпарат көрсетілген хат келді. Бір өтініш бойынша мүлде жауап келмеді, басқа өтініш бойынша тек анықтама берді, мұндағы ақпарат былтырғы жылмен салыстырғанда қатты ерекшеленіп тұруы күдік тудыртты».

«2015 және 2016 жылдар үшін сұраныс жасадық. Ақпарат дайын болмағандықтан, 2016 жылдың мәліметін ала алмадық. 2015 жылға алынған мәліметтер біз сұрағандай болмай шықты».

175-диаграмма. Ресми статистикалық ақпаратты тарату кестесінде көзделмеген статистикалық ақпаратты ұсыну қызметі бойынша негізгі көрсеткіштер



Қызметкерлердің әдептілігін 5 балмен бағалағандардың үлесі - 86,4% (4,85 балл), жұмыс істеу шапшаңдығы – сұхбаткерлердің 80%-ын (4,77 балл) құрады, біліктілік қызметкердің басқа мінездемелеріне қарағанда аздап төмен бағаланды – 74,2 % (4,73 балл). Корреляциялық талдау нәтижелері бойынша қызмет ұсыну мерзімдері, меморган қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығы мен біліктілігі қызмет нәтижесімен қанағаттанудың үлкен өзара байланысына ие.

Қызмет туралы ақпараттың қолжетімділігін зерттеу кезінде мынаны атап өтуге болады: ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығына толық қанағаттанғандардың үлесі 66,7% (орташа 4,59 балл). Алынған ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығы едәуір жоғары бағаланған. Сұхбаткерлердің 72,7%-ы толық қанағаттанғандығын білдірсе, орташа балл 4,67 құрады.

Сұхбаткерлердің 77%-ы үшін құжаттарды жинау мен тапсыру процесі оңай әрі түсінікті болды, қанағаттанудың орташа балы 4,74-ке тең. Сұхбаткерлердің 59,1%-ы мемлекеттік қызмет көрсету мерзімімен толық қанағаттанған (орташа балл 4,48).

Қызмет ақылы түрде ұсынылады, төлем көлемімен қанағаттану 4,47 балға тең, төлемге қанағаттану бойынша жоғары балды сұхбаткерлердің 51,7%-ы берді

Сұхбаткерлер көп жағдайда қызметті алу кезінде тамыр-таныстарды, бейресми байланыстарды қолданбады, тек 3%-ы ғана таныстарын пайдаланғанын көрсетті, және бұл қызметкер, сондай-ақ сұхбаткердің тарапынан болды. *«Қызметті алу процедурасын тездету үшін адамдар жеке байланыстарын қолданады».*

Қызмет алушылардың сенімділік деңгейі 4,72 балға тең, қызмет ұсынушыға толық сенімділік танытатын сұхбаткерлердің үлесі 73,1%-ға тең.

Көрсетілетін қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсыныстар

- Сауалнама алу кезінде бұл қызмет ХҚКОға табыстауға дайын болмады, жегенмен Стандарт бойынша қабылдау мен беру жұмыстары Мемкорпорация арқылы жүзеге асырылады.
- Нәтижені ұсыну мерзімдерін заңды түрде қайта қарастыру, күнтізбелік күндерді жұмыс күндеріне ауыстыру, мерзімді 10 жұмыс күні деп ауыстыру. Қазіргі кезде 15 күнтізбелік күн, егер мерзім демалыс күндеріне немесе ұзақ мейрам күндеріне түсетін болса, онда нәтижені беру ұзара түседі, себебі мамандар барлық мәліметтерді жинауға үлгермейді.
- Қызмет алушылар қажет статистикалық ақпаратты үнемі толық көлемде алмайды. Мүмкін қызметкерді оқыту керек шығар.
- Меморган қызметкерлерінің біліктілігін арттыру.

23. Мемлекеттік экологиялық сараптаманың оң қорытындысы болған жағдайда биологиялық негіздеме негізінде заңды тұлға мәртебесі бар ерекше қорғалатын табиғи аумақтардың құрамына кіретін су объектілерінде әуесқойлық (спорттық) балық аулауды, мелиорациялық аулауды, ғылыми-зерттеу үшін аулауды, өсімін молайту мақсатында аулауды жүзеге асыруға рұқсат беру

Мемлекеттік қызмет көрсету жөнінде жалпы ақпарат

Мемлекеттік көрсетілетін қызмет табиғат қорғау мекемелерімен атқарылады. Мемлекеттік қызметті ұсыну кезінде өтініштерді қабылдау мен нәтижелерді беру қызмет ұсынушының кеңсесі арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметті ұсыну мерзімдері: әуесқойлық балық аулауға – 1 жұмыс күні, мелиорациялық аулауға, ғылыми-зерттеу үшін аулауға, өсімін молайту мақсатында аулауға – 10 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті ұсыну нысаны: қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі – әуесқойлық (спорттық) балық аулауды, мелиорациялық аулауды, ғылыми-зерттеу үшін аулауды, өсімін молайту мақсатында аулауды жүзеге асыруға рұқсат беру.

Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Су объектілерінде әуесқойлық (спорттық) балық аулауды, мелиорациялық аулауды, ғылыми-зерттеу үшін аулауды, өсімін молайту мақсатында аулауды жүзеге асыруға рұқсат беру қызметі бойынша барлық 5 балға қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі 62,5%, орташа баға 4,58 балды құрады. Осы қызмет бойынша барлығы 121 адамнан жауап

алынды. Қызмет бойынша қызмет алушылардың тізімі берілді: ОАШК «Көлсай көлдері», ММ ОАШК «Көкшетау» және ММ «Қатон-Қарағай ОАШК». Зерттеу кезінде байланыс телефондарының болмауы қиындық туғызды.

43-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша ұсынылатын мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0,0%	0,0%	4,2%	33,3%	62,5%
Сұхбаткерлердің саны, N	0	0	5	40	75

*1 сұхбаткер қызметті бағалау кезінде қиналды

«Қызмет көрсету сапасы ұнайды», «Қазіргі кезде қызмет көрсету едәуір жақсара түскен», «Егер осы қызметті ХҚКО табыстаған болса, онда бәрі оңай әрі жеңіл болар еді».

Қызмет туралы ақпаратқа қатысты қанағаттанудың деңгейі төмен. Ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығын өте жақсы бағамен бағалағандардың үлесі жартысынан аз болды – 48,8% (4,46 балл). Шынайылық 54,5% деңгейінде, орташа баға – 4,53 балл.

Құжаттарды жинау және өткізу процесін сұхбаткерлер одан да төмен бағалады – қызметке қанағаттанған қызмет алушылардың үлесі 29,7%.

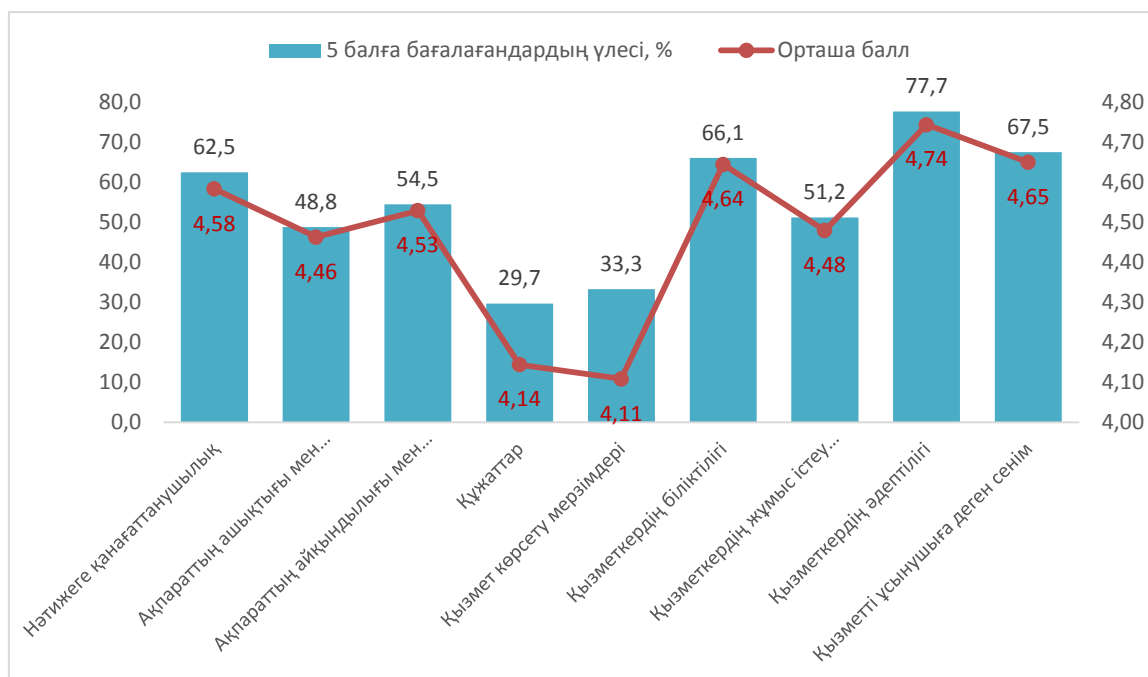
Ақпараттың жетіспеушілігіне қарамастан сұхбаткерлер меморганның қолайсыз жұмыс кестесі, қызмет көрсету мерзімдері және 2 данамен тапсырылатын құжаттар туралы түсініктемеде жазды.

«Өтінішті 2 данада беру керек, ыңғайсыз», «Өтініш дереу қарастырылу керек. Бір күн күту қажет емес», «Жұмыс кестесі қолайсыз, сенбі, жексенбі – демалыс күндер», «Жұмыс кестесі қолайсыз, жұмыс күндері жолдама жазуға үлгермеді, ал демалыс күндері жазбайды», «Сенбі, жексенбі күндері өтініштер ресімделмейді, демалыс күндері ғана балық аулай аламын», «Демалыс күндері өтініштерді қабылдамайды, өте ыңғайсыз жұмыс кестесі», «Меморганның жұмыс кестесі қолайсыз, демалыс күндері қызмет көрсетпейді, бұл балық аулау ғой!» «Басқарма облыс әкімдігінің ғимаратында орналасқан, оған кіру қиын. Барлығын қатаң тексереді».

Көбісіне қызмет көрсетілетін мерзім ұнамайды, тек сұхбаткерлердің 33,3% -ы қызметті 5 деген балмен бағалады (орташа 4,11 балл).

«Қызмет көрсету мерзімі 1 жұмыс күні. Балық аулағың келсе, күтуің керек», «Қарастыру мерзімі өте үлкен», «1 жұмыс күні - қызмет көрсету мерзімі. Аяқ астынан балық аулағым келді, енді күту керек», «Қызмет көрсету мерзімі 1 жұмыс күні, өтініш 2 данада беріледі. Балық аулауға деген қызығушылық басылып қалады!».

26-диаграмма. Мемлекеттік экологиялық сараптаманың оң қорытындысы болған жағдайда биологиялық негіздеме негізінде заңды тұлға мәртебесі бар ерекше қорғалатын табиғи аумақтардың құрамына кіретін су объектілерінде әуесқойлық (спорттық) балық аулауды, мелиорациялық аулауды, ғылыми-зерттеу үшін аулауды, өсімін молайту мақсатында аулауды жүзеге асыруға рұқсат беру қызметі бойынша негізгі көрсеткіштер



Меморган қызметкерлерінің әдептілігі 77,7% (4,74 балл) деңгейінде, біліктілік – 66,1% (4,64 балл). Қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығы бұдан да төмен – 51,2% (4,48 балл).

Табиғат қорғау мекемелеріне толық сенімді қызмет алушылардың 67,5% білдірді (4,65 балл). Бейресми сыйақы беру немесе тамыр-танысты пайдалану оқиғалары байқалмайды. «Клиенттердің өздері ешқандай сыйақы бермеу керек» деп мемқызметті алу кезінде жемқорлықты болдырмау үшін айтылған ұсыныстардың бірі. Тек бір ғана сұхбаткер ауызша түрде шағымданған, нәтижені 3 балмен бағалады.

Көрсетілетін қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсыныстар

- Меморганның жұмыс кестесін қызмет алушылардың ұсыныстарын ескере отырып қайта қарастыру.
- Қызметті алу мерзімдерін қысқарту.
- Қызметті алу кезінде құжаттар санын оңтайландыру, өтінішті бір данада беру.
- Қызметті Мемкорпорацияға табыстау және электрондық нысанға өту мүмкіндігін қарастыру.

24. Орны ауыстырылатын (тасымалданатын) объектілерге экспортқа арналған ветеринариялық сертификат беру қызметі

Мемлекеттік қызмет көрсету жөнінде жалпы ақпарат

Мемлекеттік орган: ҚР Ауыл шаруашылығы министрлігі.

Орны ауыстырылатын (тасымалданатын) объектілердің экспортына, импортына және транзитіне Қазақстан Республикасының Бас мемлекеттік ветеринариялық-санитариялық инспекторы немесе оны орынбасарлары, тиісті әкімшілік-аумақтық бірліктерде облыс, аудан, облыстық немесе республикалық маңызы бар қалалар, Астана мен Алматы қалаларында орналасқан аумақтық бөлімшелер рұқсат береді.

Құжаттарды қабылдау мен нәтижелерді беру:

- 1) Министрліктің аумақтық ветеринарлық бақылау және қадағалау комитетінің инспекциясы;
- 2) www.egov.kz, www.elicense.kz «электрондық үкіметтің» веб-порталы
Мемлекеттік қызметті ұсыну мерзімі: 3 жұмыс күні ішінде.
Мемлекеттік қызметті ұсыну нысаны: қағаз түрінде.
Қызмет нәтижесі - Орны ауыстырылатын (тасымалданатын) объектілерге экспортқа арналған ветеринариялық сертификат беру, дәлелді бас тарту туралы жауап.
Мемлекеттік қызмет нәтижесін ұсыну формасы: электрондық/қағаз түрінде.
Қызмет құны: ақылы, ветеринарлық сертификат бланкісі үшін

Зерттеудің негізгі нәтижелері

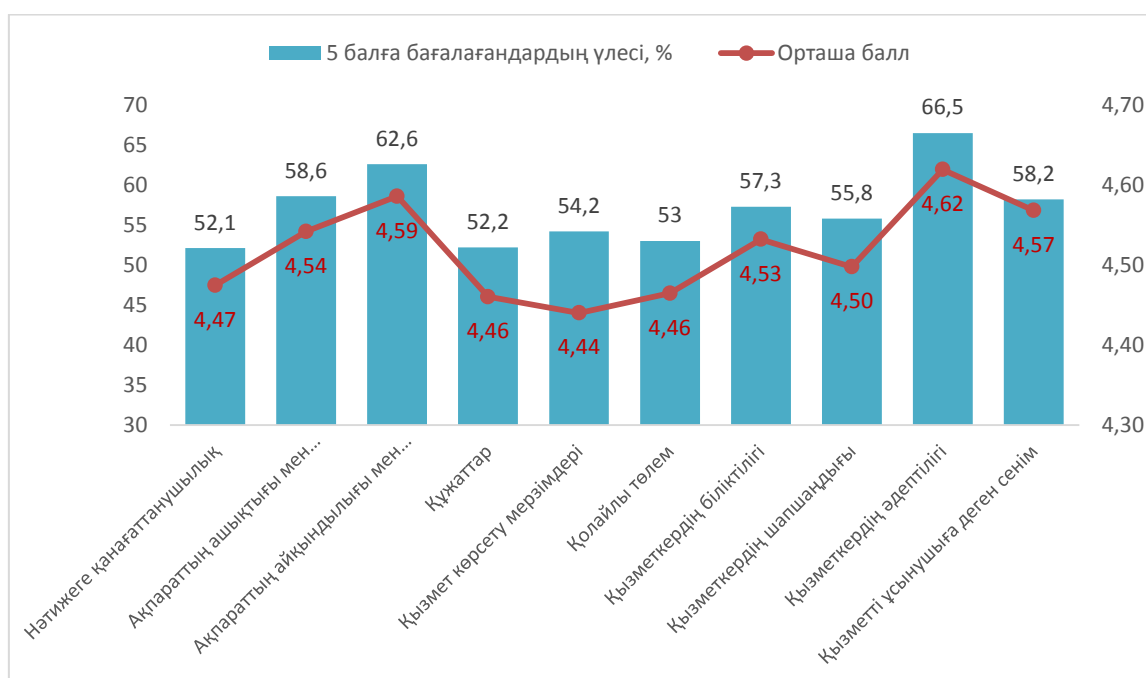
Қызмет нәтижесімен жалпы қанағаттану 52,1%-ды немесе орташа 4,47 балды құрады. Осы қызмет бойынша сауалнамаға 228 сұхбаткер қатысты. Барлық сұхбаткерлер қызметті өкілетті органның аумақтық инспекцияларында алған. Веб-портал арқылы электрондық нысанда қызметке қол жеткізгендердің үлесі 21,5% (қалғандарында интернетке кіру мүмкіндігі жоқ, білмеді немесе жауап беруге қиналды).

27-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша ұсынылатын мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0,0%	0,0%	4,6%	43,3%	52,1%
Сұхбаткерлердің саны, N	0	0	10	94	113

*11 сұхбаткер қызметті бағалау кезінде қиналды

18-диаграмма. Орны ауыстырылатын (тасымалданатын) объектілерге экспортқа арналған ветеринариялық сертификат беру қызметі бойынша негізгі көрсеткіштер



«Алдымен сертификат бергілері келмеді, оған себеп маман жұмыс орнында жоқ, дегенмен барлығын өз мерзімінде істеп берді», «Біз ауылдық жерде тұрамыз, қызметке қол жеткізу үшін қалаға келеміз. Бірнеше рет».

Осы қызметтегі нашар топтың бірі - ақпараттың қолжетімділігі, ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығын бағалау кездегі орташа балл – 4,54, ұсынылатын ақпараттың айқындылығы мен шынайылығы да төмен – 4,59. Ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығына 5 балмен қанағаттанғандардың үлесі 58,6%-ды құраса, айқындылық – 62,6%.

«Бізге толық ақпарат қажет, кеңес берушілердің санын көбейту керек», «Телефон арқылы кеңес алу үшін coll-орталыққа телефон соғу қиын», «Өтінішті қалай толтыру керектігін дұрыс түсіндірмеді, басқалардан сұрауға тура келді», «Мемқызмет бойынша ақпарат қиын тілде берілді».

Қызметкерлермен қанағаттану мынадай критерийлер бойынша қарастырылды: біліктілік, шапшаңдық, әдептілік. Әдептілік - 4,62 балл, «бестіктің» үлесі 66,5%, біліктілік аздап төмен 4,53 балл, үлесі - 57,3%, шапшаңдық үшін 4,5 балл қойылса, өте жақсы деген бағаның үлесі 55,8%.

Қызметкерді бағалау мысалы ретінде сұхбаткерлердің кейбір пікірлерін ұсынамыз: *«Жұмыскерлер дәрежі, өздерін үстем ұстайды», «Баяу, ақырын қозғалады», «Жақсы қызмет көрсетуге мүдделі емес».*

Құжаттарды жинау, өткізу процесімен қанағаттану деңгейі өте төмен, сұхбаткерлердің тек 52,2%-ы ғана осы процедураға көңілі толады, орташа балл 4,46. 4,8% жағдайда сұхбаткерлер өздерінен Стандартта жазылмаған қосымша құжаттар талап еткендігін көрсетті. Сондай-ақ ауызша түрде ұсынылатын құжаттардың санына, өтініш бланкілерін толтыру қиын деп наразылық танытқандарын айтты.

«Айтарлықтай қиындықтар жоқ, бірақ көп анықтама сұратады».

«Жалғыз қиындық – өтініш толтыру, әжептәуір уақыт алады».

Құжаттарды тапсыру кезіндегі кезекте күтудің орташа уақыты 14,41 минутты құрады, нәтижені алу кезінде шамамен 13 минутты құрады. Қызмет алу мерзімімен қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі – 54,2% (орташа 4,44 балл).

«Біз құжаттарды аумақтық органда жасаттық, олар ҚР АШМ тексеріске жіберді, министрліктен жауап ертерек келсе де, олар оны реестрде көрсетілген мерзімнен бұрын беруге құқы жоқ, егер 25 күні аласыз деп жазылса, ал жауап 20 күні келсе, жауапты 25іне дейін ұстап отырады».

«Кедендік одақтың сараптамалары мен анықтамалары 5 жұмыс күнін құрайды. Ем бұзылып, тауарлық түрін жоғалтады. Қымбат. Құжаттар+салықтар+тасымалдау»

«Аздап мерзімнен кешіктірді, төлем тиімді, ұсыныстар: жылдам жұмыс істеу».

«Бәрі көңілге қонымды, бірақ мерзімді қысқарту керек, біз тауармен Қытайға асықтық, бір апта ішінде сертификат алынды, тезірек болғаны жақсы».

Қызметті алу кезінде 11%-ы электрондық кезектің болмағандығына реніш білдірді, адамдар таныстары арқылы кезексіз кіріп кететін жағдайлар орын алды.

Сұхбаткерлердің 8%-ға жуығының күту жағдайларына көңілдері толмады: отыратын орындықтар жоқ, жайсыз зал, бланк толтыратын үстел жоқ, ғимарат ескі, жөндеу жүргізілмеген.

Қызмет ақылы түрде ұсынылады, төлем көлеміне қанағаттану 53%-ды құрады, орташа балл 4,46. Төлемге қатысты наразылық негізінде меморганда төлем қабылдайтын терминалдардың жоқтығымен байланысты болды, сонымен бірге төлем сомасын анықтау түсініксіз болғандықтан назар аудартты.

«Жақын маңда банктер жоқ, кассалар, терминалдар жоқ».

«Төлем қымбат емес, бірақ үнемі өзгеріп тұрады».

Қызмет бойынша шағымдану үлесі 1,3%-ды құрады, оның ішінде ауызша түрде 0,9% (2 сұхбаткер) және жазбаша түрде 0,4% (1 сұхбаткер).

Сұхбаткерлердің 96,5%-ы қызметке қол жеткізу үшін таныстарын, бейресми сыйақыларды қолданбады, тек 3,5%-ы берілген сұраққа жауап беруден бас тартты, бұл қызметті тездету үшін немесе сертификатты еш кедергісіз алу үшін таныстарын қолданды дегенді білдіреді. *«Егер қызмет алуды тездетпесек, онда адамдар таныстарын, пара беруді қолданады».*

«Егер процедураларды жеңілдетіп, мерзімдерді қысқартпаса жемқорлық пен пара бола береді».

Қызмет ұсынушыға деген сенім артушылардың үлесі - 58,2% (4,57 балл), бұл орташа көрсеткіштен анағұрлым төмен болғандықтан дұрыс көңіл бөлу керек.

Көрсетілетін қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсыныстар

1. Адамдардың назарын қызметті электрондық үкімет арқылы алуға аударту. Бұл орайда қызмет алу кезінде ұсынылатын ақпараттың сапасын жақсарту керек.
2. Стандарт бойынша қызмет көрсету мерзімі 5 күн, тіпті бұл аз мерзім де клиенттерде наразылық тудыртады. Егер мерзімді қысқарту мүмкін болмаса, онда қызметті қиындататын кедергілерді жою керек. Мерзімдермен жалпы қанағаттануға ақпаратты алу мен ақпаратты түсіндіру, құжатты жинауға кеткен уақыт ықпал етеді.
3. Құжаттарды жинау процесі осы қызметте күрделі бөлім болып табылады. Сондықтан құжаттар санын қысқартуды қарастырып, оларды ортақ мәліметтер базасынан алуды оңтайландыру керек.
4. Қызметкерлердің біліктілігін, шапшаңдығын арттыру керек.

25. Валюталық операцияны тіркеу

Мемлекеттік қызмет көрсету жөнінде жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет ҚР Ұлттық Банкімен атқарылады. Қызметті ұсыну орны: ҚР Ұлттық банкі.

Қызмет көрсету мерзімі: қызмет ұсынушыға құжаттар топтамасын тапсырған кезден бастап – 10 жұмыс күні ішінде.

Мемлекеттік қызметті ұсыну нысаны мен нәтижесі: қағаз түрінде.

Қызмет нәтижесі: қағаз түрінде тіркеу куәлігі.

Нәтижені ұсыну нысаны: қағаз түрінде.

Қызметті алушылар: заңды және жеке тұлғалар.

Қызмет құны: тегін.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

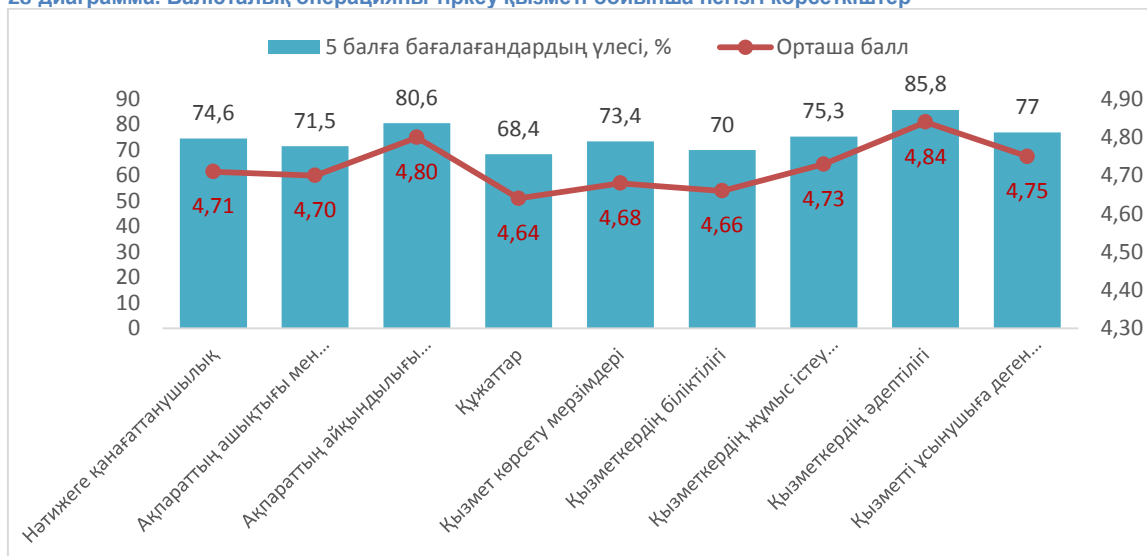
Валюталық операцияны тіркеу қызметі бойынша қанағаттанушылық 74,6-ды немесе орташа 4,71 балды құрайды. Зерттеу жұмысына 191 қызмет алушы қатысты.

44-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша ұсынылатын мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0%	0,5%	2,1%	22,8%	74,6%
Сұхбаткерлердің саны, N	0	1	4	43	141

*2 сұхбаткер қызметті бағалау кезінде қиналды

28-диаграмма. Валюталық операцияны тіркеу қызметі бойынша негізгі көрсеткіштер



Сұхбаткерлердің 71,5%-ы ақпараттың ашықтығы мен қолжетімділігіне толық қанағаттанады (4,70 балл). Ақпараттың айқындылығы мен шынайылығын сұхбаткерлер аздап жоғары бағалады 80,6% (4,80 балл).

Жауап алынған сұхбаткерлердің 68,4%-ы құжаттарды жинау мен өткізу процесін оңай әрі түсінікті деп санап, қызметті «беске» бағалады. Орташа 4,64 балға ие болды.

Қызмет алушылар құжаттарды жинау, өткізу кезінде мынадай кедергілерге тап болды: *«Қағаз бастылық көп, қағаз түрінде және де электрондық түрде барлық құжаттарды ұсынуды талап етеді», «Менен стандартта жоқ құжаттарды талап етті», «Қызметті электрондық нысанда алу мүмкіндігін қарастыратын кез келді, таңдау жасау арқылы қызметке қол жеткізу», «Негізінде қызмет туралы бәрі түсінікті, бірақ Заң мен Стандартты оқыған кезде кейбіреулерін ескермеуім мүмкін, себебі кейбір сөйлемдерді түсіну қиын. Әсіресе қызметті алғаш рет алуға келген жағдайда бәрі қиындау. Қарапайым, түсінікті тілде ақпарат алу үшін алдымен Ұлттық банкке телефон шалып, маманнан кеңес алу керек».*

Қызметкерлердің жұмысы – қызмет сапасының маңызды компоненттерінің бірі. Қызметкер келесі критерийлер бойынша бағаланды: біліктілік, шапшаңдық, әдептілік және кәсіпқойлық әдеп. Зерттеу нәтижесі бойынша қызметкерлердің әдептілігі мен кәсіпқойлық әдебі ең жақсы бағаланды, орташа балл – 4,84, «өте жақсы» деген бағалардың үлесі – 85,8%. Қызметкерлердің шапшаңдығы орташа 4,73 балға ие болса, сұхбаткерлердің толық қанағаттанған үлесі – 75,3%. Қызметкерлердің біліктілігі аздап төмен бағаға ие болды, жауап берген сұхбаткерлердің 70,0%-ы «өте жақсы» деген бағамен қызметкерлердің біліктілігін бағалады, орташа балл – 4,66.

Осы қызмет бойынша қызметкерлер келесі мәселелерді қолға алу керек: қызметкерлердің баяулығы: *«Қызметкерлер әдепті, бірақ өте баяу жасайды».* Қызмет алушыларға кейбір қызметкерлер өр көкіректік танытқан: *«Банк қызметкерлеріне маңғазданудың қажеті жоқ, олар өздерін бізден жоғары тұрғандай ұстайды»,* атқарушының өз орнынан табылмауы: *«Банктің жауапты қызметкері үнемі жұмыс орнында болуы тиіс».*

Қызмет көрсету мерзімдерімен қанағаттану 73,4%-ды (4,68 балды) құрады.

Құжаттарды тапсыру кезінде кезекте тұрудың орташа уақыты 12 минутты құрады.

Қызметті алу үшін кезекте күтудің орташа уақыты – 11 минут.

Мерзімге қатысты наразылық білдірген пікірлер болды:

1. *Құжаттарды жылдам рәсімдейтін қызметті енгізу қажет.*
2. *Қызмет алу мерзімін екі есе қысқарту керек, 7 күнге дейін, қолданыстағы 10 күн сұхбаткерлердің пікірінше аздап созылған.*
3. *«Құжат мерзімнен бұрын дайын болатын кездер болады, егер орындаушы телефон шалып, құжаттың дайын екендігін хабарласа, жақсы болар еді».*

Қызмет алу барысында таныстар арқылы, бейресми сыйақылар беру арқылы қызметке қол жеткізу көрсетілмеді. Қызмет ұсынушыға деген сенімділік деңгейі жоғары, сенімділіктің жоғары балы 4,75, сенімділікті «өте жақсы» деп бағалаған сұхбаткерлердің үлесі 77% құрайды.

Сұхбаткерлердің пікірінше қызметтерді жақсарту туралы ұсыныстар берілді: *«Сыбайлас жемқорлық жоқ, кедергілер де жоқ. Қызмет ұсынуды автоматтандыру керек, дегенмен қазір қызметкерлер электронды түрде хат жазады, кеңес алу үшін барудың қажеті болмайды», «Қызметті автоматтандырудың қажеті жоқ, қағаз түрінде қолайлы. Қазір бәрі автоматтандырылған, бірақ бағдарламалар аяғына дейін дұрыс істемейді, сол үшін ұрысуға тура келеді. Қағаз түрінде сапалы әрі сенімді. Жемқорлыққа жағдай тудырмас үшін электрондық бағдарламаларды енгізу керек. Бәрі ойластырылған жөн».*

Қызмет туралы тұжырымдар мен ұсыныстар

- Ресми төлем арқылы жылдамдатылған қызмет түрін алу мүмкіндігін қарастыру.
- Қызметтерді электрондық түрде ресімдеу мүмкіндігін ұсыну, бұл орайда қызметтің қағаз түріндегі нысанын алуға болмайды. Қызмет алу нысанын таңдау қызмет алушының еркінде болу керек.
- Құжаттар санын қысқарту мүмкіндіктерін және нәтижелерді күту мерзімдерін 7 жұмыс күніне дейін азайтуды қарастыру керек.
- Қызмет тұтынушыларға қызмет көрсету сапасын одан әрі жақсарту мақсатында мамандарға клиентке бағдарланған туралы тренингтер өткізу.
- Есеп берулерді тапсыру үшін сайттың жұмысын жақсарту жөніндегі тілектер айтылды. Негізінде, қызмет алушылар «есеп беруді тапсыру туралы хабарламаны көрудің техникалық мүмкіндігін қарастыруды ұсынып отыр: *«Ұлттық банкінің сайты жақсы, ал біз есеп берулерді тапсыратын сайт шикілеу, дұрыстап жасаса екен. Сайтта біздің есеп берулеріміз көрініп тұр, бірақ есептеменің тапсырылғаны туралы хабарлама көрінбейді. Маған не тапсырғаным туралы шаблонды басуға тура келеді. Есеп беруді қабылдау туралы опция неге жасамасқа. Мен тапсырған күн мен кім қабылдаған туралы мәлімет шығып тұрады»*.

26.Авиациялық персоналға куәлік беру

Мемлекеттік қызмет көрсету жөнінде жалпы ақпарат

Мемлекеттік орган: ҚР Инвестициялар және даму министрлігі.

Қызмет Министрліктің азаматтық авиация комитетімен ұсынылады.

Құжаттарды қабылдау және нәтижелерді беру: Азаматтық авиация комитетінің кеңсесі; электрондық үкіметтің www.egov.kz, www.elicense.kz, [веб-порталдары](#) арқылы.

Мемлекеттік қызметті ұсыну мерзімі: құжаттар топтамасын тапсырған кезден бастап 30 күнтізбелік күн ішінде.

Мемлекеттік қызметті ұсыну нысаны: электрондық/қағаз түрінде.

Қызмет нәтижесі – авиациялық персоналға куәлік беру.

Мемлекеттік қызметтің нәтижесін ұсыну нысаны: электрондық/қағаз түрінде.

Қызмет құны: тегін.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қызмет алу нәтижесімен қанағаттану 87,5%-ды немесе орташа 4,81 балды құрады. Осы қызмет түрі бойынша сауалнамаға 16 сұхбаткер қатысты. Негізінде қызмет алушылардың саны көп. Қызметті авиациялық персоналға құжаттарды рәсімдеген компания өкілдері бағалады, яғни қызмет ұсынушымен тікелей өзара байланыста болды.

45-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша ұсынылатын мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

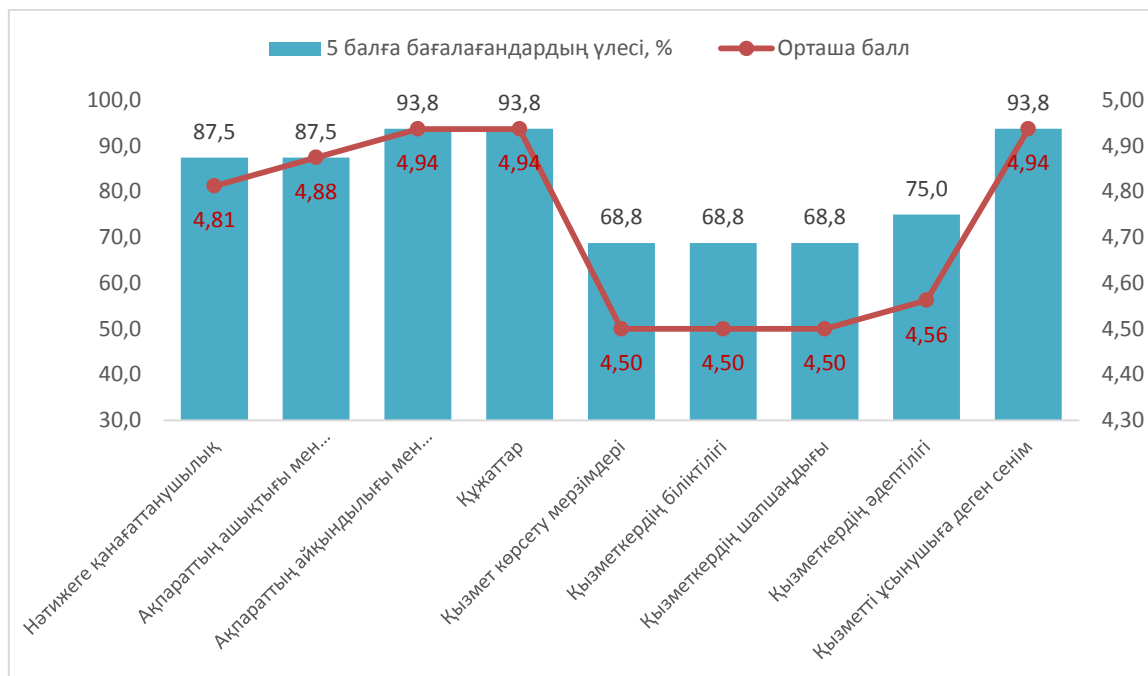
	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0%	0,0%	6,3%	6,3%	87,5%
Сұхбаткерлердің саны, N	0	0	1	1	14

Барлық сұхбаткерлер Азаматтық авиация комитеті арқылы қызметке қол жеткізген. Веб-портал арқылы қызметтерді алу мүмкіндігіне ие болды, мұндай тәсілді 37,5%-ы қолданған (қалғандары жауап беруге қиналды).

Қызмет жөніндегі ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығын 87,5% деңгейінде бағалады, орташа 4,88 балл. Ұсынылатын ақпараттың айқындылығы мен шынайылығы өте жоғары бағаға, яғни 4,94 балға ие болды, осы компонентті өте жақсы деп бағалағандардың үлесі – 93,8%.

Ақпаратты жинау және тапсыру процесі сұхбаткерлердің 93,8%-ында қиындық туғызбады, олар өте жақсы деген баға қойды, орташа балл – 4,94. Сұхбаткерлердің 6,3%-ы өздерінен Стандартта көрсетілмеген құжаттарды талап еткенін көрсетті.

29-диаграмма. Авиациялық персоналға куәлік беру қызметі бойынша негізгі көрсеткіштер



Меморган қызметкерлері біліктілік пен шапшаңдық бойынша төмен бағалар алды (диаграмманы қараңыз), біліктілік пен шапшаңдық үшін орташа балл – 4,5, толық қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі – 68,8%. Әдептілік бойынша нәтижелер біршама жақсы, 5 балмен бағалардың үлесі 75%, орташа балл – 4,56.

«Қызметкерлер өз ісін біледі. Клиентке көп көңіл бөлгендері қажет», «Шапшаң жұмыс істеу керек, толық түсіндірулері қажет», «Заңдардағы өзгерістерді жазбаша түрде хабарлау керек, ақпаратты дер кезінде ұсыну», «Қызметкердің көмектесуге, айтып жіберуге мүдделі болмауы».

Қызмет көрсету мерзімдеріне қанағаттанудың төмен деңгейі байқалады, жауап алынғандардың тек 68,8%-ы «бестік» деген балл қойған, орташа балл - 4,5.

Құжаттарды тапсыру үшін кезекте орташа 1,7 минут жұмсалған, нәтижені алу кезінде кезекте күту уақыты – 3,2 минут.

Қызметті таныстары, бейресми тәсілдер арқылы алу фактілері белгіленбеген. Қызмет алушының меморганға сенімділік арту деңгейі 4,64 балды құрап, 93,8%-ы қызмет ұсынушыға сенім артады.

Көрсетілетін қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсыныстар

1. Адамдардың назарын қызметті электрондық үкімет арқылы алуға болатындығына аударту. Бұл орайда қызмет алудың осындай каналдары арқылы ұсынылатын ақпараттың сапасын жақсарту керек.
2. Қызмет бойынша өзекті ақпараттарды ұсыну.
3. Қызметкерлердің біліктілік деңгейін арттыру, қызметкерлердің клиентке ілтипатпен қарап, көмек қолын созуға ынталандыру.

27. Қазақстан Республикасы ратификациялаған халықаралық шарттарға сәйкес Қазақстан Республикасының тасымалдаушыларына шетел мемлекеттері аумағы бойынша жүріп өтуіне рұқсаттар беру

Мемлекеттік қызмет көрсету жөнінде жалпы ақпарат

Көрсетілетін қызметті ұсынатын мемлекеттік орган: Инвестициялар және даму министрлігі. Ұсынылатын мемлекеттік қызметті алу үшін өтініштерді қабылдау Мемкорпорациясы арқылы, www.egov.kz, www.elicense.kz «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы жүзеге асырылады

Мемлекеттік қызметті ұсыну мерзімі: құжаттарды тапсырған кезден бастап: Қазақстан Республикасы ратификациялаған халықаралық шарттарға сәйкес Қазақстан Республикасының тасымалдаушыларына шетел мемлекеттері аумағы бойынша жүріп өтуіне рұқсаттар беру – 2 жұмыс күні; көрсетілген мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру – 1 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті ұсыну нысаны: электрондық «жартылай автоматтандырылған» және (немесе) қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызметті ұсыну нәтижесі: шетелдік рұқсаттарды беру және тұрақты тасымалдауға шетелдік рұқсаттарды беру қағаз тасығышта беру немесе мемлекеттік қызметті ұсынадан бас тарту туралы дәлелді жауапты беру болып табылады.

Мемлекеттік қызметті көрсетудің нәтижесін ұсынудың нысаны: қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызмет ақылы негізде жеке және заңды тұлғаларға көрсетіледі. Уақытша тасымалдау үшін – 3 АЕК, тұрақты – 10 АЕК.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қазақстан Республикасы ратификациялаған халықаралық шарттарға сәйкес Қазақстан Республикасының тасымалдаушыларына шетел мемлекеттері аумағы бойынша жүріп өтуіне рұқсаттар беру қызметі бойынша қанағаттанушылық 62,1%-ды немесе орташа 4,51 балды құрайды.

46-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша ұсынылатын мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0,5%	0,9%	7,9%	28,5%	62,1%
Сұхбаткерлер саны, N	1	2	17	61	133

*4 сұхбаткер қызметті бағалау кезінде қиналды

Осы қызмет бойынша 218 сұхбаткерден жауап алынды. Қызметпен қанағаттануға ықпал ететін басты факторлардың біріне ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығы жатады. Қызметтің бұл аспектісін сұхбаткерлердің 51,2% 5 балмен бағалады (4,41 балл). Алынған ақпараттың шынайылығына сұхбаткерлердің 53,3%-ы риза болды (4,40 балл).

«Интернетте ақпарат аз. ХҚКО-дағы стендтерде ешқандай ақпарат жоқ». «Ақпарат аз. Тәжірибелі мамансыз мүмкін емес», «Бізге толық ақпарат қажет», «Кейде сайтта толық ақпараттарды таба алмаймыз», «Бұл қызмет түрі үшін мамандар қажет, ХҚКО-да ақпараттар толық емес», «Ақпарат беру кезінде қиындықтар туындайды, өтінішті беріп қойып, 3 күнге дейін күтеміз. Күтеміз, соңында өтінішті қабылдамағаны туралы хабарлама келеді. Порталдың өзі өтінішті қабылдамайды, сондықтан да біз 3-4 күн бұрын өтінішті өткізіп қойып, күтеміз. Үйреніп кеттік», «Барлығы жақсы, көліктік бақылау инспекциясының сайтында, стендтерінде ақпарат бар».

Құжаттарды жинау, өткізу процесі сұхбаткерлердің 54,6%-ы үшін оңай әрі түсінікті (4,5 балл). Көбісіне «құжатты тапсыру кезінде еш қиындық жоқ». Дегенмен, порталдың жұмысына қатысты білдірген наразылықтар өте көп.

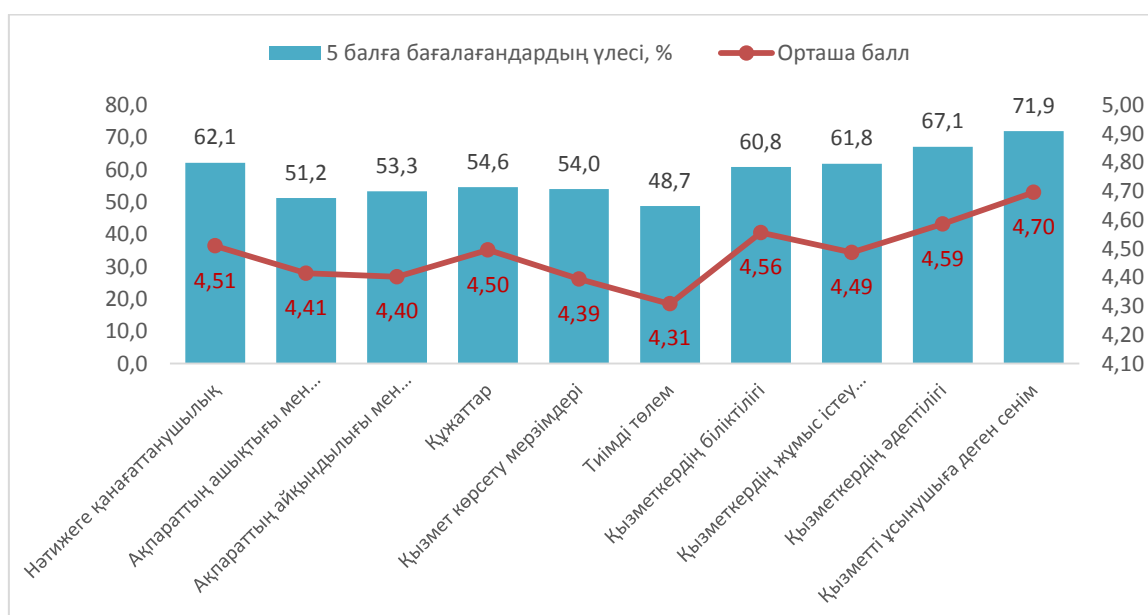
«Кері байланыс жоқ. Қызмет ұсынушы біздің сұраныстарымызды көрмейді», «Төлемдерді өткіземіз, бізде көрініп тұрады, көлік комитетінде жоқ. Сондықтан бланкілерді жиі бермейді», «Программаға қатысты проблема. ХҚКО күтеміз, қызметкерлер ештеңе істей алмайды. Программа өтініштерді дер кезінде бермейді, көптеген мәселелер осыған байланысты», «Өтінішті сайт арқылы жібердім, тек 2 күннен кейін ғана жүйе менің өтінішімді қабылдады. Өте нашар жұмыс істейді», «Е-лицензия бойынша сайтта жұмыс істеу кезінде іркілістер жиі орын алады», «Төлемдер үнемі қатып қалады», «Сайтқа қатысты мәселе көп, үнемі 505 деген қатені береді», «Лицензия сайтында жұмыс істеу мүмкін емес, біз нақты қалдықтарды көрмейміз», «1. Дұрыс жасақталмаған сайт. 2. Төлемдер көрінбейді. 3. Мәселені ұзақ шешеді», «Дұрыс жасақталмаған сайт, үнемі түрлі қателіктерді береді. Біз төлем жасап едік, бізде көрініп тұр, ал оларда – жоқ. Сайтты дұрыстау қажет», «ХҚКО арқылы бердік, олар өтінішті көрмейді. Орындап едік, біз нәтижесін көрмейміз», «Сайт қатып қалады, қайтадан мәліметті енгізуге тура келеді», «Сервис орталыққа телефон соғу мүмкін емес», «Сайт қатып қалады. Жасақшыларға телефон соғу мүмкін емес».

Қызметті ұсыну мерзімдері осы қызмет түрімен қанағаттануға көп ықпал етеді. Қызмет алушылардың 54%-ы осы аспектіні өте жақсы деп бағалады (4,39 балл). Қызмет көрсету мерзімдері үлкен емес, негізгі мәселе - шетелдік рұқсаттардың жетіспеушілігі. «Бланктер жетіспейді», «Бланктерді алу өте қиын», «Рұқсат беруге қол жеткізу қиын», «Рұқсат берулер жетіспейді», «2 ай бойы рұқсат ала алмай жүрміз», «Бланктер қашан болатындығы туралы ақпараттың болмауы», «Порталдың дұрыс жұмыс істемеуіне байланысты мерзімдер бұзылады», «Сайт дұрыс жұмыс істемегендіктен, қызметке тез арада қол жеткізу мүмкін емес», «Кейде курьердің кінәсінен құжаттар бөгіліп келеді. Курьер құжаттарды көлік инспекциясынан ХҚКО апарып береді».

Қызмет төлемі тиімді, тиісті дегендердің үлесі - 48,7% (4,31 балл): «төлем тиімді, 3 АЕК, мерзімдері де». Уақытша тасымалдаулар үшін төлем 3 АЕК, тұрақтылар үшін – 10 АЕК.

«Бағасы қымбат, төлем мұнан төмен болар еді», «Төлемді қарастырып шығу керек», «Қызмет үшін төленетін сома мен үшін қымбат», «Бір реттік қызмет үшін 3 АЕК қарағанда азаяр ма еді, кім білсін?», «бағасы қымбат, төлем мұнан аз болар ма еді», «Төлемді қайта қарастыру керек», «10 АЕК қымбат», «3 АЕК – өте қымбат».

30-диаграмма. Қазақстан Республикасы ратификациялаған халықаралық шарттарға сәйкес Қазақстан Республикасының тасымалдаушыларына шетел мемлекеттері аумағы бойынша жүріп өтуіне рұқсаттар беру қызметі бойынша негізгі көрсеткіштер



ХҚКО қызметкерлерінің біліктілігін, шапшаңдығын және әдептілігін 5 балмен 60%-дан астамы бағалады.

«Қызмет көрсету жылдамдығын және клиентке мүдделі болуын жақсарту керек», «ХҚКО қызметкерлері баяу, ХҚКО қызметкеріне өтініш берген кезде, ол қате мәліметті енгізіп, құжатта қателік шықты». Сұраныс қанағаттандырылмады. Қайтадан сұрау салдық, уақыт жоғалттық», «Қызметкерлер кәсіпқой емес», «Шапшаңдықтары мүлдем көңілден шықпады», «қызметкердің шапшаңдықтары мүлдем ұнамады, ұзақ ресімдеді», «Шенеунік баяу, сөйлемейді, жылы шырай танытпайды... Клиентке бар назарын аударып, тілектес болу керек», «Көлік бақылау қызметкерлеріне шағым жоқ. ХҚКО қате жібергеннен кейін өздері бізге телефон соғып, барлығын тез істеп берді», «ХҚКО қызметкерлері бұл қызмет бойынша хабардар емес, маман қажет», «ХҚКО жұмыскерлері мамандандырылған құжаттарды білмейді», «Бұрын көлік инспекциясымен жұмыс істегенде бәрі оңай болатын, оның себебі осы саланы меңгерген мамандар жұмыс істейді», «Бұрындары көлік инспекциясымен тікелей жұмыс істейтінбіз, бізге қолайлы болатын», «ХҚКО маман қате жіберіп алған, біз мұндай жағдайға таң қалмаймыз да».

Пікірлер арасында сұхбаткерлер егде жастағы мамандардың баяу қимылдайтындарын айтып өтті. *«Қызметкерлердің жас әрі жігерлі болуын қалаймыз, жас шамасына қарай маман жұмысын баяу атқарды», «Маман бәрін ойдағыдай жасады, дегенмен жасы келген ер адам – баяу қимылдайды», «Маман өте маңызды адам, бірақ өте баяу».*

Жағымды пікірлердің анағұрлым көп екенін айта кеткен жөн: *«Клиенттермен жақсы қарым-қатынаста», «Қызмет көрсету сапасы менің көңілімнен шықты», «Бәрі жақсы, еш наразылық жоқ», «Меморганға наразылық жоқ, бағдарламаға қатысты ескертулер көп», «Жұмыскерлерге еш наразылық жоқ, бағдарламамен бірдеңе жасасаңыздар екен! Жыл басында рұқсат алды – бірыңғай қиындықтар», «Қызметкерлерге ешқандай наразылық жоқ, сайт өте нашар. Жұмыс істеу мүмкін емес!», «Электрондық нұсқада қиындықтар кездеседі, қызметті электрондық түрде ұсынуда біраз кемшіліктер бар».*

Шағымдану үлесі 3,7%-ды құрайды: *«Техқызметке жаздық – жауап жоқ», «Бір аптадан кейін ғана жауап берді, күн сайын телефон шалдық, кері байланыс нашар дамыған», «Ешкім шағымды елемейді, сол қалпында», «Бір аптадан кейін шағымды қарастырды, ештеңе қолданбады, нәтижесін хабарламады».* Олардың ішінде жеті адамның тек біреуі шағымдарды қарастыру нәтижесімен толық қанағаттанған (0,5%).

Қызмет ұсынушыға 71,9%-ы толық сенетіндігін атап өткен жөн, бұл барлық қызметтер бойынша орташа көрсеткіштен 20%-ға жоғары.

Меморган қызметтері жөнінде тұжырымдар мен ұсыныстар

Осы қызмет бойынша ең үлкен проблема – берілген қызметті бағдарламаларына байланысты құжаттарды тапсыру кезіндегі қиындықтар, олар өтінішті дер кезінде жіберуге мүмкіндік бермейді, шетелдік рұқсаттарды беру кезіндегі бас тартудың себепкері болып табылады.

Екінші – қызмет ұсынушылар қызмет туралы толық әрі шынайы ақпаратқа ие емес. Және соңғысы – осы қызметті ұсыну үшін Мемкорпорация мамандарының біліктілік деңгейі айтарлықтай жеткіліксіз.

Меморган бағдарламалық жабдықты жетілдіру үшін шаралар қолдану керек. Қызмет жөнінде толық әрі шынайы ақпаратты ұсынған жөн.

Мемкорпорация қызметкерлерін оқыту тәсілдерін жетілдіру. Меморган ХҚКО мамандарымен тоқсанына бір рет семинарлар өткізіп тұрады, нәтижелер көрсетіп тұрғандай олардың ешқандай тиімділігі жоқ.

Қазақстан өңірлері бойынша шетелдік рұқсаттарды үлестіру процедурасын анағұрлым ашық ету, онлайн билет сатып алған кездегі жағдай секілді қызмет алушылар сұраныс жасаған кезде олардың саны қанша екенін көріп отырғаны дұрыс.

28. Радиоэлектрондық құралдар мен жоғары жиілікті құрылғыларды қолдануға рұқсат беру

Мемлекеттік қызмет көрсету жөнінде жалпы ақпарат

Мемқызмет Министрліктің Байланыс және ақпараттандыру комитетінің аумақтық бөлімшелерімен ұсынылады. Мемлекеттік қызмет көрсету кезінде құжаттарды қабылдау және нәтижелерді беру Мемкорпорация және www.egov.kz веб-порталы арқылы жүзеге асырылады.

Мерзімдері: Мемкорпорацияға құжаттар топтамасын тапсырған кезден бастап, сондай-ақ порталға жүгінген кезден бастап – 5 (бес) жұмыс күні.

Қызмет көрсету нысаны: электрондық (жартылай автоматтандырылған) және (немесе) қағаз түрінде.

Нәтижесі: Радиоэлектрондық құралдар мен жоғары жиілікті құрылғыларды қолдануға рұқсат беру.

Мемқызмет нәтижесін ұсыну нысаны: электрондық және (немесе) қағаз түрінде.

Құны: тегін.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Радиоэлектрондық құралдар мен жоғары жиілікті құрылғыларды қолдануға рұқсат беру қызметі бойынша қанағаттану 50,3%-ды немесе 4,3 балды құрайды. Қызмет жөнінде 184 сұхбаткерден жауап алынды. Қызмет elicense.kz веб-порталы арқылы ұсынылады.

47-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша ұсынылатын мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0,5%	2,2%	14,2%	32,8%	50,3%
Сұхбаткерлер саны, N	1	4	26	60	92

*1 сұхбаткер қызметті бағалау кезінде қиналды

Сұхбаткерлердің 57,5%-ы (4,44 балл) ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығына қанағаттанады, ақпараттың айқындылығы мен шынайылығы бойынша – 60,8% (4,42 балл).

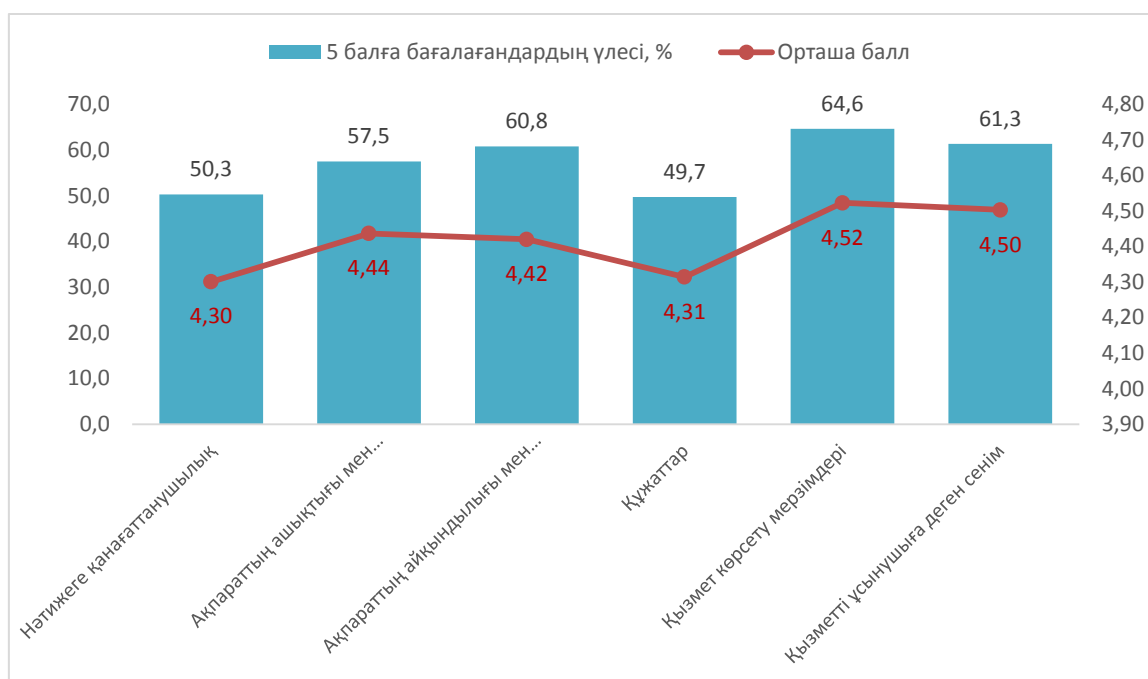
Құжаттарды жинау және тапсыру процесімен қанағаттанғандардың үлесі аз – 49,7%-ы. 5 балмен бағалағандардың үлесі - 64,6% (4,31 балл).

Порталда техникалық қиындықтар көп: «Тізімде қажет емес құжаттар бар. Портал оларды міндетті құжаттар ретінде талап етеді», «Портал баяу жұмыс істейді. Көшіріп алу қиын. Портал уақытша қолжетімсіз, №500 және №400 қателер жиі шығады, іркілістер орын алады», «Өзгерістер туралы хабарламалар жоқ», «Портал үнемі қателіктерді береді, қатып қалады», «Портал ұзақ жүктеледі». «Портал үнемі №500 қателігін береді, кейде баяу жұмыс істейді», «Портал кейде «лақтырып жібереді». Портал жұмыс істеп тұрғанда іркілістер болады», «Қағаз түрінде жақсы еді, интернет нашар жұмыс істейді. Енді электрондық түрде тапсырмаймын!», «Бұрын 1 бланкіге 10 радиостанцияға дейін жазуға болатын. Биылғы жылдан бастап барлығын 1 бланкіге жазу керек. Егер қате кетіп қалса, барлық жұмыс босқа кетеді», «Қате шыққан кезде түзету процедурасы қиын», «Көшіріп алу кезінде қателіктер шығады. РЖС іздеу дұрыс жұмыс істемейді. Мәліметтерді түзету мүмкін емес», «№404 және №500 қателер. «Кері байланыс» батырмасы жұмыс істемейді», «Қате болғаннан кейін

құжатқа сипаттама бердік. Шешілді деген хабарлама келді. Қайтадан береміз. Қабылдамады. Әлі күнге дейін шешілмеді», «Сұранысты толтыру кезінде бланкілердегі өзгерістерге байланысты көп уақыт шығындадым. Осы тұсты жасаушылар ойластырса екен», «Мәліметтерді толтыруға арналған нақты ережелер жоқ. Сауалнамаға қатысты РЭС ала алмай жүрмін. Сайттағы карта ештеңеге жарамайды. Қағаз түрінде жақсы еді», «Толтыру нысандарында ғана қиындықтар. Қалғандары жақсы», «Тех.жұмыстар кедергі келтіреді», «Минус – сауалнамадағы PDF формат. Сайт ептеп шикілеу», «Қателерді түзету мүмкін емес. Түзету функциясын енгізу. Техникалық қиындықтар», «Алынған құжаттар жоғалып кетеді. Қызмет орнына жүгінуге тура келеді, олар тапқанша күту керек», «Сауалнаманы ашу кезінде БИН тіркей алмаймыз, сауалнама түзетілмейді. БИН енгізу үшін бағана қосыңыздар», «Кейде алынған құжаттар жоғалып кетеді».

Қызметті ұсыну мерзімдері қызмет алушылардың 64,6%-ын қанағаттандырады (4,52 балл).

31-диаграмма. Радиоэлектрондық құралдар мен жоғары жиілікті құрылғыларды қолдануға рұқсат беру қызметі бойынша негізгі көрсеткіштер



Қызмет ұсынушыға деген сенімділік 61,3% деңгейінде (4,5 балл). Жеке таныстарын пайдаланудың 1 оқиғасы тіркелді (0,5%).

Сауалнама нәтижесі бойынша сұхбаткерлердің 9,8%-ы жазбаша түрде шағым түсірген, 2,7%-ы шағымдану нәтижесімен қанағаттанды.

«Қызметкерлер мәселені шешу кезінде кәсіпкерлерге бос хат жазбай, керісінше көмек қолын созу керек». «Кері байланыс жақсы жұмыс істеуі керек. Мәселені талқылап, мүмкіндігінше оларды шешуге тырысу», «Қолдау көрсету қызметіне жүгінген кезде өз мәселеңді шешуге қатысты жауап алғымыз келеді», «Қызметті бағалаңыз» терезесі ашуымды келтіреді. Өтініш, алып тастаңыздар сол терезені».

«Берген жауаптары мардымсыз. Мәселе шешілмейді. Service Desk техқызметінен жауап ала алмадым», «Порталдың жұмысы нашар. Роботтан хат ғана келеді, болды», «Қателер шыға береді, портал сол баяғыша баяу істейді», «Кедергілерді жояды, ұзақ күтуге тура келеді».

Парламентке қызметті хабарландыру тәртібіне ауыстыру ұсынысын қарастыруға заң жобасы жіберілді. Демек, меморган РЭС пайдалануда енгізуді тездетеді, байланыс

саласында кәсіпкерлік әрекетті дамыту үшін әкімшілік кедергіні азайтады. Жобалық құжатқа СЭС қорытындысын алу қажеттілігі сақталып қалады. Сапаны төмендететін веб-порталдың техникалық мәселелері шешілмеді.

Көрсетілетін қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсыныстар

Ең үлкен мәселе – бұл шала жасалған сайт. Құжаттарды тапсыру кезінде туындайтын техникалық мәселелер қызметті ұсыну сапасымен қанағаттануды төмендетеді: *«Порталдың жұмысын аяғына дейін дұрыстау керек. Сол кезде бәрі разы болады».*

Осы қызмет процедурасы бойынша түсіндірме жұмыстарын жақсарту керек.

29. Нөмірлеу ресурсын бөлу және нөмірлерді беру, сондай-ақ оларды алып қою

Мемлекеттік қызмет көрсету жөнінде жалпы ақпарат

Мемқызмет Министрліктің Байланыс және ақпараттандыру комитетімен ұсынылады. Мемлекеттік қызмет көрсету кезінде құжаттарды қабылдау және нәтижелерді беру Мемкорпорация және www.egov.kz веб-порталы арқылы жүзеге асырылады.

Мерзімдері: Мемкорпорацияға құжаттар топтамасын тапсырған кезден бастап, сондай-ақ порталға жүгінген кезден бастап – 20 (жиырма) жұмыс күні.

Қызмет көрсету нысаны: электрондық (жартылай автоматтандырылған) және (немесе) қағаз түрінде.

Нәтижесі: Нөмірлеу ресурсын бөлу және нөмірлерді беру, сондай-ақ оларды алып қою туралы бұйрық.

Мемқызмет нәтижесін ұсыну нысаны: электрондық және (немесе) қағаз түрінде.

Құны: мемқызмет заңды және жеке тұлғаларға тегін ұсынылады.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Нөмірлеу ресурсын бөлу және нөмірлерді беру, сондай-ақ оларды алып қою қызметімен қанағаттандыру 77,8%-ды құрайды немесе орташа баға 4,67 балл.

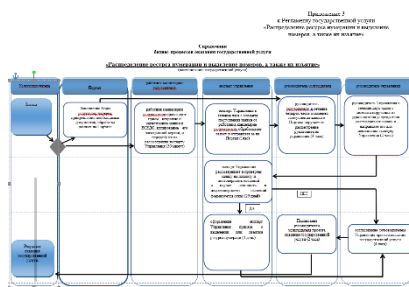
Қызмет бойынша іріктеме Е-лицензиялау арқылы қызметке қол жеткізген 9 сұхбаткерді құрады. 2017 жылдың қаңтар-маусым аралығында көрсетілген қызметтер саны – 121. Меморган 22 компаниядан тұратын тізім берді, олар 121 қызмет түрін алушылар болып табылады.

48-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша ұсынылатын мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0%	0%	11,1%	11,1%	77,8%
Сұхбаткерлер саны, N	0	0	1	1	7

Қызмет бойынша ақпарат жеткілікті түрде қолжетімді әрі ашық емес, себебі ақпаратпен толық қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі 66,7%, орташа 4,56 балмен бағалады. Алынған ақпараттар тұтынушының талаптарына толық сәйкес келеді, ақпараттың шынайылығы мен дұрыстығын 5 балмен бағалады.

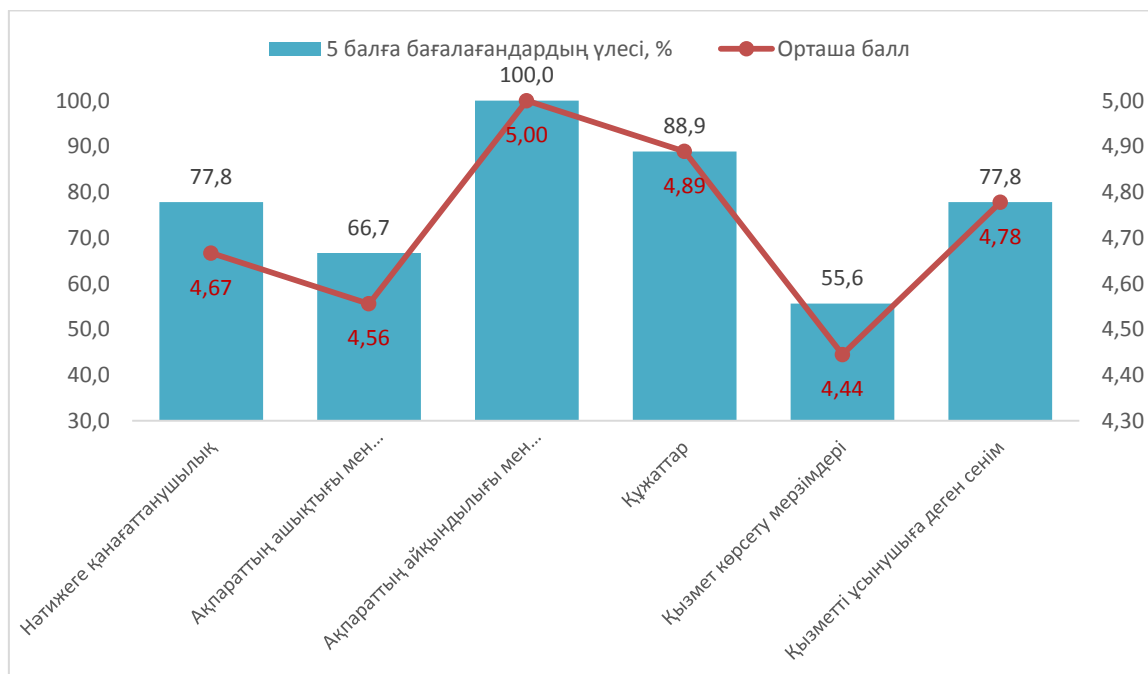
9-сурет. Қызметтің бизнес-үрдісі⁸



Құжаттармен қандай да бір деңгейде сәтті жағдай орын алып отырса, оның себебі қызмет алушылар жиі қызметке жүгініп, барлық процедура дұрыс жолға қойылған, сол мезетте қызметті ұсыну мерзімдерін сұхбаткерлердің тек жартысы ғана өте жақсы деп бағалаған (55,6%, 4,44 балл).

е-gov сайтында қызметтің бизнес үрдісінің сызбасын көруге болады (9-сурет), мұнда әр кезеңде құжатты қарастырудың уақыты көрсетілген. Негізінде бұл сызба өңдеу мерзімдерін еш түсіндіре алмайды: басқарма сарапшысының қарастыру кезеңінде 29 күн, ал стандарт бойынша қызметті ұсыну мерзімі – 20 күн.

32-диаграмма. Нөмірлеу ресурсын бөлу және нөмірлерді беру, сондай-ақ оларды алып қою қызметі бойынша негізгі көрсеткіштер



Көрсетілетін қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсыныстар

- Қызметтермен қанағаттануға ықпал ететін факторларға ең алдымен қызмет ұсынушыға сенімділік, ақпараттың қолжетімділігі және қызмет көрсету мерзімдері жатады.
- Демек, қызмет алушылар тарапынан қызмет көрсету мерзімдерін қысқарту, қызмет алушыға ақпарат беруді жақсарту туралы талап-тілектердің орын алуы орынды.

⁸ http://egov.kz/cms/ru/services/pass456_mtk

30. Жасына байланысты зейнетақы төлемдерін тағайындау

Мемлекеттік қызмет көрсету жөнінде жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет Министрліктің әлеуметтік қорғау және көші-қон комитетінің аумақтық бөлімшелері арқылы ұсынылады.

Көрсетілетін мемлекеттік қызметті ұсыну кезінде өтініштерді қабылдау мен нәтижелерді беру:

- 1) «Азаматтарға арналған» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ;
- 2) Жасына байланысты зейнетақылық төлемнің тағайындалғаны туралы ақпаратты алу кезінде www.egov.kz «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы жүзеге асырылады.

Қызметті ұсыну мерзімдері:

Мемлекеттік корпорацияға құжаттар топтамасы тіркелген кезден бастап – 10 (он) жұмыс күні. Мемлекеттік қызметті ұсыну мерзімі ұзартылады: ұсынылған құжаттардың түпнұсқасын, оның ішінде ақпараттық жүйелерден алынған құжаттарды тексеруге негіз болғанда – 5 жұмыс күніне; қажет болғанда қосымша құжаттарды талап ету – 30 жұмыс күніне дейін, бұл кезде Мемлекеттік корпорация өтініш берушіні қосымша құжаттарды ұсыну керектігін хабарлайды – 5 жұмыс күніне. Порталда – ақпараттық жүйеге электрондық сұрау келіп түскеннен бастап – 30 минут.

Мемлекеттік қызметті ұсыну нысаны: электрондық және (немесе) қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызметті ұсыну нәтижесі: нысан бойынша жасына сәйкес зейнетақы төлемдерін тағайындау туралы хабарлама.

Мемлекеттік қызмет тегін ұсынылады.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Жасына байланысты зейнетақы төлемдерін тағайындау қызметі бойынша толық қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі 62,8% -ды құрады, орташа баға – 4,55 балл. Барлығы 237 сұхбаткерден жауап алынды.

49-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша ұсынылатын мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0,0%	0,9%	6,4%	29,9%	62,8%
Сұхбаткерлер саны, N	0	2	15	70	147

*3 сұхбаткер қызметті бағалау кезінде қиналды

«Жасына байланысты зейнетақы төлемдерін тағайындау» қызметі бойынша ақпараттың ашықтығы мен қолжетімділігіне қанағаттану деңгейін 4,57 балмен бағалады (осы қызмет түрін «5»-ке бағалағандардың үлесі - 64,3%, «4» және «5»-ке бағалағандардың үлесі – 91,8%).

Фокус-топтық сұхбаттар жүргізгенде қызмет алушылар бұл қызмет түрін қолжетімді ретінде сипаттап берді: «Егер еңбек кітапшанда ешқандай кінәрат болмаса, онда бәрі оңай. Ешқандай қиындық болмайды. Кез-келген адам ала алады». Аталған қызмет түрін алу барысында сыбайлас жемқорлық қауіпі жоқ.

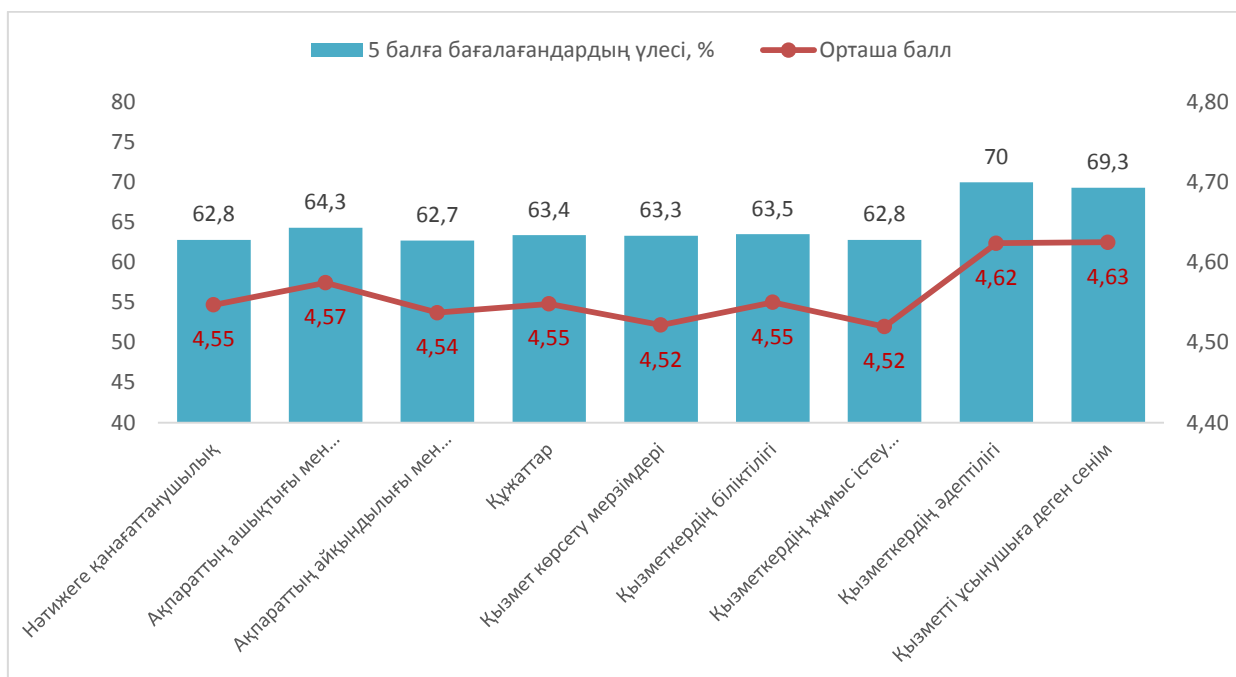
Ақпараттың айқындылығы мен шынайылығына толық қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі 62,7%, жақсы пікір білдірген сұхбаткерлердің үлесі – 93,5%.

Стандартқа сәйкес аталған қызметті «Мемлекеттік корпорация» арқылы және e-gov порталы алуға болады, бірақ зейнеткерлердің басым бөлігі осы қызмет түрімен Зейнетақы төлеу жөніндегі мемлекеттік орталыққа (ЗТМО) жүгінген.

Зерттеу кезінде зейнеткерлер зейнетақыны есептеу кезінде көп ақпарат беруді, ашықтықты талап ететіндіктерін айтты: «Менің ойымша, халыққа ақпарат беру керек. Көп

адамдар теледидар, жаңалықтар көре бермейді. Зейнетақы қалай есептелетіндігі туралы түсінікті етіп түсіндіретін ашық сағаттар жүргізсе».

33-диаграмма. Жасына байланысты зейнетақы төлемдерін тағайындау қызметі бойынша негізгі көрсеткіштер



Зерттеу нәтижесінде сұрастырылған сұхбаткерлердің 63,3%-ы қызмет көрсету мерзімімен толық қанағаттанған, және 63,4%-ы – құжаттарды жинау және дайындау үрдісімен. Көптеген зейнеткерлер зейнетақыны ресімдеу процедурасының қарапайымдылығын, жоғары деңгейде қызмет көрсететіндігін және қызметкерлердің әдептілігін атап өтті. Дегенмен, бірнеше мәселелер де бар: «қосымша анықтамалар талап етті», «құжаттың шынайылығын растау үшін басқа ауданға баруға тура келді», «қызметкерлердің алаңғасарлығынан еңбек ақы туралы анықтаманы бірнеше рет жөндеуге тура келді». Сондай-ақ зейнеткерлер еңбек ақы туралы анықтама не үшін керек деген сұрақты көтерді, егер база мен анықтама болса, онда екеуі базадағы мәліметтерге сәйкес келуі керек.

Алынған мәліметтерге сәйкес, сұрақтарға жауап бергендердің басым бөлігі қызмет ұсынушылардың қызмет көрсету сапасы туралы жақсы пікірлер білдірді. 70%-ы қызметкерлердің әдептілігін көрсетті, мұнда орташа баға 4,62 балды құрады. Сауалнама жүргізу кезінде зейнеткерлер қызметкерлердің біліктілігіне, алаңғасарлығына наразылық білдірген болса да, олар «4» және «5» деген бағамен бағалады. **Біліктілікке** жауап бергендердің 63,5%-ы толық ризашылығын білдірсе, қызметкерлердің шапшаңдығына – 62,8%.

Фокус-топтық сұхбаттарды жүргізу кезінде осы қызмет сапасы бойынша келесі талап-тілектер анықталды: «Сауатсыз мамандар, себебі олар лауазымы жоғарыларға жүгінді. Мен бір емес, бірнеше маманға жүгіндім. Кезекте отырған кезімде басынан аяғына дейін істеп беретін маманға жолығамын деп шештім. Мамандар үнемі бір әйелден сұрап жатты, ол барлығын біледі. Жасы жағынан ол үлкен. Мен сол кісіге бардым», «Ол менің құжаттарыммен барлық 3 қабатты аралап, кеңес сұрап жүрді. Мен 1,5 сағат күтіп отырдым».

Стандартқа сәйкес қызмет ХҚКОда ұсыныла алады, корпорацияның call-center қызметкерлері осы қызмет бойынша толық кеңес бере алмады: «ең алдымен мен 1414 телефон соқтым, ХҚКО барыңыз деді, құжаттар тізімін берді, мен ХҚКО келдім, ол жерде басқа тізім берлі, қаншама басқа құжаттар, сонымен қатар ХҚКО мамандары не керектігін толық білмейді».

Зейнеткерлер қызметкерлердің мүддесіздігін және зейнетақыны есептеу кезіндегі қателіктерді көрсетті: *«Мені мамыр айы бойынша жауып тастапты, ал маусым айында маған ақша аударылған. Олар сол санауларды ала алмайтындықтарын айтты, ал сіздер осы жылдың маусым айы мен 3 жыл бұрынғы мамыр айын салыстырып көріңіз. Еңбек ақы мүлде басқа болды. Мен 50000 мың жоғалттым, зейнетақымда 3000-4000 теңге жоғалттым. Таяу арада бәрі шешілгендей болды. Маған қайта есептеу жұмыстарын жүргіземіз деді, Алдыңғы күні қарасам менің есебім бойынша 15000 мың жетпейді. Мен сұрап едім, қайта есептеу жұмысы қайталап берген күннен бастап жасалатындығын айтты, сонымен мен 15000 теңгені жоғалттым»*, *«Менің ақшам қайда кеткенін анықтау үшін прокуратураға жүгінуге тура келді. Мен көзі ашық адаммын, зейнетақыма қарап, бірден прокуратураға жаздым, менің ақшам табылды. Енді қазір тағы оларды тексеруім керек»*.

Көрсетілетін қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсыныстар

- Көптеген зейнеткерлер процедураның оңай екендігін, қызметкерлердің әдептілігін атап көрсетті. Бұл орайда рәсімдеу орнымен кейбір корреляция байқалады: ХҚКО қызметкерлеріне қарағанда ЗТМО қызметкерлері осы қызмет туралы жақсы хабардар. Мүмкін бұл қызмет түрін жақын арада ғана «Азаматтарға арналған үкімет» Мемкорпорациясына берілгендіктен болар, сондықтан қызметкерлердің біліктілігін арттыру қажет.
- Жиі айтылатын жағымсыз пікірлер – құжаттарды тексеру кезіндегі алаңғасарлық, зейнеткерлер бір анықтаманы бірнеше рет қайта жасатуға тура келеді.
- Алматы қаласындағы зейнеткерде жақсы тәжірибе болған екен. Ол кісінің үйіне осы қызмет түріне қатысты қажет құжаттар тізімі мен қай жерде ресімдеу керектігі көрсетілген хабарлама хат келіпті. Бұл тәжірибені ол кісі жоғары бағалаған.
- Зейнетақы төлемдері туралы мәліметтер базасына 100% сәйкес келетін еңбек ақы туралы анықтаманы ұсыну қажеттілігін қарастыру керек. Бұл процедураны айтарлықтай жеңілдетіп, тездетуге мүмкіндік береді, соған орай қызметтің сапасы да арта түсер еді. Мұндай анықтамаларға тек даулы мәселе туындаған кезде, яғни қызмет ұсынушы есептелген зейнетақы көлемімен келіспеген жағдайда сұраныс жолдау керек.
- Зейнеткер жалақы мен зейнетақылық жарналарды негізге ала отырып, өзінің зейнетақы көлемін санай алуы үшін зейнетақыны есептеу тәсілі негізінде қолданылатын зейнетақы калькуляторын⁹ құру керек. Бұл зейнетақыны есептеудің ашықтығын арттыра түседі, көптеген сұрақтар өз жауаптарын табар еді.
- Электрондық үкіметтің сайтында «Зейнетақы жүйесі» бөлімінде (http://egov.kz/cms/ru/articles/pensionnaya_sistema) қарапайым, түсінікті тілде жазылған зейнетақыны ресімдеуге қажет құжаттарды жинау, өткізу сызбасын орналастыру керек (үлгісін мына жерден көруге болады: <http://findhow.org/660-vyihod-na-pensiyu-v-kazahstane-protsedura-dokumentyi.html>).

⁹ Калькулятордың мысалы мына сайтта бар: <http://findhow.org/642-onlayn-kalkulator-dlya-rascheta-pensii-v-kazahstane.html>

31. Әлеуметтік тәуекелдер жағдайларына әлеуметтік төлемдер тағайындау: еңбекке қабілеттілігін жоғалту, асыраушысынан айырылу, жұмысынан айырылу, жүкті болу мен босануға байланысты табысынан айырылу, жаңа туған баланы асырап алуға байланысты табысынан айырылу, бала бір жасқа толғанға дейін оның күтіміне байланысты табысынан айырылу

Мемлекеттік қызмет көрсету жөнінде жалпы ақпарат

Мемлекеттік орган: ҚР Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі. Мемлекеттік қызметті "Мемлекеттік әлеуметтік сақтандыру қоры" акционерлік қоғамының филиалдары көрсетеді.

Мемлекеттік қызметті көрсетуге өтінішті қабылдау:

1) еңбек ету қабілетінен айырылу жағдайына (егер жүгінген сәтте адамға жалпы еңбек ету қабілетінен айырылу дәрежесі белгіленсе), асыраушысынан айырылу жағдайына, жұмысынан айырылу жағдайына (жұмыссыз ретінде тіркелгені туралы анықтамасы болған кезде), жүкті болу мен босануға байланысты табысынан айырылу, жаңа туған баланы (балаларды) асырап алуға байланысты, бала бір жасқа толғанға дейін оның күтіміне байланысты табысынан айырылу жағдайларына әлеуметтік төлем тағайындау үшін – "Азаматтарға арналған үкімет" мемлекеттік корпорациясы" коммерциялық емес акционерлік қоғамы арқылы;

2) жұмыссыз мәртебесін алған кезде жұмысынан айырылу жағдайына әлеуметтік төлем тағайындау үшін – Астана және Алматы қалаларының, аудандардың және облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдары арқылы;

3) жалпы еңбек ету қабілетінен айырылу дәрежесі алғаш рет белгіленген кезде еңбек ету қабілетінен айырылу жағдайына әлеуметтік төлем тағайындау үшін аумақтық бөлімшесі арқылы;

4) жұмысынан айырылған адамдарды қоспағанда, жұмысынан айырылған жағдайда (жұмыссыз ретінде тіркелгені туралы мәліметтер болған кезде), бала бір жасқа толғанға дейін оның күтіміне байланысты табысынан айырылу жағдайына әлеуметтік төлем тағайындау кезінде www.egov.kz "электрондық үкімет" веб-порталы арқылы жүзеге асырылады.

Қызмет алушылар: жеке тұлғалар.

Қызмет ұсынатын орындар:

- 1) Астана және Алматы қалаларының, аудандардың және облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдары;
- 2) «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы;
- 3) «Электрондық үкімет» порталы.

Қызмет ұсыну мерзімі: 8 жұмыс күні.

Кезек күтудегі уақыт: ЖАО құжаттарды тапсыру кезінде күтуге уақыт қажет емес. Мемкорпорацияға тапсыру кезінде – 15 минут.

Қызмет көрсету уақыты: ЖАО – 30 минут, мемкорпорацияда – 20 минут.

Мемлекеттік қызметті ұсыну нысаны мен нәтижесі: қағаз түрінде, электрондық (жартылай автоматтандырылған)

Қызметтің нәтижесі – әлеуметтік тәуекелдер жағдайында әлеуметтік төлемдерді тағайындау (тағайындаудан бас тарту) туралы хабарлама.

Қызмет құны: тегін.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қызметтің нәтижесімен толық қанағаттанғандардың үлесі - 56,7%. Қызмет көрсету нәтижесімен қанағаттанудың орташа балы 4,41 тең.

50-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша ұсынылатын мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	1,6%	1,6%	7,7%	32,4%	56,7%
Сұхбаткерлер саны, N	4	4	19	80	140

*7 сұхбаткер қызметті бағалау кезінде қиналды

254 қызмет алушыдан жауап алынды, оның 81,5%-ы қызметті ХҚКОдан алған. Қызметті алған орнына байланысты қарастыратын болсақ, ХҚКО алынған қызметке қанағаттану жоғары, қызметті «өте жақсы» деп бағалағандар 58,9%-ды құрады (орташа балл 4,43). Қызмет алушылар меморганда қызметті алған кезде оның нәтижесін төмен бағалаған, 4,33 балл, толық қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі 46,7%-ды құрайды.

51-кесте. Қызмет алынған орынмен қанағаттанушылық

Меморган		Мемкорпорация	
Қанағаттанушылық	Орташа балл	Қанағаттанушылық	Орташа балл
46,7%	4,33	58,9%	4,43

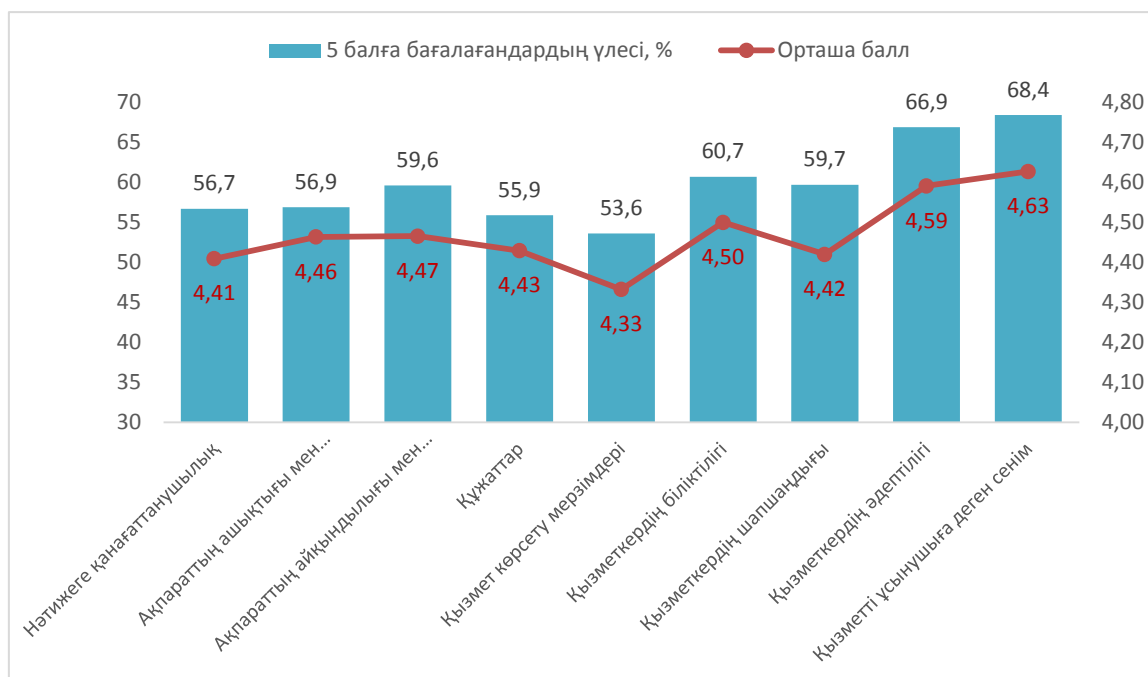
Қызмет сапасын анықтайтын критерийлерге қызмет туралы ақпараттың қолжетімділігі жатады. Талдау жұмыстары көрсеткендей, ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығына қанағаттанудың орташа балы 4,46-ға тең, осы параметрмен толық қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі 56,9%-ды құрады.

Ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығына қанағаттанғандардың орташа балы 4,47, бұл кезде қызметті «беске» бағалағандардың үлесі жоғары – 59,6%.

Демек, ақпаратты ұсыну сапасымен қанағаттану жоғары емес, көбінесе ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығы осалдық танытты.

«call-centerде жауапты ұзақ күттік», «1414 телефон соққан кезде, әрең қоңырау шаламыз, мүмкін оларға көбірек оператор қосу керек шығар, ұзақ күту адамды шаршатып жібереді». «Ақпарат әкімшілік тілде беріледі, түсініксіз, қарапайым адамға қиын», «Қанағаттандырмайды. Өйткені бәрі түсініксіз. Ешқайдан ештеңе таппайсыз. Жалпы ақпаратты табу қиын. Менің жағдайымда қызметкерден толық ақпарат алу өте қиын болды. Бір жерлерде стендтер тұр, оларды оқып шығу керек, ақпараттар орыс тілінде жазылған, мен ештеңе түсінбеймін, қазақ тілінде де жазылған, мен үшін түсініксіз сөздермен жазылған, өзіңді сауатсыз сезінесің. Бәріне түсінікті болу үшін қарапайым тілде жазуға болмайды ма?», «ХҚКО ресепшінде қызметтер туралы жалпы мағлұматтар беретін адам отыр. Адам көп, мүмкін сондықтан болар олар кей кезде қателеседі, құжаттар тізімі бойынша қате ақпарат береді, сол тізімді жинап, босқа уақыт құртасың,себебі ол құжаттар талап етілмейді. Осындай жағдай банк карточкасымен болды, мен оны ресімдеп келсем, қажет емес екен», «Мамандар жас, түсіндіріп ештеңе айта алмайды, бір қағазбен анда-мұнда шапқылатып қояды», «Стендтерде ақпараттар жоқ».

34-диаграмма. Әлеуметтік тәуекелдер жағдайларына әлеуметтік төлемдер тағайындау: еңбекке қабілеттілігін жоғалту, асыраушысынан айырылу, жұмысынан айырылу, жүкті болу мен босануға байланысты табысынан айырылу, жаңа туған баланы асырап алуға байланысты табысынан айырылу, бала бір жасқа толғанға дейін оның күтіміне байланысты табысынан айырылу қызметі бойынша негізгі көрсеткіштер



Құжаттарды жинау және тапсыру процесі орташа 4,43 балмен бағаланды, өте жақсы деп бағалағандардың үлесі 55,9%-ды құрады

«Қажет құжаттар тізімі жоқ, сондықтан жүгіріп, білуге тура келеді», «Жұмыс жоғалтуына байланысты әлеуметтік төлемді тағайындау үшін әр 10 күн сайын келіп, кезекте тұрып, белгіленіп кету керек», «Алдыңғы жұмыс орнынан, жүз жыл бұрын істеген жерден анықтама талап етеді. Мен қазір ол компания жоқ десем, олар еңбек кітапшасындағы жазбаға сенбейді, есептеулер дұрыс емес дейді. Не істеу керектігін білмеймін, қызметкерлер ешқандай көмек бере алмайды», «Мүгедектікке байланысты зейнетақымды ауыр ресімдедім, үнемі медициналық анықтамаларды талап етті, маған жүру өте қиын, менсіз анықтаманы ешкімге бермейді».

Қызметкерлердің жұмысы – қызмет сапасының маңызды компоненттерінің бірі. Қызметкер мына критерийлер бойынша бағаланды: біліктілік, шапшаңдық, әдептілік және кәсіпқойлық әдебі.

Жауап берген қызмет алушылардың 60,7%-ы қызметкерлердің біліктілігін «өте жақсы» деп бағалаған, орташа балл – 4,50.

Қызметкерлер шапшаңдықтары үшін орташа 4,42 балды иеленді, қызметпен толық қанағаттанғандар үлесі – 59,7%.

Қызметкерлердің әдептілігі мен кәсіпқойлық әдебі жақсы бағаланған, орташа балл – 4,59%, «өте жақсы» деген бағалардың үлесі – 66,9%.

Осы қызметте қызмет ұсынушыға (меморган/Мемкорпорация) қызметкерлердің біліктілігіне қатысты мәселелерді шешіп алған жөн, қызмет алушылардың сұрақтарына сауатты әрі дәлелді түрде жауап беріп, есептеу кезінде қателеспей керек.

«Мен ресімделіп жатқан кезде маған жұмыс бойынша құжаттарым дұрыс ресімделмеген деді. Бірінші баламды дүниеге әкелгеннен кейін 3 ай жұмыс істедім. Жәрдем ақшаны жұмыс істеп жатқан әйел ретінде ресімдегім келді. Сол кезде менен екі рет құжаттарды қабылдамай қойып, соңында қабылдады, менде басынан бәрі дұрыс болған екен. Мені алғаш рет қабылдамаған қызбала мені дұрыс түсінбеген болуы керек, әлі тәжірибесі жоқ, жас».

«Сауатсыз мамандар, себебі олар лауазымы жоғарыларға жүгінді. Мен бір емес, бірнеше маманға жүгіндім. Кезекте отырған кезімде басынан аяғына дейін істеп беретін

маманға жолығамын деп шештім. Мамандар үнемі бір әйелден сұрап жатты, ол барлығын біледі. Жасы жағынан үлкен. Мен сол кісіге бардым, жастарға не үшін барамын».

«Ол менің құжаттарыммен барлық 3 қабатты аралап, кеңес сұрап жүрді: «Ой, мен қазір келемін». Ол кеңес алып келгенше, мен 1,5 сағат күтіп отырдым».

«Қызметкерлер клиенттердің сұрақтарына дәлелді жауап бере алмайды».

«Мен екінші рет ЗТМОға жүгіндім, жұмыс істейтін ана ретінде екінші балам үшін 29000 теңге алуым керек еді, менен 3000 теңгені қиып тастады, маған қызметкерлер түсіндіріп бере алмады. Біреуін шақырды, содан кейін екіншісін, ештеңе шеше алмағаннан кейін маған ертең келіңіз деді, сонымен мен жауап ала алмадым! Шағымданбадым, енді ай сайын 3000 теңгеге кем аламын. Менің екі балам бар, осы мәселемен жүргім келмеді».

«Зейнетақыны есептеу кезіндегі қателік»

«Мені мамыр айы бойынша жауып тастапты, ал маусым айында маған ақша аударылған. Олар сол санауларды ала алмайтындықтарын айтты, ал сіздер осы жылдың маусым айы мен 3 жыл бұрынғы мамыр айын салыстырып көріңіз. Еңбек ақы мүлде басқа болды. Мен 50000 мың жоғалттым, зейнетақыма 3000-4000 теңге жоғалттым. Таяу арада бәрі шешілгендей болды. Маған қайта есептеу жұмыстарын жүргіземіз деді, Алдыңғы күні қарасам менің есебім бойынша 15000 мың жетпейді. Мен сұрап едім, қайта есептеу жұмысы қайталап берген күннен бастап жасалатындығын айтты, сонымен мен 15000 теңгені жоғалттым!»

«Менің ақшам қайда кеткенін анықтау үшін прокуратураға жүгінуге тура келді. Мен көзі ашық адаммын, зейнетақыма қарап, бірден прокуратураға жаздым, менің ақшам табылды. Енді қазір тағы оларды тексеруім керек».

Қызметті ұсыну мерзімімен қанағаттану 53,6%-ды орташа 4,33 балды құрады. Қызмет сапасын құрайтын басқа компоненттермен салыстыратын болсақ, онда мерзім бойынша қанағаттану төмен көрінеді, бұл дегеніміз осы қызметтің осал тұсы – қызметті ұсыну мерзімі.

Күту жағдайымен қанағаттануды талдау кезінде барлық сұхбаткерлердің отыратын орындардың жетіспеушілігіне (15,4%), қызмет нәтижесін күтіп отыратын залдың қапырық болуына, дәретхананың жоқтығына (11%), сондай-ақ бланктерді толтыруға арналған үстелдердің болмауына көңілдері толмағандығын байқаймыз. «Күту залында ыңғайсыз темірден жасалған орындықтар», «Дәретханадағы жағымсыз иіс», «Ғимарат іші дұрыс желдетілмейді».

Бір өңірде ЗТМО құжаттар қабылдау кестесіне қатысты наразылықтар болды: «Құжаттарды неге 13:00-ге дейін қабылдайды? Мені бұл сұрақ әлі толғандырып жүр. Неге 17:00 немесе 18:00ге дейін емес. Түске дейін барлығы тапсырып үлгермейді ғой. Қабылдау уақытын кешке дейін созу керек», «Егер сол күні бара алмасаң, бәрі бітті. Сәрсенбі күні жұмыс істемейді, сенбі және жексенбі күндері де істемейді»

Құжаттарды тапсыру кезінде кезекте күту уақытына орташа 18 минут жұмсалды. Қызметті алу кезінде кезекте күту уақыты – 16 минут. Дегенмен, кезекте күту уақыты да наразылық тудырды. ФТСқа қатысушылар қызмет нәтижесін ұзақ күту себебін айтты: базаның қатып қалуы, маманның орнында болмауы, маман жеке басының ісіне қатысты жұмыс орнында болмауы.

«Күту кезінде уақыт жоғалтамыз, нақты ақпаратты алу үшін немесе құжатты алу үшін күтіп тұрамыз, себебі онда үнемі база қатып қалады, бағдарлама жұмыс істемейді, себебі көп».

«Маманмен үстел басында отырғанда, ол кенеттен тұрып, өз шаруасымен кетіп қалады, телефонмен сөйлесіп, темекі шегеді».

«Мен кезекте бір жарым сағат отырдым, халық өте көп болды, бір ғана маман қабылдайды, басқалары отыр, бір қағаздарды жинап жатыр. Мен ашуланып, неге олар да қабылдамайды десем, бастығы олар жұмыс істеп жатыр, құжаттарды қабылдауға міндетті емес деді. Жалпы бәріміз кезекте отырдық, бір адамға шамамен 15 минут жұмсалады, егер адам көп болса, онда бұл бір-екі сағатқа созылады (ФТС қатысушысы)»

Қызмет алушылардың 1,6%-ы қызмет алу үшін жеке таныстарын, байланыстарын қолданған. ФТСқа қатысушылар бейресми сыйақы берген кездерін айтты: «Көп қызметті ұзақ күтеміз, шұғыл керек болған жағдайда, мерзімді қысқарту үшін тамыр-таныстарға жүгінеміз», «Егер кезек болмаса, онда сыбайлас жемқорлық та болмайды», «Жұмыс кезінде нақтылық, ашықтық, әділдік болған кезде жемқорлық та болмайды», «Ең алдымен басшылар әділ, пара алмайтын болуы тиіс».

Жауап берген қызмет алушылардың 68,4%-ы қызметкерлерге толық сенім артады. Орташа 4,63 балды құрайды.

Сұхбаткерлер сапаның барлық параметрлері бойынша Мемкорпорация арқылы ұсынылған қызметті жоғары бағалады.

52-кесте. Қызмет алу орны бойынша қызметтер сапасының жекеленген аспектілерімен қанағаттанудың орташа балы

	Ұсынылатын қызметпен қанағаттану	Ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығы	Алынған ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығы	Құжаттар	Қызмет көрсету мерзімдері	Қызметкердің біліктілігі	Қызметкердің жұмыс істеу шапшаңдығы	Қызметкердің әдептілігі	Қызмет ұсынушыға деген сенім
Меморган	4,33	4,30	4,34	4,15	4,15	4,24	4,19	4,33	4,50
Мемкорпорация	4,43	4,50	4,49	4,50	4,37	4,56	4,47	4,65	4,66
Барлығы	4,41	4,46	4,47	4,43	4,33	4,50	4,42	4,59	4,63

Корреляциялық талдаудың нәтижелері бойынша қызметпен қанағаттануға қызмет көрсету мерзімдері, құжаттарды жинау мен тапсыру процестері ықпал етеді. Сондықтан осы бағытта жұмыс істеу маңызды, яғни қызмет жаппай ұсынылатын Мемкорпорация қызметкерлерінің біліктілігін арттырып, қызмет алушыларды қызмет процедурасы туралы хабардар ету.

Көрсетілетін қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсыныстар

- Қызметті электрондық форматқа ауыстыру
- Құжаттарды жинау және өткізу процедураларының ашықтығы мен түсініктілігін арттыру керек
- Осы қызмет процедурасы туралы көп ақпарат беру.
- Тәжірибелі кадрлық құрамның ресурстарын қолдана отырып, Мемкорпорация қызметкерлерінің біліктіліктерін арттыру
- Құжаттарды жинау және өткізу процедурасын жеңілдету, талап етілетін құжаттар санын азайту
- Қызмет көрсету мерзімін қысқарту

32. Эпидемиялық маңыздылығы жоғары объектінің халықтың санитариялық-эпидемиологиялық саламаттылығы саласындағы нормативтік құқықтық актілерге және гигиеналық нормативтерге сәйкестігі (сәйкес еместігі) туралы санитариялық-эпидемиологиялық қорытынды беру

Мемлекеттік қызмет көрсету жөнінде жалпы ақпарат

Мемлекеттік ұсынылатын қызмет Министрліктің қоғамдық денсаулық сақтау комитетімен және оның аумақтық бөлімшелерімен ұсынылады. Құжаттарды қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелерін беру: қызмет ұсынушымен, www.egov.kz веб-порталы арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметті ұсыну мерзімі: 15 жұмыс күні;

Мемлекеттік қызметті ұсыну нысаны – электрондық (жартылай автоматтандырылған) және (немесе) қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызметті ұсыну нәтижесі: санитариялық-эпидемиологиялық қорытынды беру.

Мемлекеттік қызмет нәтижесін ұсыну нысаны – электрондық немесе қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызмет заңды және жеке тұлғаларға тегін түрде ұсынылады.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Эпидемиялық маңыздылығы жоғары объектінің халықтың санитариялық-эпидемиологиялық саламаттылығы саласындағы нормативтік құқықтық актілерге және гигиеналық нормативтерге сәйкестігі (сәйкес еместігі) туралы санитариялық-эпидемиологиялық қорытынды беру қызметі бойынша сұхбаткерлердің 62,7%-ы ұсынылған қызметпен қанағаттанған (орташа балл 4,55). 245 адамнан жауап алынды.

53-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша ұсынылатын мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0,0%	0,4%	7,1%	29,9%	62,7%
Сұхбаткерлер саны, N	0	1	17	72	151

*4 сұхбаткер қызметті бағалау кезінде қиналды

Осы қызмет бойынша қызметті веб-портал арқылы алған сұхбаткерлердің 18%-ынан жауап алынды (44 сұхбаткер). Сауалнама нәтижелері бойынша онлайн және меморган арқылы алынған қызметпен қанағаттануда аздаған ғана айырмашылық байқалды. Веб-портал арқылы алынған қызметті сұхбаткерлер шамалы жоғары бағалаған 65,1% («5»-тің үлесі), ал меморган арқылы қызметтің орташа балы жоғары – 4,55 балл.

54-кесте. Қызмет алынған орынмен қанағаттанушылық

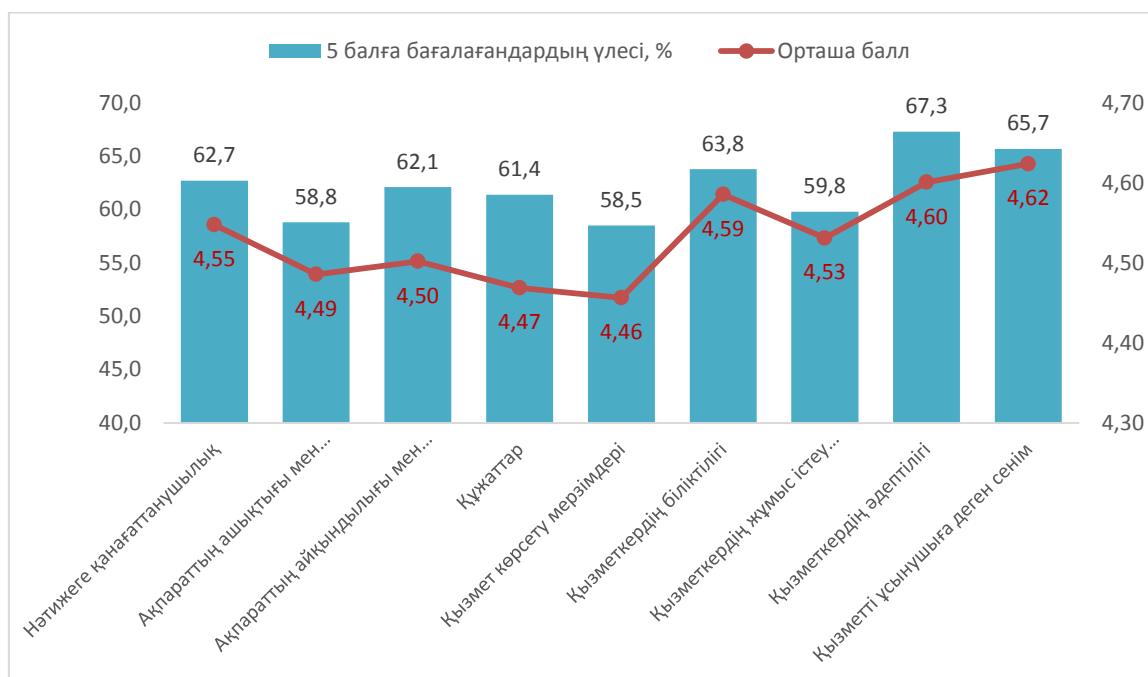
Меморган		«Электрондық үкімет» веб-порталы	
Қанағаттанушылық	Орташа балл	Қанағаттанушылық	Орташа балл
62,1%	4,55	65,1%	4,53

Осы қызмет бойынша ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығына қанағаттану – сұхбаткерлердің 58,8%-ын құрады, орташа балл - 4,55. Ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығы – 62,1% (4,5 балл).

«Кейде телефон арқылы кеңес алу үшін, ұсынылатын қызмет туралы ақпарат алу үшін қоңырау соғу өте қиын», «Мемқызмет туралы берілген ақпарат күрделі тілде сипатталған, нақты нұсқаулықтар жоқ».

«Ақпаратты табуға болады, порталда және СЭҚ сайтында, еш қиындық болмады», «мемқызметті алу процедурасы туралы қолжетімді ақпарат жоқ, бланкілерді толтыру үлгілері жоқ», «еш қиындық жоқ, кейде түсінікті түрде мәлімет бермейді, кімге және қайда бару керектігін айтпайды», «Алғаш қызметті алған кезде бәрі бірден түсінікті болмайды».

35-диаграмма. Эпидемиялық маңыздылығы жоғары объектінің халықтың санитариялық-эпидемиологиялық саламаттылығы саласындағы нормативтік құқықтық актілерге және гигиеналық нормативтерге сәйкестігі (сәйкес еместігі) туралы санитариялық-эпидемиологиялық қорытынды беру қызметі бойынша негізгі көрсеткіштер



Құжаттарды жинау мен тапсыру процесін сұхбаткерлер орташа 4,47 балмен бағалады, оны қарапайым әрі түсінікті деп санайтындардың үлесі - 61,4%.

«Барлық құжаттар эл.пошта арқылы жіберіледі, тез арада қорытындысын алдық», «Алғашқы жылдары барлық құжаттарды жинау қиын болатын. Қазір бәрі реттелген, тек мәліметтерді жаңартып отырамыз», «Екі тілде бланкілерді толтыру үлгілері бойынша мәселелер», «Кейде сайт қатып қалады, жұмыстың соңында құжаттар топтамасы келмеді деп хабарлама жібереді (ЖШС өтініші). Құжаттар қабылданды, қарастырылып отыр деген растау керек», «Бағдарламаны орнату кезінде ЭЦҚ пайдалану кезінде қиындықтар болды: мысалы, бір нысан барлық облыстарда өтеді, ал Қарағандыда өтпей қалады. Бірдей талаптар жоқ»

Қызмет алушылардың 58,5%-ын қызмет ұсыну мерзімі қанағаттандырды, орташа баға балды құрады.

«Қызметті жылдам ұсынуға болады. Тексеріске 3-4 күннен кейін емес, бірден баруға болады», «Қызмет көрсету мерзімі тым ұзақ, күту керек», «Қызметті жылдам ұсынуға болады, құжаттарды неге 15 күн ұстап отырады. Қарастыру мерзімін қысқарту керек».

Меморган қызметкерлерінің қызмет көрсетуімен қанағаттану жоғары емес. Қызметкерлердің әдептілігі мен кәсіпқойлық әдебін қызмет алушылар жоғары бағалады (67,3% және орташа 4,6 балл), біліктілік (63,8%, 4,59 балл) және шапшаңдық (59,8%, 4,53 балл) төмен бағаларға ие болды.

«Мен қызмет көрсету сапасына ризамын», «Бәрі жақсы, қызметкерлер жақсы қарсы алды», «Қызметкерлер сыпайы, білікті екен», «Қызмет көрсету сапасында еш кінәрат жоқ», «Қызметкерлер селқос, жылдамдық жоқ, тез көмектесуге құлшыныс білдірмейді», «Қызметкерлердің шапшаңдығын арттыру керек, тындырымды болғандары дұрыс», «тез қимылдаса екен, өздерінің кәсіпшіліктерін көрсетсе», «Еш мәселе жоқ, дегенмен шапшаң қызмет көрсетсе екен. Мәселені жылдам шешуге мүдделі емес», «Жұмыс кестесі қолайсыз, қызметкерлер орнынан табылмады», «3 рет баруыма тура келді, қажет маман болмады», «Кейде кідірістер болып тұрады, мамандар жетіспейді, әсіресе жаз айларында».

Сұхбаткерлердің 65,7%-ы қызмет ұсынушыға сенім артады. Зерттеу нәтижелері бойынша бейресми сыйақы беру жағдайы (0,4%) анықталған, сондай-ақ таныс-тамырларды қолданудың 5 оқиғасы (2%) тіркелді.

«СЭҚ жемқорлық болса да, мен онымен ұшырасқан жоқпын, тәртіп бұзушылық орын алған кезде айыппұл жазып береді, ешқандай «теріс» ұсыныстар болмады», «Бізде жемқорлық тек Сенат пен Парламентте, бірақ оны ешкім көрмейді. Мемқызметкерлерді қорқытып тастағаны соншалық, не берсеңіздер де алмайды».

Барлық параметрлер бойынша қызмет онлайн түрінде жоғары бағаланады. Қызмет сапасының барлық аспектілерінің ішінен қызмет нәтижесімен қанағаттануға құжаттарды онлайн тапсыру теріс ықпал етті. Бұл ақпараттық жүйенің кемшіліктерімен байланысты.

55-кесте. Қызмет алу орны бойынша қызметтер сапасының жекеленген аспектілерімен қанағаттанудың орташа балы

	Ұсынылатын қызметпен қанағаттану	Ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығы	Алынған ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығы	Құжаттар	Қызмет көрсету мерзімдері	Қызметкердің біліктілігі	Қызметкердің жұмыс істеу шапшаңдығы	Қызметкердің әдептілігі	Қызмет ұсынушыға деген сенім
Меморган, ведомстволық бағынышты ұйым	4,55	4,46	4,47	4,45	4,42	4,58	4,53	4,59	4,62
«Электрондық үкімет» веб-порталы	4,53	4,61	4,66	4,56	4,60	4,60	4,60	4,73	4,67
Барлығы	4,55	4,49	4,50	4,47	4,46	4,59	4,53	4,60	4,62

Көрсетілетін қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсыныстар

- Қызмет алушылардың басты ұсыныстары қызметті уақытында ұсыну, қызмет көрсету мерзімдерін қысқарту және талаптарды жеңілдету болып табылады. *«Қызметті тездетіп, кезекті болдырмау керек», «Нәтижелерді беру уақытын қысқарту», «Ережелерге сәйкес талаптарды азайтып, жеңілдету».*
- Қызмет алушылардың хабардарлығын арттыру, түсіндірме жұмыстарын күшейту. Қызмет туралы ақпаратты қолжетімді ету.
- Қызметті алуға кедергі келтіретін ақпараттық жүйенің кемшіліктерін жою.

33.Тегін медициналық көмектің кепілдік берілген көлемін көрсету жөніндегі қызметтер берушінің қойылатын талаптарға сәйкестігін (сәйкес еместігін) анықтау

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы мәлімет

Мемлекеттік қызмет Министрліктің Медициналық қызметке ақы төлеу комитетінің аумақтық департаментімен, медициналық қызметтерді сатып алуды ұйымдастыру рәсімін орындайтын тиісті облыстардың, Астана мен Алматы қалалары денсаулық сақтау басқармалары арқылы ұсынылады. Мемлекеттік қызметті көрсету үшін өтініштерді қабылдау мен нәтижелерді беру қызмет ұсынушының кеңсесі арқылы және Мемкорпорация арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметті ұсыну мерзімдері: түпкілікті мерзім аяқталған кезден бастап қатысуға өтініш берген кезден – 4 жұмыс күнінен көп емес.

Мемлекеттік қызметті ұсыну нысаны: қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызметті ұсыну нәтижесі: тегін медициналық көмектің кепілдік берілген көлемін көрсету жөніндегі қызметтер берушінің қойылатын талаптарға сәйкестігі (сәйкес еместігін) туралы хаттамадан үзінді көшірме.

Қызмет құны. Мемлекеттік қызмет денсаулық сақтау субъектілеріне: денсаулық сақтау ұйымдарына және жеке медициналық тәжірибемен айналысатын жеке тұлғаларға тегін ұсынылады.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Тегін медициналық көмектің кепілдік берілген көлемін көрсету жөніндегі қызметтер берушінің қойылатын талаптарға сәйкестігін (сәйкес еместігін) анықтау қызметі бойынша қызметпен толық қанағаттанғандар үлесі сұхбаткерлердің 58,2% -ын құрады, орташа баға балға тең. Барлығы 142 сұхбаткерден жауап алынды.

56-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша ұсынылатын мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балла	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0,7%	2,1%	10,6%	28,4%	58,2%
Сұхбаткерлер саны, N	1	3	15	40	82

*1 сұхбаткер қызметті бағалау кезінде қиналды

Бұл орайда қызметті алу нәтижесімен қанағаттану қызмет ХҚКО алынған жағдайда жоғары болып отыр («5»-ке бағалағандар 63,8%), ал меморгандағы қызмет төмен (53,8%).

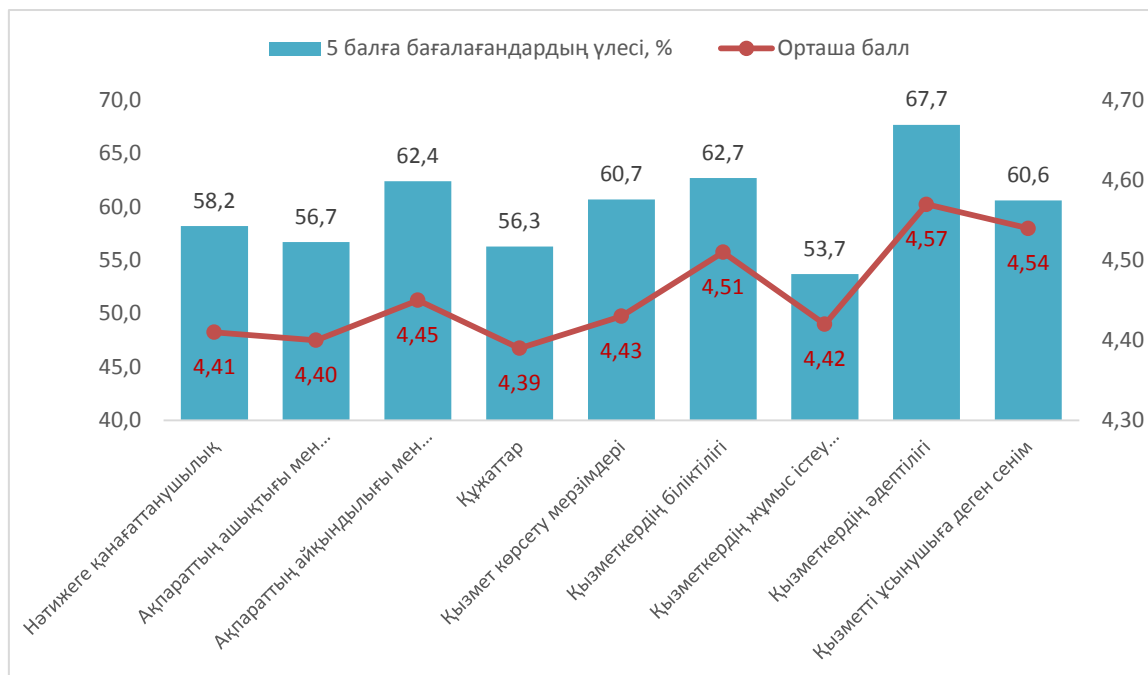
57-кесте. Қызмет алынған орынмен қанағаттанушылық

Меморган		Мемкорпорация	
Қанағаттанушылық	Орташа балл	Қанағаттанушылық	Орташа балл
53,8%	4,30	63,9%	4,56

Тек 56,7%-ы ғана осы қызмет бойынша ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығына толық қанағаттанған. Сұхбаткерлердің шағымдары: «*Нақты қай жерге құжат тапсыруды білмедік*». Мемлекеттік корпорацияға құжат тапсырғандар арасында қанағаттану деңгейі жоғары.

Ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығы бойынша сұхбаткерлердің 62,4%-ы толық қанағаттанды. Стандартқа сәйкес бұл қызметті «Мемлекеттік корпорация» және меморган кеңсесі арқылы алуға болады. Сұхбаткерлердің 57,0%-ы қызметті меморганда алса, қалғандары 43,0%-ы «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясынан алған. Қызметтің электрондық нысанға ауысуына қызмет алушылар әзірге дайын емес. Сұхбаткерлер құжаттарды қағаз түрінде (меморганда) тапсыру ыңғайлы деп санайды: «*Жыл сайын жаңа ережелерді енгізеді, ережелерді түсіндіргендері дұрыс. Ережелер енгізіледі, ал электрондық нұсқа жаңа ережелерге ілесе алмай жатады, функционал жұмыс істемейді, бірінің үстіне бірі қабаттасып жатады. Көптеген жаңашыл енгізулер, электрондық порталдар оларға ілесе алмайды, осының салдарынан бәрі қабаттасып кетеді, бәрін жеңілдеткілері келеді, бірақ керісінше күрделене түседі. Біз қағаз түрінде тапсырамыз, қарапайым әрі оңай. Тез әрі ыңғайлы. Қағаз түрінде түзетуге болады, ал электрондық нысанда берілген лицензиядағы қатені түзете алмайсың. Ал біздің барлық электрондық құжаттарымызбен кім қош айтысады, бір қателік үшін біз зардап шегеміз, бұл керісінше қиындықтар тудыртады*». Басқа сұхбаткерлер құжаттарды Мемкорпорациясы арқылы тапсырғандарын, ешқандай қиындық туғызбайтындығын айтты.

36-диаграмма. Тегін медициналық көмектің кепілдік берілген көлемін көрсету жөніндегі қызметтер берушінің қойылатын талаптарға сәйкестігін (сәйкес еместігін) анықтау қызметі бойынша негізгі көрсеткіштер



Құжаттарды жинау және өткізу процесімен толық қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі тек 56,3%-ды құрады. Сұхбаткерлердің 3,0%-ы олардан тізімге енбейтін қосымша құжаттарды талап еткендерін айтты. Сұхбаткерлердің айтуынша: *«бір рет бекітіп қойса болар еді, әйтпесе күнде өзгерістер, бірдеңе болады да жатады», «ережелерде сенімхат туралы айтылмаған, бірақ оны талап етеді. Нысандардың, қосымшалардың номерлері өзгеріп отырады, бұл өте ыңғайсыз»*. Сұрақтарға жауап бергендердің жартысына жуығы құжатты жинау, өткізу кезінде ешқандай қиындық көрмеген.

Қызмет ұсыну мерзімін жоғары бағалаған сұхбаткерлердің үлесі 60,7%-ды құрады. Сұхбаткерлердің 15,5%-ы құжаттарды тапсыру кезегінде 20 минуттан артық күткен (ережеде 15 минут).

Жауап бергендердің басым бөлігі қызмет ұсынушылардың қызмет көрсету сапасы туралы жақсы пікірлерін білдірді. 67,7%-ы қызметкерлердің әдептілігін жоғары бағалады, орташа баға 4,57 балды құрады. Сұхбаткерлердің бір бөлігі меморганға құжат тапсыру олар үшін үйреншікті әрі сенімді екендігін көрсетті: *«шабарман жіберу арқылы жақсы, біріншіден, біз жанында орналасқанбыз, екіншіден тыныштау, мамандар бәрін тексеріп, жібереді»*. Мемкорпорацияға тапсырғандардың арасында кезекке қатысты және базаның қатып қалуына қатысты көп наразылықтар білдірілді.

Қызметтерді қызмет алынған орындармен салыстыратын болсақ, онда қызмет алушылар қызмет алу кезінде Мемкорпорация қызметкерлеріне көбірек риза болған. Мемкорпорация арқылы алынатын қызметтердің нашар параметрлеріне құжаттарды жинау мен тапсыру процесі мен қызметтерді алу мерзімдері жатады. Демек, ең алдымен, Мемкорпорация қызметкерлерін оқытып, олардың біліктіліктерін арттыру қажет. Құжаттарды жинау және тапсыру процесі қызмет алушыға түсінікті әрі оңай болуы үшін оларды көбірек ақпараттандырып, қызметті жеңілдету мүмкіндіктерін қарастырған жөн.

70-кесте. Қызмет алу орны бойынша қызметтер сапасының жекеленген аспектілерімен қанағаттанудың орташа балы

	Ұсынылатын қызметпен қанағаттану	Ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығы	Алынған ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығы	Құжаттарды жинау және тапсыру процесі оңай әрі қарапайым	Қызмет көрсету мерзімдері	Қызметкердің біліктілігі	Қызметкердің жұмыс істеу шапшаңдығы	Қызметкердің әдептілігі	Қызмет ұсынушыға деген сенім
Меморган	4,30	4,31	4,33	4,33	4,41	4,40	4,29	4,49	4,51
Мемкорпорация	4,56	4,52	4,60	4,46	4,45	4,69	4,61	4,70	4,57
Барлығы	4,41	4,40	4,45	4,39	4,43	4,51	4,42	4,57	4,54

Корреляциялық талдаудың нәтижесі бойынша қызметкердің әдептілігі, кәсіби әдебі және ақпараттың сапасы арасындағы өзара байланыс қызмет көрсету нәтижесімен қанағаттанушылыққа көп ықпал етеді.

Көрсетілетін қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсыныстар:

- Қызметпен қанағаттанушылық дәрежесін айтарлықтай арттыру үшін құжаттардың нақты тізімі мен нысандарын жасау керек.
- Меморган/Мемкорпорация қызметкерлерінің біліктіліктерін арттырып, кәсіби әдеп пен әдептілікті сақтауды талап ету керек.
- Мүмкіндігінше құжаттарды жинау және тапсыру процесін жеңілдеткен жөн.
- Ақпарат сапасына көп көңіл бөліп, қызмет алушыларды көбірек ақпараттандыру қажет.

34. Дінтану сараптамасын жүргізу

Мемлекеттік қызмет көрсету жөнінде жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет ҚР Мәдениет және спорт министрлігінің Дін істері комитетімен атқарылады. Мемлекеттік қызметті ұсыну кезінде өтініштерді қабылдау мен нәтижені беру қызмет ұсынушының кеңсесі арқылы жүзеге асырылады.

Қызмет көрсету мерзімі: 30 күнтізбелік күні.

Қызметті ұсыну нысаны – қағаз түрінде.

Қызмет нәтижесін ұсыну – сараптама нәтижесі туралы хат.

Қызмет көрсету нәтижесін ұсыну нысаны – қағаз түрінде

Қызмет жеке және заңды тұлғаларға тегін түрде ұсынылады.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Дінтану сараптамасын жүргізу қызметі бойынша сұхбаткерлердің 75,9%-ы қызметпен қанағаттанып, орташа 4,62 балмен бағалады. Осы қызмет бойынша 29 қызмет алушы бағаланды.

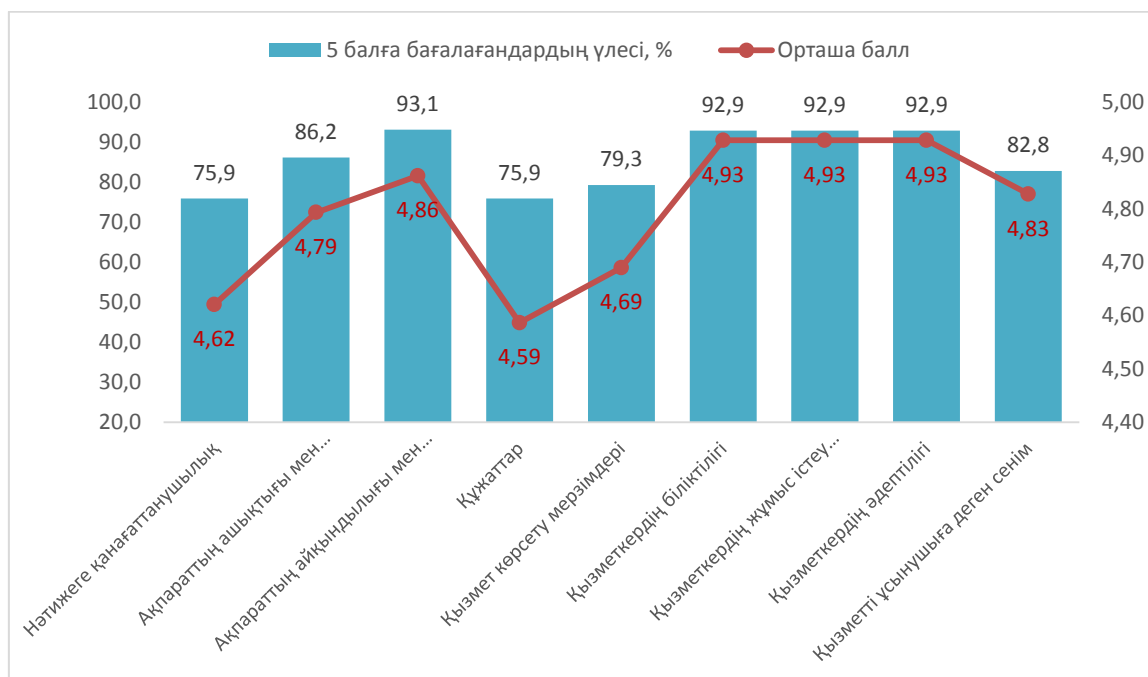
58-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша ұсынылатын мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Қызметкерлер үлесі	3,4%	0%	3,4%	17,2%	75,9%
Қызметкерлер саны, N	1	0	1	5	22

Аталған қызмет бойынша сұхбаткерлердің 86,2%-ы ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығына қанағаттанған, орташа балл 4,79 балды құрады. Ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығы сұхбаткерлердің 93,1%-ын қанағаттандырды, орташа балл - 4,86.

Дегенмен, сұхбаткер толыққанды ақпаратқа қол жеткізе алмайтын оқиғалар да кездеседі: «Ақпаратқа қатысты қиындықтар болды, қате мәліметтер берілді», «Қате ақпарат, мен босқа уақыт жоғалттым», «Біз сайтты қарамадық, Дін істері жөніндегі комитет қызметкерлерінен ауызша сұрадық. Олар діни сараптаманы қалай алу керектігін түсіндіріп берді, яғни өтініш жазып, тізімді беру керек екен», «Ақпаратқа қатысты мәселелер болды, қате ақпарат береді».

37-диаграмма. Дінтану сараптамасын жүргізу қызметі бойынша негізгі көрсеткіштер



Құжаттарды жинау және тапсыру процесімен қызмет алушылардың 75,9%-ы қанағаттанып, орташа 4,59 балмен бағалаған. Сұхбаткерлердің 79,3%-ы қызмет көрсету мерзімдерімен қанағаттанған, орташа баға 4,69 балды құрады.

«Маған бәрі ұнайды. 1 айдың ішінде жауап береміз деп уәде етті, мен 14 күннің ішінде жауап алдым». Қызмет алу барысында сұхбаткерлерде қиындық туындаған кездер де кездеседі: «біз діни ұйым болғандықтан бірнеше инстанцияларға баруға тура келеді. Кейде меморган қызметкерлері бұл олардың құзыреттігінде емес екенін айтып, басқа меморганға жібереді», «Біз мем ұйым емес, жеке ЖШС болғандықтан сараптамадан өтпедік», «Қызметті алғаннан кейін «Байсат» нарығында кітап саудасына қатысты қиындықтар туындады. Сатуға тыйым салды. Бұл мәселені шешуге тырысамыз».

«Электрондық түрде әрине ыңғайлы болар еді. Кітап, мысалы электрондық нұсқада бар, оны электрондық түрде ұсынуға болады. Ал бейне роликтерді жүктеуге болатын шығар. Кейде қызметті жедел түрде алу керек болады, ХҚКО арқылы бұл қалай болатынын білмедім. Егер жеделдетілген нұсқасы болатын болса, тамаша болар еді. Әртүрлі жағдайлар болады, біреулерін жедел орындау керек, қандай да бір оқиға байланысты басып шығару керек болады», «Егер қызмет Алматы қаласында да көрсетілсе жылдамырақ болар еді», «Бір ай – өте ұзақ мерзім. Екі апта болса жарар еді».

Қызметкерлердің біліктілігі, шапшаңдығы және әдептілігі сұхбаткерлердің 92,9%-ын қанағаттандырды, орташа баға 4,93 балды құрады.

«Біз пошта арқылы жібердік, бірақ барлығын қызметкерден біліп отырдық. Бәрін тыңғылықты түсіндіріп берді», «Бағалай алмаймын, құжаттарды пошта арқылы жібердік», «Ешқандай алып-қосарымыз жоқ, жақсы қызмет көрсетті, мен разымын».

Осы қызмет түрі бойынша бейресми сыйақы беруге қатысты шағым анықталмады, дегенмен таныс-тамырларын пайдаланған жағдай бар.

Осы қызмет бойынша сұхбаткерлердің 82,8%-ы қызмет ұсынушыға сенім артады, орташа 4,83 балл.

Көрсетілетін қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсыныстар

- Сұхбаткерлер құжаттарды онлайн жөнелтуді және жеделдетілген қызметті енгізу туралы өтініштер білдірді;
- Қызмет алушылардың хабардарлығын арттыру, құжаттарды жинау және тапсыру процесі түсінікті болуы үшін түсіндірме жұмыстарын күшейту;
- Қызметкерлердің біліктілігі, жұмыс істеу шапшаңдығы, әдептілігі мен кәсіби әдебі қызмет алушылар үшін маңызды, себебі олар осы қызметпен қанағаттанудың үлкен корреляциялық байланысына ие.

35. Ғарыш кеңістігін пайдалану саласындағы қызметті жүзеге асыруға лицензия беру қызметі

Мемлекеттік қызмет көрсету жөнінде жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет ҚАӨМ Аэроғарыш комитетімен ұсынылады.

Мемлекеттік қызметті ұсыну үшін құжаттарды қабылдау және нәтижелерді беру: www.elicense.kz веб-порталы арқылы жүзеге асырылады.

Қызметті ұсыну мерзімдері: лицензия беру кезінде – 10 жұмыс күні; лицензияны қайта ресімдеу – 3 жұмыс күні; лицензияның телнұсқаларын беру – 2 жұмыс күні.

Қызметті ұсыну нысаны: электрондық (жартылай автоматтандырылған) және (немесе) қағаз түрінде.

Қызмет көрсету нәтижесі – Ғарыш кеңістігін пайдалану саласындағы қызметті жүзеге асыруға лицензия беру, қайта ресімдеу, лицензия телнұсқасын беру.

Қызмет көрсету нәтижесін ұсыну нысаны: электрондық (жартылай автоматтандырылған) және (немесе) қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызмет ақылы негізде ұсынылады, лицензиялық алым: лицензияны бергені үшін – 186 АЕК; лицензия телнұсқасын беру үшін – 186 АЕК; лицензияны қайта ресімдеу үшін 4 АЕК көп емес.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Ғарыш кеңістігін пайдалану саласындағы қызметті жүзеге асыруға лицензия беру қызметі бойынша сұхбаткерлердің 100%-ы қызметпен қанағаттанған. Қызмет түрі сирек қолданылады, 2 сұхбаткерден жауап алынды.

Осы қызмет бойынша ақпараттың ашықтығы мен қолжетімділігі, сондай-ақ айқындылығы мен дұрыстығы сұхбаткерлердің көңілінен 100%-ға шықты, демек орташа баға 5 балды құрады.

Сұхбаткерлердің 100%-ы ақпаратты жинау және тапсыру процесін оңай әрі түсінікті деп санайды (5 балл). Қосымша құжаттарды талап ету байқалмады. Сонымен қатар сұхбаткерлердің 100%-ы қызмет көрсету мерзіміне толық қанағаттанған (5,0 балл).

Меморган қызметкерлерінің қызмет етуімен қанағаттану орташа 5,0 балды құрады. Сұхбаткерлердің барлығы, яғни 100%-ы қызметкерлердің біліктілігімен, әдептілігімен және шапшаңдығымен толықтай қанағаттанады. Шағымдар, бейресми сыйақылар беру, тамыр-таныстарды пайдалану байқалмады.

Көрсетілетін қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсыныстар

Қызмет бойынша қанағаттану - 100%. Қызмет алушылар тарапынан ешқандай ұсыныстар, тілектер болмады.

36. Атын, әкесінің атын, тегін ауыстыруды тіркеу, оның ішінде азаматтық хал актілері жазбаларына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу

Мемлекеттік қызмет көрсету жөнінде жалпы ақпарат

Көрсетілетін қызметті ұсынатын мемлекеттік орган: ҚР Өділет министрлігі. Өтініштерді қабылдау облыс, аудан, облыстық немесе республикалық маңызы бар қалалар, Астана мен Алматы қалаларында орналасқан ЖАОмен, Мемкорпорациямен және www.egov.kz «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы жүзеге асырылады.

Қызметті ұсыну нәтижесі. Аты, тегі, әкесінің атын өзгертілген мемлекеттік тіркеу туралы куәлік, қағаз жеткізгіштегі туу туралы куәлік, енгізілген өзгерістерімен, толықтыруларымен және түзетулерімен қоса туу туралы қайталама куәлік. Порталда - электрондық өтінішті қабылдағаны туралы хабарлама және атын, тегін, әкесінің атын ауыстырды тіркеу күнін белгілеу.

Мемлекеттік қызметті ұсыну мерзімі: мемкорпорацияда - 15 күнтізбелік күні, порталда – және атын, тегін, әкесінің атын ауыстырды тіркеу күнін белгілеу туралы хабарлама алу – 1 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті ұсыну нысаны: электрондық (жартылай автоматтандырылған) және/немесе қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызмет нәтижесін ұсыну формасы – қағаз түрінде.

Қызметті ұсыну құны: тіркеу үшін - 2 АЕК; енгізілген өзгерістерімен, толықтыруларымен және түзетулерімен куәлік беру және актіде жазбаларды қалпына келтіру үшін – 0,5 АЕК.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Атын, әкесінің атын, тегін ауыстыруды тіркеу, оның ішінде азаматтық хал актілері жазбаларына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу қызметі бойынша сұхбаткерлердің 68,3%-ы толық қанағаттанған немесе орташа 4,6 балл. Зерттеу кезінде 235 адамнан жауап алынды.

59-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша ұсынылатын мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	1,3%	0,0%	4,3%	26,1%	68,3%
Сұхбаткерлер саны, N	3	0	10	60	157

*5 сұхбаткер қызметті бағалау кезінде қиналды

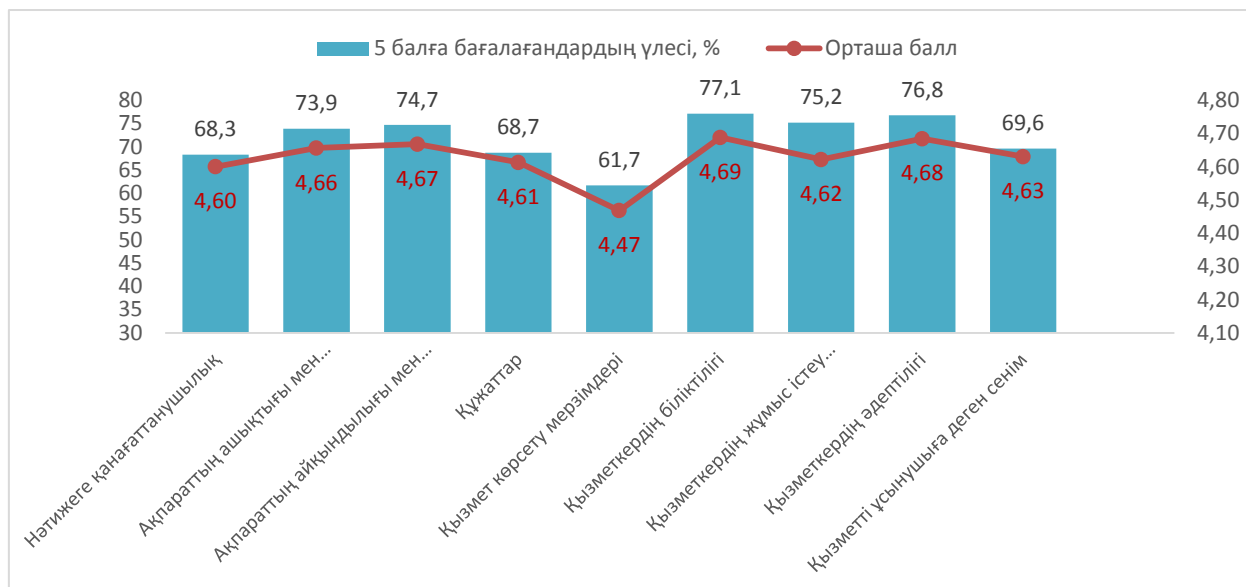
Меморганда қызмет алған сұхбаткерлердің үлесі – 16,2%, ал қалғандары 83,8%-ы Мемкорпорация арқылы қол жеткізген. Қызмет алушылар ХҚКО қарағанда меморганда (76,3%) алынған қызметпен көбірек қанағаттанған.

73-кесте. Қызмет алынған орынмен қанағаттанушылық

Меморган		Мемкорпорация	
Қанағаттанушылық	Орташа балл	Қанағаттанушылық	Орташа балл
76,3%	4,68	66,7%	4,58

Ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығымен толық қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі – 73,9% (4,66 балл), ал ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығына – 74,7 (4,67 балл).

38-диаграмма. Атын, әкесінің атын, тегін ауыстыруды тіркеу, оның ішінде азаматтық хал актілері жазбаларына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу қызметі бойынша негізгі көрсеткіштер



Құжаттарды жинау және тапсыру процесін сұхбаткерлер 4,61 балмен бағалады, оны оңай әрі түсінікті деп санайтындардың үлесі – 68,7%. Қосымша құжаттарды талап ету оқиғалары байқалады: «қажет емес құжаттарды жинадым», «анықтама алу керек болды. Бұл ресми құжат, мен көші-қон полициясына өтініш жаздым, оның не керегі бар?», «қажет емес құжаттарды жинаймын деп босқа уақыт өткіздім».

Сұхбаткерлердің шамамен 10%-ы қызмет алу кезінде қиындықтармен ұшырасқан: «біресе АХАЖ бөліміне, біресе ХҚКО бардым, тегімді өзгерте алмай қойдым», «мен баламмен бардым, қызметкерлер баяу қимылдайды, білмегенін бір-бірінен сұрайды – бұл өз жұмысын білмеушілік», «баяу қызмет көрсетеді», «Неке туралы куәлікті жасатуға тура келді, нәтижесінде ол қажет болмай шықты». е-gov арқылы қызметке қол жеткізгісі келгендер үшін үйден өтініш беру қиын болып шықты – «ХҚКОда барлығын түсіндіріп берді, алайда үйде өзім өтініш бере алмадым», «онлайн түрде өтініш беру кезінде бағдарлама істемей қалды», «қызметті қалай аяқтау керектігін білмедім (онлайн)».

«База үнемі жұмыс істемей, тұрып қалады», «өзіне өзі қызмет көрсету аймағында кезек», «компьютерлердің босағанын күттік» деген мәселелер өзекті. Сұхбаткерлердің шамамен 25-27%-ы келесі мәселелерді атап өтті: «ҚР бірыңғай базасы жоқ, басқа қаладан көшіп келсең, қызмет алу қиын екен», «маған екі рет сканерден өткізілген құжаттарды алып келуге тура келді, себебі қызметкерлер оларды жоғалтып алыпты», «тегімде қате жіберіпті».

Қызмет алушылардың 61,7%-ын қызмет көрсету мерзімі қанағаттандырды, орташа балл 4,47 балды құрады.

Қызметкерлердің біліктілігі мен әдептілігі сұхбаткерлердің 77,1%-ын қанағаттандырды, орташа баға - 4,69 балл. Қызметкерлердің шапшаңдығымен сұхбаткерлердің 75,2%-ы қанағаттанған, орташа баға 4,62 балды құрады. Сұхбаткерлердің 79,6%-ы қызмет ұсынушыға сенеді, орташа баға – 4,63 балл. Қызмет сапасына шағымдану сирек кездеседі, ауызша түрде – 1,3%. Зерттеу нәтижелері бойынша бейресми түрде сыйақы беру байқалмайды, бірақ тамыр-таныстарын пайдаланудың екі оқиғасы анықталды.

Мемкорпорация арқылы ұсынылған қызметтер бойынша қызметтер сапасы ақпараттың қолжетімділігі мен сапасы бойынша зиян шекті, сондықтан құжаттарды жинау және

тапсыру процесі онша түсінікті әрі оңай болмады. Қызметкерлердің біліктілігі де қызмет алушылардың қанағаттанушылығын айтарлықтай төмендетті.

60-кесте. Қызмет алу орны бойынша қызметтер сапасының жекеленген аспектілерімен қанағаттанудың орташа балы

	Ұсынылатын қызметпен қанағаттану	Ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығы	Алынған ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығы	Құжаттарды жинау және тапсыру процесі оңай әрі қарапайым	Қызмет көрсету мерзімдері	Қызметкердің біліктілігі	Қызметкердің жұмыс істеу шапшаңдығы	Қызметкердің әдептілігі	Қызмет ұсынушыға деген сенім
Меморган	4,68	4,82	4,79	4,74	4,53	4,82	4,71	4,66	4,61
Мемкорпорация	4,58	4,63	4,64	4,59	4,46	4,66	4,60	4,69	4,64
Барлығы	4,60	4,66	4,67	4,61	4,47	4,69	4,62	4,68	4,63

Демек, қызмет сапасының ең әлсіз тұстарына ұсынылған ақпараттар, қызмет көрсету мерзімдері және Мемкорпорация қызметкерлерінің біліктілігі жатады.

Көрсетілетін қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсыныстар

- Ең алдымен Мемкорпорация қызметкерлерінің біліктілігін арттыру қажет.
- Ұсынылатын ақпарат сапасын жақсарту.
- Қызметтің шапшаң орындалуы үшін басқа өңірлерге құжаттарға сұрату жіберген кезде аумақтық ішкі бөлімшелердің (ХҚКО/АХАЖ) өзара әрекеті дұрыс болатындай етіп бизнес-қызметті жасау керек.
- Атын, әкесінің атын, тегін ауыстыруды тіркеу күні бекітілгендігі туралы хабарламаны веб-портал арқылы онлайн алу үнемі сәтті болып аяқталмайды, мүмкін осы бағытта көбірек түсіндірме жұмыстарын жүргізу керек шығар.
- Қызметті онлайн түрде алу қолдану кезінде ыңғайлы болғаны дұрыс: интуициялық интерфейс, навигация, хабарлама.
- Қызмет алушылардың өздері білдірген ұсыныстар: «Бонустық төлемді енгізу – әрбір қызмет алуға келген тұлға маманның жұмысына баға береді, айдың соңында қорытындының нәтижесі бойынша – сыйақы беру, марапаттау, олар ақша үшін талпынатын болады»
- http://egov.kz/cms/ru/services/pass020_mu сайтында қызмет алу үшін қажет құжаттар тізімі берілген. 10-тармақ үшін құжаттар тізімін анықтап алу керек¹⁰, бұл қызмет алушыға қосымша құжаттарды талап ету заңға сыйымдылығын көрсетеді.

37. Бала тууды тіркеу, оның ішінде азаматтық хал актілерінің жазбаларына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу

Мемлекеттік қызмет көрсету жөнінде жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет ҚР Әділет министрлігімен ұсынылады. Мемлекеттік қызметті көрсету кезінде өтініш қабылдау мен нәтижені беру Мемкорпорация, жас шамасына байланысты зейнетақы төлемдерін тағайындау туралы ақпаратты алу кезінде www.egov.kz веб-порталы, ҚР жергілікті атқару органдарының АХАЖ арқылы жүзеге асырылады.

¹⁰ 10-тармақ - Қажет болған жағдайда көрсетілетін қызметті берушінің қызметкері көрсетілетін қызметті алушы атын, әкесінің атын, тегін ауыстыруды өтініп отырған себептерді растайтын қосымша құжаттарды талап етеді

Мемлекеттік қызметті ұсыну мерзімдері: Қызмет ұсынушы немесе Мемлекеттік корпорацияда – 2 жұмыс күні ішінде, бала тууды тіркеу жөнінде өтініш білдірген кезде мемлекеттік қызмет 7 жұмыс күні ішінде; қосымша құжаттарды тексеру керек болғанда қызмет көрсету мерзімі 30 күнтізбелік күнге дейін ұзартылады. Порталда – өтінішті қабылдауды растау туралы хабарлама алу – 1 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті ұсыну нысаны: электрондық және (немесе) қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: жасына байланысты нысан бойынша зейнетақы төлемін тағайындалғаны туралы хабарлама

Қызмет құны. Мемлекеттік қызмет тегін ұсынылады. Акті жазбаларын өзгерту, толықтыру, түзету кезінде - 0,5 АЕК.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Бала тууды тіркеу, оның ішінде азаматтық хал актілерінің жазбаларына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу қызметі бойынша толық қанағаттанғандар үлесі 65,2%, орташа баға 4,57 балл. Барлығы 253 сұхбаткерден жауап алынды, олардың 83,8%-ы – Мемкорпорация арқылы.

61-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша ұсынылатын мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0,4%	0,4%	5,7%	28,3%	65,2%
Сұхбаткерлер саны, N	1	1	14	70	161

*6 қызметкер қызметті бағалау кезінде қиналды

Бұл орайда қызмет алу нәтижелерімен қанағаттану «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясына қарағанда (61,7% немесе 4,56 балл) меморганда алынған қызметте жоғары (82,9% немесе 4,80 балл).

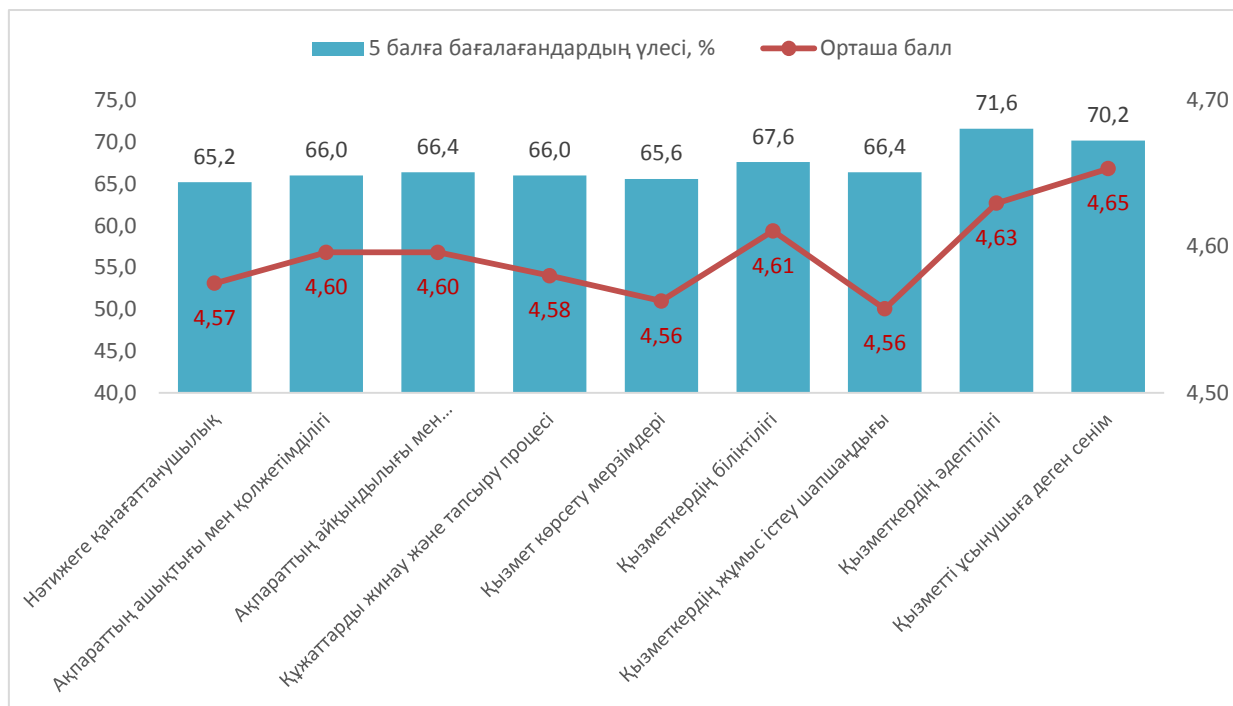
62-кесте. Қызмет алынған орынмен қанағаттанушылық

Меморган		Мемкорпорация	
Қанағаттанушылық	Орташа балл	Қанағаттанушылық	Орташа балл
82,9%	4,80	61,7%	4,56

Ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығын (сауалнама кезінде 66,0%-ы қанағаттанған) 4,6 баллмен бағалады.

Ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығына сұхбаткерлердің 66,4%-ы толық қанағаттанған. Стандартқа сәйкес қызметті Мемлекеттік корпорация арқылы, e-gov порталы арқылы немесе АХАЖ арқылы алуға болады. Сұхбаткерлердің басым бөлігі (83,8%) қызметті «Азаматтарға арналған үкімет» Мемлекеттік корпорациясынан алса, қалғандары 16,2%-ы АХАЖ-дың түрлі бөлімдерінде қол жеткізген.

39-диаграмма. Бала тууды тіркеу, оның ішінде азаматтық хал актілерінің жазбаларына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу



Зерттеу нәтижесінде сауалнамаға жауап берген сұхбаткерлердің 65,6%-ы қызмет көрсету мерзімдерімен толық қанағаттанған, ал 66,0%-ы құжаттарды жинау және дайындау процесіне көңілі толған.

Сұрақтарға жауап бергендердің басым бөлігі қызмет ұсынушының қызмет көрсету сапасы туралы жақсы пікірлер білдірді. 71,6%-ы қызметкерлердің әдептілігін жоғары бағалап, орташа баға 4,63 балды құрады. Біліктілікке көңілі толғандардың үлесі 67,6%-ды құрады, ал қызметкерлердің шапшаңдығына риза болғандар үлесі 66,4%.

Көптеген жағдайларда ақпараттар сапасымен, сәйкесінше құжаттарды жинау мен тапсыру процесімен қанағаттану төмендегендіктен ХҚКОда алынған қызмет сапасына қызмет алушылар аз қанағаттанған. Артынша ХҚКО қызметкерлерінің біліктілігі мен жұмыс істеу шапшаңдығы төмен бағаланып отыр.

63-кесте. Қызмет алу орны бойынша қызметтер сапасының жекеленген аспектілерімен қанағаттанудың орташа балы

	Ұсынылатын қызметпен қанағаттану	Ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығы	Алынған ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығы	Құжаттарды жинау және тапсыру процесі оңай әрі қарапайым	Қызмет көрсету мерзімдері	Қызметкердің біліктілігі	Қызметкердің жұмыс істеу шапшаңдығы	Қызметкердің әдептілігі	Қызмет ұсынушыға деген сенім
Меморган	4,80	4,83	4,80	4,80	4,69	4,80	4,76	4,76	4,80
Мемкорпорация	4,53	4,55	4,56	4,54	4,54	4,57	4,52	4,60	4,62
Барлығы	4,57	4,60	4,60	4,58	4,56	4,61	4,56	4,63	4,65

Қызметті ХҚКОда алғандардың 4,7%-ы зал ыңғайсыз, 9,5%-ы отыратын орындардың жетіспеуін көрсетті. Ал меморганға жүгінгендердің 8,5%-ы дәретхананың жоқтығын айтты. ХҚКОда қызмет алған сұхбаткерлердің 6,6%-ы бірнеше кезекте тұруға мәжбүр болдық деп көрсетті.

Жалпы жоғарыда аталған қызметпен қанағаттануға ақпараттың сапасы, қызметкерлердің біліктілігі және қызмет ұсыну мерзімдері үлкен әсер етеді (корреляциялық талдаудың нәтижесі бойынша).

Көрсетілетін қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсыныстар:

- Меморганға жүгінген қызмет алушылар қанағаттанушылықты жоғары бағалады. Осыған байланысты «Азаматтарға арналған үкімет» Мемлекеттік корпорациясы олқылықтарды жою үшін қызметкерлермен қызмет ұсыну процедурасын ретке келтірген жөн.
- Мемкорпорация қызметкерлерінің біліктілігін арттыру қажет.
- Өзгерістерді енгізу, тексерістер, сұратулар кезінде қызмет алу мерзімін мүмкіндігінше қысқартып, қызмет көрсету процедурасының бизнес-процесін игеру.

38. Тракторлар және олардың базасында жасалған өздігінен жүретін шассилер мен механизмдер, өздігінен жүретін ауыл шаруашылығы, мелиоративтік және жол-құрылыс машиналары мен механизмдер, сондай-ақ өтімділігі жоғары арнайы машиналар үшін тіркеу құжатын (телнұсқасын) және мемлекеттік нөмірлік белгі беру

Мемлекеттік қызмет көрсету жөнінде жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет облыс, аудан, облыстық немесе республикалық маңызы бар қалалар, Астана мен Алматы қалаларында жергілікті атқарушы органдармен ұсынылады. Өтініштерді қабылдау және нәтижені беру:

1) қызмет ұсынушының кеңсесі арқылы;

2) " www.egov.kz электрондық үкімет, www.elicense.kz веб-порталдары арқылы жүзеге асырылады.

Қызметті ұсыну мерзімдері: қызмет алушыға құжаттар топтамасын тапсырған күннен бастап, сондай-ақ порталға жүгінген кезден бастап – 15 күнтізбелік күні.

Мемлекеттік қызметті ұсыну нысаны: электрондық (жартылай автоматтандырылған) немесе қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызметті ұсыну нәтижесі – тракторларды және олардың базасында жасалған өздігінен жүретін шассилер мен механизмдерді, монтаждalған арнайы жабдығы бар механизмдерді қоса алғанда, олардың тіркемелерін, өздігінен жүретін ауыл шаруашылық, мелиоративтік және жол-құрылыс машиналары мен механизмдерін, сондай-ақ өтімі жоғары арнайы машиналарды тіркелген нөмір белгілерін беру, тіркеу құжатын (телнұсқасын) беру.

Қызмет көрсету нәтижесін ұсыну нысаны: қағаз түрінде.

Қызмет алушы берілген рұқсаттар туралы мәліметті «Е-лицензиялау» мемлекеттік мәліметтер базасының» ақпараттық жүйесіне енгізеді.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Тракторлар және олардың базасында жасалған өздігінен жүретін шассилер мен механизмдер, өздігінен жүретін ауыл шаруашылығы, мелиоративтік және жол-құрылыс машиналары мен механизмдер, сондай-ақ өтімділігі жоғары арнайы машиналар үшін тіркеу құжатын (телнұсқасын) және мемлекеттік нөмірлік белгі беру қызметі бойынша

сауалнамаға 226 адам қатысты, қызмет алушылардың 63,1%-ы қызмет алумен қанағаттанған, орташа баға 4,58 балға тең.

64-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша ұсынылатын мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

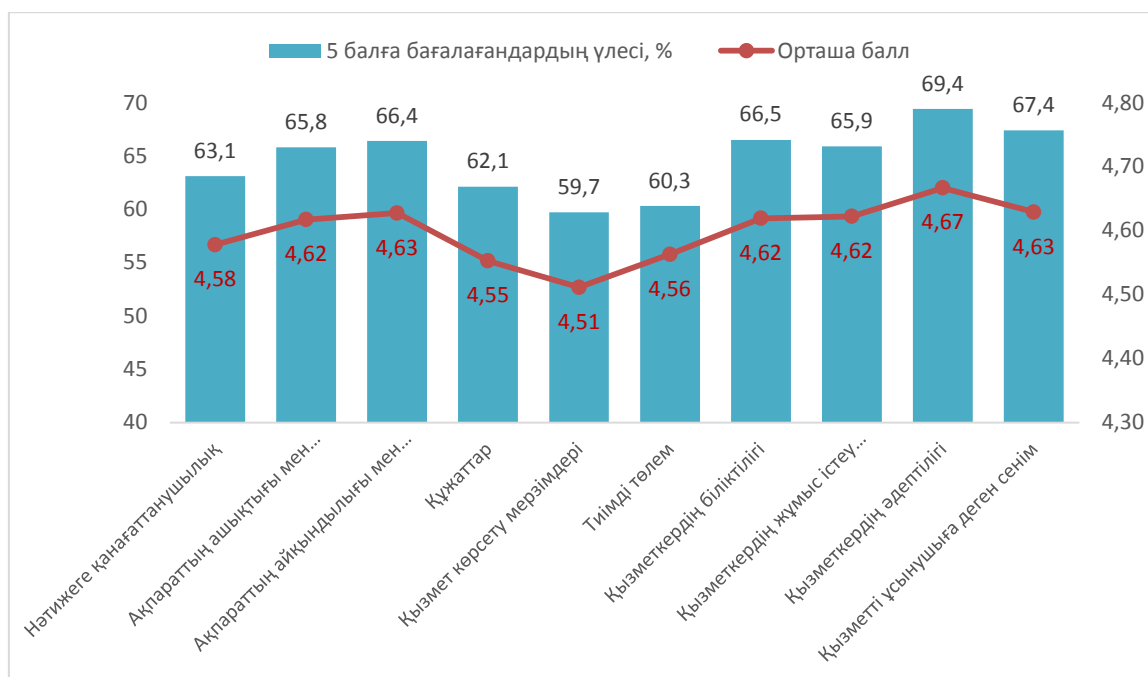
	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0%	0,4%	4,4%	32,0%	63,1%
Сұхбаткерлер саны, N	0	1	10	72	142

*1 сұхбаткер қызметті бағалау кезінде қиналды

Осы қызмет түрі бойынша ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығына қанағаттанушылық сұхбаткерлердің 65,8%-ын құрады, ал ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығына риза болғандар – 66,4%, орташа баға 4,62 және 4,63 балдарын көрсетті.

Қызмет алушы толық мәлімет ала алмаған кездер де орын алған екен: «База қатып қалады, 40 минут болды күтіп отырғаныма», «маған бұрыс ақпарат берілді, басынан бастауға тура келді», «Түсіндіру тілі қиын», «Қызмет алу барысында трактордың номерін алуға қатысты ақпарат қате болды». Сонымен қатар жақсы пікірлер де бар: «Қызметкерлердің даярлығы мен қызмет көрсетуі жақсы деңгейде», «Барлығын жақсы түсіндіріп берді, қосымша сұрақтарға да жауап берді, ешқандай шағым жоқ», «Дұрыс кеңес берілмегендіктен қосымша құжат жинауға уақыт жоғалттым».

40-диаграмма. Тракторлар және олардың базасында жасалған өздігінен жүретін шассилер мен механизмдер, өздігінен жүретін ауыл шаруашылығы, мелиоративтік және жол-құрылыс машиналары мен механизмдер, сондай-ақ өтімділігі жоғары арнайы машиналар үшін тіркеу құжатын (телнұсқасын) және мемлекеттік нөмірлік белгі беру қызметі бойынша негізгі көрсеткіштер



Құжаттарды жинау және тапсыру процесін сұхбаткерлер 4,55 балмен бағалап, орташа алғанда оны оңай әрі түсінікті деп санайтын сұхбаткерлердің үлесі 62,1%-ды құрайды.

«Екі рет тапсыруға бардым, оның себебі құжатқа басшы қол қою керек екен», «Жеке куәлікпен қатар салық төленгені туралы түбіртек, қазіргі және бұрынғы номерлік белгі, мекен жай анықтамасы керек екен. Неліктен бізге чип орнатылған жеке куәлік қажет, егер ХҚКО баратын болсақ. Жеке куәлікте барлық ақпарат бар, сол жерден көруге болмай ма? Немесе мекен жай анықтамасын шығарып алатын терминал қоймай

ма? Кейде уақыт жетпей жатады, бір анықтама алу үшін қаланы толық шарлап шығасын. Тағы да ХҚКО жақын маңда болса жақсы», «Құжаттарды тез жинадық».

Сұхбаткерлердің 59,7%-ы қызмет ұсыну мерзімімен қанағаттанады (4,51 балл) және сұхбаткерлердің 60,3%-ы төлемді тиімді деп санап, орташа баға 4,56 балды құрады. Дегенмен, мынадай қиындықтар да кездеседі: «дұрыс кеңес берілмегендіктен, қайта құжат жинауға уақыт шығындадым», «менің балаларым кішкентай, құжаттарды кезектен тыс тапсыруға рұқсат берсе екен», «Дұрыс толтырылмағандықтан құжаттарды екі рет тапсыруға тура келді».

Қызметкердің әдептілігімен сұхбаткерлердің 69,4%-ы қанағаттанған, қызметкердің шапшаңдығы сұхбаткерлердің 65,9%-ын қанағаттандырса, қызметкерлердің біліктілігіне 66,5%-ы риза.

«Қызмет көрсету сапасы жақсы», «Қызметкер жаңадан тұрған екен, аздап шатасты, бірақ зейін қойып көмектесті», «Әдепті болды, бірақ басқа жағынан ақсап жатыр, бірнеше рет келуге мәжбүр болдым», «Маман жоқ болса, күтуге тура келеді», «Процедураны білемін, бірінші рет емес»

Бейресми түрде сыйақы беру (0,9%) әрі тамыр-таныстарды пайдалану (1,3%) оқиғасы орын алған. Ауызша түрде шағымданғандардың үлесі - 0,4%. Қызмет алушылардың 67,4%-ы қызмет ұсынушыға сенім артады.

Қызмет алушылардың құжаттарды жинау және тапсыру процесімен, төлеммен аз қанағаттанғанына қарамастан, қызмет көрсету сапасымен қанағаттануға ақпараттың қолжетімділігі, қызмет ұсыну мерзімі және қызметкердің әдептілігі мен кәсіби әдебі көп ықпал етеді.

Көрсетілетін қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсыныстар

- Қызметкерлердің біліктіліктерін арттырып, меморган қызметкерлерінен әдептілікті, кәсіби әдепті сақтауды талап ету керек.
- Осы қызмет процедурасы бойынша көбірек түсіндірме жұмыстарын жүргізіп, түрлі көрнекті материалдармен қызмет алушылардың ақпараттығын арттыру керек.
- «Е-лицензиялау» веб-порталы арқылы қызмет ұсынуды насихаттау керек. Стандарттарда қызмет жартылай автоматтандырылған деп көрсетілген, алайда ол өмірде сұранысқа ие емес.

39. Шалғайдағы ауылдық елді мекендерде тұратын балаларды жалпы білім беру ұйымдарына және үйлеріне кері тегін тасымалдауды ұсыну

Мемлекеттік қызмет көрсету жөнінде жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет кент, ауыл, ауыл округі әкім аппаратымен ұсынылады. Мемлекеттік қызметті ұсыну үшін өтініштерді қабылдау және нәтижелерді беру қызмет ұсынушының кеңсесі арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметті ұсыну мерзімі: құжатты тапсырған кезден бастап – бес жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті ұсыну нысаны – қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызметті ұсыну нәтижесі – шалғайдағы ауылдық елді мекендерде тұратын балаларды жалпы білім беру ұйымдарына және үйлеріне кері тегін тасымалдау туралы анықтама

Қызмет көрсету құны – қызмет тегін ұсынылады.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Шалғайдағы ауылдық елді мекендерде тұратын балаларды жалпы білім беру ұйымдарына және үйлеріне кері тегін тасымалдауды ұсыну қызметі бойынша 228 адамнан жауап алынды, сұхбаткерлердің 73,1%-ы қызметпен қанағаттанған, орташа баға 4,61 балды құрады.

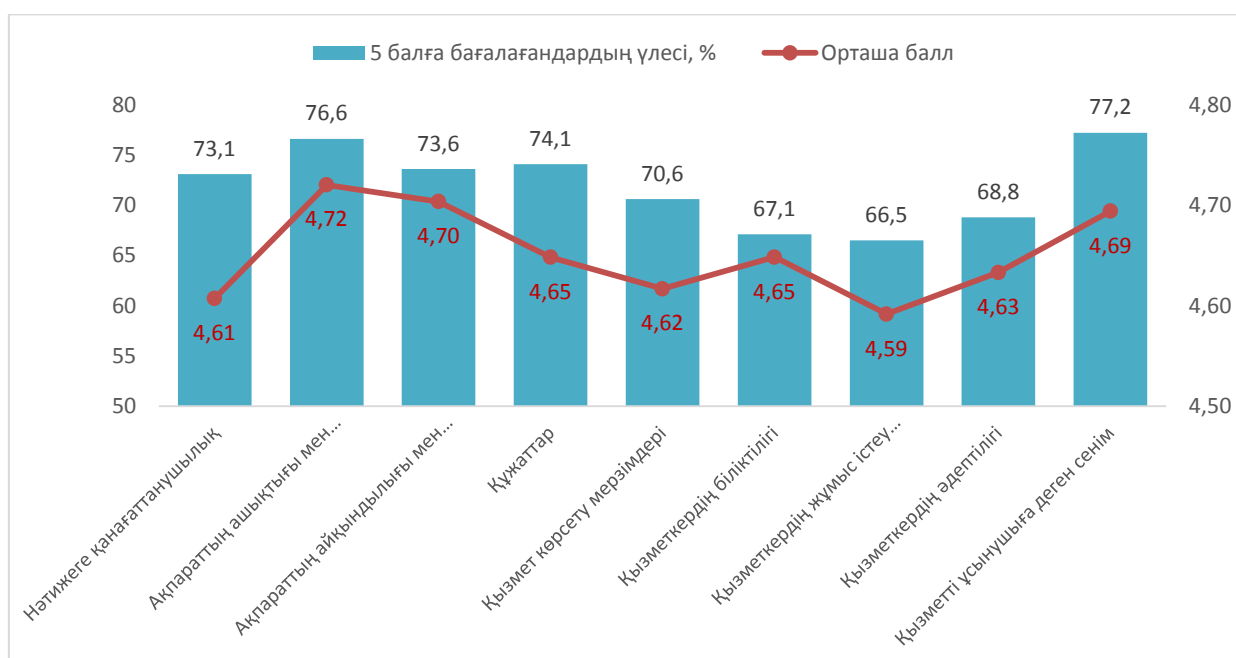
65-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша ұсынылатын мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Қызметкерлер үлесі	0,5%	2,3%	6,4%	17,8%	73,1%
Сұхбаткерлер саны, N	1	5	14	39	160

*9 сұхбаткер қызметті бағалау кезінде қиналды

Ақпараттың ашықтығы мен қолжетімділігіне қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі - 76,6%, ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығына қанағаттанғандар үлесі - 73,6%, орташа баға 4,7 балды құрады.

41-диаграмма. Шалғайдағы ауылдық елді мекендерде тұратын балаларды жалпы білім беру ұйымдарына және үйлеріне кері тегін тасымалдауды ұсыну қызметі бойынша негізгі көрсеткіштер



Құжаттарды жинау және тапсыру процесін сұхбаткерлер 4,65 балмен бағалап, 74,1%-ы бұл процесті оңай әрі түсінікті деп санайды. Қызмет алушылардың 70,6%-ы қызмет ұсыну мерзімімен қанағаттанады, орташа баға 4,62 балды құрады. Жалпы қызмет алушылар ұсынылған қызметкер разы, дегенмен, бірнеше сұхбаткерлер қосымша құжаттар жинау керектігін көрсетті. Кейбір өңірлерде ата-аналар қызметке қол жеткізу үшін мектепте өтініш жазады, одан әрі бұл құжаттармен әлеуметтік жұмыскерлер айналысады, бұл рәсімдеу процесін және қызмет алуды едәуір жеңілдетеді.

Қызмет алушылардың басым бөлігі құжаттарды рәсімдеу процедурасымен разы болса, онда қызметкерлердің біліктілігімен қанағаттанғандардың үлесі тек 66,7% болды, ал шапшаңдықпен сұхбаткерлердің 66,4%-ы қанағаттанса, қызметкердің әдептілігіне – 68,6%-ы. Сұхбаткерлер жұмыс кестесінің ыңғайсыздығына, алдын ала жазылудың болмауына шағымданды, «қызметкерлер үнемі орнынан табылмайды, маманға жолығу үшін бірнеше рет келуіме тура келді». ОҚО-да бір ата-ана ақпаратты түсінікті тілде ұсынбағанына шағымданды: «Қасына барып орысша сөйлесем, кейбіреуі әдейі орысша жауап бермейді, қазақ тілінде сөйлейді. Мен ақпарат ала алмадым. Мен орыс тілінде сөйлеймін, ал маған қазақ тілінде ақпарат ұсынады».

Егер балаларды жалпы білім беру ұйымдарына және үйлеріне кері тегін тасымалдау туралы анықтама алу жалпы мәселе тудырмаса, тасымалдаудың өзі қызмет алушылар тарапынан наразылық пен түрлі пікірлерді тудырып отыр: *«Бізге қызмет көрсетті, автобус бермейді, балалар 2км жаяу мектепке барады», «Тасымалдауға берілген көлік жиі бұзылып қалады. Бензинге уақытылы қаржы бөлмейді, машина бірнеше күн қозғалыссыз тұрады. Балалар мектепке дейін 8-10 км жаяу жүріп барады», «ауылда бала көп, Газельге сыймайды».*

Сонымен қатар кейбір ата-аналар өз балаларын тасымалдау кезінде олардың қауіпсіздігіне алаңдайды: *«бізде арнайы автобустар жоқ, балаларды жеңіл көлікпен тасымалдайды, 7-8 баланы бір көлікке отырғызады».* Қарағанды облысындағы жағдайлар: *«Жолды үнемі жауып тастайды, балаларға үйге жету қиын, біз анда қоңырау соғамыз, мұнда қоңырау соғамыз, бәрінің ығырын шығардық, біздің тел.номерді көрген кезде тұтқаны көтергілері келмейді. Сосын білмей жүргенің кімге телефон соғып, кімге бару керектігін».* Қазірден бастап ата-аналар қыстың күні балалар мектепке қалай баратындығына алаңдаушылық білдіріп отыр, қыста автобус сынып қалады, біресе келмей қалады, біресе жүргізуші жоқ.

Сонымен қатар көптеген сұхбаткерлер тасымалдау кестесін қолайсыз деп көрсетті: *«Балалар тасымалдауларға үнемі үлгере бермейді. Уақыты бізді қанағаттандырмайды. Кешке соңғы автобус 19:00 кетеді, ал сабақ 19:30-да бітеді. Кешке балалар автобуссыз қалып, үйге өздері келеді».*

Қызметті алу барысында жемқорлық жоқ. Бейресми сыйлық беру, тамыр-таныстарын пайдалану оқиғалары да белгіленбеген. *«Бұл қызмет түрінде сыбайлас жемқорлық жоқ. Мүлдем жоқ. Қауіп-қатер жоқ. Мен біреу бізден бірдеңе талап етеді деп айта алмаймын, керісінше бізге барлығын тегін ұсынады, балалар тегін қатынайды, өте жақсы».* Алайда, қызмет сапасына шағымдану орын алған - 3,5%, көбінесе ауызша түрде (3,1%).

Бұл қызметпен қанағаттануға ең алдымен, ақпараттың ашықтығы мен қолжетімділігі, алынған ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығы, сондай-ақ қызмет ұсыну мерзімі ықпал етеді. Қызмет алушылармен жұмыс істеу кезінде осыларға назар аударған жөн.

Көрсетілетін қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсыныстар

- Жалпы қызмет алушылар қызмет ұсыну сапасын жоғары бағалады.
- Сұхбаткерлер көрсеткен мәселелер: орыс тілінде ақпараттың болмауы (ОҚО), балаларды тасымалдау қауіпсіздік ережесін сақтамау, балаларды тасымалдаудың ыңғайсыз кестесі, автобустардың көбі ескірген, бұзылып қалады.
- Процедураны жеңілдету мақсатында сұхбаткерлер барлық мәліметтерді электрондық базаға енгізуін ұсынды, сол кезде анықтамаларды жинау қажеттілігі болмайды.
- Қызметті алуға өтініштерді қабылдау механизмдерін қалыптастыру (қызмет алушыларға ыңғайлы жұмыс кестесін жасау, қызметкерлерден жұмыс орнында болуын талап ету).
- Қызметті ұсыну кезінде қолданылатын автобустарды жаңарту, тұрып қалуларды болдырмау үшін уақытылы бензин бөліп отыру.
- Сабақтың аяқталу уақытын ескере отырып, балаларды тасымалдау кестесін қарастыру.

40. Жалпы білім беретін мектептердегі білім алушылар мен тәрбиеленушілердің жекелеген санаттарына тегін және жеңілдетілген тамақтандыруды ұсыну

Мемлекеттік қызмет көрсету жөнінде жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет облыс, аудан, облыстық немесе республикалық маңызы бар қалалар, Астана мен Алматы қалаларында орналасқан жергілікті атқару органдарымен атқарылады.

Мемлекеттік қызметті ұсыну үшін өтініштерді қабылдау мен нәтижелерді беру қызмет ұсынушы кеңсесімен, www.egov.kz «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы (сұхбаткерлер арасында қызметті веб-портал арқылы алатындар жоқ) жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметті ұсыну мерзімі: қызмет ұсынушыға құжаттарды тапсырған кезден бастап, сондай-ақ порталға жүгінген кезде – бес жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті ұсыну нысаны – электрондық (жартылай автоматтандырылған) және (немесе) қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі - білім беретін мектепте тегін және жеңілдетілген тамақтандыруды ұсыну туралы анықтама болып табылады.

Қызмет көрсету құны – қызмет тегін ұсынылады.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Жалпы білім беретін мектептердегі білім алушылар мен тәрбиеленушілердің жекелеген санаттарына тегін және жеңілдетілген тамақтандыруды ұсыну қызметі бойынша сұхбаткерлердің 70,7%-ы қызметпен қанағаттанған, орташа баға 4,66 балды құрады, 230 адамнан жауап алынды. Сұхбаткерлер арасында қызметті веб-портал арқылы алатындар жоқ.

66-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша ұсынылатын мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

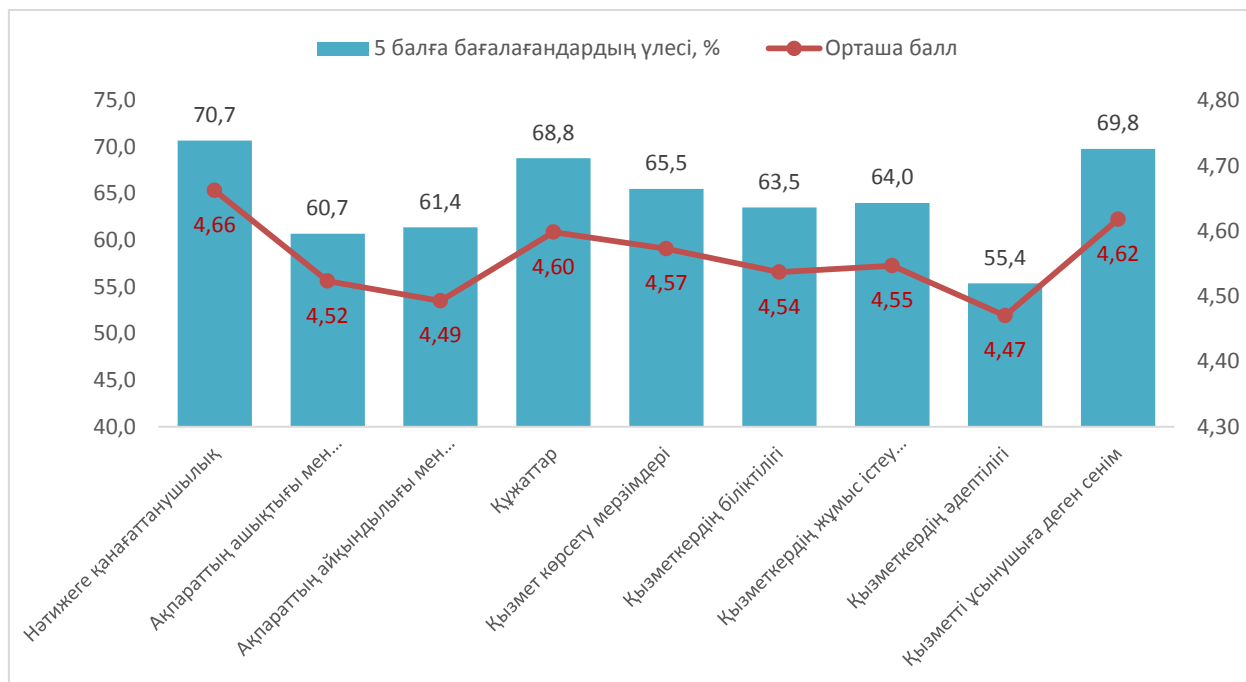
	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0,0%	0,5%	3,6%	25,2%	70,7%
Сұхбаткерлер саны, N	0	1	8	56	157

*8 сұхбаткер қызметті бағалау кезінде қиналды

Осы қызмет түрі бойынша ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығы айтарлықтай төмен: сұхбаткерлердің тек 60,7%-ы ғана қанағаттанған (4,52 балл), ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығына сұхбаткерлердің 61,4%-ы ризалық танытты (4,49 балл).

Сұхбаткерлердің тек жартысы ғана осы қызмет түрін қолжетімді деп белгіледі. Қызметті алғаш рет алғандар жиі қиындыққа ұшырайды. Тегін тамақтануды ұсыну туралы ақпаратты әлеуметтік педагогтардан, сынып жетекшілерінен және өздері сияқты қызмет алушылардан біледі, әкімдікке ақпарат алу үшін бірнеше рет жүгінгендер де бар.

42-диаграмма. Жалпы білім беретін мектептердегі білім алушылар мен тәрбиеленушілердің жекелеген санаттарына тегін және жеңілдетілген тамақтандыруды ұсыну қызметі бойынша негізгі көрсеткіштер



Құжаттарды жинау мен тапсыру процесін сұхбаткерлер қызмет сапасының басқа аспектілеріне қарағанда жоғары бағалады - 4,60 балл, сұхбаткерлердің 68,8%-ы бұл процесі оңай әрі түсінікті деп санайды. Қызмет алушылардың 65,5%-ы қызмет көрсету мерзімімен қанағаттанады (4,57 балл). Сұхбаткерлердің көрсетуі бойынша қаншама көп құжаттар жинау негізгі мәселе болып табылады: «қаншама көп құжат жинау керек», «құжаттарды көп жинадым, қызмет көрсету барысында талап етілетін құжаттар топтамасы үлкен», «кезекке қатысты мәселелер». Сонымен қатар, қызмет алушылар ақпараттардың жетіспеушілігі туралы айтты: «Не істеу керек, кімге жүгіну керек екені түсініксіз».

Қызметті алу үшін өз статусыңды, яғни адрестік атаулы әлеуметтік көмекті (АӘК) алуға құқылы немесе АӘК алмайтындығын, бірақ жан басына шаққандағы табыс ең төменгі күнкөріс деңгейінен төмен екенін растау керек.

Қызметкерлердің біліктілігімен қанағаттанғандардың үлесі 63,5%-ды құрады. Қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығына қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі 62,4%-ды құрады, қызметкерлердің әдептілігімен сұхбаткерлердің 54,2%-ы қанағаттанған. Бір ата-ананың шағымынан: «Алты балам бар, оның төртеуі мектепте оқиды, биыл тек екеуі ғана тегін тамақтанады, екеуінен құжатты қабылдап алмады, себебі мектепте тегін тамақтанатын балалар саны өте көп».

Қанағаттанушылықты жақсарту үшін ата-аналарға осы қызмет туралы ақпараттарды дұрыс жеткізе білу керек. Ақпараттың қолжетімділігі, ашықтығы, айқындылығы қызметпен қанағаттануға үлкен ықпал етеді. Сондықтан құжаттарды жинау және тапсыру процесі оңай әрі түсінікті болмақ.

Көрсетілетін қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсыныстар

- Қызмет алушыларға ұшырасқан өзекті мәселелер: ақпараттылықтың төменгі деңгейі, осы қызметті кімдер ала алатындығы туралы ақпараттың жетіспеушілігі.
- Осы қызметті алу процедурасы туралы түсіндірме жұмыстарын жүргізу.

- Сұхбаткерлер арасында «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы қызмет алатындар жоқ. Мүмкін, қызметті онлайн түрде алу әлі талап етілмеген немесе сауалнама жүргізілген уақытты жүйе жұмыс істемеді.

41. Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымнан уақытша еңбекке жарамсыздық туралы парақты беру

Мемлекеттік қызмет көрсету жөнінде жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет стандарты ҚР денсаулық сақтау және әлеуметтік даму министрлігімен әзірленген. Мемқызмет медициналық-санитарлық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымдармен жүзеге асырылады.

Қызмет ұсыну үшін өтініштерді қабылдау және нәтижелерді беру қызмет ұсынушы арқылы атқарылады. Қызмет көрсету мерзімі: 30 минуттан көп емес.

Мемлекеттік қызметті ұсыну нысаны – қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызметті ұсыну нәтижесі – медициналық ұйымнан уақытша еңбекке жарамсыздық туралы парақ

Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

Қызмет алушыларды қабылдау кезек тәртібінде орындалады.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымнан уақытша еңбекке жарамсыздық туралы парақты беру қызметі бойынша қызмет алушылардың 52,6%-ы қанағаттанған, орташа баға 4,40 балл. 230 адамнан жауап алынды.

67-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша ұсынылатын мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0%	0,9%	11,0%	35,5%	52,6%
Сұхбаткерлер саны, N	0	2	25	81	120

*2 сұхбаткер қызметті бағалау кезінде қиналды

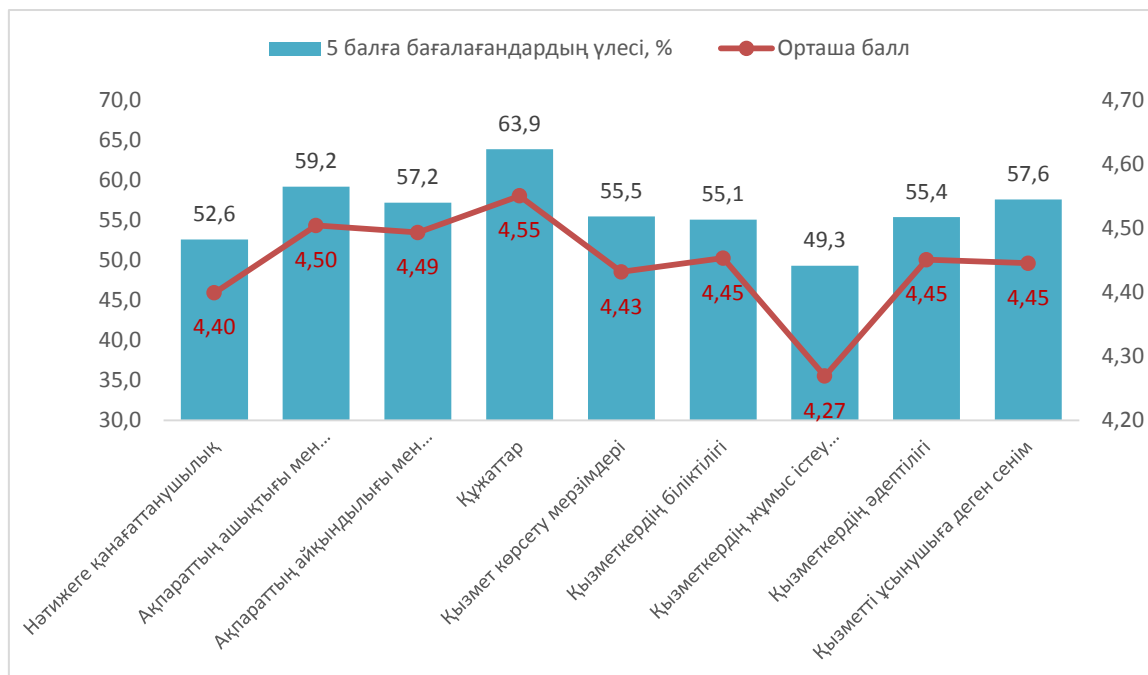
Қызмет алушылар құжаттарды тапсыру процесін жоғары бағалайды – 63,9% (4,55 балл). ақпараттың қолжетімділігімен қанағаттанған сұхбаткерлер 59,2%-ды құрады (4,50 балл) және ақпараттың айқындылығы төмен бағаланып отыр. «Емханада жұмыс орнынан мөр басу керектігін бірден айтпады, жүгіруге тура келді», «Парақ беретін кабинетті табу қиын, ыңғайсыз орналасқан».

Мерзімі мен біліктілігі бойынша қанағаттанған қызмет алушылар қызмет сапасының басқа параметрлеріне қарағанда төмен, шамамен 55% немесе орташа 4,4 балл. Сонымен қатар қызмет алушылар меморган мамандырының әдептілігі мен кәсіпқой әдебін бағалады. Меморган қызметкерлері сауалнама нәтижесі бойынша айтарлықтай шапшаң емес екен (49,3% немесе 4,27 балл).

«Медқызметкерлер, меніңше қажет емес қағаздарды толтырумен қолдары босамайды, сондықтан олар үнемі шаршап жүреді, жұмысбасты. Компьютерде жұмыс істейді» (қызмет ұсынушы).

«Тәжірибесі аз жас мамандар көп», «Жеке клиникаға тексерілген жақсы. Білікті мамандар жеке меншік емханаларға кетіп қалған. Жұмыскерлердің сауаттылығын арттыру керек», «Қызметкерлер баяу, ақырын жұмыс істейді, бақылау керек», «Дәрігерлер үнемі дөрекі», «Мамандар жетіспейді», «Емхана дәрігерлері әдепті, ұстамды болуы керек», «Дәрігерлер тарапынан дәрекілік байқалады, адамның жағдайын түсінбейді, тексерілу үшін қайда, қандай кабинетке бару керектігін түсіндірмейді» (қызмет алушылар).

43-диаграмма. Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымнан уақытша еңбекке жарамсыздық туралы парақты беру қызметі бойынша негізгі көрсеткіштер



«Үлкен кезек», «Дәрігерлер бір пациентті ұзақ қабылдайды, кезек жиналып қалады», «Түстен кейін қызметкерді табу қиын», «Жұмыс күні соңында қызметкерлерді табу мүмкін емес», «Ғимарат жаңа, дәрігерлер жетіспейді», «Дәрігердің қабылдауына кіру үшін талон алу мүмкін емес», «Электрондық кезек жоқ», «Адамдар кезекке тұрады, электрондық кезек жоқ, соның салдарынан дау туындайды», «Алдын ала жазылып қою жоқ», «Алдын ала жазылған кезде жазылған мерзімі тым ұзақ», «Ұзақ, телефон соғу мүмкін емес, күту», «Жағдай жасалмаған, ішетін су жоқ, орындықтар қойылмаған», «Үлкен үзіліс», «Әр маманға кезекке тұру керек», «Дәрігердің қабылдауына кіру үшін кезекте ұзақ күттік».

Сұхбаткерлердің 4,3%-ы жеке таныстарының көмегіне жүгінгенін айтты, 1,3%-ы бейресми сыйақы берген. Шағымдар 3%-ды құрайды.

«Гинекологқа талдамалар тапсыру керек болды. Нәтижесі ертең болады деді, бірақ дәрігер нәтижелерді тез алу үшін ақша сұрады».

Сұхбаткерлер басқа қызметтерге қарағанда осы қызметке аз сенімділік білдіреді (57,6%). Ұсынылған қызметтер сапасымен қанағаттануға көбінесе мерзімдер, мамандардың біліктілігі мен әдептілігі ықпал етеді.

Көрсетілетін қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсыныстар

- Қызмет алушылар дәрігерлерге, олардың біліктіліктеріне сенім артпауы қиындық туғызады. Қызмет алушылардың сенімін арттыру үшін сапалы, кәсіби тұрғыда қызмет көрсету керек. Клиенттерге қамқорлық танытқан дұрыс.
- Алдын ала жазылып қоюдың болмауы немесе алдын ала жазылған кезде өте ұзақ күту мерзімі, кезектер қызмет алушылардың қанағаттанушылығын төмендетеді. Денсаулық сақтау ұйымдарының жұмыстарында мұндай кемшіліктерді жойған абзал.

42. Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымнан еңбекке уақытша жарамсыздық туралы анықтама беру

Мемлекеттік қызмет көрсету жөнінде жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет медициналық-санитарлық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымдармен жүзеге асырылады.

Қызмет ұсыну үшін өтініштерді қабылдау және нәтижелерді беру қызмет ұсынушы арқылы атқарылады.

Мемлекеттік қызметті ұсыну мерзімі:

- 1) Қызмет алушы қызмет ұсынушыға жүгінген сәттен бастап – дәрігердің қабылдауында болу – 30 минут, үйге шақырған кезде бір жұмыс күні ішінде;
- 2) Құжаттарды тапсыру үшін ең көп күту уақыты – 30 минут.

Мемлекеттік қызметті ұсыну нысаны: қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызметті ұсыну нәтижесі: медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымнан еңбекке уақытша жарамсыздық туралы анықтама.

Мемлекеттік қызмет тегін ұсынылады.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымнан еңбекке уақытша жарамсыздық туралы анықтама беру қызметі бойынша нәтижемен қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі тек 53,2% (орташа баға 4,38 балл). Барлығы 251 сұхбаткерден жауап алынды.

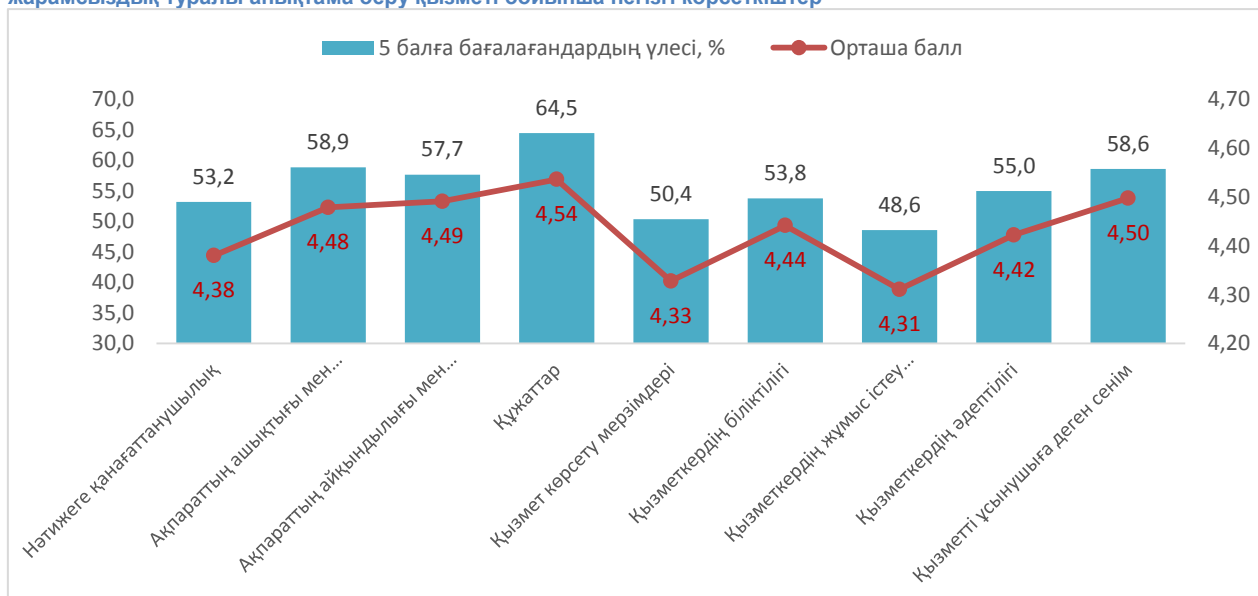
68-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша ұсынылатын мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0,0%	0,8%	13,6%	32,4%	53,2%
Сұхбаткерлер саны, N	0	2	34	81	133

*1 сұхбаткер қызметті бағалау кезінде қиналды

Ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығына қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі 58,9%, орташа баға 4,48 балды құрады. Айқындылық пен дұрыстығы бойынша қызмет алушылар қызметті 4,49 балмен бағалады.

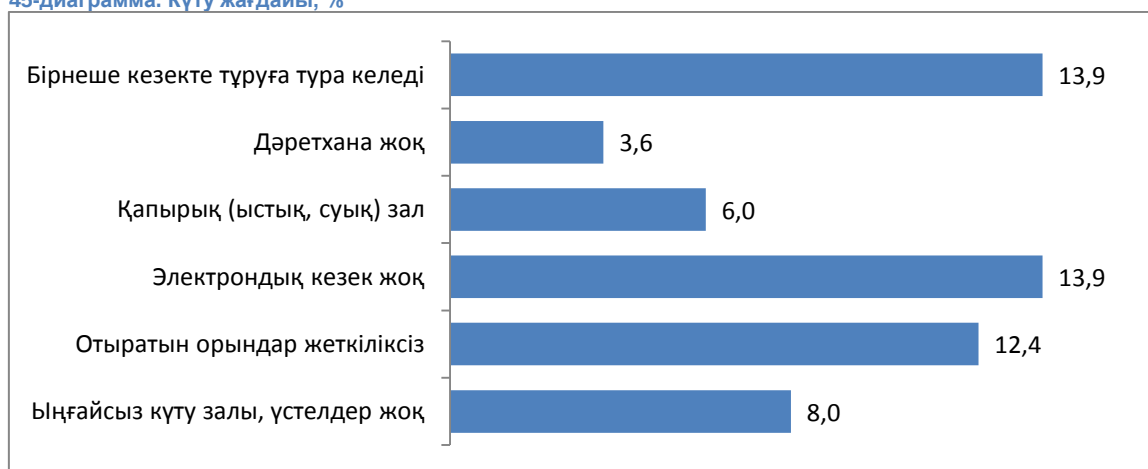
44-диаграмма. Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымнан еңбекке уақытша жарамсыздық туралы анықтама беру қызметі бойынша негізгі көрсеткіштер



Сұхбаткерлер үлкен кезектің болуына наразы: *«Кезек үлкен, бұл қызметте алдын ала жазылу мүмкін емес», «маған емтиханнан босататын анықтама керек еді, дәрігердің қабылдауында болу өте қиын, бар айтатындары - талон жоқ», «түстен кейін дәрігерлерді табу мүмкін емес, қажет қызметті ала алмайсың»* (Сары Кемір, Жамбыл облысы), *«Терапевтке кезек үлкен. Балалардың да, үлкендердің кезегі ортақ, бір кезек»*.

Құжаттарды жинау мен тапсыру процедурасы бойынша қанағаттанушылық деңгейі 64,5%-ды құрады, орташа баға 4,54 балл. Клиенттердің наразылық білдірудің негізгі себебі – кезек. Қызмет нәтижесін ұсыну мерзімімен сұхбаткерлердің тек 50,4% разы болды, сұхбаткерлердің 15,5%-ы мүлдем қызмет көрсету мерзіміне риза емес, бұл орайда сұхбаткерлердің 11,2%-ы күту мерзімін мемстандартта көрсетілген мерзімнен жоғары көрсетті. Сұхбаткерлердің 13,9%-ы бірнеше кезекте тұруға тура келеді, электрондық кезек жоқ деп көрсетті, ал 12,4%-ы отыратын орындықтар жеткіліксіз десе, 8,0%-ы ыңғайсыз күту залы.

45-диаграмма. Күту жағдайы, %



Сауалнама нәтижесі бойынша қызмет ұсынушыға толық сенімділікті сұхбаткерлердің 58,6%-ы көрсетеді, орташа баға 4,5 балды құрады. Қызметкерлердің біліктілігімен қызмет алушылардың жартысы ғана қанағаттанған (53,8%), жұмыс істеу шапшаңдығына – 48,6%, әдептілігіне – 55,0%.

Сұхбаткерлердің шағымы: *«Жазу аз болатын. Тез жұмыс істейтін», «Егер жылдам қабылдайтын болса, онда үлкен кезек болмас еді», «жас жұмыскерлер арасында кәсіпқой мамандар аз», «қызметкерлер әдепсіз», «дәрігердің көп уақыты жазу жазумен кетеді. Көбірек пациентке қызмет көрсеткені дұрыс болар еді»*.

Сыбайлас жемқорлық қауіпі. Қызмет алушылардың 2,0%-ы қызметке қол жеткізу үшін жеке таныстарының көмегіне жүгініп, 1,9%-ы бейресми сыйақы бергендерін көрсетті.

Осы қызмет бойынша қанағаттанушылыққа ең алдымен қызмет ұсыну мерзімдері, қызмет ұсынушыға деген сенім, қызметкерлердің әдептілігі мен кәсіби әдебі көбірек ықпал етеді. Басқа қызметтермен салыстырғанда мұнда қызмет ұсынушыға деген сенім төмен.

Тұжырымдар мен ұсыныстар

- Қызмет көрсету сапасын арттыру мақсатында электрондық кезектер енгізу, дәрігерге кіретіндігін ескерту мақсатында жазылып қойған пациенттерге телефон соғып немесе ескерту ретінде смс хабарлама жіберу.
- Емхана қызметкерлерін клиентке бағдарлану тәсіліне, әдептілікке үйрету керек.

- «бас дәрігер шақырып жатыр», «жиналыс» деп, қабылдау кезінде дәрігерлердің орнынан кетіп қалуына тыйым салу. Бұл орайда бас дәрігерлерді негізгі клиентке бағдарланудың сервистік тәсіліне үйрету ұсынылады.
- Емхана стендтерінде Мемстандартқа сәйкес маманға кіру үшін кезекте күту уақыты – 30 минут деген ақпараттар іліп қою.
- Пациенттерді қабылдау ережесін сақтау, барлық пациенттер қабылдауға алдын ала жазылған уақыты бойынша кіре алатындай жағдай жасау.
- Күту жағдайын жақсарту.

43. Психоневрологиялық ұйымнан анықтама беру қызметі

Мемлекеттік қызмет көрсету жөнінде жалпы ақпарат

Мемлекеттік орган: ҚР Денсаулық сақтау және әлеуметтік даму министрлігі. Мемлекеттік қызмет денсаулық сақтау ұйымдарымен жүзеге асырылады. Мемлекеттік қызметті ұсыну үшін өтініштерді қабылдау және нәтижелерді беру мамандандырылған Халыққа қызмет көрсету орталығымен, қызмет ұсынушымен атқарылады.

Қызмет көрсету мерзімі: 3 сағаттан артық емес.

Қызмет ұсыну нысаны: қағаз түрінде.

Қызмет ұсыну нәтижесі: мамандандырылған ХҚКОда - диспансерлік есепте тұрғаны/тұрмағаны туралы анықтаманы беру; Денсаулық сақтау ұйымдарында – диспансерлік есепте тұрғаны/тұрмағаны туралы анықтаманы беру.

Мемлекеттік қызметті ұсыну нысаны – қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызмет ақылы негізде ұсынылады.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Психоневрологиялық ұйымнан анықтама беру қызметімен сұхбаткердің 61,4%-ы қанағаттанған немесе орташа баға 4,49 балды құрады. Қызмет бойынша 243 сұхбаткерден жауап алынды.

69-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша ұсынылатын мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0,4%	1,3%	8,9%	28,0%	61,4%
Сұхбаткерлер саны, N	1	3	21	66	145

*7 сұхбаткер қызметті бағалау кезінде қиналды

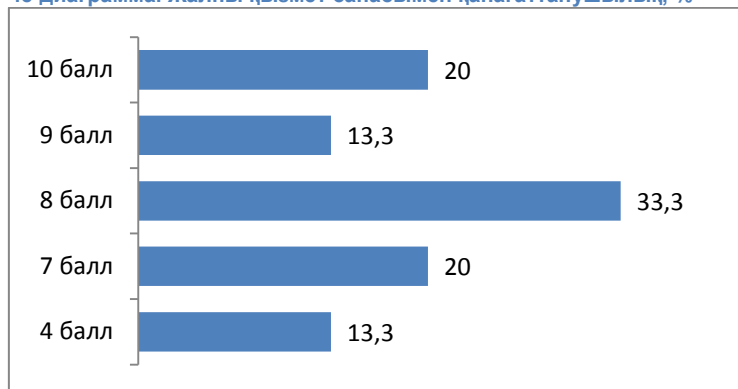
Сонымен қатар бұл қызметті Мамандандырылған ХҚКОда ұсынады. Мемкорпорация арқылы қызметті алған сұхбаткерлердің үлесі 21,4%-ды құрады, қызметті жоғары бағалағандар - 67,3% (4,67 балл).

70-кесте. Қызмет алынған орынмен қанағаттанушылық

Меморган		Мемкорпорация	
Қанағаттанушылық	Орташа балл	Қанағаттанушылық	Орташа балл
59,8%	4,43	67,3%	4,67

Сонымен қатар «құпия сатып алушы» әдісімен барлық өңірлерде осы қызмет түрі бойынша процедураға 16 рет байқау жұмысы жүргізілді. Құпия сатып алушылар қызметті 10 балдық шкала бойынша орташа 7,80 балмен бағалады.

46-диаграмма. Жалпы қызмет сапасымен қанағаттанушылық, %



«Бұл анықтаманы он бес, жиырма минуттың ішінде алуға болады. Сондықтан менің ойымша бәрі сапалы түрде орындалады. Жеке кабинет, жеке дәрігер бөлінген. Әзірге осы қызмет бойынша ешқандай шағым болмады» (Көкшетау, қызмет ұсынушы).

Ақпаратты ұсынумен байланысты қызмет сапасының параметрлері қанағаттану деңгейінің шамамен 60%-ына ие. Қолжетімділік бойынша орташа балл – 4,56, айқындылық бойынша – 4,59.

Психоневрологиялық анықтаманы алу үшін құпия сатып алушылар облыстық психдиспансерлік орталығының сайттарына жүгінді. Жалпы бақылаушылар сайтта берілген ақпараттармен қанағаттанды, бірақ олар арнайы ХҚКОда бағаға қатысты ақпаратты таба алмады. Сонымен қатар психдиспансердегі анықтама құнына қарағанда мамандандырылған ХҚКО –да анықтама құны екі есе қымбат екенін көрсетті.

10-сурет. Психиатрдың жұмыс кестесі, Көкшетау

МЕЛЬНИК ИНГА ВИТАЛЬЕВНА	Амбулаториялық психиатриялық жұмыстардың орталығы (психиатриялық кабинет, психиатриялық кабинет)	09.00-17.00 13.00-14.00 обес
Воропова Наталья Владимировна	Участковый врач - психиатр	09.00-13.00
Досмагамбетова Гульжан Исмаиловна	Участковый врач - психиатр	09.00-13.00
Добанева Марина Петровна	Участковый врач - психиатр	09.00-13.00
БАЙЗАКОВА ЗУЛЬФИЯ МУХТАРОВНА	Участковый врач - психиатр	09.00-12.36
СЫЗДИКОВА АЗИНА САРИЕВНА	Участковый врач - психиатр	13.00-16.00
ТОЙБАЕВ АРМАН УКСУКАЕВИЧ	ДЕЖУРНЫЙ ВРАЧ	16.00-18.00
СТРЕЛЬНИКОВА АНАСТАСИЯ СЕРГЕЕВНА	ПСИХОЛОГ	09.00-17.00 13.00-14.00 обес
Симиничкина Ирина Анатольевна	Специалист по социально-правовой помощи (дежурный врач - психиатр)	09.00-13.00 14.00-17.00
ПРОЦЕДУРНЫЙ КАБИНЕТ		09.00-16.00
КАССА		09.00-17.00 13.00-14.00 обес

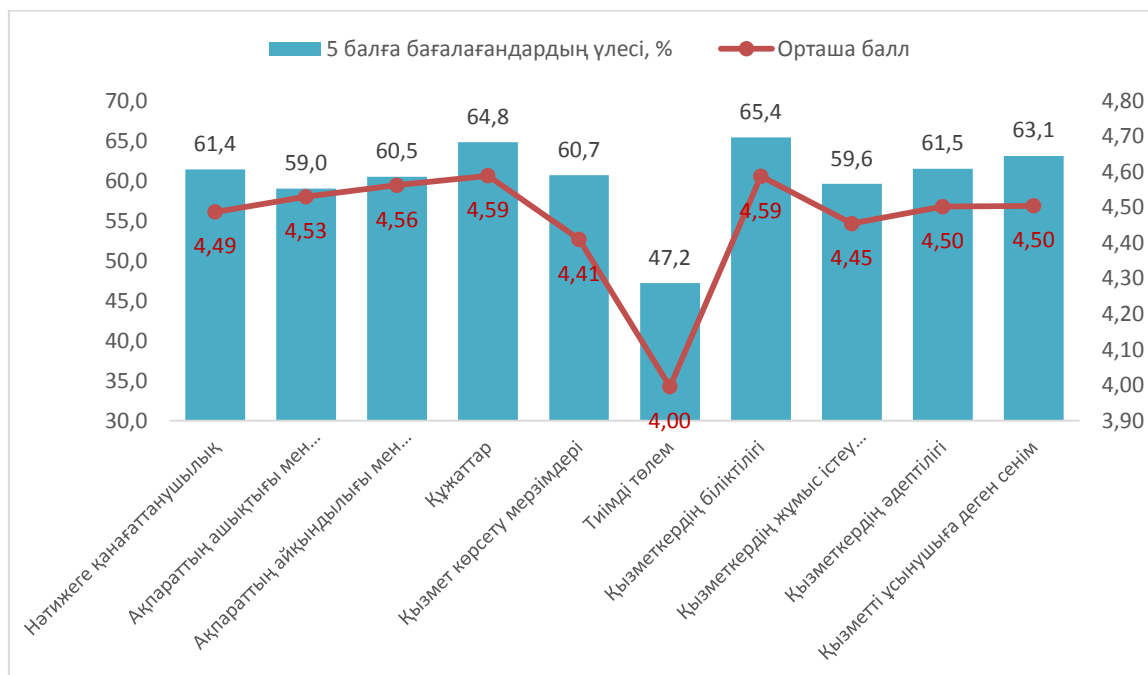
Көкшетауда психиатрдың жұмыс кестесі көрсетілген стенд болды.

Құжаттармен ерекше қиындықтар жоқ (64,8%). Қызмет көрсету мерзімдерімен сұхбаткерлердің 60,7%-ы риза.

«Стандарт бойынша біздің мемқызметті ұсыну үшін үш сағат бөлінеді. Біз мұны одан да тезірек істейміз. Қазір алдын ала бір жарым сағатқа қысқартылды, неге бір жарым сағат, себебі дәрігерге бару, мұрағатты көтеру, қосымша зерттеу жүргізу. Ондайлар болып тұрады, бірақ сирек. Сондықтан біз мемқызметті ұсыну уақытын қысқарттық, әзірге үлгеріп жатырмыз» (қызмет ұсынушы).

Сұхбаткердің жартысы төлемді қолайлы деп санайды – 47,2%, орташа балл – 4.00. «Құпия сатып алушылар» халыққа қолжетімді, қымбат емес деп көрсетті.

47-диаграмма. Психоневрологиялық ұйымнан анықтама беру қызметі бойынша негізгі көрсеткіштер



Қызмет алушылар қызметкерлердің біліктілігіне қызметтің басқа сапаларына қарағанда жақсы бағалады.

Әдептілік пен кәсіпқойлық әдепті 4,5 балмен бағалады немесе сұхбаткерлердің 61,5%-ы қызметпен қанағаттанған, шапшаңдық - 4,45 балл немесе қанағаттану - 56,6%.

11-сурет. Кезектер, Ақтөбе



Қызметті алу үшін ешқандай таныс керек емес. Алайда қызмет алушылар ұшырасатын басты мәселе - бұл үлкен кезектер. Кезекті күту кезінде ұрыстар орын алды: «Психоневрологиялық диспансерге барған кезім көңіліме қаяу түсірді. Анықтаманы номері 8-кабинетте берілді, кезекте шамамен 50-60 адам болды, дәрігердің өзі қабылдады. Қызметті кезексіз алу жағдайы ұрыс туғызды. Ұрыстан кейін 2 дәрігер қабылдай бастады». «Құпия сатып алушылар» көрсеткендей, қызмет сапасын үлкен кезектер төмендетеді.

«Қолайсыз жағдайларда жұмыс істейді», «Жұмыс жағдайын жақсарту» (Жамбыл облысы). «Талон беретін қызметкерлер көп болуы керек», «Терминалдар мен анықтама беретіндердің санын көбейту» (Қызылорда), «Ерекше ілтипат танытпады – компьютер алдында отырған әйел - көзқарасы мінсіз манекен секілді. Қашан біз бір-бірімізге күлімдеуді үйренеміз!!!» (ШҚО), «Анықтаманы мамандандырылған ХҚКО алғымыз келеді», «Қызметкерлер жауапты болғаны дұрыс. Кезек үлкен, оны реттеу керек. Тағы мамандар керек».

Сонымен қатар психдиспансерге келушілерге дәрігердің қабылдауында болу, кезекті күту жағдайы ыңғайсыз: «Дәрігер мен психологтың қабылдау кабинеті – ортақ. Бұл жерде кезек күтіп отырғандар отырады менің ойымша, дәрігердің қабылдауында 3-4 адам отырса өзінді біртүрлі сезінеді екенсін», «Ғимарат өте кішкентай, келушілерге жағдай жасалмаған. Тек орындықтар ғана. Кезекте тұрғанда дұрыс отыра да алмайсың, басқа адамдар кезексіз кіріп кетеді деп алаңдап тұрғанын». Бұл орайда мамандандырылған ХҚКО

келушілері ғимаратта кезекті күту жағдайлары жасалғанын (таза ауа, ыстық та емес, суық та емес) атап өтті, «Кассир баяу қызмет етеді, кезек пайда болады».

Мамандандырылған ХҚКОға жұмыспен келушілердің басым бөлігі риза болмады. Кейбір «құпия сатып алушылар» психиатрдың кабинетін бірден таппады, себебі ешқандай көрсеткіштер орнатылмаған, есіктерде дәрігер-психиатрдың жұмыс кестесі ілінбеген. Медициналық байқау кабинеттеріндегі мамандар жылжымалы кесте арқылы жұмыс істейді. Қызметкерлер кезекпен түскі үзіліске барады, бір дәрігер түскі үзілісте болса, басқасы қабылдап жатады. Психиатр кабинеті басқаларға қарағанда электрондық кезекке ие, Құпия сатып алушының кезегі келген кезде 13.00де түскі үзіліске (30 минутқа) жабылды. Түскі үзіліс кезінде талондар берілмегендіктен тірі кезек пайда болды. Кезекті күту қызмет сапасын төмендетті, стандартқа сәйкес – мамандандырылған ХҚКОда қызмет кестеге сәйкес үзіліссіз көрсетіледі.

Астанада Медициналық кабинеттің қызметі туралы ақпарат аз берілген тізім ілініп тұрды.

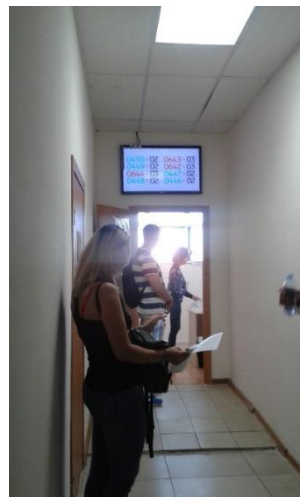
12-сурет. Медициналық тексеру кабинеті, Астана және дәрігерлер тізімі бар стенд



13-сурет. Төлем талонын алуға тұрған кезек



14-сурет. ХҚКО банктер және психиатр кабинетіне электрондық кезек



Төлемге кезекке тұрасың, электрондық кезек. Қандай банкке төлеу керек екені түсініксіз болды (Қазпоштада төлеу керек екен).

Барлық «құпия сатып алушылар» алған құжаттарда қате болмады деп көрсетті. «Құпия сатып алушының» ешқайсысы жемқорлықпен ұшыраспаған.

Қызмет ұсынушыға сұхбат кердің 63,1%-ы сенім артады екен, орташа 4,5 балға қанағаттанған. «Иә, менің ойымша ол жерде қауіп-қатер жоқ, өйткені бәрі тексеріліп отырады, бізде әрқайсысын тіркейтін журнал бар, оны кассадағы көрсеткішпен салыстырамыз, нәтижесінде сандар сәйкес келуі керек. Анықтамаға дәрігердің мөрі қойылады, демек дәрігер өзінің қойылған қолына өзі жауап береді, жемқорлыққа қатысты айтар болсам, ондай оқиға бізде болмады. Анықтамаларға қатысты бізде маңызды мәселелер туындаған жоқ».

«Бір мәселе тудыратын жағдай бар, ол егер адам бұрындары бізде есепте тұрса. Айталық ол басқа ауданға кетті, тіркеуден шықты, қазіргі кезде әлі тіркеуге алынбаған, біз оған тіркеуде тұрған жоқ деген анықтама береміз. Егер сен бізде бақылауда болып, бұрындары тіркеуде тұрсаң, әскери билетте әскерден біздің психиатрлық бап бойынша босатылған деген белгі болса, кейін медициналық тексерісті өту кезінде қиындықтар туындауы мүмкін деп түсіндіреміз. Медициналық тексерісті жүргізетін дәрігер осыған мән беріп, оны бізге қайтадан тексеруден өтуге жіберуі мүмкін, осындай жағдайлар орын алуы мүмкін. Алайда осының бәрі бірден түсіндіріледі» (қызмет ұсынушы).

ХҚКО қызмет көрсетуі туралы: «Дәрігер базадан оның бұрындары тексерістен өткенін көруі мүмкін, одан басқа дәрігерде ақпарат болмайды. Қандай жолмен ақпаратты алатыны бізге әлі түсініксіз. Ол кісіні бізден қызмет алу үшін өзімізге жіберетін шығар. Мүмкін солай болатын шығар. Осы жайында әзірге ештеңе айта алмаймын».

71-кесте. Қызмет алу орны бойынша қызметтер сапасының жекеленген аспектілерімен қанағаттанудың орташа балы

	Ұсынылатын қызметпен қанағаттану	Ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығы	Алынған ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығы	Құжаттарды жинау және тапсыру процесі оңай әрі қарапайым	Қызмет көрсету мерзімдері	Қызметкердің біліктілігі	Қызметкердің жұмыс істеу шапшаңдығы	Қызметкердің әдептілігі	Қызмет ұсынушыға деген сенім
Меморган	4,43	4,46	4,49	4,60	4,37	4,53	4,38	4,41	4,46
Мемкорпорация	4,67	4,79	4,83	4,54	4,56	4,79	4,73	4,82	4,65
Барлығы	4,49	4,53	4,56	4,59	4,41	4,59	4,45	4,50	4,50

ХҚКО арқылы алынған қызметтер балық параметрлер бойынша, әсіресе қызметкердің жұмыс істеу шапшаңдығы, әдептілігі және ақпарат сапасы жағынан жоғары бағаланады.

Осы қызмет бойынша қанағаттанушылыққа ең алдымен қызмет көрсету мерзімдері, қызметкердің әдептілігі мен жұмыс істеу шапшаңдығы ықпал етеді.

Көрсетілетін қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсыныстар

Қызметті алу барысында нақты қиындықтар жоқ. Кейбір өңірлердегі мамандандырылған ХҚКОда медициналық кабинетті табу қиын. Егер ХҚКО түскі үзіліссіз жұмыс істейтін болса, онда ХҚКОда жұмыс істейтін басқа да ведомстволардың жұмысын үйлестіру керек. Егер дәрігерде түскі үзіліс уақыты қарастырылған болса, ол қызмет алушылар үшін көрсетілуі тиіс. Барлық жерде электрондық кезек кездесе бермейді.

Қызметкерлерді клиентке бағдарланған тәсілдерге, әдептілікке үйрету керек.

Кеңес берушілердің өздері қадамдық алгоритмді біліп, қызмет алушыларға түсіндіре білулері қажет.

44. Ауылдық елді мекендерге жұмыс істеуге және тұруға келген денсаулық сақтау, білім беру, әлеуметтік қамсыздандыру, мәдениет, спорт және агроөнеркәсіптік кешен саласындағы мамандарға әлеуметтік қолдау шараларын көрсету

Мемлекеттік қызмет көрсету жөнінде жалпы ақпарат

Көрсетілетін қызметті ұсынатын мемлекеттік орган: ҚР Ұлттық экономика министрлігі.

Мемлекеттік қызметті ұсыну мерзімі: көтерме жәрдемақыны төлеу - 39 күнтізбелік күні, келісім жасау – 32 күнтізбелік күні, келісім жасалғаннан кейін қызмет алушыға тұрғын үй сатып алу немесе салуға бюджеттік кредит түрінде әлеуметтік қолдау шараларын ұсыну – 30 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті ұсыну нысаны – қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызметті ұсыну нәтижесі көтерме жәрдемақы және бюджеттік кредит түріндегі әлеуметтік қолдау шаралары болып табылады.

Қызметті ұсыну құны – қызмет тегін ұсынылады.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Ауылдық елді мекендерге жұмыс істеуге және тұруға келген денсаулық сақтау, білім беру, әлеуметтік қамсыздандыру, мәдениет, спорт және агроөнеркәсіптік кешен саласындағы мамандарға әлеуметтік қолдау шараларын көрсету қызметі бойынша 233 адамнан жауап алынды, сұхбаткерлердің 68,4%-ы қызметпен қанағаттанған, орташа баға 4,63 балды құрады.

72-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша ұсынылатын мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Қызметкерлер үлесі	0,9%	0%	3,1%	27,6%	68,4%
Қызметкерлер саны, N	2	0	7	62	154

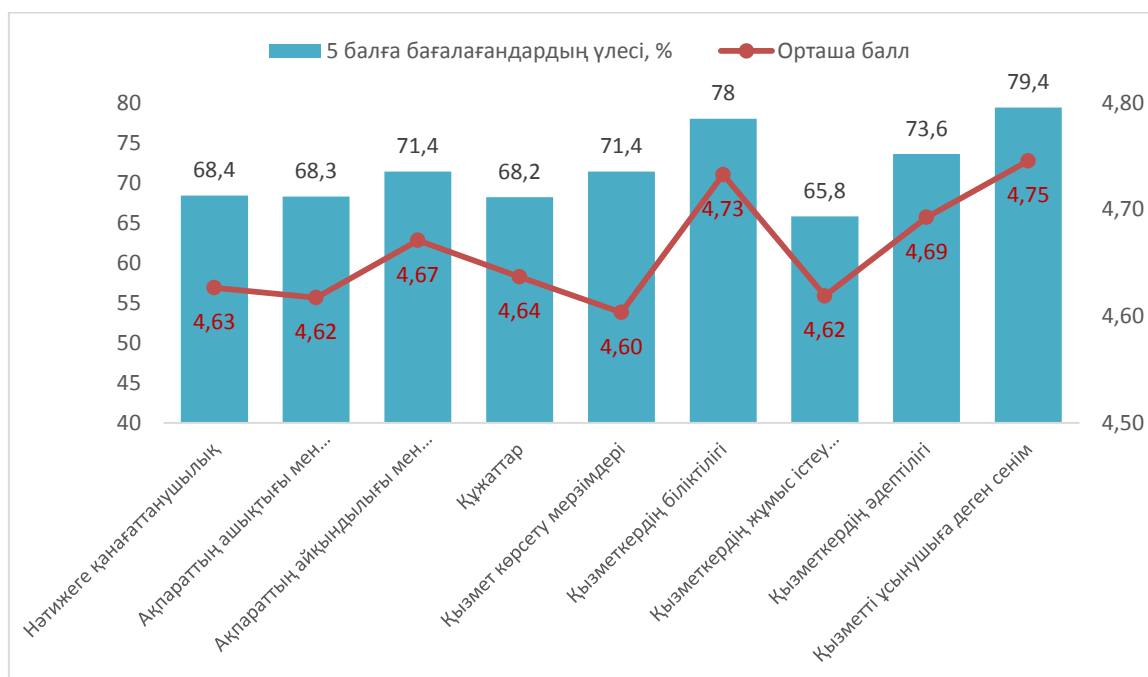
**8 сұхбаткер қызметті бағалау кезінде қиналды*

Ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығына сұхбаткерлердің 68,3%-ы қанағаттанған (4,62 балл), ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығына сұхбаткерлердің 71,4%-ы риза (4,67 балл).

Құжаттарды жинау мен тапсыру процесін сұхбаткерлер 4,64 балмен бағалады немесе 68,2%-ы қанағаттанушылық танытып, оны оңай әрі түсінікті деп санайды. Тұтынушылардың 71,4%-ы қызмет көрсету мерзіміне риза, орташа баға 4,60 балға ие.

«Ақпарат жаңартылып тұрмайды, қате ақпарат көрсетіледі», «Тұрғын үйге несие алып, рәсімдеу үшін әкімнің қабылдауына бір жылдай бардым», «Үй бермеді, ата-анаммен бірге тұрамын», «Өте көп құжаттар жинау керек, көп уақыт кетеді», «Кезек, қате ақпарат».

48-диаграмма. Ауылдық елді мекендерге жұмыс істеуге және тұруға келген денсаулық сақтау, білім беру, әлеуметтік қамсыздандыру, мәдениет, спорт және агроөнеркәсіптік кешен саласындағы мамандарға әлеуметтік қолдау шараларын көрсету қызметі бойынша негізгі көрсеткіштер



Қызметкерлердің жұмысы – қызмет сапасының негізгі компоненттерінің бірі. Қызметкерлер біліктілік, шапшаңдық, әдептілік және кәсіпқойлық әдеп бойынша бағаланды.

Қызметкерлердің біліктілігімен қанағаттану үлесі 78%-ды құрады. Қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығымен қанағаттану сұхбаткерлердің 65,8%-ына ие болды, ал қызметкерлердің әдептілігімен қанағаттану –73,6%. Сұхбаткерлер мамандарды *«сауатсыз», «жиі орындарында болмайды, отырмайды, күтуге тура келеді»* деп көрсетті.

Фокус-топтық сұхбаттасудың нәтижелері бойынша мұғалімдер былай деп көрсетті:

«Әкімдіктің немесе әкімдіктің басқа да бөлімшелерінің қызметкеріне жүгінген кезде біз үнемі сапалы әрі айқын ақпаратқа қол жеткізе бермейміз. Бұл мемқызметкердің өз ойларын, түпкілікті ақпаратты толық жеткізе алмауларымен байланысты. Бұл жерде мәселе - қарапайым адамға түсінікті тілде барлық ақпаратты дұрыстап жеткізе білуінде. Мемқызметкерлер сауатсыз».

Бейресми сыйақы берудің бір оқиғасы (0,4%) және тамыр-таныстарды пайдаланудың бес оқиғасы (2,1%) кездесті. *«Жас маманның жеке танысы болмаса, онда оған заң бойынша тиісті қызметті алу қиынға соғады».*

Қызмет алушылардың 79,47%-ы қызмет ұсынушыға сенім артады. Қызметті ұсыну кезінде осы қызметпен қанағаттануға қызмет ұсынушыға деген сеніммен қатар ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығы, қызметкерлердің шапшаңдығы мен біліктілігі ықпал ететіндігін естен шығармау керек.

Көрсетілетін қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсыныстар

45. Осы қызметке қатысты ауыл тұрғындарының хабардарлығын арттыру жұмыстарын жүргізу.
46. Осы қызметті алу кезіндегі барлық процедураны ашық, анық ету керек. Ол үшін барлық нысандарды, яғни Интернет ресурстарын, меморганның ресми веб-порталын, БАҚ қолдану керек.

45. Мүмкіндіктері шектеулі балаларды психологиялық-медициналық-педагогикалық тексеру және оларға консультациялық көмек көрсету

Мемлекеттік қызмет көрсету жөнінде жалпы ақпарат

Мемлекеттік орган: ҚР Білім және ғылым министрлігі.

Қызмет: психологиялық-медициналық-педагогикалық консультациялық көмек көрсету (ПМПК)

Қызметті алушылар: жеке тұлғалар

Қызмет ұсыну орны: психологиялық-медициналық-педагогикалық консультациялық көмек көрсету (ПМПК)

Қызмет көрсету мерзімі:

- 1) алдын ала жазылу журналында тіркелу – 15 минуттан көп емес;
- 2) қызмет ұсынушыға құжаттар топтамасын тапсырып, алғашқы психологиялық-медициналық-педагогикалық консультациялық көмек көрсетуден кейін – зерттеу қорытындысын күту – 30 күнтізбелік күні;
- 3) алғаш психологиялық-медициналық-педагогикалық консультациялық көмек көрсету, тексерістен өту – 1 сағат;
- 4) қызмет ұсынушыға қызмет алушы құжаттар топтамасын тапсырғаннан кейін күту уақыты – 15 минуттан көп емес.

Мемлекеттік қызметті ұсыну нысаны мен нәтижесі: қағаз түрінде.

Қызмет нәтижесі: білім беру, медициналық және әлеуметтік қызметтерді, білім беру бағдарламаларды көрсете отырып жазбаша түрінде қорытынды беру

Қызмет құны: тегін.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Осы қызмет бойынша 237 қызмет алушылардан жауап алынды.

Сауалнама нәтижесі бойынша сұхбаткерлердің 64,8%-ы қызмет нәтижесін алумен толық қанағаттанған. Қызметпен қанағаттанудың орташа балы - 4,39. 2016 жылғы нәтижелермен салыстырғанда қызмет нәтижесімен қанағаттану 11 пайызға төмендеген, сондықтан орташа балда 4,63 деңгейден 4,39-ге төмендеген.

73-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша ұсынылатын мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	3,5%	4,0%	7,5%	20,3%	64,8%
Сұхбаткерлер саны, N	8	9	17	46	147

*10 сұхбаткер қызметті бағалау кезінде қиналды

Тұтынушылар үшін қызмет түсінікті болуы үшін жақсы қолжетімді ақпарат қажет. Зерттеу нәтижесі бойынша қарастырылып отырған компоненттің әлсіз тұсына айқын әрі дұрыс ақпаратты ұсыну жатады, қанағаттану 59,7% деңгейінде, орташа балы 4,29. Ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығын сұхбаткерлердің 63,6%-ы шамалы жақсы бағалаған, орташа балл - 4,40.

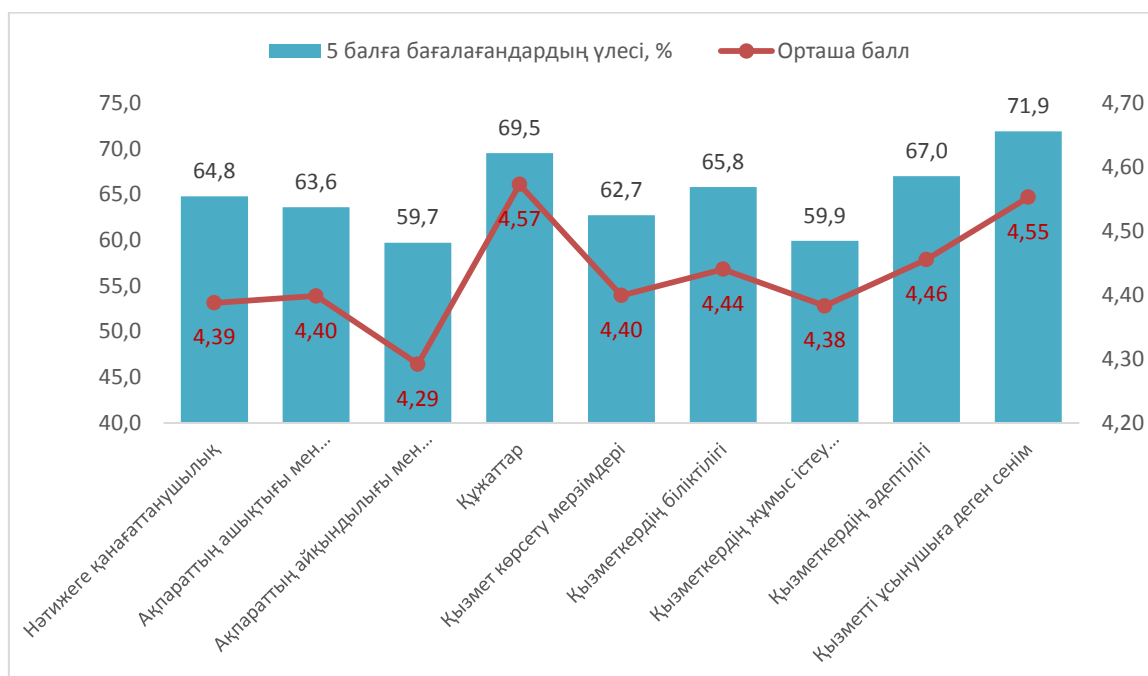
Сандық нәтижелер сұхбаткерлердің сапалы жауаптарын растайды, мұнда ақпараттың қолжетімділігіне, түсініктілігіне, шынайылығына, толықтығына қатысты теріс пікірлер айтылды:

«Түзету сыныптары бар мектеп тізімдері туралы ашық ақпарат жоқ. Біздің елде мүгедектердің құқықтары білуі үшін барлық ақпаратты анығын айтқызып, әрең

дегенде көндіріп аласың. Біздің елдегі ПМПК мүгедек балаларға көмек ретінде емес, жөндеттер секілді» (қызмет алушылармен ФТС)

«Құжаттар тізімі, оларды алу процедуралары туралы ақпаратты интернетте орналастыру. Осы қызмет бойынша арнайы сайттар болған», «Телефон соғу мүмкін болмағандықтан телефон арқылы ақпаратқа қол жеткізу мүмкін емес», «Алдын ала жазылу жоқ», «Колл орталық 1414– ақпаратты алу үшін ұзақ күту керек», «Ата-аналарға балаларды тәрбиелеуге, күтуге қатысты машықтарға үйрету бойынша кеңес ретінде берілетін ақпарат жетіспейді», «Мен ауданнан келдім, маған келместен бұрын, алдымен телефон арқылы жазылу керек деді», «Ұсынылатын қызметтер туралы, қызметтердің шарттары, мектепке немесе балабақшаға алу критерийлері туралы ақпараттар жоқ», «Біздің проблема бойынша кімге жүгінуді білмейміз. Кеңес алуға кезек: 3 айға жуық күттік, кері байланыс жоқ, колорталыққа қоңырау шалдық, телефонды көтермейді», «Консультацияны тез береді. Құжаттар топтамасы туралы толық ақпаратты жазуға да үлгермейсің», «Ақпарат, кері байланыс және кеңес беретін адамдар мүлдем жоқ».

49-диаграмма. Мүмкіндіктері шектеулі балаларды психологиялық-медициналық-педагогикалық тексеру және оларға консультациялық көмек көрсету қызметі бойынша негізгі көрсеткіштер



Құжаттарды жинау және тапсыруға көңіл бөлу керек, қызметтің осы компонентін бағалаудың орташа балы – 4,57 немесе қанағаттанған қызмет алушылардың үлесі – 69,5%.

Сұхбаткерлердің пікірлерін талдай отырып, негізінде құжаттар тізіміне наразылық жоқ екені анықталды. Әлеуметтік қорғау органы мен медициналық мекемелерден құжаттарды жинау кезінде қиындық туындайды, себебі медмекемелерде жиі қателіктер болады. Медмекемелерде дәрігерлердің болмауы, дәрігердің қабылдауын ұзақ күту қиындықтар туғызады. Сонымен қатар құжаттарға қатысты мәселелер ПМПК қызметкерлерінің қате берген ақпараттардың салдарынан туындайды.

Мәселелерді түсіну үшін сұхбаткерлердің пікірлері ұсынылады:

«Құжаттар қате ресімделген, осыған байланысты қайта қайтып келуімізге тура келді», «Құжаттарды бірнеше рет өзгертті, сол үшін бірнеше рет жазылыпты, өз кезегімізді күтуге тура келді», «Алдында қате ақпарат берілгендіктен, біз толық құжаттармен келмедік. Осының салдарынан ұзын сонар кезекке тұруға тура келді».

Қызметкер – қызмет сапасының негізгі бөлігі, қызмет алушылар жауап берген сауалнама нәтижесі бойынша сапаның осы компоненті төмен баға алуы маңызды мамандар мәселесі бар екендігін білдіреді.

Қызметкерлердің біліктілік, шапшаңдық, әдептілік параметрлері бойынша әдептілік салыстырмалы түрде жоғары бағаға ие болды – 4,46 балл және қызметкерлердің осы қасиетін «өте жақсы» деп бағалағандардың үлесі - 67%. Біліктілік орташа 4,44 баллмен бағаланып, бірақ 5 баллмен бағалағандардың үлесі 1,2 пайызға төмен болды (65,8%).

Қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығы нашар бөлім болып табылады, орташа балл - 4,38, қанағаттанушылық - 59,9% деңгейінде. Бұл осы қызмет бойынша өте төмен көрсеткіштердің бірі.

Сұхбаткерлердің пікірлерінен:

«Емтиханға келгендей келесің. 15 минут ішінде бірдеңе айтып үлгересің, үлгермесең боссың. Аса қызығушылық жоқ. Тіпті мәселеңді айтуға мүмкіндік бермейді. Үлгергенше айтып шығуың керек. Бала байланысқа шығады ма, балада қайталана беретін қозғалыстар, дыбыстар бар ма деп сұрамайды да, қарамайды да. Ата-ананың тәжірибесі жоқ қой, ол қандай мәселенің бар екенін байқамауы мүмкін. Мәселенің анық-қанығын анықтап алмай жатып, бәріне сөйлеу жүйкесінің дамымай тұрып қалуы деген диагнозды қояды», «ПМПК қызметкерлерінің қарым-қатынасы адамды моралды жеп қояды. Ешқандай қызығушылық танытпайды», «Комиссия немқұрайлы қарайды, тыңдамайды. Бұл процедураға барудың қажеті жоқ деп санаймын, қаншама уақыт пен қағазды шығындаймыз», «Баланың психикасын бұзуға, басуға болмайды. Бала бейтаныс адамдарды көріп, мазасызданады, ал оған бірден тест, тапсырмалар береді, ойлануға уақыт та бермейді. Асығып отырады, себебі коридорда кезек үлкен!», «Ата-ананы тыңдау керек, біз баланы жақсы білеміз, оны тыныштандыра аламыз, жұмыс істеуге бағдарлай аламыз!»

Қызметті алу мерзімімен қанағаттану 62,7%-ды, орташа балл 4,40 құрайды.

Құжаттарды тапсыру кезінде кезек күтуге шамамен 16 минут жұмсалды.

Қызметті алу кезінде кезекте күтудің орташа уақыты – 16 минут.

Сұхбаткерлердің көбісін қызметті алу кезінде күту жағдайы қанағаттандырмайды. 15,6%-ы күту залында/дәлізде отыратын орындар аз деп көрсетті, ал 16,5%-ы электрондық кезектің жоқтығын айтты, 10,5%-ы бланкілерді толтыруға арналған үстелдердің жоқтығына наразы, 8,4%-ы күту залындағы қапырықты айтты, 2,5%-ы келушілерге арналған әжетхананың жоқтығын алға тартты.

Сұхбаткерлердің қызметке қатысты, қызметтің сапасын құрайтын түрлі компоненттерге көптеген наразылық пікірлерінің барына қарамастан, қызмет алушылар мамандарға деген сенімділік деңгейінің жоғары екендіктерін білдірді – 4,55 балл, қызмет ұсынушыға толық сенім білдіретіндердің үлесі – 71,9%.

Осы қызметке қатысты шағым түсіргендердің үлесі 1,7%, оның 1,3%-ы аталған қызметке ауызша түрде шағым түсірсе, 0,4%-ы жазбаша түрде шағымданған. Дегенмен, сауалнама кезінде наразылық танытқан пікірлер көп болса да, қызмет алушылардың басым бөлігі шағым түсірмеген. Шағымдану тәжірибесі нашар дамыған.

Сонымен, қызметпен қанағаттанушылыққа ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығы, мамандардың біліктілігі мен жұмыс істеу шапшаңдығы көп ықпал етеді, ата-аналардың пікірінше, бала өзінің даму динамикасын көрсетіп, оларға үйреніп кетуіне мүмкіндік бермейді, баланың мұқтаждығы көрсетілген дұрыс қорытынды бермейді.

Көрсетілетін қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсыныстар

- Ата-аналарға арналған ақпарат, кеңес алу мүмкіндіктерін кеңейту. Барлық ПМПК өз сайттарын құрып, онда барлық ақпараттарды, ата-аналарға арналған әдістемелік нұсқауларды, сұрақтар мен жауаптарды ұсынса. Сонымен қатар осы сайтта «кері

байланыс» рубрикасы қажет, мұнда күрделі сұрақтарды талқылап, қызмет ұсынушыдан ұсыныстар, кеңестер алынса.

- Ведомствоаралық өзара әрекеттестікті арттыру. ата-аналар әр тексерілуден өтер алдында барлық құжаттарды жинау үшін мекемелерге қайта барудың алдын алу үшін мектептерден, медициналық мекемелерден және басқа ұйымдардан алынатын барлық анықтамаларды, құжаттарды «электрондық құжат айналымы» форматында жасау.
- Колл орталықтың 1414 жұмысын ретке келтіру, сұратуға байланысты құзыретті органға қайта адрестеуді енгізу.
- Кезектің қозғалысын бақылау мүмкіндігі бар электрондық түрде консультацияға алдын ала жазылуды ұйымдастыру.
- Шағын қалаларды, аудандық орталықтарды қамтитын ПМПК желісін кеңейту.
- Қызмет алу кезіндегі физикалық кедергілерді мүмкіндігінше азайту: пандустарды салу, ПМПК ғимараттың бірінші қабатында орналастыру, кіретін есігін жеке болуы тиіс, балалардың мүгедек арбасында қозғалуына ыңғайлы болуы, табалдырықтарды төмендету, артық баспалдақтарды мүмкіндігінше жою, зағип балаларға қолайлы жағдай жасау.
- ПМПК қызметкерлерімен клиентке бағдарлану жұмысын жүргізу, бұл қызмет алушының қанағаттану деңгейіне жақсы ықпал ететін болады.

46. Техникалық және кәсіптік білім беру ұйымдарында оқытындарға жатақхана беру

Мемлекеттік қызмет көрсету жөнінде жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет ҚР Білім және ғылым министрлігімен ұсынылады. Мемлекеттік қызметті ұсынуға өтініштерді қабылдау мен нәтижелерді беру қызмет ұсынушының кеңсесі арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметті ұсыну мерзімі: 10 жұмыс күні (заңмен қарастырылмаған, Білім туралы ҚР заңының 9-бабының 47 тармағында қарастырылған мерзімге сүйене отырып құжаттар топтамасын тапсыру).

Мемлекеттік қызметті ұсыну нысаны: қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызметті ұсыну нәтижесі – техникалық және кәсіптік білім беру ұйымдарында оқытындарға жатақхана беру туралы жолдама

Мемлекеттік қызмет нәтижесін ұсыну нысаны: қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызмет тегін ұсынылады.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Техникалық және кәсіптік білім беру ұйымдарында оқытындарға жатақхана беру қызметі бойынша нәтижелермен қанағаттану үлесі сұхбаткерлердің 71,1%-ын құрайды, орташа баға 4,67 балл. Осы қызмет бойынша 241 сұхбаткерден жауап алынды.

74-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша ұсынылатын мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0%	0,4%	3,1%	25,4%	71,1%
Сұхбаткерлер саны, N	0	1	7	58	162

*13 сұхбаткер қызметті бағалау кезінде қиналды

Ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығы бойынша сұхбаткерлердің 69,4%-ы қанағаттанған, орташа баға 4,68 балды құрады. Ақпараттың айқындылығы мен дұрыстық параметрлері бойынша қызмет алушылар қызметті 4,58 балмен бағалады, тек сұхбаткерлердің 60,2%-ы қызметпен 5 балға қанағаттанған. 241 сұхбаткердің ішінен шамамен 65-66%-ы ақпаратты толық алғандарын және бәрі көңілдерінен

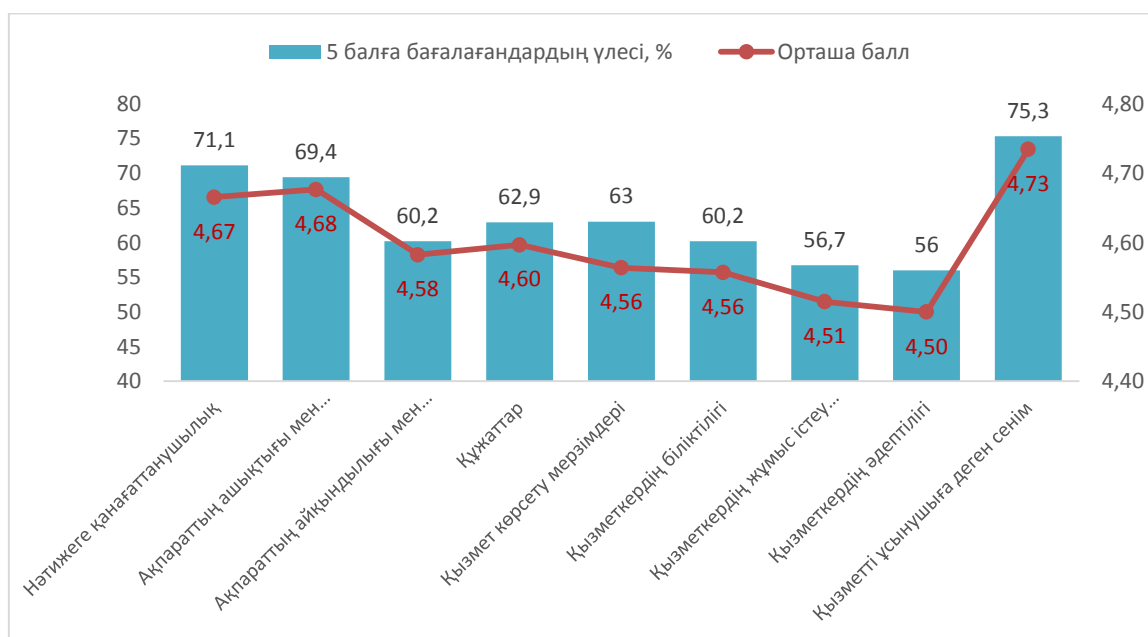
шығатындықтарын айтты: «Ақпарат алу кезінде қиындықтар болмады», «Қызмет алу барысында еш қиындық болмады».

Қызметті алуға қатысты ақпараттың қолжетімділігіне сұхбаткерлердің басым бөлігінің көңілі тола бермейді: «Басында мекен жай туралы анықтаманы ұсыну керек деп айтпады», «Колледж қызметкерлерінің көбісі қажет құжаттардың тізімін айта алмады».

Қызметкерлер «жұмыс кестесіне сай жұмыс істемейді, құжаттарды қабылдау сағат 9-дан, қабылдауды сағат 10-нан бастады», сондай-ақ «Жұмыс кестесі ыңғайсыз» деген шағымдар да бар.

Осы қызметті бағалауға түпкі нәтиже – жатақханадан бөлме алу ықпал етті. Сондай-ақ мынадай шағымдар да кездесті: «Бөлмені төменгі қабаттан алу үшін вахтермен келісу қиын болды, денсаулығымда кінәрат бар, баламның аяғы ауырады».

50-диаграмма. Техникалық және кәсіптік білім беру ұйымдарында оқытындарға жатақхана беру қызметі бойынша негізгі көрсеткіштер



Құжаттарды жинау және тапсыру процедурасы бойынша қанағаттану деңгейі 62,9%-ды, ал орташа баға 4,6 балды құрады. «Еш қиындық болмады, құжаттарды тез жинап, тапсырдым», «ешқандай мәселе жоқ, бәрі уақытында, уәде еткендей жатақхана берілді». Сұхбаткерлердің 27%-ға жуығы құжаттарды жинау мәселесімен ұшырасты, оның көбісі «Құжаттарды басқа ұйымдардан жинайсың, уақыт кетеді», «Басқа мекемелерден құжаттарды жинау кезінде уақыт жоғалтамыз».

Сауалнама нәтижесінде қызмет ұсынушыға толық сенім білдіретін сұхбаткерлердің үлесі - 75,3%, орташа баға 4,73 балды құрады. Сұхбаткерлердің 60,2%-ы қызметкерлердің біліктілігіне қанағаттанған (орташа 4,56 балл). Қызметкердің жұмыс істеу шапшаңдығына (56,7%, 4,51 балл), әдептілігіне (56%, 4,50 балл) қарағанда біліктілік жоғары бағаланып отыр.

Сұхбаткерлердің шамамен 19-20%-ы былай деп көрсетті: «Әдепті болғандары дұрыс», «Студенттермен жұмыс істеуді үйрету», «Қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдықтарын арттыру». Қызмет алушылардың басым бөлігі үшін: «Осы қызмет бойынша қызмет көрсету сапасы қанағаттанарлық», «Барлығы көңілімнен шығады, ұсыныс-тілек жоқ» және т.б.

Қызмет көрсету сапасын арттыру жөнінде ұсыныстар бар: «вахтерға емес, колледж директорына немесе әкімшілігіне осы сұрақты шешу құқығын беру. Вахтерлер

қайырымсыз, төзімділік танытпайды, әдептілік көрсетпейді», «Жиі қойылатын сұрақтар бойынша қызметкерлерді дайындау», «Қызметкерлер санын арттыру».

Бейресми сыйақы беру жағдайы 0,4%-ды құрайды, жеке тамыр-таныстарын пайдалану – 1,2%, шағымдану – 0,4% (ауызша түрде).

Қызметпен қанағаттанушылыққа қызмет көрсету мерзімдері, құжаттарды жинау және тапсыру процесінің оңай әрі түсінікті болуы, сондай-ақ қызметкердің әдептілігі мен кәсіби әдебі ықпал етеді.

Көрсетілетін қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсыныстар

- Жалпы сұрастырылған сұхбаткерлердің көпшілігі қызметтің алынған нәтижесімен, қанағаттанған, дегенмен қызмет көрсету сапасы төмен бағалап отыр. Клиентке бағдарлану тәсілі жетіспейді.
- Колледж сайтында техникалық және кәсіптік білім беру ұйымдарында оқытандарға жатақхана беру қызметі бойынша кім, қайда, қашан, қандай мерзімде, қандай құжаттарды қабылдайтындығы туралы ақпараттарды орналастыру. Барлық процедура ашық, ақпарат қолжетімді болуы тиіс.

47. Азаматтық хал актілерінің жазбаларын қалпына келтіру

Мемлекеттік қызмет көрсету жөнінде жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет ҚР Әділет министрлігімен атқарылады. Мемлекеттік қызметті ұсыну үшін өтініштерді қабылдау және нәтижелерді беру балама түрінде облыс, аудан, облыстық немесе республикалық маңызы бар қалалар, Астана мен Алматы қалаларында орналасқан жергілікті атқару органдарымен, ауыл, ауылдық округ әкімдері, КЕАҚ «Азаматтарға арналған үкімет» Мемкорпорациясы арқылы жүзеге асырылады.

Мемқызметті ұсыну мерзімдері: құжаттар топтамасын тапсырған кезден бастап: қызмет ұсынушыға немесе Мемкорпорацияға – «АХАЖ» тіркеу пункті ақпараттық жүйесінде акт жазбаларының электрондық нұсқалары болған кезде – 7 жұмыс күні, басқа мемлекеттік органдарға сұратулар, қосымша зерттеу немесе тексерулер керек болса, қарастыру уақыты 30 күнтізбелік күнге дейін ұзартылады.

Мемлекеттік қызметті ұсыну нысаны: қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызметті ұсыну нәтижесі: азаматтық хал актілерін мемлекеттік тіркеу туралы куәлік немесе мемқызметті көрсетуден бас тарту жөнінде дәлелді жауап.

Мемлекеттік қызмет жеке тұлғаларға тегін/ақылы түрде ұсынылады. Азаматтық хал актілеріндегі жазбаны қалпына келтіруге байланысты куәлік беру кезінде АЕК мөлшерінде мемлекеттік баж алынады.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Азаматтық хал актілерінің жазбаларын қалпына келтіру қызметі бойынша қызметпен қанағаттанғандар үлесі 63,8%-ды құрады, орташа баға – 4,54 балл.

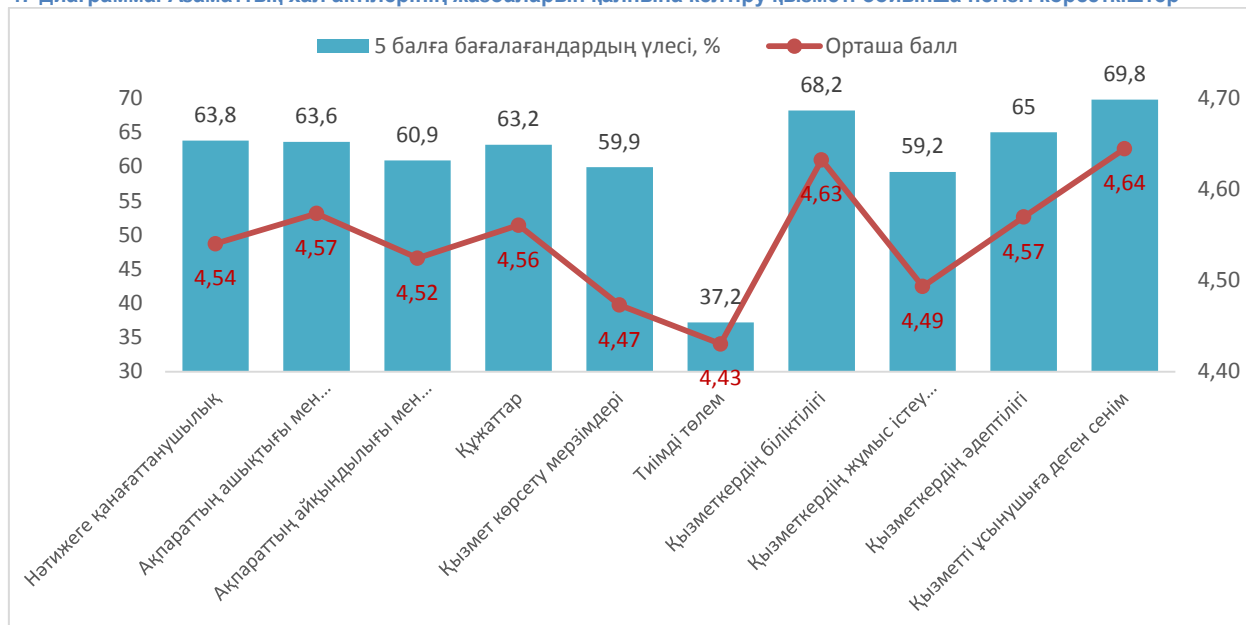
75-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша ұсынылатын мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0,4%	0,4%	7,6%	27,7%	63,8%
Сұхбаткерлер саны, N	1	1	17	62	143

*2 сұхбаткер қызметті бағалау кезінде қиналды

Құжаттарды жинау және тапсыру процесін оңай әрі түсінікті деп сұхбаткерлердің 63,2%-ы санайды, орташа 4,56 балды құрайды. Қызметті ұсыну мерзімдерімен сұхбаткерлердің тек 59,9%-ы қанағаттанған, орташа балл 4,47 балды құрайды.

47-диаграмма. Азаматтық хал актілерінің жазбаларын қалпына келтіру қызметі бойынша негізгі көрсеткіштер



Қызмет алушылардың 8,1%-ында құжаттарды тапсыру үшін күткен уақыты стандартта көрсетілген уақыттан 20 минутқа асып кеткен, алайда көп уақытын жоғалтқандардың үлесі тек – 1,8% (2 реттен көп). Сұхбаткерлердің пікірлері: *«Бір ай – өте ұзақ», «Барлық жазбаны электрондық нысанға ауыстыру керек, сол кезде ғана ешқайда баруға тура келмейді, тым болмаса Республика аумағында осы мәселені шешуге болады ғой».*

Тиімді төлеммен қанағаттанғандардың үлесі сұхбаткерлердің тек 37,2%-ын ғана құрады, орташа баға – 4,43 балл.

Қызмет ұсынушыға сенім артатындардың үлесі - 69,8%. Қызметкерлердің біліктілігімен сұхбаткерлердің 68,2%-ы қанағаттанған, орташа баға 4,63 балды құрады. Қызметкерлердің әдептілігімен сұхбаткерлердің 65%-ы қанағаттанады (орташа 4,57 балл). Сұхбаткерлердің тек 59,2%-ы қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдықтарына риза (орташа 4,49 балл).

Шағымданғандардың үлесі 1,8%-ды құрады, көбінесе ауызша түрде (1,3%). Бейресми сыйақы беру оқиғалары кездескен жоқ, алайда таныстарды пайдаланудың бір оқиғасы орын алған (0,4%). Сұхбаткердің біреуі *«қызметті жеделдету үшін мобильдік телефонның балансын 4000 тг толтырып беруін меңзеді, сол кезде қызметті жылдам алуға көмектесеміз деді»* - деп айтты. Тағы біреуі: *«Өскеменнің АХАЖ-дан анықтама сұратты (туған жері). Бір ай күту керек. Тездету үшін өзіміздің баруымызға тура келді».*

Әдетте бұл қызмет қызмет алушының тіркеуге қатысты басқа қызметтерді алу кезінде ілесіп жүреді. Сондықтан бұл қызметті бір мағынада қабылдау мүмкін емес.

Әлбетте, қызметті ұсыну мерзімдері қызмет сапасының наразылық білдіретін компоненті болып табылады. Және қызмет ұсыну нәтижесіне мерзімдер мен меморган қызметкерлерінің жұмыс істеу шапшаңдығы көп ықпал етеді.

Көрсетілетін қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсыныстар

Қызмет алу барысында сұратудың қажеттілігі қиындық туғызады. Ол құжатты қалпына келтіру мерзімін ұзартады. Осыған байланысты азаматтық хал актілеріндегі барлық жазбаларды сандық форматқа ауыстырып, бірыңғай электрондық базаға енгізу керек, бұл айтарлықтай мерзімді қысқартады.

48. Қазақстан Республикасының аумағында жылжымайтын мүлік объектілерінің мекенжайын айқындау бойынша анықтама алу

Мемлекеттік қызмет көрсету жөнінде жалпы ақпарат

Көрсетілетін қызметті ұсынатын мемлекеттік орган: облыс, аудан, облыстық немесе республикалық маңызы бар қалалар, Астана мен Алматы қалаларында орналасқан жергілікті атқарушы органдары.

Құжаттарды қабылдау және нәтижелерді беру Мемкорпорация, www.egov.kz веб-порталы арқылы жүзеге асырылады.

Қызмет көрсету нәтижесі: мекенжайдың тіркеу кодын көрсете отырып, жылжымайтын мүлік объектілерінің мекенжайын нақтылау бойынша анықтама беру, жылжымайтын мүлік объектілерінің мекенжайын (тарихымен) нақтылау бойынша анықтама беру, жылжымайтын мүлік объектілерінің мекенжай беру туралы анықтама беру, жылжымайтын мүлік объектілерінің жою туралы анықтама беру болып табылады.

Мемлекеттік қызметті ұсыну мерзімі:

- порталда: анықтама беру – 15 минут, жылжымайтын мүлік объектілерінің мекенжайын тарихымен нақтылау бойынша анықтама беру – 3 жұмыс күні;
- Мемлекеттік корпорацияда: анықтама беру – 15 минут, жылжымайтын мүлік объектілерінің мекенжайын тарихымен нақтылау бойынша анықтама беру – 3 жұмыс күні, жылжымайтын мүлік мекен жайын айқындау, меншіктеу туралы анықтама беру – 6 жұмыс күні немесе бас тартудың дәлелді жауабы – 2 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті ұсыну нысаны: электрондық.

Көрсетілетін қызметті алушы мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін қағаз түрінде алуға өтініш білдірген кезде, мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі электрондық түрде рәсімделеді, басып шығарылады.

Қызмет құны: тегін

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Сұхбаткерлердің 73,2%-ы Қазақстан Республикасының аумағында жылжымайтын мүлік объектілерінің мекенжайын айқындау бойынша анықтама алу қызметі бойынша толық қанағаттанған, орташа баға 4,64 балды құрады (256 қызмет алушыдан жауап алынды).

76-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша ұсынылатын мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

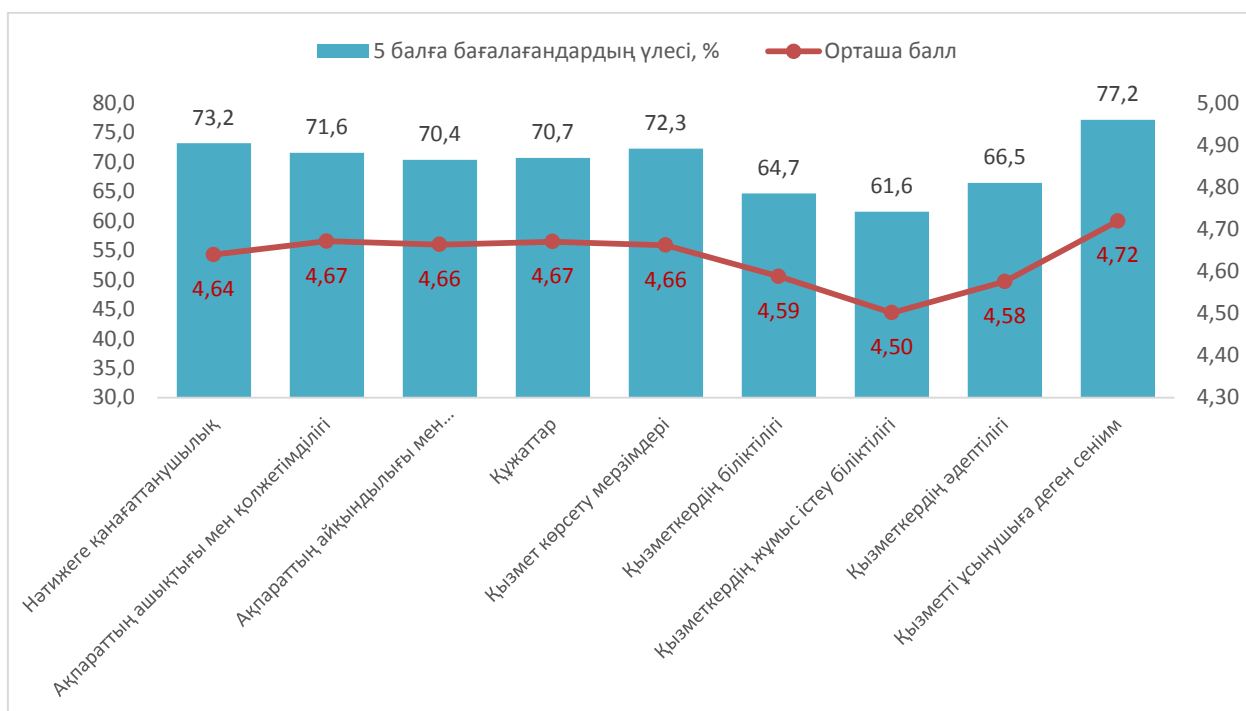
	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлердің үлесі	0,0%	2,4%	4,4%	20,0%	73,2%
Сұхбаткерлердің саны, N	0	6	11	50	183

*6 сұхбаткер қызметті бағалау кезінде қиналды

Негізінде барлық сұхбаткерлер қызметті Мемкорпорациядан алған.

Ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығына сұхбаткерлердің 71,6%-ы толық қанағаттанған (4,67 балл), ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығына – 70,4% (4,66 балл). Жалпы барлық сұхбаткерлер қызметті алу барысында ешқандай қиындықты кездестірмегендерін айтты.

51-диаграмма. Қазақстан Республикасының аумағында жылжымайтын мүлік объектілерінің мекенжайын айқындау бойынша анықтама алу қызметі бойынша негізгі көрсеткіштер



Сұхбаткерлер құжаттарды жинау және тапсыру процесін орташа 4,67 балға бағалады, қызмет алушылардың 70,7%-ы оны оңай әрі түсінікті деп санайды. Сұхбаткерлер келесі кемшіліктерді жиі көрсетіп отырды: *«бағдарламалар жиі істемей қалады, осыған көңіл бөлу керек»*, *«өз-өзіне қызмет көрсету аймағында кеңес беретін адамдар жетіспейді»*.

Қызмет алушылардың 72,3%-ы қызмет көрсету мерзімімен қанағаттанды, орташа баға 4,66 балды құрады. Сұхбаткерлердің 12,8%-ы құжаттарды тапсыру үшін кезекте стандартта көрсетілген қызмет көрсету уақытынан 20 минутқа артық тұрған. Ең ұзақ күту уақыты – 90 минут. Көптеген сұхбаткерлер электрондық базаның істемей қалуынан пайда болатын үлкен кезектерді сөз етті. Анықтамалар үнемі уақытында дайын бола бермейді: *«еш қиындық болмады, белгіленген күні таңертең келсем, нәтиже әлі дайын емес, түске таман дайын болды, екінші рет қайта келуіме тура келді»*.

Сұхбаткерлердің 66,5%-ы қызметкерлердің әдептілігін жоғары бағалап, жұмыс істеу шапшаңдығымен сұхбаткерлердің 61,6%-ы қанағаттанған. Сұхбаткерлердің 64,7%-ы қызмет ұсынушы қызметкерлерінің біліктілігіне қанағаттанған.

ХҚКО мамандарының жұмысына көңілі толмағандардың пікірлері: *«Қызметкер үнемі жеке ісі бойынша телефон қоңырауларына алаңдап, телефонмен сөйлесіп отырды, сөйлеу мәдениеті мүлдем жоқ, әдепсіз»*, *«жұмыс істеу шапшаңдығын арттыру керек, әдептілікке көңіл бөлу керек, басқа адамның уақытын бағалай білулері керек»*.

Сыбайлас жемқорлық қауіпі төмен. Осы қызметке қол жеткізу үшін сұхбаткерлердің 0,8%-ы бейресми сыйлықты және тамыр-таныстарын пайдаланған.

Сөйтіп, қызмет алушылар қызмет ұсынушы қызметкерлерінің біліктілігімен, жұмыс істеу шапшаңдығымен және әдептілігімен аз қанағаттанған. Қызмет ұсыну мерзімдері, ақпараттың сапасы мен қарапайымдылығы, құжаттарды жинау мен тапсыру процесінің түсініктілігі қызмет көрсету нәтижесімен қанағаттануда үлкен байланысқа ие.

Көрсетілетін қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсыныстар

- Қызметкерлермен клиентке бағдарлану бойынша жұмыстар жүргізу, әдептілікке, кез-келген жағдайда өзін байсалды ұстауына үйрету. Осы қызмет бойынша Мемкорпорация қызметкерлерінің біліктілігін арттыру.
- Қызмет алу процедурасын түсіндіруге қатысты жұмыстарды күшейту, қызмет алушыларға ақпаратты түсінікті тілде ұсыну.

49. Мектепке дейінгі тәрбие мен оқыту, бастауыш, негізгі орта, жалпы орта, техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім беру бағдарламаларын іске асыратын білім беру ұйымдарының педагог қызметкерлері мен оларға теңестірілген тұлғаларға біліктілік санаттарын беру (растау) үшін оларды аттестаттаудан өткізуге құжаттарды қабылдау

Мемлекеттік қызмет көрсету жөнінде жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет ҚР Білім және ғылым министрлігімен атқарылады.

Мемлекеттік қызметті ұсыну үшін өтініштерді қабылдау және нәтижелерді беру білім берудің республикалық ішкі ведомстволық ұйымдармен жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметті ұсыну мерзімі: 20 минут

Мемлекеттік қызметті ұсыну нысаны: электрондық және (немесе) қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызметті ұсыну нәтижесі: аттестациядан өту үшін өтінішті қабылдаған туралы қолхат беру

Мемлекеттік қызмет тегін ұсынылады.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мектепке дейінгі тәрбие мен оқыту, бастауыш, негізгі орта, жалпы орта, техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім беру бағдарламаларын іске асыратын білім беру ұйымдарының педагог қызметкерлері мен оларға теңестірілген тұлғаларға біліктілік санаттарын беру (растау) үшін оларды аттестаттаудан өткізуге құжаттарды қабылдау қызметі бойынша сұхбаткерлердің 82,6%-ы қанағаттанған, орташа 4,8 баллмен бағалады. Барлығы 239 сұхбаткерден жауап алынды.

91-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша ұсынылатын мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0,0%	0,4%	1,7%	15,3%	82,6%
Сұхбаткерлер саны, N	0	1	4	36	194

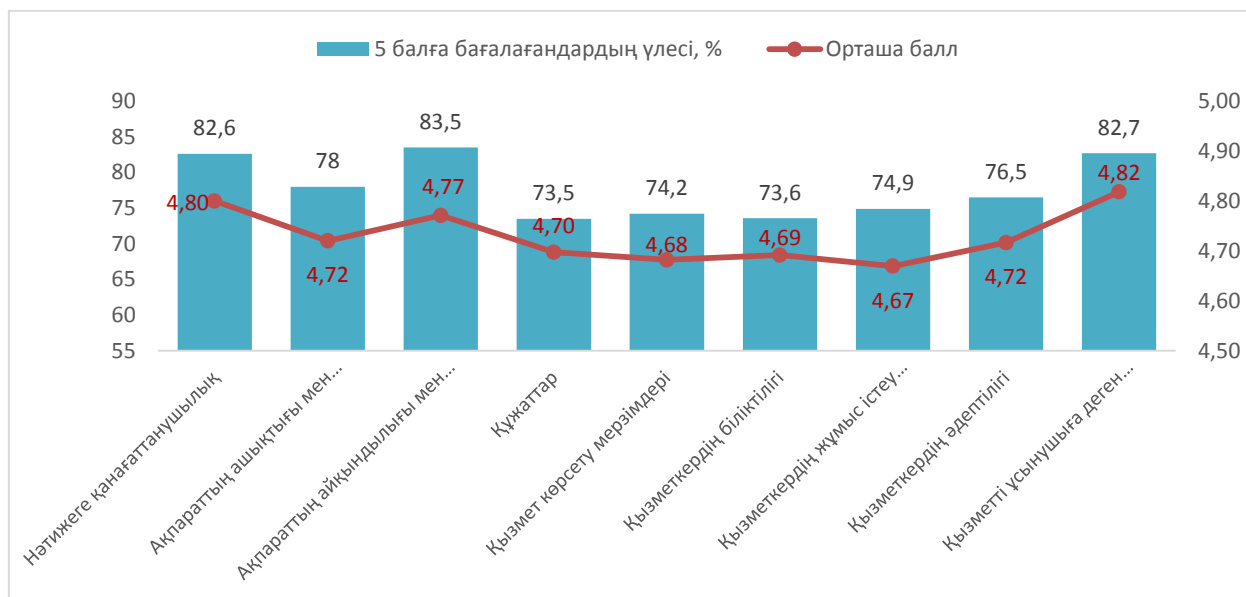
*4 сұхбаткер қызметті бағалау кезінде қиналды

Сауалнама нәтижесі бойынша қызмет туралы ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығына қанағаттану 78%-ды құрап, орташа 4,72 баллмен бағаланды. Фокус-топтық сұхбаттарды жүргізу кезінде қызмет алушылар сондай-ақ осы қызметті қолжетімді әрі түсінікті деп сипаттады. Осы қызметті алу барысында жемқорлыққа жол берілмейді.

Ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығына толық қанағаттанғандардың үлесі сұхбаткерлердің 83,5%-ын құрады (4,77 балл). ФТС кезінде көптеген мұғалімдер ақпараттар интернетте, сайтта қолжетімді, республикалық ішкі ведомстволық білім беру ұйымдарында семинарлар, телефон арқылы кеңес беру түрінде ақпараттандыру жұмыстары жүргізіледі деді.

Дегенмен, «комиссия мүшелерінің арасында алғаш рет бірінші санатқа аттестациядан өткізуге қатысып отырғандардың барын, алдын ала шешім қабылдаған комиссия мүшелері болғанын айтты, біздің мұғалімдер өтінішті, біресе үлгісі қате болғандықтан қағазды қайта басып шығаруға уақыт жоғалтты. Алайда бұл үлгіні бізге білім бөлімінен жіберген еді. Біздің мұғалімдер қорғауға кетті, сол кезде өтініш нысаны дұрыс емес болмай шықты. Әдіскерлер мұнда жүйкемізді тоздырды». «Өздері білмеді, бізге информатика мұғалімдер қайда кіру керек, қалай тіркелу керектігін көрсетті».

52-диаграмма. Мектепке дейінгі тәрбие мен оқыту, бастауыш, негізгі орта, жалпы орта, техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім беру бағдарламаларын іске асыратын білім беру ұйымдарының педагог қызметкерлері мен оларға төңестірілген тұлғаларға біліктілік санаттарын беру (растау) үшін оларды аттестаттаудан өткізуге құжаттарды қабылдау қызметі бойынша негізгі көрсеткіштер



Зерттеу нәтижесінде жауап берген сұхбаткерлердің 74,2%-ы қызмет көрсету мерзімімен және 73,5%-ы құжаттарды жинау мен дайындау процедураларымен толық қанағаттанды. Көбісі процедураның оңай екенін, қызметкерлердің елгезектігін атап өтті. Жалпы сұхбаткерлер құжаттарды жинау және тапсыру процедуралары еш қиындық туғызбайтындығын айтты.

Стандартқа сәйкес құжаттарды тапсыру уақты 20 минуттан аспау керек. Зерттеу нәтижелері көрсеткендей, сұхбаткерлердің 12%-ы кезекте 20 минуттан артық тұрған екен (зерттеу нәтижесі бойынша ең ұзақ кезекте күту уақыты 2 сағат).

Сонымен қатар, педагогтар қызмет тегін, дегенмен құжаттарды тапсыру үшін біліктілікті арттыру курстарынан өтіп, мақалалар шығарып, конкурстарға қатысу керек дейді. Осының барлығы ақылы түрде, жалақысы орташа адам үшін бұл айтарлықтай қымбатқа түседі.

Алынған нәтижелерге сәйкес, көптеген сұхбаткерлер қызмет ұсынушының қызмет көрсету сапасы туралы жақсы пікірлер білдірді. 76,5%-ы қызметкерлердің әдептілігін жоғары бағалап, орташа баға 4,72 балды құрады. Біліктілікпен толық 73,6%-ы қанағаттанды, ал қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығына – 74,9%.

Қызметпен қанағаттануға ең алдымен қызмет ұсыну мерзімдері, құжаттарды жинау және тапсыру процесінің оңайлығы мен түсініктілігі, қызметкерлердің жұмыс істеп шапшаңдығы ықпал етті. Қызмет алушылардың қанағаттанушылығын арттыру үшін қызмет сапасын құрайтын осы компоненттерге көбірек көңіл бөлу керек.

Көрсетілетін қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсыныстар

- Жалпы сұрақтарға жауап берген сұхбаткерлер қызмет көрсету нәтижелерімен, қызмет көрсету сапасымен, қызметкерлердің әдептілігі мен біліктіліктеріне көңілдері толады.
- Мұғалімдерді электрондық түрде құжаттарды жинау, өтініштерді беру процедураларына үйретуге көңіл бөлу керек, көбісі мұны қалай жасау керектігін білмейді, түсінбейді. Осы мақсатта презентация жүргізіп, сайтта бейне нұсқаулық жасап, орналастыру керек.
- Қызмет алушылардың қанағаттанушылығын арттыру кезінде келесі бағыттарда жұмыс істеу керек: қызмет ұсыну мерзімдері, құжаттарды жинау және тапсыру процесінің оңай әрі түсінікті болуы, қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығы.

50. Тракторларға және олардың базасында жасалған өзі жүретін шассилер мен механизмдерге, олардың тіркемелеріне, соған қоса арнайы жабдық орнатылған тіркемелерге, өзі жүретін ауыл шаруашылығы, мелоративтік және жол-құрылысы машиналары мен механизмдеріне, сондай-ақ жоғары өтімді арнайы машиналарға жыл сайынғы мемлекеттік байқау өткізу

Мемлекеттік қызмет көрсету жөнінде жалпы ақпарат

Мемлекеттік орган: ҚР Ауыл шаруашылығы министрлігі. Өтініштерді қабылдау облыс, аудан, облыстық немесе республикалық маңызы бар қалалар, Астана мен Алматы қалаларында орналасқан жергілікті атқарушы органдармен жүзеге асырылады

Мемлекеттік қызмет көрсету үшін өтініштерді қабылдау және нәтижелерді беру қызмет ұсынушының кеңсесі, www.e.gov.kz, www.elicense.kz «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы ұсынылады.

Мемлекеттік қызметті ұсыну мерзімі: қызмет ұсынушыға құжаттар топтамасын тапсырған күннен бастап немесе порталға жүгінгеннен кейін 15 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті ұсыну нысаны: электрондық (жартылай автоматтандырылған) немесе қағаз түрінде.

Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нәтижесі – инженер-инспектордың қолымен және көрсетілетін қызметті берушінің мөртабанымен куәландырылған тіркеу құжатында (техникалық паспортта) "Ақаусыз" не "Ақаулы" деген жазба.

Ұсынылған мемлекеттік қызмет нәтижесін ұсыну нысаны: қағаз түрінде.

Порталда – инженер-инспектордың машинаны техникалық байқаудан өткізу күнін, орны мен уақытын көрсете отырып, жыл сайынғы мемлекеттік техникалық байқаудан өткізуге дайын екендігі туралы хабарлама.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Тракторларға және олардың базасында жасалған өзі жүретін шассилер мен механизмдерге, олардың тіркемелеріне, соған қоса арнайы жабдық орнатылған тіркемелерге, өзі жүретін ауыл шаруашылығы, мелоративтік және жол-құрылысы машиналары мен механизмдеріне, сондай-ақ жоғары өтімді арнайы машиналарға жыл сайынғы мемлекеттік байқау өткізу қызметі бойынша толық қанағаттану сұхбаткерлердің 70,8%-ын құрады, орташа баға 4,67 балл. Барлығы 233 сұхбаткерден жауап алынды.

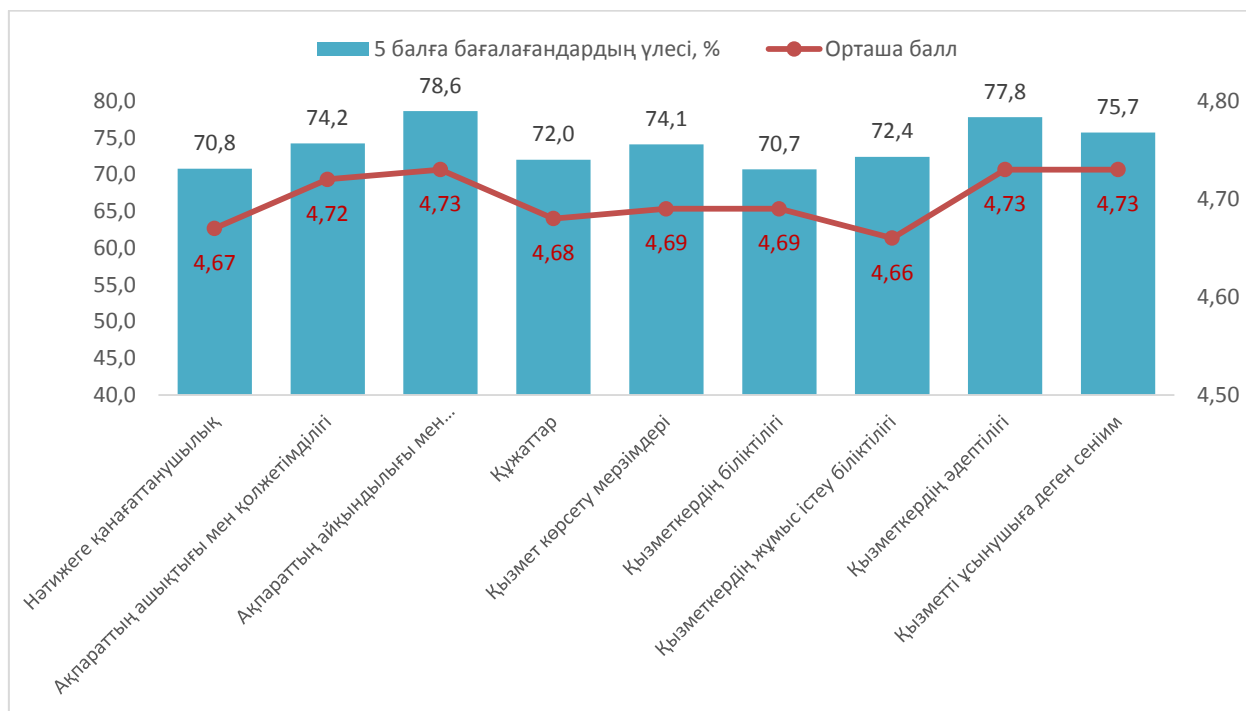
77-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша ұсынылатын мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0,0%	0,4%	3,4%	25,3%	70,8%
Сұхбаткерлер саны, N	0	1	8	59	165

Ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтық деңгейін 4,67 балмен бағалады немесе 70,8%-ы 5-балмен бағалады.

Ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығы сұхбаткерлердің 78,6%-ын қанағаттандырды.

53-диаграмма. Тракторларға және олардың базасында жасалған өзі жүретін шассилер мен механизмдерге, олардың тіркемелеріне, соған қоса арнайы жабдық орнатылған тіркемелерге, өзі жүретін ауыл шаруашылығы, мелоративтік және жол-құрылысы машиналары мен механизмдеріне, сондай-ақ жоғары өтімді арнайы машиналарға жыл сайынғы мемлекеттік байқау өткізу қызметі бойынша негізгі көрсеткіштер



Зерттеу нәтижесінде сұраққа жауап берген сұхбаткерлердің 74,1%-ы қызмет көрсету мерзімдерімен және құжаттарды жинау және дайындаумен 72,0%-ы қанағаттанды. Сұхбаткерлердің басым бөлігі ақпаратқа қатысты мәселе жоқ деп көрсетті: «Ақпаратты кез-келген уақытта тіпті телефон арқылы ала аламыз», алайда ақпаратты табу қиын деп көрсеткендер де бар: «Ақпаратпен еш қиындық жоқ, дегенмен т/б бірнеше жыл өтіп келе жатырмын, танысым стогомет сатып алды, сайтта толық ақпарат жоқ, өз сұрақтарыма жауап таба алмадым деп менен сұрап алды».

Сұхбаткерлер құжаттарды жинау, тапсыру процедурасы қарапайым, ешқандай қиындық тудырмайды дейді.

Сұхбаткерлердің 1,7%-ы бейресми сыйақы беру оқиғасын белгілесе, 0,4%-ы жеке тамыр-таныстарын пайдаланған. Ұсынылған қызмет бойынша шағымдану орын алмаған.

Қызметпен қанағаттанушылық құжаттарды жинау және тапсыру процесінің қарапайымдылығымен және түсініктілігімен, ақпараттың қолжетімділігімен және сапалы болуымен үлкен корреляциялық байланысқа ие. Қызмет сапасының осы аспектілері меморган қызметкерлерінің біліктілігіне тікелей қатынасқа ие. Осының барлығы өз кезегінде меморган қызметкерлерінің біліктілігіне тәуелді, қызмет алушылар біліктілікке ең төмен баға беріп отыр.

Көрсетілетін қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсыныстар:

- Қызмет алушылар үшін құжаттарды жинау және тапсыру процесі оңай әрі түсінікті болуы үшін осы қызметке қатысты түсіндірме жұмыстарын түсінікті түрде жүргізу.

- Алғаш жүгінген қызмет алушылар үшін ақпараттар үнемі түсінікті және қолжетімді бола бермейді. Осыған байланысты сайтта ақпаратты нақты сызба түрінде орналастыру керек (қандай құжаттармен кімге, қайда бару керек).
- Сауатты кеңес беру үшін меморган қызметкерлерінің біліктілігін арттыру керек, себебі осы бағыт бойынша берілген баға қызмет сапасының басқа аспектілерімен салыстырғанда төмен.
- Қызметті онлайн түрде алу кеңінен таралмады, мүмкін түсіндірме жұмыстары жүргізілмеген болар немесе ақпараттық жүйе дайын емес.

51. Медициналық әлеуметтік мекемелерде (ұйымдарда) әлеуметтік қызмет көрсетуге арналған құжаттарды ресімдеу

Мемлекеттік қызмет көрсету жөнінде жалпы ақпарат

Мемлекеттік орган: ҚР Еңбек және әлеуметтік қорғау министрлігі.

Мемлекеттік қызмет облыс, аудан, облыстық немесе республикалық маңызы бар қалалар, Астана мен Алматы қалаларында орналасқан жергілікті атқарушы органдармен, «Азаматтарға арналған» мемлекеттік корпорация арқылы жүзеге асырылады

Мемлекеттік қызметті ұсынатын жер: облыс, аудан, облыстық немесе республикалық маңызы бар қалаларда еңбекпен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімдері, Астана мен Алматы қалаларында орналасқан еңбекпен қамту және әлеуметтік бағдарламалар басқармасы, Мемлекеттік корпорация.

Қызметті ұсыну мерзімдері: құжаттар топтамасын тіркегеннен бастап – 17 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті ұсыну нысаны мен нәтижесі: қағаз түрінде.

Қызмет нәтижесі - медициналық-әлеуметтік мекемелерде әлеуметтік қызмет көрсетуге құжаттарды ресімдеу туралы хабарлама не қызмет көрсетуден бас тарту туралы қағаз жеткізгіштегі дәлелді жауап.

Қызмет құны: тегін.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Осы қызмет бойынша 235 сұхбаткерден жауап алынды.

Қызмет көрсету нәтижелеріне қанағаттанушылық орташа 4,59 балды құрады. Қызметті «өте жақсы» деп бағалаған сұхбаткерлердің үлесі 67,0%-ды құрайды.

93-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша ұсынылатын мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0,4%	0%	6,3%	26,3%	67,0%
Сұхбаткерлер саны, N	1	0	14	59	150

*11 сұхбаткер қызметті бағалау кезінде қиналды

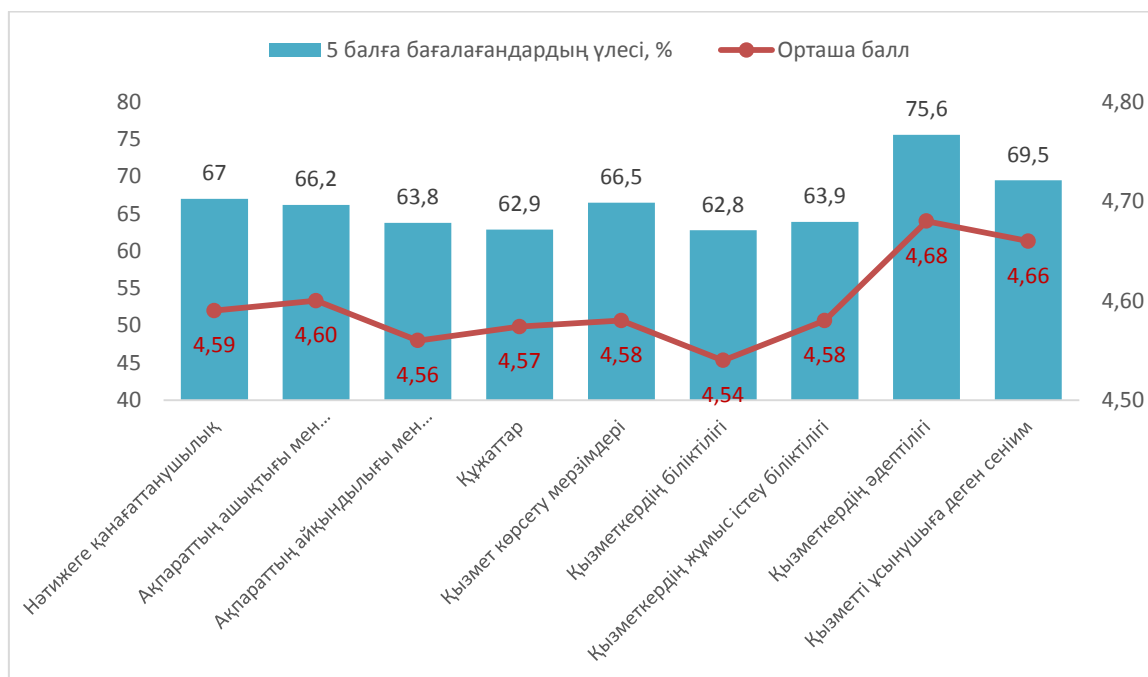
Тұтынушыға қызмет түсінікті болып, оны ашуландырмау үшін қызмет туралы ақпарат қолжетімді болуы тиіс. Зерттеу нәтижесі бойынша қарастырылып отырған компоненттің айқын әрі дұрыс ақпаратты ұсыну әлсіз тұсы болып табылады, осы тармақ бойынша қанағаттану 63,8%-ды құрап, осы пункт бойынша қанағаттанудың орташа балы 4,56-ға тең. Ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығын сұхбаткерлер сәл жақсы бағалады - 66,2%, немесе 4,60 балл.

Сандық нәтижелер сұхбаткерлердің сапалық жауаптарын растайды, мұнда ақпараттың қолжетімділігіне, түсініктілігіне, айқындылығына, толықтығына қатысты наразылық пікірлер айтылды:

«Әзірге қандай ақпарат керек екенін білгенімізше, жүйкемізді тоздырып бітеді. Ештеңе білмейді. Ешқандай көмек жоқ», «Кеңес беретін адамдар дұрыс түсіндірмейді, құжаттардың толық тізімін, қандай құжаттар керек, осының салдарынан қиындықтар

туындайды», «Мен Шұбар су бөлімшесінде тұрғандықтан порталдан ақпарат алу қиын, ал маған сайттан оқып алыңыз дейді. Интернет «Жоқ!», «Ақпараттарда нақтылық, айқындылық жоқ. Заң бойынша ешқандай түсінік бермейді. Өзім интернеттен оқып, біліп алып, басқаларына хабарлаймын», «Медициналық картамы алмағандықтан, қайтадан келуіме тура келді, ол туралы маған ешкім айтқан жоқ», «Қажет құжаттар туралы толық ақпарат бермейді. Құжаттарды тапсыру үшін қолымда баламмен 100 рет келуіме тура келді», «Құжаттар тізімі туралы бәрі түсінікті болмады, 1414те толық ештеңе айта алмады, телефонмен біле алмағандықтан, осында келуіме тура келді».

54-диаграмма. Медициналық әлеуметтік мекемелерде (ұйымдарда) әлеуметтік қызмет көрсетуге арналған құжаттарды ресімдеу қызметі бойынша негізгі көрсеткіштер



Құжаттарды жинау және тапсыруға назар аударған жөн, қызметтің осы компонентін бағалаудың орташа балы ең төмен – 4,57, қанағаттанушылық - 62,9% деңгейінде. Сұхбаткерлердің 3%-ы қызмет стандартына кірмейтін қосымша құжаттарды талап еткенін айтты.

Мәселені түсіну үшін сұхбаткерлердің пікірлері ұсынылады:

«Мен I-топ мүгедегімін. Маған инстанцияларға бару қиын, ол дерде ылғи топастар отыр, мүгедектерге қандай қиын екенін түсінбейді, олар сыйлық әкелгендерге ғана көңіл бөледі», «Көптеген анықтамалар мен талдауларды талап етеді, құжаттарды ұзақ жинаймыз», «Құжаттарды тапсырмастан бұрын бірнеше инстанцияға бас сұғу керек, осылармен байланысқанына тек өкінесің», «Құжаттар мен анықтамалардың қосымша көшірмелері керек болды, ол туралы тізімде көрсетілмеген», «Жүгіртіп қойды! Қажет құжаттардың тізімін бірден жазып бермейді, ауылдан бірнеше рет барып келу өте қиын», «Менің балам 6 жасынан БЦП, кез-келген ақпаратты алу кезінде үлкен қиындықтар кездеседі, үлкен кезек».

Қызметкерді бағалау кезінде қызметкердің біліктілігі - осал тұс екені анықталды. Орташа бал 4,54 деңгейінде, толық қанағаттанғандар үлесі – 62,8%. Сұхбаткерлердің пікірлерін талдауды алатын болсақ, көптеген наразылықтар қызметкердің біліктілігіне қатысты екенін көреміз:

«Қызметкерлердің өздері қандай құжаттар керек екенін білмейді», «Қызметкерлер баяу қимылдайды, өз міндеттерін білмейді», «Өздері білмейді қандай құжат керек екенін. Екінші рет келгенде балағаттауы да мүмкін», «Қызметкерлердің біліктілігін арттыру керек, өздері ештеңе білмейді», «Қызметкерлердің сауаттылығы қанағат-

тандырмайды», «Сауаттылықты, кәсіпқой әдетін арттыру керек, кемшіліктер көп. Мүгедектерге ыңғайлы жағдай жасау керек. Ерекше тәсілдерді қолданған жөн».

Қызметкерлердің жұмыс істеу жылдамдығы төмен бағаланды, орташа балл 4,58, толық қанағаттанғандар үлесі - 63,9%.

«Қызметкерлер баяу қозғалады, көп қозғала қоймайды», «Мүлде қозғалғылары, сөйлескілері келмейді. Құжаттарды көру үшін орындарынан тұруға ерінеді», «Бізден ұялса ғой, біз мүгедекпіз, әрең қозғаламыз, олар сап-сау, жастар, бізге қарағанда баяу қозғалады, аяқтарын әрең алып жүреді, отырып алып қағаздарды бір орыннан екінші жерге қояды. Бұрын бір жас қыз болатын, ширақ қимылдайтын, кетіп қалған ғой деймін».

Қызметкерлердің әдептілігі жоғары орташа балға ие болды – 4,68, «өте жақсы» бағаның үлесі – 75,6%. Алайда, бұл жерде де өз ескертулері бар:

«Құжаттарды қабылдайтын жерде дәрекі әйел отыр, ашулы. Мұндай жерде түсінігі бар адамдар отыру керек», «Сыпайылық жетіспеді, бізді түсінбейді».

Қызмет алушылардың 66,5%-ы қызмет ұсыну мерзімдерімен 5 балл бойынша риза болған, орташа балл – 4,58. Сұхбаткерлердің берген жауаптары бойынша мерзімді 10 жұмыс күніне дейін қысқарту керек. *«Нәтижелерге қол жеткізу мерзімін 10 күнге дейін қысқарту», «Күту мерзімі ұзақ, қысқарту керек».*

Құжаттарды тапсыру кезіндегі кезекте орташа күту уақыты 13 минут. 1,7%-ы кезекте 1 және одан көп сағат тұрған. Қызмет нәтижесін алу кезінде кезекте күтудің орташа уақыты 9,5 минут.

Қызметкерлердің көбісін қызметті күту жағдайы қанағаттандырмайды. 11,1%-ы күту залында/дәлізде отыратын орындар жеткіліксіздігін, 9,8%-ы электрондық кезектің жоқтығын айтады. 7,7%-ы бланктерді толтыруға арналған үстелдердің жоқтығын, ал 7,2% күту залындағы қапырықты, 2,1%-ы тұтынушыларға арналған дәретхананың жоқтығын көрсетті.

Қызмет алушылардың мамандарға сенім арту деңгейі 69,5%-ды құрайды, орташа 4,66 балл.

Осы қызметке ауызша түрде қызмет алушылардың 3,4%-ы шағым білдерген, сауалнама кезінде алынған пікірлерді талқылайтын болсақ, көбісі шағымдануға бармайды екен, Шағымдану тәжірибесі нашар дамыған. Қызметті алу барысында таныстарын пайдаланған сұхбаткерлердің үлесі – 1,3%. Сұхбаткерлердің 0,4%-ы бейресми сыйақыларды қолдану туралы жауапқа келгенде қиналды, бұл қызметтің сыбайлас жемқорлықпен байланысын білдіреді.

«Менде ешқандай таңдау жоқ, ағам үшін шыдап келемін, барлығын электрондық түрде жасауға болмай ма, сонда сыбайлас жемқорлық болмайды», «Барлығы электрондық түрде болса, мұндай мәселе болмас еді», «Мәселе мен кедергінің салдарынан жемқорлық туындайды. Құжаттарды жинаудан жалыққан кезде қызмет алу процедурасын жеңілдететін тұстарды іздей бастайсың».

Осы қызмет бойынша қанағаттануға қызметкерлердің біліктілігі, алынған ақпараттың айқындылығы, олардың қолжетімділігі, ашықтығы көп ықпал етеді.

Көрсетілетін қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсыныстар

Бұл қызмет түрін тұтынушылар осал топтағы адамдар болып табылады. Сондықтан қызметті ұсынудың барлық параметрлері бойынша әр клиентпен тіл табыса білу керек.

- Құжатты жинау процесі осы қызмет түрінде күрделі болып табылады. Құжаттар санын қысқарту, құжаттарды алу тәсілдерін үйлестіру, қызмет алушыны құжатты жинауға мәжбүрлемей, жалпыға ортақ деректер базасынан құжаттарды алуға болатын жағдайларды ойластыру керек.

- Медициналық құжаттарға қатысты айтар болсақ, осы қызметті ұсынатын орган денсаулық сақтау органдарымен мәліметтерді электрондық түрде алмасуды қарастырып, дұрыс жолға қою керек. Қызмет алушы тек медициналық сараптамадан өтіп, қорытындыны қағаз түрінде алу жеткілікті болады. Одан әрі медициналық мекеме әлеуметтік қорғау органдарының сұратулары бойынша деректердің электрондық базасы арқылы қорытынды мен барлық қажет анықтамаларды электрондық түрде бере алады.
- Қызмет тұтынушының тілінде сапалы әрі толық ақпаратты түсінікті түрде жеткізе білу маңызды. Ақпарат мазмұндалу жағынан әкімшілік стильде ұсынылатын болғандықтан, қызмет алушылардың ерекше категориясы өздерінің шамаларына қарай ақпаратты толық меңгере алмауы мүмкін.
- Осы қызметті ұсынатын қызметкерлердің біліктілігіне, жұмыс істеу шапшаңдығына және әдептілігіне үлкен талаптар қою керек. Клиентке бағдарлану жөнінде тренингтер өткізу, үйрету. Меморганның ашықтығын көрсету үшін және қызметті жақсарту мақсатында ең үздіктерді ынталандыру, қызмет алушылардан пікірлер жинау, шағымдар мен жүгінулерді ынталандыру.
- Басшылар мен қызметкерлер өте ашық, қайырымды және клиентке жаны ашитын адам болуы керек.

52. Тыңайтқыштар (органикалықтарды қоспағанда) құнын субсидиялау

Мемлекеттік қызмет көрсету жөнінде жалпы ақпарат

Мемлекеттік орган: ҚР Ауыл шаруашылығы министрлігі.

Қызмет Астана мен Алматы қаласының, аудандар мен облыстық маңызы бар қалалардағы жергілікті атқарушы органдармен жүзеге асырылады.

Қызмет ұсынылатын орын: Қызмет Астана мен Алматы қаласының, аудандар мен облыстық маңызы бар қалалардағы жергілікті атқарушы органдар, Мемлекеттік корпорация, www.egov.kz веб –порталы (веб-портал арқылы ұсынылмайды).

Қызмет көрсету мерзімі: ЖАО, Мемкорпорацияға құжаттарды тапсырған кезден бастап және порталға жүгінген кезде - 5 жұмыс күні.

Қызмет нәтижесін ұсыну нысаны: электрондық (жартылай автоматтандырылған), қағаз түрінде.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі – көрсетілетін қызметті алушылардың банктік шоттарына тиесілі бюджеттік субсидияларды одан әрі аудару үшін аумақтық қазынашылық бөлімшеге төлем шоттарының тізілімін ұсыну.

Нәтижені ұсыну нысаны: электрондық, қағаз түрінде.

Қызмет құны: тегін.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Тыңайтқыштар құнын субсидиялау қызметімен қызмет алушылардың 74,2%-ы қанағаттанған, орташа балл 4,66 балды құрайды.

78-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша ұсынылатын мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	1,6%	0,0%	3,2%	21,0%	74,2%
Сұхбаткерлер саны, N	1	0	2	13	46

*8 сұхбаткер қызметті бағалау кезінде қиналды

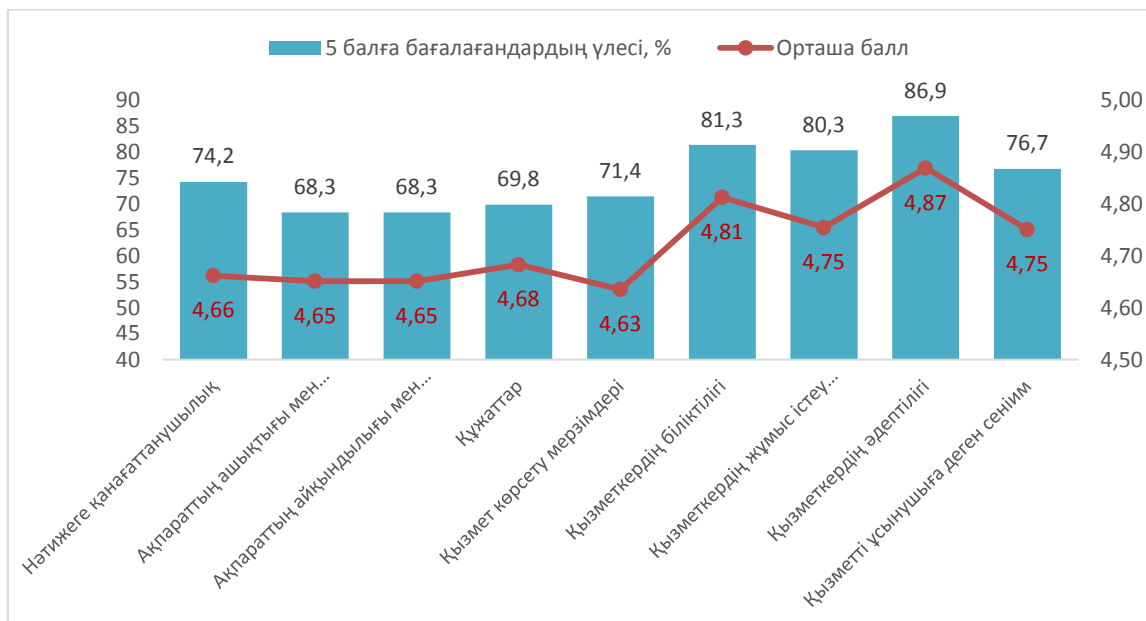
Қызмет бойынша 66 қызмет алушыдан жауап алынды, оның 40%-ы қызметті Мемкорпорация арқылы алған. Мемкорпорация қызметтері өте жоғары бағаларға ие болды – 100% қанағаттанушылық.

95-кесте. Қызмет алынған орынмен қанағаттанушылық

Меморган		Мемкорпорация	
Қанағаттанушылық	Орташа балл	Қанағаттанушылық	Орташа балл
57,9%	4,45	100%	5,00

Ақпараттың қолжетімділігі осы қызметтің нашар дамыған бөлімдерінің бірі. Ақпарат сапасымен толық қанағаттанғандардың үлесі 68,3%-ды құрайды, орташа 4,65 балл. «Субсидиялау мерзімі туралы нақты ақпарат жоқ, әкімдікте мүдделі адамдар жоқ», «Кеңес беретін адамды ұзақ іздедім, қызметтің барлық процедураларын ешкім түсінікті түрде түсіндіріп бере алмады», «Бөлім басшысы ауырып қалды, бәрі бітті, осы қызмет туралы барлық ақпаратты толық меңгерген білікті адамды қою керек».

55-диаграмма. Тыңайтқыштар (органикалықтарды қоспағанда) құнын субсидиялау қызметі бойынша негізгі көрсеткіштер



Қызмет алушылардың 69,8%-ы құжаттарды жинау және тапсыру процесімен қанағаттанған.

Сұхбаткерлер процедураның ашықтығын, қарапайымдылығын орташа 4.68 балмен бағалаған, бұл қызметтің басқа бағаларымен салыстырғанда жақсы нәтиже емес. Қызмет көрсету барысында сұхбаткерлердің 3,1%-ынан қызмет Стандартында көрсетілмеген қосымша құжаттар талап етілген. Бұл қызмет алу процедурасын айтарлықтай қиындата түседі әрі қызмет алушының тарапынан наразылықты тудырады. Стандарттарда ақпараттық жүйелерден алуға болатын құжаттарды қызмет алушылардан талап етуге жол берілмеуі керектігі көрсетілетіндігіне назар аударған жөн. Дегенмен, қызмет алушылардың айтуынша, олардан жеке басының куәлігін, заңды тұлғаны тіркеу туралы куәлікті жиі талап етеді. Бұған себеп, ақпараттық жүйелер жиі істемей қалады, ал қағаз түріндегі көшірме – таптырмас кепіл.

«Біз қандай құжаттар керек екенін білеміз, олар болса бізден қаншама қажет емес құжаттарды талап етеді», «Қызмет бойынша көп құжаттар талап етілгендіктен, оларды сканерден өткізу керек, ал сканер біреу ғана, сол үшін құжат тапсыру кезінде қаншама уақытты алып, клиенттердің үлкен кезегі пайда болады».

Қызметкердің жұмыс істеу сапасының бағасы қызмет бойынша қанағаттану көрсеткіштерін біршама деңгейлестіреді. Жұмыс істеу шапшаңдығы, біліктілігі және әдептілік жақсы бағаларға ие болды. Негізінде қызметкерлердің әдептілігі мен кәсіби әдебі 4,87 балға ие болды, қанағаттанушылық 86,9% деңгейде. Сұхбаткерлердің 81,3%-ы біліктілікпен қанағаттанса, 80,3%-ы жұмыс істеу шапшаңдығымен.

Қызметкермен жұмыс істеу кезінде неге назар аудару керек (сұхбаткерлердің пікірінен):
«Жаңа қызметкерлерде біліктілік деңгейі өте төмен, сондықтан қызметкерлермен заңдарға қатысты курстар өткізу керек», «Басқармада бәрі бұрыннан жұмыс істеп келе жатқандар, бізді, ауылшаруашылық адамдарын таниды, ал ХҚКО қызметкерлермен жұмыс жүргізу керек, олардың білімдерін толықтыру керек», «Қызмет көрсету сервисін жақсарту керек, қайырымдылық танытып, қол ұшын беруге, айтып жіберуге үйрету керек».

Қызмет ұсыну мерзімдерімен қызмет алушылардың 71,4%-ы қанағаттанған (4,63 балл)..
 Құжаттарды тапсыру кезінде күтудің орташа уақыты 7,33 минут.

Қызмет нәтижесін алу кезіндегі орташа уақыт – 6,57 минут.

Құжаттарды тапсыру мен нәтижелерді алу кезіндегі күту мерзімдері стандарттан асып кетпесе де, берілген бағалар жоғары емес. Демек, мерзім бойынша қанағаттану қызмет нәтижесін күтуге жұмсалатын жалпы уақытқа ізін қалдырады, мүмкін қызмет нәтижесін алу кезінде сұхбаткерлер кідіріске тап болатын шығар, немесе 5 күнді үлкен мерзім деп санайды.

«Көп уақыт күту керек», «Нәтижені ұзақ күттім, бастықтарсыз ешкім ештеңе білмейді», «Қызмет көрсету мерзімі 5 жұмыс күніне қарамастан, сұхбаткерлер қызмет көрсету мерзімін қысқартуды сұрайды».

Қызмет ұсынушыға деген сенім деңгейі 76,7% (4,75 балл).

Қызметті алу барысында жеке таныс-тамырларды пайдаланғандардың, бейресми сыйлықтарды бергендердің үлесі 1,4%-ды құрады. Қызметке шағымданғандардың үлесі 4,4%-ды құрайды, оның ішінде 1,5%-ы ауызша түрде және 2,9% жазбаша түрде шағымданған.

Қызметтер бойынша салыстырмалы деректер Мемкорпорация ұсынған қызметтердің қабыл алынуы көбірек оң бағаға ие. Жекеленген пікірлер бойынша Мемкорпорация қызметкерлерінің біліктілігіне қатысты наразылықтар да бар. Қызмет туралы ақпаратты ұсыну кезінде де мәселелер туындаған. Қазіргі кезде меморганда, әсіресе ХҚКОда осы қызметпен қанағаттануды айтарлықтай төмендетіп отыр.

96-кесте. Қызмет алу орны бойынша қызметтер сапасының жекеленген аспектілерімен қанағаттанудың орташа балы

	Ұсынылатын қызметпен қанағаттану	Ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығы	Алынған ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығы	Құжаттарды жинау және тапсыру процесі оңай ері қарапайым	Қызмет көрсету мерзімдері	Қызметкердің біліктілігі	Қызметкердің жұмыс істеу шапшаңдығы	Қызметкердің әдептілігі	Қызмет ұсынушыға деген сенім
Меморган	4,45	4,65	4,62	4,61	4,53	4,79	4,69	4,86	4,62
Мемкорпорация	5,00	4,65	4,69	4,80	4,80	4,85	4,85	4,88	4,96
Барлығы	4,66	4,65	4,65	4,68	4,63	4,81	4,75	4,87	4,75

Сөйтіп, қызмет ұсыну мерзімдері, құжаттарды жинау және тапсыру процесі аз қанағаттанушылыққа ие. Корреляциялық талдаудың нәтижелері бойынша қызметпен қанағаттануға ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығы, қолжетімділігі мен ашықтығы, сондай-ақ қызмет ұсыну мерзімдері ықпал етеді.

Көрсетілетін қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсыныстар

- Адамдардың назарын қызметті электрондық үкімет арқылы алуға аударту. Бұл орайда, осы арна арқылы берілетін ақпараттар сапасын жақсарту керек.
- Құжаттарды жинау процесі осы қызметте осал тұс болып табылады. Сондықтан құжаттар санын қысқартатын, оларды алу жолын оңтайландыратын жолдарды қарастыру, мүмкін қызмет алушыларды құжат жинауға әуреке салмай, жалпы мәліметтер базасынан алуға болатын құжаттар бар шығар.
- Меморган мен веб-портал арқылы құжаттарды жинау және тапсыру процесі сұхбаткерлердің толық қанағаттанушылықтың төмен үлесіне ие болды. Осы жағдайды талқыға салған дұрыс.
- Стандарт бойынша қызмет ұсыну мерзімі 5 күн, бұл қызмет көрсетудің аз мерзімі болса да клиенттерде наразылық тудырып отыр. Егер мерзімді қысқарту мүмкін болмаса, онда ол орынды болып табылады, қызметті қиындататын кедергілерді жою керек.
- Ақпарат ашық әрі қолжетімді болуы үшін қызмет алушылардың хабардарлығын арттыруға қатысты жұмыстар жүргізу керек.
- Осы қызметтің Стандартында көрсетілгендей аталған қызметті онлайн түрде ұсынуды енгізу.

53. Бастауыш, негізгі орта, жалпы орта білім беру ұйымдарына денсаулығына байланысты ұзақ уақыт бойы бара алмайтын балаларды үйде жеке тегін оқытуды ұйымдастыру үшін құжаттарды қабылдау

Мемлекеттік қызмет көрсету жөнінде жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет бастауыш, негізгі орта, жалпы орта білім беру мекемелерімен ұсынылады.

Қызметті ұсыну орны: бастауыш, негізгі орта, жалпы орта білім беру ұйымдары.

Қызмет ұсыну мерзімі: құжаттар топтамасын тапсырған кезден бастап 3 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті ұсыну нысаны мен нәтижесі: қағаз түрінде.

Қызмет нәтижесі: құжаттарды қабылдап алғаны туралы қолхат (еркін нысан).

Қызмет құны: тегін.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Сауалнама нәтижесі бойынша қызмет алушылардың 77,3%-ы толығымен осы қызметті алу нәтижесімен қанағаттанған. Қанағаттанудың орташа балы 4,72 балды құрайды. Бұл қызмет бойынша 240 қызмет алушыдан сұрақтарға жауап алынды.

79-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша ұсынылатын мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Қызметкерлер үлесі	0%	0%	5,6%	17,2%	77,3%
Қызметкерлер саны, N	0	0	13	40	180

*7 сұхбаткер қызметті бағалау кезінде қиналды

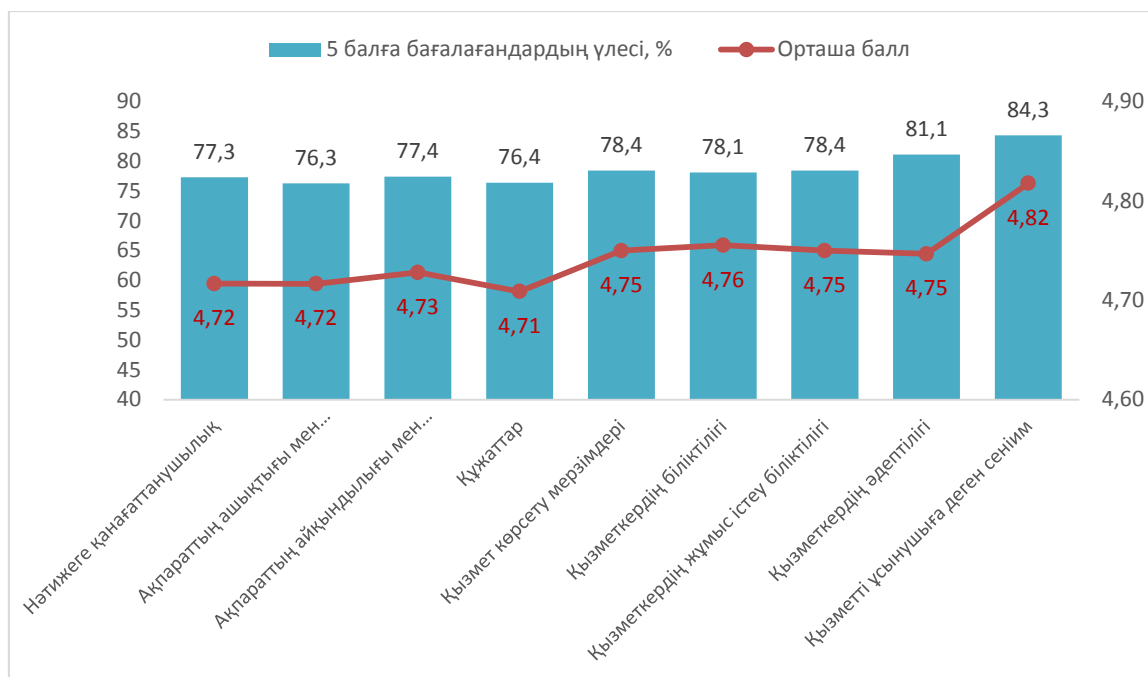
Жеткілікті жақсы көрсеткіштерге қарамастан, бұл қызмет түрінің белгілі бір теріс жақтары да бар, сол жақтарға көңіл бөлу керек.

Ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығы 4,72 балмен бағаланып, сұхбаткерлердің 76,3%-ы қызметтің осы аспектісімен толық қанағаттанады.

Ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығы сұхбаткерлердің 77,4%-ын толық қанағаттандырып, орташа балл 4,73 балл деңгейінде болды.

«Құжаттарға қатысты қажет ақпаратты бермейді. Бір қағаз үшін ауданнан қалаға баруға тура келеді», «Ақпаратты ұзақ іздедік, қалалық оқу бөлімінде жауапты адам жоқ, үйдің қасындағы мектептен білдік», «Мектепке қоңырау шалу қиын, бір нәрсені білу үшін арнайы баруға тура келеді», «Ақпаратты интернет арқылы, сондай-ақ үйде бала оқытып отырған аналардан білдім»

56-диаграмма. Бастауыш, негізгі орта, жалпы орта білім беру ұйымдарына денсаулығына байланысты ұзақ уақыт бойы бара алмайтын балаларды үйде жеке тегін оқытуды ұйымдастыру үшін құжаттарды қабылдау қызметі бойынша негізгі көрсеткіштер



Құжаттарды жинау және тапсыру оңай әрі түсінікті болуы орташа 4,73 балмен бағаланып, процедурамен толық қанағаттанған пайыз 77,4% деңгейінде.

Стандартта көрсетілмеген құжаттарды талап еткен оқиғалармен сұхбаткерлердің 1,3%-ы ұшыраған.

Сұхбаткерлерден келесі түсініктемелер келіп түсті:

«МӘС және ПМПК өту кезінде белгілі мәселелер, ол жерде үнемі түсініксіз анықтамаларды талап етеді, кезектер, мамандар селқостық танытады. Мектепте құжаттар тапсырған кезде еш қиындық кездеспейді. Алайда құжаттарды дайындау жалықтырып жібереді, құжаттарды жинау оңай деген қанағаттануға теріс ықпал етеді», «Біз мәр қойғызу үшін тұрғылықты жеріміз бойынша емханаға екі рет бардық. Бірінші рет құжаттарды тапсыруға барғанда бізге мәр туралы ештеңе айтпады. Мұны біз кейін байқадық, содан кейін маған баламмен емханаға баруға тура келді».

Қызметкерлердің біліктілігі, жұмыс істеу жылдамдығы, әдептілігі бойынша ең жоғарғы балл әдептілік үшін берілген, 4.75 балл, қанағаттанушылық үлесі - 81,1%. Сұхбаткерлердің 78,1%-ы біліктілікті және 78,1%-ы жұмыс істеу шапшаңдығын жоғары бағалады.

«Құжаттарды қабылдауға жауапты оқу ісінің меңгерушісі жиі орнында болмайды, мектептің жұмысы көп, сондықтан құжаттар қабылдау кезінде шапшаңдық бәсеңдеп қалады», «Құжаттарды қабылдауға жауапты мұғалім сабақтармен қолы босамағандықтан, құжаттарды хатшы қабылдайды. Ол құжаттар тізімін қарамайды, барлық құжаттарды қабылдап, кейін мектептен телефон шалып бізде құжаттар дұрыс емес деп айтады. Тағы да мектепке баруға тура келеді, баланы жалғыз қалдыруға болмайтындықтан бізге қайта-қайта мектепке бару ыңғайсыз», «Әдепті, шыдамды, дұрыс қарым-қатынаста болғандары дұрыс».

Қызмет көрсету мерзімдерімен қанағаттанудың орташа балы 4,75, қызметтің осы компонентін 5 балмен бағалаған сұхбаткерлердің үлесі - 78,4%.

Құжаттарды тапсыру кезінде кезекте күтуге жұмсалған орташа уақыт 11,7 минуттан сәл асады.

Осы аталған қызмет бойынша қызмет ұсынушыға деген сенім деңгейі жоғары, орташа балл 4,82, ал толық қанағаттанғандардың үлесі 84,3%.

Қызметті алу кезінде бірде бір сұхбаткер тамыр-таныстарын пайдаланбаған, сондай-ақ ешкім бейресми сыйақы бермеген. Сұхбаткерлердің 1,3%-ы шағымданған (ауызша түрде).

Сауалнама нәтижесі бойынша қызметпен қанағаттануға мамандардың әдептілігі, кәсіби әдебі, біліктілігі және құжаттарды жинау мен тапсыру процесінің оңай әрі түсінікті болуы көп ықпал етеді.

Көрсетілетін қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсыныстар

Бұл қызмет құжаттарды жинау әрі тапсыру тұрғысынан қиын емес. Талдау көрсеткендей, бұл қызмет көптеген алушылардың пікірінше мерзімінде ұсынылады, көп құжаттарды талап етпейді, ақпараттар беріледі, құжаттарды қабылдап алатын тұлғалар білікті, әдепті, осының барлығы қызмет ұсынушыға деген сенім деңгейін арттыра түседі.

- Қызметті жеңілдету мақсатында баланы үйде оқыту керек деп шешілген кезде қызмет алушыларға ПМПК өтіп жатқан тұста құжаттарды тапсыруға мүмкіндік берсе. ПМПК әлеуметтік қызметкері бұл құжаттарды мектептерге бөліп, баланы үйде оқыту ісіне жауапты оқу ісінің меңгерушісіне тапсырса. Құжаттарды мектептерге бөліп, таратып біткеннен кейін әлеуметтік жұмыскер ата-аналарға хабарлайды, ал мектептер белгіленген уақыт аралығында ата-аналарға қоңырау шалып, мұғалімдердің бекітілгендігін хабарлайды. Бұл ата-аналардың мектепке баруын болдырмайды, көп ата-аналар өздері жоқта баланы қарайтын адамның болмауына қиналады.
- Мектепте, медициналық мекемелерде мүмкіндігі шектеулі балалары бар ата-аналарға үйден оқыту туралы құжаттарды тапсыру процедурасы, құжаттар тізімі, ПМПК жұмыс кестесі, байланыс номерлері, сондай-ақ балалардың құқықтарын қорғау қызметінің номерлері көрсетілген жадынамалар тарату.

54.Тіреу және қоршау конструкцияларын, инженерлік жүйелер мен жабдықтарды өзгертуге байланысты емес қолданыстағы ғимараттардың үй-жайларын (жекелеген бөліктерін) реконструкциялауға (қайта жоспарлауға, қайта жабдықтауға) шешім беру

Мемлекеттік қызмет көрсету жөнінде жалпы ақпарат

Қызмет облыстық маңызы бар аудандар мен қалалардың, Астана мен Алматы қалаларының жергілікті атқарушы органдармен ұсынылады.

Қызмет ұсыну орындары: облыстық маңызы бар аудандар мен қалалардың, Астана мен Алматы қалаларының жергілікті атқарушы органдары, «Азаматтарға арналған үкімет» Мемлекеттік корпорациясы» КЕ АҚ.

Қызмет ұсыну мерзімі: 10 жұмыс күні, дәлелді жауап берілетін кезде 2 жұмыс күнінен аспау керек.

Мемлекеттік қызметті ұсыну нысаны мен нәтижесі: қағаз түрінде.

Қызмет нәтижесі - "Тіреу және қоршау конструкцияларын, инженерлік жүйелер мен жабдықтарды өзгертпей қолданыстағы ғимараттардағы үй-жайларын (жекелеген

бөліктерін) реконструкциялауға (қайта жоспарлауға, қайта жабдықтауға) шешім беру" көрсетілетін қызметті берушінің шешімі.

Қызмет құны: тегін.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қызмет нәтижесімен толық қанағаттанғандардың үлесі 73,1%-ды құрайды. Қызмет көрсету нәтижесімен қанағаттанудың орташа балы 4,63-ке тең.

98-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша ұсынылатын мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0%	1,7%	6,6%	18,6%	73,1%
Сұхбаткерлер саны, N	0	4	16	45	177

*5 сұхбаткер қызметті бағалау кезінде қиналды

Осы қызмет түрі бойынша 247 қызмет алушыдан жауап алынды, оның 66%-ы қызметті ХҚКОда алған. Меморганда (67,9%) алынған қызметпен салыстырғанда Мемкорпорация қызметтерімен қанағаттану жоғары (75,9%).

99-кесте. Қызмет алынған орынмен қанағаттанушылық

Меморган		Мемкорпорация	
Қанағаттанушылық	Орташа балл	Қанағаттанушылық	Орташа балл
67,9%	4,58	75,9%	4,66

Жақсы нәтижелерге қарамастан, бұл қызметте көңіл аудартуға тұрарлық сәттер бар.

«Құжаттарды алып кетуге келгенде, олар әлі дайын болмады, дегенмен олардың мәліметтер базасында дайын деген белгі тұрды. Мұны курьер жұмыстан шығып кетті, құжаттарды архитектураға, жер қатынасына апармады деп түсіндірді. Маған құжаттарды архитектураға, жер қатынасына апаруыма тура келді», «Мәселе қызмет алу мерзіміне қатысты туындады, белгіленген күні нәтижені ала алмадым», «Жобаның орындаушысын табу қиын, қалада маман аз», «Барлық құжаттар ұсынылмады, ұзақ өзгертті, жер қатынасынан нәтижені ұзақ күттім», «Меморганның қателігінен қызмет алуға қол жеткізу үшін 2 ай жүрдім».

Қызмет бойынша ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығы 4.66 балға ие, сондай-ақ ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығына толық қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі - 74,1%. Ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығына қанағаттанудың орташа балы біршама төмен – 4,64, осы компонентті «өте жақсы» деп бағалағандардың үлесі - 71,7%.

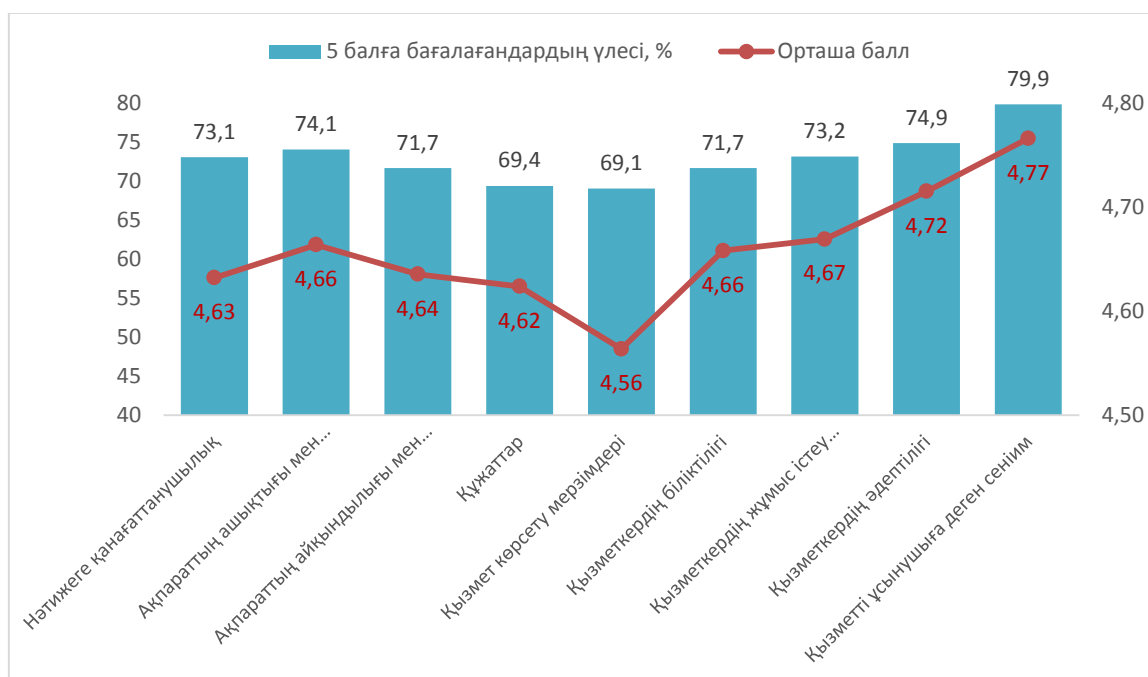
«Архитектура бөлімінде ешкім ештеңе білмеді», «Сайтта бәрі көрсетілмеген, сілтеме бар, бірақ ол ашылмайды», «Кеңес толық әрі дәл берілмейді», «Барлық процесс бойынша бүкіл ақпаратты бірден айтпайды, тапсыруға келсең, олар сені жылжымайтын мүлік орталығына жібереді, тағы құжат жинай бастайсың», «Ауызша консультация толық емес», «Консультация кезінде маған үйдегі отбасының барлық мүшелерінің келісімі керек деп айтпады. Осының салдарынан қызметті толық ала алмадым, үйдегілердің біреуі үйде, енді біреуі қалада жоқ және т.б.», «Ақпаратты жазбаша түрде алуымыз керек немесе ол үстелдің үстінде жату керек және түсінікті тілде берілу керек», «Нақты және дәл консультация жоқ, бәрі жанталасып жүреді, мүмкін емес. Сондықтан бірнеше рет келуге тура келеді».

Осы қызмет бойынша фокус-топтық сұхбат жүргізген кезде қатысушылар ақпараттың күрделі тілде берілетіндігіне назар аударды, алғаш рет қызмет алуға келген көптеген

қызмет алушылар қызмет процедурасы туралы мазмұндалған ақпараттың тілін түсіне алмайды екен. Қызметкерлер клиентпен сөйлесу кезінде процедура туралы қарапайым, түсінікті тілде баяндамайды.

«Мен осы қызметпен айналыса бастағанда маған бұл ауыр болды. Маған қандай да бір ақпаратты жеткізу үшін олар өзіме түсінікті терминде емес, қиын тілде түсіндірді. Мен қарапайым адаммын, маған түсінікті тілде түсіндіріп берсе, сол жеткілікті. Архитектураға кірсең, ешкімнен ештеңе сұрай алмайсың. Орынбасарлардың біріне барсаң да, қанша айтса да түсініксіз маған, себебі олар нормативтерді өз тілдерінде оқып береді, мен түсінбеймін. Мен оған ештеңені түсінбегенімді дәлелдеуге тырысамын. Бізде әр қызметкер өз жұмысының маманы. Бір маман барлық процедураны басынан аяғына дейін жүргізіп бермейді, мамандар осы процедураларды басынан аяғына дейін қалай орындалатындығын жатқа білсе екен» (қызмет алушылармен болған ФТС).

57-диаграмма. Тіреу және қоршау конструкцияларын, инженерлік жүйелер мен жабдықтарды өзгертуге байланысты емес қолданыстағы ғимараттардың үй-жайларын (жекелеген бөліктерін) реконструкциялауға (қайта жоспарлауға, қайта жабдықтауға) шешім беру қызметі бойынша негізгі көрсеткіштер



Құжаттарды жинау және тапсырудың оңайлығы мен түсініктілігі 4,62 балмен бағаланды, қызмет алушылардың 69,4%-ы құжаттарды жинау және тапсыру процесін оңай әрі түсінікті деп санап, қызметті «өте жақсы» деп бағалады. 1,2% жағдайда қызмет алушылардан Стандартта көрсетілмеген қосымша құжаттарды талап еткен.

Құжаттарды жинау және тапсыру кезінде қызмет алушылардың алдынан шыққан кедергілер: «Еш жерде құжаттардың көшірмесін шығара алмаймыз, қымбатқа шығады», «Басында үйдің шаршы метрі көрсетілген құжаттар қате берілген», «Түсініксіз құжаттар», «Компьютерлердің жұмыс істеуінде кедергілер көп», «Электрондық кезек құру керек», «Архитектуралық жобалау тапсырмасын қою қымбатқа түседі, сонымен қоса эскиздік жоба қажет», «Эскиздік жобаны ұзақ жасады», «Не үшін көршілердің келісімін алу керек? Сондай-ақ әрқайсысын нотариаттық түрде куәландыру қажет».

ФТС материалдарынан бекітілген құжаттар тізіміне қарамастан қызмет алушылардың пікірінше олардан рұқсат алу кезінде еш маңызы жоқ құжаттарды талап етеді, сондай-ақ бұл құжаттарды бірыңғай базадан алуға болады. Сонымен қатар жас мамандар көбінесе қосымша құжаттарды талап етіп, қосымша құжаттардың қажеттілігін айтпайтындығы назар аудартады, осының салдарынан алдында әкелінген анықтамалардың мерзімі ескіріп, маңыздылығын жойылып, қайтадан жаңартылуын қажет етеді.

«Стандарт бар, бірақ кейбіреулері қосымша ақпаратты талап етеді, стандарт бойынша апарып берсең, олар қосымша тағы құжаттар сұрайды. Клиент тұрмыс құрған ба, үйленген бе деп сұрауы мүмкін, алайда бұл ақпараттың ешқандай маңыздылығы жоқ. Меншік иесі біреу ме деп те сұрауы да мүмкін, тіпті кейде мекен жай туралы анықтаманы да талап етеді, бұл анықтама базада бар ғой. Басында процедураны басынан аяғына дейін толық түсіндіріп бермейді. Бір құжатты әкеліп бермесең, сені кері қайтарады, кейін бір жерлері дұрыс болмай шығады, кейбіреулерінің мерзімі өтіп кетеді. Адамды әуреге салып қояды. Ал бұрыннан істеп келе жатқан қызметкерлер барлығын шапшаң орындайды, ал жас жігіттер келгенде біраз қиындықтар туындайды, біреу барып екіншісінен сұрайды, ол үшіншіден, осы арада кезек пайда болады, т.с.с. (Қызмет алушылармен болған ФТС).

ФТС қатысушылар құжат жинау процесін қиын деп көрсетеді, адамдар ең алдымен жаңадан өзгертіп алып, кейін заңдастырады. Түсініксіз процедуралар қарапайым адамды тығырыққа тіреп, кейін жаңадан өзгертікісі келетін адамдарды қаймықтырып қояды. Бекітілген заң ережелеріне қарамастан жаңадан өзгерткеннен кейін рұқсат алған фактілерде орын алған, демек қызмет алу барысында бейресми сыйлықтар қолданылады.

«Егер заң тарапынан басынан бәрін жасау оңай болса, онда әрине адамдар бұлай жасамас еді. Адамдар алдымен жасап алады да, кейін құжаттарға тапсырыс береді, демек оларға солай ыңғайлы. Мысалы, маған бір адам келеді, ол үй салып алды немесе салғысы келеді. Рұқсат алу үшін оған архитектурадан, эскиздік жобадан келісім керек. Бізде Астанада қайырымдылық құрылыс кезеңі үш ай, сол аралықта салып бітуге болады. Ол рұқсат алған кезде бәрін аяқтау үшін осы кезеңнің бір айы ғана қалады. Сондықтан адам қандай жолдармен тиімді істеуге болады деп ойланады. Алдымен үш айдың ішінде салып алып, кейін құжаттарды жасату оңай немесе рұқсат беру қағаздарын алу үшін жарты жыл уақыт кетеді, кейін белгілі қысқа уақыт ішінде құрылысты бастау керек. Әрине, ол екінші нұсқаны таңдап алады әрі бейресми түрде сыйақы берген оңайға түседі» (ФТС материалдарынан).

Қызметкерлердің жұмысы – қызмет сапасының маңызды компоненттерінің бірі. Қызметкерлер біліктілік, жұмыс істеу шапшаңдығы, әдептілік және кәсіби әдеп бойынша бағаланды.

Қызмет алушылардың 71,7%-ы қызметкерлердің біліктілігін «өте жақсы» деп бағалап, орташа балл 4,66 құрады.

Қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығы орташа 4.67 балға ие болды, дегенмен қызмет алушылардың толық қанағаттанған үлесі оған қарағанда біршама жоғары - 73,2%.

Қызметкерлердің әдептілігі мен кәсіби әдебі өте жақсы бағаланған, орташа балл - 4.72, «өте жақсы» деген бағаның үлесі 74,9%-ды құрады.

Қызмет алу орнына байланысты ХҚКО осы параметрлер бойынша әлде қайда көш ілгері: ХҚКОда біліктілікке қызмет алушылардың 74,1%-ы «өте жақсы» деп баға берсе, меморганда - 67,1%. Айырмашылық 10 пайызға жуық.

ХҚКОда сұхбаткерлердің 76,6%-ы жұмыс істеу шапшаңдығына жоғары балл қоюға ынта білдірсе, меморганда бұл үлес 66,7%-ды құрайды, 10 пайызға төмен.

Осы қызмет бойынша қызметкерлерге келесі жағдайларды дұрыс жолға қою керек:

«Меморган қызметкерлері өз міндеттеріне жауапкершілікпен қарауы тиіс», «Қызметкерлердің біліктілігін арттырып, осы салада қызмет етуге үйрету, бөлімшеде бір жас маман отыр, өзі ештеңе білмейді, оның сауатсыздығынан ашулана бастасаң, ол әдейі дұрыс сөйлемей, немқұрайлылық танытады. Мұндайларды мемқызметтен шығару керек», «ХҚКО маманы осы саланың маманы болуы тиіс. ХҚКО мамандарының біліктілік деңгейлері төмен», «ХҚКО мамандары қызметтердің мемстандарттары бойынша даярлықтан өтулері керек, олар барлық процедураларды жақсы білуі тиіс, дұрыс берілмеген ақпараттың салдарынан бірнеше рет келуге тура келеді», «Келісемін, қызмет көрсету жоғары деңгейде емес, дегенмен біз ештеңе өзгерте алмаймыз».

Қызмет көрсету мерзімдерімен қанағаттану 69,1%-ды құрап, орташа 4,56 балға ие болды. Қызмет сапасын құрайтын басқа компоненттермен салыстыратын болсақ, басқалардың қасында мерзіммен қанағаттану қарапайым деңгейде көрінеді, демек бұл компоненттің осы қызметте нашар орынға ие болғандығын білдіреді. Құжаттарды тапсыру кезінде кезекте тұруға орташа 13,8 минуттан астам уақыт жұмсалды. 8,1%-ы кезек болмағандықтан, кезекте тұрмаған. 3,2%-ы құжаттарды тапсыру кезінде кезекте 1 сағаттан астам уақытын жоғалтқан. Қызмет алу барысында кезекте күтудің орташа уақыты – 10,8 минут.

Осы қызметтің алушылармен өткізген фокус-топтық сұхбатты талдау кезінде сұхбаткерлерде қызмет нәтижесін ұзақ күту көңіл толмаушылықты тудырғанын көрсетті, әсіресе осы мерзім аралығында сұхбаткер нәтиженің қандай болатындығын білмейді. Сұхбаткерлердің пікірінше, қателерді тапқан кезде, қызмет мерзімінің аяқталуын күтпей, қызмет алушыларды қызмет нәтижесіне ықпал ете алатын олқылықтарды хабарласа екен. Осылайша, уақыт босқа өтпей, қызмет алушы қателерді жылдам түзетіп, қажет құжаттарды апарып беру мүмкіндігіне ие болады.

«Мысалы, мен архитектураға рұқсат етуге өтініш білдіремін, рұқсат беру мерзімі 10 жұмыс күні ішінде қаралады. Құжатқа екінші күні бас тарту ретінде қол қойылды, енді ол 10 күн сонда жатады, не үшін, кім үшін екені түсініксіз (ФТС материалдарынан)»

Қызмет алу үшін қызмет алушылардың 2,8%-ы жеке тамыр-таныстарын пайдаланған. 1,2%-ы бейресми сыйақы (пара) берген.

Осы қызмет бойынша жүргізілген ФТС қатысушылары бейресми сыйақы беру жағдайларының бар екендігін көрсетті: *«Архитектурада анықтама алу кезінде мұндай жағдайлар кездеседі», «ХҚКОда болған жоқ, ал құжаттарды дайындау кезінде болды», «Рахмет» деген сөзің үшін ешкім жұмыс істемейді.*

Қызмет ұсынушыға деген сенім деңгейі 4,77 балды құрады, қызмет алушылардың 79,9%-ы осы қызметті көрсетіп отырған қызметкерлерге толық сенім артады. Меморганға қарағанда (73,2%) ХҚКОда сенім деңгейі жоғары (83,3%).

Сыбайлас жемқорлықты және әкімшілік кедергілерді жоюға арналған ұсыныстар: *«Мемқызметкерлерді жазалау керек, жұмыстан шығарып, соттау керек, қызметті электрондық нысанға ауыстыру», «Қызмет ашық болуы тиіс», «Қызметті не үшін ХҚКО ауыстырған? Ол жерде ақпараттарды дұрыс бермейді. Бәрібір архитектураға барамыз. Архитектура өзі айналыссын, текке уақыт жоғалтамыз», «Қызметті жеңілдету керек, құжат жинауды, талаптарды оңайлатқаны дұрыс. Мысалы, егер қабырға алынбайтын болса, көршілердің келісімі не үшін керек?», «ХҚКОда жобаларды әзірлейтін қызмет болуы тиіс, сол кезде біз архитектураға сирек барып, сыйақы бермейміз».*

Мемкорпорация арқылы алынған қызметті жақсы қабылдайды. Тек қызмет көрсету мерзімі бойынша орташа балл төмен.

100-кесте. Қызмет алу орны бойынша қызметтер сапасының жекеленген аспектілерімен қанағаттанудың орташа балы

	Ұсынылатын қызметпен қанағаттану	Ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығы	Алынған ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығы	Құжаттарды жинау және тапсыру процесі оңай әрі қарапайым	Қызмет көрсету мерзімдері	Қызметкердің біліктілігі	Қызметкердің жұмыс істеу шапшаңдығы	Қызметкердің әдептілігі	Қызмет ұсынушыға деген сенім
Меморган	4,58	4,65	4,61	4,62	4,60	4,64	4,64	4,66	4,66
Мемкорпорация	4,66	4,67	4,65	4,63	4,55	4,67	4,69	4,74	4,82
Барлығы	4,63	4,66	4,64	4,62	4,56	4,66	4,67	4,72	4,77

Сөйтіп, осы қызмет бойынша сұхбаткерлер қызмет ұсыну мерзімдеріне, құжаттарды жинау мен тапсыру процесіне көңілдері толмайды, бұлар корреляциялық талдау нәтижелері бойынша қызмет көрсету нәтижесіне көп ықпал етеді.

Көрсетілетін қызмет жөнінде тұжырымдар мен ұсыныстар

Құжаттарды жинау процесі мен қызметті мерзімінде ұсыну қызметтің нашар бөлігі болып табылады. Сонымен қатар қызметкерлердің біліктілігіне, олардың дұрыс (шынайы) ақпаратты ұсынуына назар аударған жөн.

Қызмет жайында сұхбаткерлердің берген ұсыныстары:

- *Қызметкерлердің біліктілігін арттыру, осы қызмет бойынша жұмыс істеуді үйрету. Әсіресе бұл ХҚКО жұмыскерлеріне қажет, бұл қызмет өзгеше болғандықтан әрқайсысы қарап, тексеруді талап етеді, сондықтан бұл қызмет құжаттарды қабылдап алатын білікті қызметкерлерді талап етеді.*
- *Өңірлердегі сұхбаткерлер бұл жерде архитектураның маманы болғаны дұрыс, маман әр жағдайға қатысты дұрыс кеңес бере алады деген пікірлер білдірді. Мысалы Ақтөбедегі ХҚКОда Жерге орналастыру жөніндегі мемлекеттік жобалық институтының, жет қатынастары бөлімінің өкілдері бар.*
- *Әдептілік таныту, клиенттерге жылдам қызмет көрсету*
- *e-gov, e-license базаларын жақсарту*
- *Электрондық пошта арқылы түпкі ақпаратты алу*
- *Құжаттарды электрондық түрде тапсыру мүмкіндігі*
- *Күн ілгері нәтижені алу мүмкіндігі*
- *Қызметті сенім хат арқылы алу мүмкіндігі*

Сонымен қатар ХҚКО қызметкерлерін ұсынылатын қызметтер бойынша бөлуді ұсынып отыр, мысалы қиындықтарды ескере отырып, бір қызметкерге 4-5 қызмет түрін үлестіру. Қызмет алушылардың пікірінше қызметтерді бөлу маманға артылған жүкті азайтып, сапалы нәтижеге қол жеткізуге мүмкіндік береді, ХҚКОда барлық қызмет түрімен үстіртін жұмыс істеуге қарағанда, маман 4-5 қызмет түрін жетік меңгеретін болады.

«Бір қызметкерге тым болмаса 4 қызмет түрін бөліп берсе, біреуіне әлеуметтік қызметтерді, біреуіне заңды тұлғаларды, ал енді біреуі жылжымайтын мүлікпен айналысса, басқасы зейнетақы, жәрдем ақымен айналысса. Барлығы 4 немесе 5 қызмет түрі, әр қызметтің стандартын, құжаттар тізімін біліп, қателіксіз толтыру қажет болады. Барлығын есте сақтау мүмкін емес, егерде есте сақтасаң да, ХҚКО маманын ескертпестен стандартты өзгертуі мүмкін. Мұндай жағдайлар бірнеше рет қайталанды, біз құжаттарды бұрынғысынша қабылдап, кейін қарасақ, жаңа стандарттар шыққан, соның салдарынан клиенттер бізге ұрысады» (Талдау жұмыстарымен айналысатын ХҚКО қызметкерімен болған сұхбаттан)

55. 18 жасқа дейінгі балаларға арналған мемлекеттік жәрдемақы тағайындау

Мемлекеттік қызмет көрсету жөнінде жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет облыс, аудан, облыстық маңызы бар қалалар, Астана мен Алматы қалаларында орналасқан жергілікті атқарушы органдармен ұсынылады.

Қызметті ұсынылатын орындар:

1) облыс, аудан, облыстық маңызы бар қалалар, Астана мен Алматы қалаларында орналасқан тұрғылықты жері бойынша жергілікті атқарушы органдарда: облыс, аудан, облыстық маңызы бар қалалар, Астана мен Алматы қалаларының жұмыспен қамту мен әлеуметтік бағдарламалар бөлімдері

2) "Азаматтарға арналған үкімет" мемлекеттік корпорациясы" коммерциялық емес акционерлік қоғамы

3) Кент, ауыл, ауыл округінің әкімі.

Қызмет ұсыну мерзімі: құжаттар топтамасын «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорацияға және ЖАО (жұмыспен қамту басқармасы, бөлімдері) тіркеген кезден бастап – 7 жұмыс күні.

Құжаттар топтамасын ауыл округінің әкіміне тапсырған кезден бастап – 22 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті ұсыну нысаны мен нәтижесі: қағаз түрінде.

Қызмет нәтижесі – мемлекеттік жәрдем ақының тағайындалғаны туралы немесе бас тарту туралы хабарлама.

Қызмет құны: тегін.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Қызмет көрсету нәтижесімен қанағаттанғандардың орташа балы 4,53-ке тең. Қызмет нәтижесімен толық қанағаттанғандардың үлесі 62,4%-ды құрайды. Демек, қызмет алушыда қызмет сапасын құраушылардың барлық аспектілері бойынша наразылықтың бар екенін білуге болады.

101-кесте. Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша ұсынылатын мемлекеттік қызметтің сапасымен қанағаттануды бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Сұхбаткерлер үлесі	0%	0,9%	7,7%	29,1%	62,4%
Сұхбаткерлер саны, N	0	2	18	68	146

*10 сұхбаткер қызметті бағалау кезінде қиналды

Осы қызмет бойынша 244 қызмет алушыдан жауап алынды, оның 64,3%-ы қызметті ХҚКО алған. Меморганда (68,7%) алынған қызметпен қанағаттануды салыстырғанда Мемкорпорацияда алынған қызметпен қанағаттану төмен (58,9%).

102-кесте. Қызмет алынған орынмен қанағаттанушылық

Меморган		Мемкорпорация	
Қанағаттанушылық	Орташа балл	Қанағаттанушылық	Орташа балл
68,7%	4,65	58,9%	4,46

Қызмет сапасын анықтайтын критерийлердің бірі – қызмет туралы ақпараттың қолжетімділігі. Талдау нәтижесі көрсеткендей, ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығы бойынша қанағаттанған сұхбаткерлердің үлесі 60,9%-ды құрайды, орташа балл - 4.46. Сондай-ақ ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығы бойынша қанағаттанудың орташа балы 4.46 тең, алайда қызметті «беске» бағалағандардың үлесі төмен, 57,8%.

Сайып келгенде, ақпарат ұсыну сапасымен қанағаттану жоғары емес, көбінесе ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығы нашар көрсеткіштерге ие. Әсіресе нәтижелері төмен Халыққа қызмет көрсету орталығына назар аударған жөн.

Сұхбаткерлердің пікірлері сандық мәліметтердің сапа тұрғысынан дәлелі болады, бұл пікірлерді блоктар бөліп, қарастыруға болады:

- «Ақпараттың болмауы»

«Бұрындары жәрдемақы туралы естіген жоқпын, қатты ауырған кезде туыстарымнан кедейшілікке қатысты жәрдемақының бар екенін білдім. Әкімшілікте жәрдемақы туралы ештеңе айтылған жоқ».

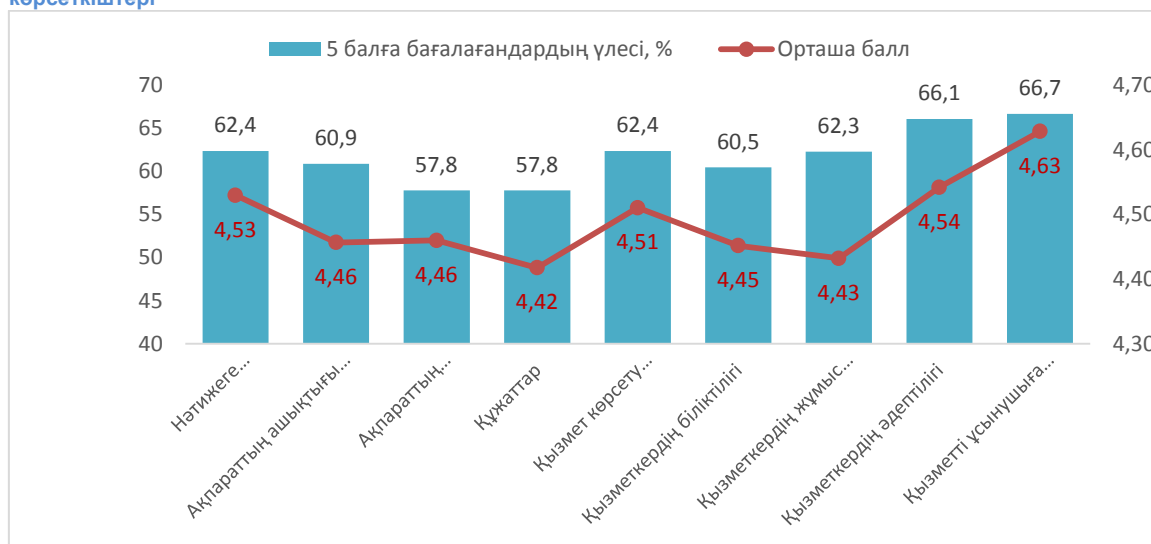
«Ақпараттық хабарландырулар ешқайда ілінбейді, жәрдемақы туралы, өзгерістер жайлы туыстардан, көршілерден білеміз, әкімдікке кірсең, ондағы қызметкерлер жәрдемақы жоқ деп айта салуы мүмкін, ал мен оны дәлелдеп, жәрдемақы туралы сұрастырып тұрмаймын, мүмкін мен бірнәрсені түсінбей қалатын шығармын»

- «Расталмаған ақпарат»

«Мен алғаш рет жәрдемақы туралы ақпаратты білуге барғанымда, маған жинауға тиісті құжаттар тізімі бар қағаз берді, егер барлық құжаттарды жинайтын болсам,

жәрдемақыны ресімдеу кезінде еш қиындық болмайды деп айтты. Мен барлық құжаттарды тез жинап, тапсырдым. Сосын маған қабылдамағаны туралы хабар келді, оның себебі мен құжаттарды толық жинамаппын, күйеуім екеуіміз ажырасқандықтан, менде алиментке қатысты анықтама болмады. Ол туралы маған неге бірден айтпады екен? Бұл барлық мемқызметкерлердің кемшіліктері, олар біліп тұрса да ешқашан негізгі құжаттармен бірге қосымша құжаттарды тапсыру керектігін мүлдем айтпайды, мұндай жағдайлармен олар бірінші рет ұшырасып тұрған жоқ қой, ештеңе айтпайды. Адамды көбірек жүгіртіп қою үшін жалған ақпарат береді, мүмкін кейін адам шаршағаннан кейін жәрдемақыдан бас тартуы мүмкін».

58-диаграмма. 18 жасқа дейінгі балаларға арналған мемлекеттік жәрдемақы тағайындау қызметінің негізгі көрсеткіштері



Сұхбаткерлердің бағалауы бойынша құжаттарды жинау және тапсыру процесі осы қызметтің ең нашар бөлігі болып табылады - 57,8%, орташа 4,42 балл.

Қызмет көрсету кезінде сұхбаткерлердің 5%-ы олардан қосымша құжаттар талап еткендігін айтты. Мысалы: балалар оқып жатқан жерден анықтама, алимент алмайтындығы туралы анықтама.

Мекен-жай анықтамасын алу құжат жинау процесіне теріс ықпал етеді. Оның себебі бұл анықтаманы ХҚКОдан алуға болады, осы анықтаманы алу үшін ауылдық жердің тұрғындары аудан орталығына баруға мәжбүр болады.

Құжат жинау процесінде жұмыссыздық туралы анықтама алу қиындық туғызады, ол үшін жұмыспен қамту орталығында тіркеліп, уақыт өткен сайын сол жерде белгіленіп отыру керек, бұл аудан орталығына барып, белгіленуі үшін ауыл тұрғындары үшін көлік әрі қаржы шығындарына әкеледі.

Сұхбаткерлер келесі тоқсанда жәрдемақы алу үшін қайтадан өтініш жасаған кезде, отбасы құрамында, табыста ешқандай өзгеріс болмаса да, барлық құжатты жаңадан жинайтындықтарына назар аударды. Қызмет көрсету стандартында мәліметтерде ешқандай өзгерістер болмаса, бұл құжаттар қайта ұсынылмайды деп жазылған.

Сұхбаткерлердің пікірлері:

- 3 жастан асқан балалары бар жалғыз басты әйел адам үшін жұмыссыз ретінде тіркелу және анықтама алу үлкен кедергі туғызады.

«Жәрдемақы алу үшін маған кіріс туралы анықтама алу керек немесе еңбек биржасында тіркелуім қажет екен. Қолымда кішкентай балам бар, мен оны қайда жіберем әрі қалай жұмыс істеймін, маған биржаға тіркел деді. Егер мен жүкті болсам, қалай тіркелемін деп сұрадым. Бұл жағдай оларды толғандырмайды деген жауап алдым. Күтіңіз, босанған соң шарасыз қалсаңыз, сол кезде тағы келесіз дейді»

«Жәрдемақы алу үшін үнемі аудан орталығына барып, еңбекпен қамту орталығында жұмыс жоқ деп белгілену керек. Оның өзі шығын маған, барып-қайтуыма 2000 теңге керек, өзі азғантай ғана жәрдемақы үшін Бейнеуге бірнеше рет барамын, жәрдемақының барлығы аудан орталығына барып, тіркелу жолына кетеді, белгілену

үшін айына үш рет бару керек, олар жұмыс іздейді, жұмыс таппаған кезде ғана маған жұмыссыз деген анықтама беріп, осы статусты бекітіп қояды. Ал егер белгіленбей қалсаң, бірден тіркеуден алып тастайды. Бұл заңдарды кім шығарды екен, жоғарыда отырғандар бұл заңмен жұмыс істемейді»

«Өзім өтініш толтыра алмаймын, бірнеше рет толтырамын, соңында мен үшін басқа адамның толтырып беруін өтінемін. Барлығын баспа әрпімен жазып, әр әріпті жеке ұяшыққа жазу керек, мен үшін қиын, мазам кетеді. Мен ғана қиналмаймын, мен сияқты дұрыс жаза алмайтындар толып жатыр»

Қызметкер – қызмет сапасының негізгі бөлігінің бірі болып табылады, қызмет алушылармен болған сауалнама нәтижесінде қызмет сапасының осы компоненті төмен бағаға ие болды, демек бұл жерде кадрларға қатысты маңызды проблемалардың барын байқауға болады.

Қызметкерлердің біліктілік, жұмыс істеу шапшаңдығы, әдептілік параметрлері бойынша әдептілік басқалармен салыстырғанда жоғары бағаға, яғни 4.54 балға ие болды, қызметкерлердің осы қасиетін «өте жақсы» деп бағалаған сұхбаткерлердің үлесі - 66,1%. Біліктілік орташа 4.45 балмен бағаланып отыр, алайда өте жақсы деген бағаның үлесі 5,6 пайызға кем (60,5%).

Қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығы орташа 4.43 балға ие, бірақ толық қанағаттанғандардың пайызы «біліктілік» компонентіне қарағанда жоғары (62,3%).

ХҚКО мен меморганды салыстырғанда ХҚКО қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығын «өте жақсы» деп бағалағандардың үлесі жоғары - 63,4% (меморган - 59,7%), ал меморган қызметкерлері өте әдепті, «өте жақсы» деп бағалаған сұхбаткерлердің үлесі - 68,1% (ХҚКО - 65,2%), біліктілікті бағалау кезінде айырмашылық байқалмады.

Қызметкерлерге деген наразылықтар:

«Біз олардың үйіне келгендей қарайды ғой», «Бір қыз бала бар, қашан барсам да мені алқаш деп санайды», «Мен мамандардан кірісті есептеудің қандай да бір ережесі бар ма, жәрдемақы берілмейтін сома жағынан шектеу бола ма деп сұрадым. Олар осы ережелер жазылған қағазды жоғалтып алдық деп жауап берді. Мені кабинеттерге жіберді, осы құжатты іздеймін деп шаршадым, соңында ешкім маған жауап бере алмады. Меніңше осындай топас мамандарды, яғни адамдар олардан шаршап, сұрақ қойса, жауап ала алмай, жәрдемақыдан бас тартып, екі сағаттан кейін үйлеріне қайтып кетеді деген оймен әдейі отырғызып қоятын секілді. Егер бар кабинеттерді ерінбей аралап, дегенінен жететін күйеуім болмаса, мен баяғыда жәрдемақыдан бас тартар едім», «Олар (мамандар) әр тоқсан сайын біздің қанша алатындығымызды дұрыс түсіндіріп бермейді, мен жалғыз басты анамын, әр алған сайын әртүрлі сома шығады, мысалы бір ай 2000 теңге болса, келесі ай 1000 теңге, қысқасы әр алған сайын өзгеріп отыр».

Қызмет көрсету мерзімін жоғары бағалаған сұхбаткерлердің үлесі 62,4%, орташа балл 4.51 құрады. Бұл осы аспектіде мәселенің бар екендігін көрсететін қызмет компонентінің орташа көрсеткіші.

Құжаттарды тапсыру кезінде кезекте күтудің орташа уақыты 16,6 минутты құрайды.

Қызмет нәтижесін алу кезінде кезекте күтудің орташа уақыты - 12,5 минут.

Сұхбаткерлердің 18,6%-ы қызмет нәтижесін кезек болмағандықтан, бірден алған.

Сұрақтарға жауап берген қызмет алушылардың басым бөлігі қызмет нәтижесін күту жағдайымен қанағаттанған. Дегенмен 9,8%-ы отыратын орындардың жетіспеушілігін, 8,6%-ы күту залы ыңғайсыз, бланкілерді толтыруға арналған үстелдердің жоқтығын айтса, сондай-ақ электрондық кезектің жоқтығын, зал дұрыс желдетілмейтіндігін/ жылытылмайтындығын, тұтынушыларға арналған дәретхананың жоқтығын, қажет анықтамаларды алу/тапсыру үшін кезекте тұрып қалатындықтарын айтты.

Кез-келген ұсынылатын қызметте сыбайлас жемқорлықтың, тамыр-таныстың орын алуы қызметтің сапасын төмендетіп жібереді. Сауалнама нәтижесі бойынша сұхбаткерлердің 2,9%-ы осы қызмет түрін алу үшін жеке таныстарын пайдаланған.

Қызмет ұсынушыға деген сенім деңгейі төмен, орташа балл 4.63, қызмет ұсынушыға толық сенім артатын сұхбаткерлердің үлесі 66,7% құрайды.

Шағымдану процедурасы қызмет алу мәдениетімен әрең үйлеседі, қызмет алушылардың шағын үлесі ғана, яғни 2,5% қызмет сапасына ауызша түрде шағым түсірсе, ал 2% жазбаша түрде шағымданған (барлығы 4,5%). Шағымдану нәтижелері бойынша қанағаттанушылықтың бағасы - 3 балл.

Мемкорпорация қызметтерінің көбісі дұрыс жолға қойылмаған. ХҚКО қызметкерлерінің біліктілігі, ақпарат сапасы, қызмет ұсыну мерзімі бойынша қызмет алушылар аз қанағаттанған. Қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығы, әдептілікті сақтау тұрғысынан ХҚКО алдыңғы қатарға шығады.

103-кесте. Қызмет алу орны бойынша қызметтер сапасының жекеленген аспектілерімен қанағаттанудың орташа балы

	Ұсынылатын қызметпен қанағаттану	Ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығы	Алынған ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығы	Құжаттарды жинау және тапсыру процесі оңай әрі қарапайым	Қызмет көрсету мерзімдері	Қызметкердің біліктілігі	Қызметкердің жұмыс істеу шапшаңдығы	Қызметкердің әдептілігі	Қызмет ұсынушыға деген сенім
Меморган	4,65	4,49	4,55	4,37	4,63	4,46	4,34	4,48	4,73
Мемкорпорация	4,46	4,44	4,41	4,44	4,45	4,45	4,49	4,58	4,58
Барлығы	4,53	4,46	4,46	4,42	4,51	4,45	4,43	4,54	4,63

Егер қызмет бойынша төмен қанағаттанушылық қызмет ұсыну мерзіміне, құжаттарды жинау мен тапсыру процесіне байланысты болса, онда жалпы қызмет нәтижесімен қанағаттануға мерзіммен бірге ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығы, ашықтығы мен қолжетімділігі көп ықпал етеді.

Қызмет бойынша ұсыныстар

Бұл қызмет түрі 2018 жылы маңыздылығын жояды, себебі жәрдемақының мұндай түрі алынып тасталады. Дегенмен қызмет көрсету кезіндегі барлық кемшіліктерді ескере отырып, жалпы жұмысты жақсарту керек.

- Қызмет «өтініш беру сипатында» ұсынылады. Адамдарға бағытталған тиімді ақпараттық жұмыстарды жүргізу керек, басқаша айтқанда адамдармен қарым-қатынас орнату керек. Халықтың күнкөрісі төмен жіктері қызмет бенефициары болып табылады, олар өздеріне мемлекет тарапынан көмек көрсетілетіндігінен көбінесе бейхабар болады.
- Қанағаттану нәтижесіне құжаттарды жинау процесі ықпал етеді, бұл жерде кіріс туралы анықтама алу қиынға түседі. Жауапты орталық меморганға осы тармақты, әсіресе шалғайдағы елді мекендерде тұратын қызмет алушыларға, жұмысқа тұру мүмкіндігі жоқ, мектеп жасына дейін балалары ар жалғыз басты аналар үшін жеңілдетуді қарастыру керек.
- Қызмет алушылар өздерінің білім деңгейлерінің жетіспеушілігінен өтініш беру бланкілерін толтыруға шағым білдірді. Сауаттылығы аз адамдарға түсіністікпен қарап, бланк толтыруға жәрдемдесу керек.
- Қызмет алушыларға бағытталған ақпаратты түсінікті, қарапайым тілде ұсыну керек. Әкімшіл, шенеунік тілі қарапайым халыққа түсініксіз, әсіресе білімі төмен адамдар үшін қиын, осы адамдар қызметтің негізгі бенефициары болып табылады.
- Осы қызметті ұсынатын қызметкерлерге, қызмет алушылармен тікелей жұмыс істейтіндерге клиентке дұрыс бағдарлану керек.
- Осы қызметке жауапты органдар ХҚКО мамандарының біліктілігін арттыру үшін қызметке байланысты консультациялар жүргізе алады.

Жалпы тұжырымдар мен ұсыныстар

Ұсынылатын қызметтер сапасын жақсарту үшін әрбір меморган әдеттен тыс тәсілдерді қолданатын үрдіс байқалады. Меморган қызметтің ерекшелігімен байланысқан қиындықтарды ескергісі келеді.

Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша МҚІСЖҚІА, Сыртқы істер министрлігі былтырғы жылмен салыстырғанда өз позицияларын айтарлықтай жақсартты, сондай-ақ Энергетика министрлігі мен Жоғарғы сот қызметтері бойынша сапаның жақсарғаны байқалады.

Бұқаралық қызметтер арасында Қаржы министрлігінің, ІІМ ҚР азаматтарын тұрғылықты жері бойынша тіркеу қызметтері қолайлы жағдайларға ие болып отыр.

Құжаттарды қабылдау және оларды Қазақстан Республикасының шет елдерде жүрген азаматтарына паспорттар жасауға жіберу және олардың паспорттарына қажетті жазбалар енгізу қызмет ұсыну мерзімі ұзақ әрі күрделі болғандықтан үнемі бақылауда болады (120 күн). Қанағаттанушылықтың жоғары деңгейі көптеген факторлармен оның ішінде Ішкі істер министрлігімен біріге отырып, қызмет ұсыну процедурасын толық талдауымен, елшіліктердің ескертусіз тұрақты тексерістерімен қамтылады. Ұсынылатын қызмет сапасына тұрақты түрде бақылау жүргізіледі, қызмет ұсыну сапасы, мерзімі бұзылған жағдайда келіп тексерістер жүргізіледі. Тексеріс кезінде сондай-ақ ұсынылған қызмет сапасы бойынша қызмет алушыларға сұрақтар қойылады. Шетелдегі мекемелерде азаматтарды қабылдайтын залдарда камералар орнатылған, кіре берісте сенім телефоны бар, сол жерден ҚР СІМ хабарласуға болады, елшілікке жүгінген кезде телефонмен сөйлесу жазып алынады, аптасына бір рет елшіліктің қабылдауы қызмет сапасын арттыруға ықпал етеді. Бюджетке байланысты шетелдегі мекемелерде күту жағдайлары қамтылады: электрондық кезек, Қазақстан туралы имидждік материалдар көрсететін теледидар экрандары, су.

Шетелдіктерге Қазақстан Республикасына кіруге шақыруды ресімдеу қызметі ҚР аумағында орналасқан 50 елшілік үшін ұсынылады. Бұл қызмет бойынша жұмыс көлемі үлкен емес (500 қызмет алушы). Қызмет толық Елшілік қызмет департаментімен толық игерілген. Сыртқы істер министрлігінің бұл қызметтер бір терезе шарты бойынша ұсынылатындығын айта кеткен жөн, қызмет үлкен мерзімде ұсынылатындығына қарамастан, бұл қызмет алу нәтижесімен қанағаттануға жағымды әсер етеді. Қазіргі таңда ІІМ ақпараттық жүйесіне қосылу туралы жұмыстар жүргізілуде, бұл төлқұжат алу процедурасын жылдамдата түспек.

ҚР Президенті жанындағы Мемлекеттік басқару академиясында қайта даярлау және біліктілікті арттыру курстарында оқыту қызметі бойынша қанағаттанушылық жоғарғы деңгейде. Мемлекеттік қызметкерлердің даярлығын жетілдіру үшін үлкен жұмыстар атқарылуда, қызмет алушылар мұны лайықты түрде бағалады. *Мемлекеттік органдардың қажеттіліктеріне үнемі талдау* жүргізіліп отырады. Тиімді оқыту үшін белгілі бір талаптар, яғни «*функционалға сәйкес оқыту*» сақталады.

Құжаттарды тапсырудың электрондық нысанына толықтай ауысуы жөнінде жұмыстар жүргізілуде: «*Мемлекеттік органдардың кадрлық қызметкерлеріне құжаттарды тапсыру оңай болуы үшін толығымен е-қызметке ауысқымыз келеді*». Қызмет алушылар құжаттарды тапсыру кезінде еш қиындыққа тап болмайтындай тіп жұмысты

ұйымдастырған, кадрлық қызметкерлер тек өздеріне қажет біліктілікті арттыру курсын таңдайды.

Энергетика министрлігінің *Қоршаған ортаны қорғау саласындағы жұмыстарды орындауға және қызмет көрсетуге лицензия беру* қызметі толық автоматтандырылып, е-лицензиялау арқылы ұсынылады. Алайда, зерттеу нәтижелері көрсеткендей, бұл қызмет көрсетудің жақсы сапасын *Радиоэлектрондық құралдар мен жоғары жиілікті құрылғыларды қолдануға рұқсат беру* қызмет секілді үнемі қамтамасыз етпейді. Құжаттарды тексеру кезінде меморганның аумақтық инспекциясы мен қызмет алушының арасында өзара әрекеттестік болады. Қызмет бойынша қанағаттану орташа көрсеткіштен төмен, дегенмен орталық орган мен аумақтық инспекцияның жұмысы меморган және қызмет алушы тарапынан аса жауапты қарым-қатынасты қамтамасыз етеді. Бұл қызмет бұқаралық емес, меморган осы қызметті ұсыну сапасын жақсартудың мүмкіндіктеріне ие.

Тарихи және мәдени ескерткіштерге археологиялық, ғылыми-қалпына келтіру жұмыстарын жүргізуге лицензия беру қызметі бойынша Мәдениет және спорт министрлігінде жақсы тәжірибе бар екендігін атап өткен жөн. Қызмет өзгеше, қанағаттанушылықтың ең жоғарғы деңгейіне ие болды, себебі барлық құжаттар А.Х. Марғұлан атындағы археология институты атынан ұсынымды алу кезеңінде тексеріледі. Қызмет алушы меморганға тарихи және мәдени ескерткіштерге археологиялық, ғылыми-қалпына келтіру жұмыстарын жүргізу құқығын алу үшін ұсыным хаттың көшірмесін береді. Қызмет алушы кәсіби деңгейде өзінің біліктілігін дәлелдеп, электрондық нысанда лицензия алады. Әр меморган қызметтерге әдеттен тыс тәсілдермен қарау керек. Қызметтердің ерекшеліктерін, әр қызметтің қиындығын қалай ескеретіндігі меморганға байланысты болады.

Әділет министрлігі. *Авторлық құқықпен қорғалатын туындыларға құқықтарды мемлекеттік тіркеу* қызметі төмен рейтингке ие болғанына қарамастан, меморган осы қызметке көп көңіл бөледі. Қызмет алушылар шығармашылықтың адамдары болғандықтан ерекше тәсілді талап етеді: «*Біздің қызмет алушыларымыздың категориясы ең күрделі*». Сондықтан осы қызмет бойынша сайтта баннер орналасқан, қызмет толығымен сипатталады. Тіркеудің бір деңгейлік жүйесін енгізу жөнінде жұмыстар жүргізілуде, тіркеу өкілеттігі «Ұлттық зияткерлік меншік институтына» берілмек, дауларды сотқа дейін қарастыру мүмкіндігін кеңейту қарастырылуда. Сонымен қатар бұл қызметті электрондық түрде ұсыну үшін дайындық жұмыстары жүргізілуде.

Ақпарат, Call-орталық. 1401 Call-орталық арқылы өте сауатты әрі білікті консультация Жоғарғы сот қызметкерлері арқылы ұсынылғандығын атап өту керек.

Бұл жерде мәселе маманның кәсібилігі мен біліктілігінде ғана емес, маманның қызығушылық танытқандығында. Бас прокуратураның 115 Call-орталығы да жақсы жұмыс істейді деуге болады, бұл жерде де сауатты консультациялар берілді.

Әділет министрлігінің *Авторлық құқықпен қорғалатын туындыларға құқықтарды мемлекеттік тіркеу және Өндіріп алушының өтініші бойынша атқарушылық құжаттың негізінде атқарушылық іс жүргізуді қозғау* қызметтері бойынша телефон арқылы қойылған сұрақтарға сауатты, анық әрі түсінікті жауаптар алынды.

Біртіндеп қызметтердің басым бөлігі Мемлекеттік корпорацияға табысталып, автоматтандырылып, сәйкесінше қызметтер сапасы жақсара түсуде. Орталық меморгандар арасында – бұл Қорғаныс министрлігінің, Бас прокуратураның, Жоғарғы

соттың, Қаржы министрлігінің, ІІМ, Инвестициялар және даму министрлігінің, Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігінің, Денсаулық сақтау министрлігінің қызметтері. ХҚКО қызметкерлерінің біліктілігімен, ұсынылатын ақпараттар сапасымен байланысқан мәселелер қатары бар. Меморгандарда алынған қызметтер сапасымен жалпы салыстырғанда Мемкорпорацияда алынған қызметтер сапасымен қанағаттану жоғары.

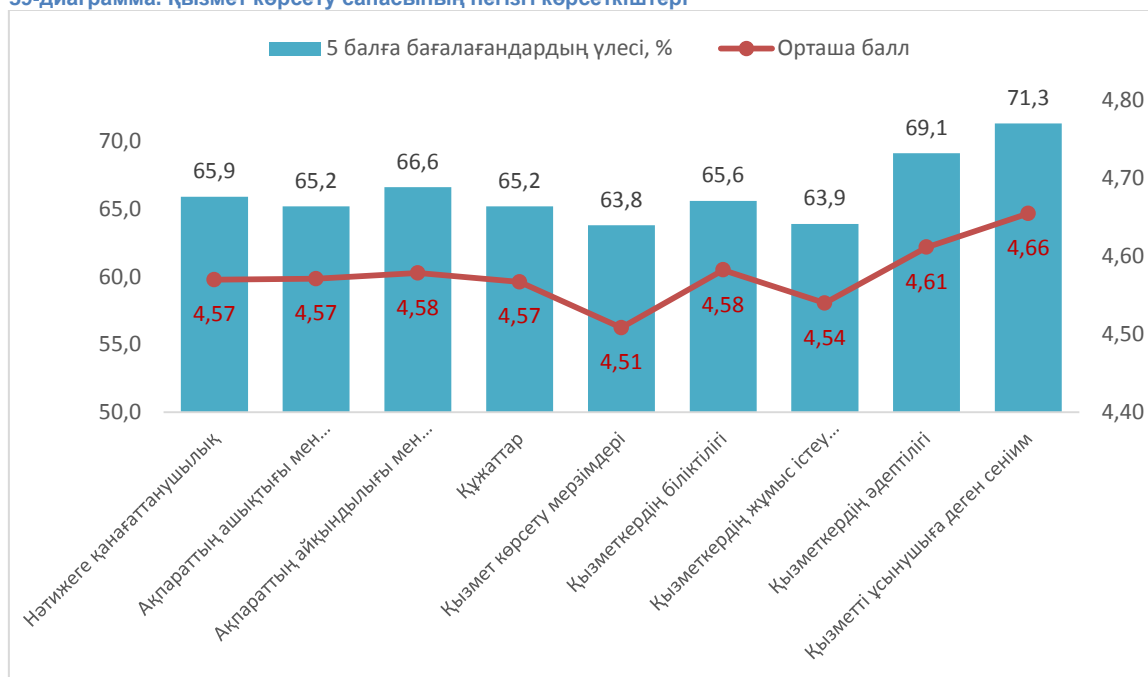
55 қызметтің 20-сы жергілікті атқарушы органдар қызметі болып табылады. Оның жетеуі Мемкорпорация арқылы ұсынылады. Жергілікті атқарушы органдардың қызметтері бұқаралық әрі талап етілетін қызметтер қатарында. Қызметтермен қанағаттанудың қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша ЖАО қызметтерімен қанағаттанушылық орташа көрсеткіштен жоғары, демек ұсынылатын қызметтердің сапасы көптеген орталық меморгандармен салыстырғанда жоғары деңгейде екенін білеміз.

Жалпы қызметтер сапасы

1. **Қызмет сапасы** көптеген факторларға байланысты. Дегенмен қызметкерлердің жұмыс істеу жылдамдығына, біліктілігіне және қызмет ұсыну мерзімдеріне қанағаттанудың төмен деңгейі байқалады. Мемлекеттік қызметті ұсыну барысында осыларға баса назар аударған жөн.

Көпшілік мақұлдаған моральдық-этикалық қағидаларды, яғни қызмет алушы тұлғаларға деген әдептілікті ешкім жойған жоқ, қызмет ұсынушылардың әдептілігін сұхбаткерлердің тек 69,1%-ы ғана 5 деген балмен бағалаған.

59-диаграмма. Қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері



Бұл аспектілер сондай-ақ қанағаттану деңгейі жоғары көрсетілетін қызметті бағалау кезінде анықталады, мысалы, «Шетелдіктерге Қазақстан Республикасына кіруге шақыруды ресімдеу» қызметінде меморган қызметкерлерінің біліктілігіне назар аударған жөн, ал «Құжаттарды қабылдау және оларды Қазақстан Республикасының шет елдерде жүрген азаматтарына паспорттар жасауға жіберу және олардың паспорттарына қажетті жазбалар енгізу» – қызмет нәтижесін алу мерзімі айтарлықтай ұзақ, алайда бұл қызметпен қанағаттануға еш әсерін тигізбеді.

Авиациялық персоналға куәлік беру қызметінің осал тұстары қызмет көрсету мерзімімен және қызметкермен байланысты. Нөмірлеу ресурсын бөлу және нөмірлерді беру, сондай-ақ оларды алып қою қызметін алу кезінде қызметкерлердің жұмыс істеу жылдамдығы мен

қызмет көрсету мерзімі қызмет алушылар үшін маңызды болып табылады (анығырақ Қосымшадан қараңыз. Қызмет сапасының жеке аспектілерін бағалау).

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің кең тараған мәселелерінің бірі – азаматтарға ақпарат беру. Қызмет алушылардың пікірінше, ақпарат айтарлықтай ашық әрі қолжетімді емес (65,2%). Ал алынған ақпарат үнемі айқын әрі дұрыс бола бермейді (66,6%).

Біздің азаматтардың меморгандарға жылы шырайлы көзқараспен қарайтындығын атап өткен жөн, қызмет ұсынушыға деген сенім қызмет сапасының компоненттерімен қанағаттануға қарағанда жоғары - 71,3%. Егер осы бағытта жұмыс істейтін болса, онда қызмет алушылардың қанағаттанушылық деңгейі де арта түседі.

Қызметпен қанағаттанбаудың көрсеткіштері (1-2 балл), қызмет ұсынушыға сенімсіздікпен қарау (1-2 балл), сондай-ақ жеке тамыр-таныстарын пайдалану, бейресми сыйақылар беру және шағымдар секілді әкімшілік кедергілер бойынша әлеуметтік алаңдаушылық, яғни қызмет алу кезінде туындайтын алаңдаушылық көрсеткіштері есептелінді.

Зерттеу нәтижелері бойынша әлеуметтік алаңдаушылық жоқ деген тұжырым жасау болады. Өңірлердің немесе меморгандардың ешқайсысында жаппай наразылық байқалмайды.

104-кесте. Орталық меморгандар, жергілікті атқарушы органдар және Мемкорпорацияда ұсынылатын қызметтерді алу кезіндегі әлеуметтік алаңдаушылық¹¹ (барлық қызметтер)

	ҚЫЗМЕТТЕР	ОМО*
1	Жоғарғы сот	0,60
2	Бас прокуратура	0,62
3	Ұлттық қауіпсіздік комитеті	2,66
4	Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігі	0,48
5	Қорғаныс министрлігі	1,56
6	Сыртқы істер министрлігі	0,56
7	Қаржы министрлігі	0,82
8	Мәдениет және спорт министрлігі	0,00
9	Энергетика министрлігі	0,00
10	Білім және ғылым министрлігі	1,70
11	Әділет министрлігі	1,92
12	Ішкі істер министрлігі	0,64
13	Ұлттық экономика министрлігі	1,08
14	Ауыл шаруашылығы министрлігі	0,28
15	Ұлттық банк	0,40
16	Инвестициялар және даму министрлігі	1,12
17	Ақпарат және коммуникациялар министрлігі	2,70
18	Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі	1,22
19	Денсаулық сақтау министрлігі	1,20
20	Дін істері және азаматтық қоғам министрлігі	1,36
21	Қорғаныс және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігі	0,00
	Барлығы	1,14

* Мемкорпорациядан алынған қызметтерді қоса алғанда

		ЖАО**	МК***
1	Астана қ.	1,36	0,18
2	Алматы қ.	2,60	2,35
3	Ақмола облысы	0,20	0,12
4	Ақтөбе облысы	0,18	0,39
5	Алматы облысы	1,80	1,89
6	Атырау облысы	1,74	2,45
7	ШҚО	0,42	0,74
8	Жамбыл облысы	1,56	0,61
9	БҚО	1,28	0,60
10	Қарағанды облысы	1,64	0,63
11	Қостанай облысы	0,48	0,64
12	Қызылорда облысы	0,24	0,43
13	Маңғыстау облысы	5,08	2,73
14	Павлодар облысы	0,42	0,50
15	СҚО	0,16	0,18
16	ОҚО	1,74	1,44
	Барлығы	1,28	0,96

** Мемкорпорациядан алынған қызметтерді қоса алғанда

*** Барлық қызметтер

¹¹ Келесі көрсеткіштердің орташасы: қанағаттанбаушылық (1 және 2 балмен бағалады), сенімсіздік (1 және 2 балмен бағалады), шағымдар, бейресми сыйақылар, жеке тамыр-таныстарды пайдалану.

Банк комиссиясы төлем сомасынан үлкен болған кезде, жекеленген қызметтерді тегін ұсыну мүмкіндіктерін қарастыру. Қызмет алушылар бұл мәселені банкпен бірге реттеп немесе мұндай жағдайда қызметті тегін ұсыну қажет деп санайды.

Орталық меморгандар

Ұсынылатын қызметтер сапасын жақсарту үшін қызмет сапасының барлық бағыты бойынша жұмыс істеу маңызды. Орталық мемлекеттік органдар ұсынатын қызметтер бойынша қызмет ұсыну мерзімдері мен қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығына көп көңіл бөлу керек, қызмет сапасының осы аспектілері бойынша ең төмен балдар алынған.

Сондай-ақ корреляциялық талдау нәтижелері қызмет ұсыну мерзімдерінің маңыздылығын айқындай түседі. Меморганға деген сенімді, қызмет ұсыну мерзімдерін және меморган қызметкерлерінің сипаттамаларын, әсіресе қызметкерлердің біліктілігін жақсарту тұрғысында жұмысты күшейту керек:

✓ Қызмет ұсынушыға сенім	,698
✓ Қызмет ұсыну мерзімдері	,650
✓ Қызметкерлердің біліктілігі	,603
✓ Қызметкердің әдептілігі мен кәсіби әдебі	,578
✓ Қызметкердің жұмыс істеу шапшаңдығы	,574
✓ Құжаттарды жинау және тапсыру процесі оңай әрі түсінікті	,573
✓ Ақпараттың ашықтығы мен қолжетімділігі	,568
✓ Алынған ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығы	,560

Жергілікті атқарушы органдар

Орталық мемлекеттік органдар секілді жергілікті атқарушы органдар ұсынатын қызметтер бойынша қызмет ұсыну мерзіміне, қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығына көп көңіл бөлу керек, себебі қызмет сапасының осы аспектілері аз балға ие болды.

Сонымен қатар меморганға сенім арту бағытында жұмыс істеу керек. Қызмет ұсыну мерзімдерінен басқа орталық меморгандар қызметіне қарағанда қызмет алушылардың хабардарлығына көп көңіл бөлу керек, қызметтерге қатысты ақпараттар қолжетімді әрі ашық, түсінікті әрі дұрыс болғаны абзал:

✓ Қызмет ұсынушыға сенім	,718
✓ Қызмет ұсыну мерзімдері	,665
✓ Ақпараттың ашықтығы мен қолжетімділігі	,618
✓ Алынған ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығы	,618
✓ Қызметкерлердің біліктілігі	,613
✓ Қызметкердің жұмыс істеу шапшаңдығы	,602
✓ Қызметкердің әдептілігі мен кәсіби әдебі	,598
✓ Құжаттарды жинау және тапсыру процесі оңай әрі түсінікті	,564

Мемкорпорация

Қызмет алушылар білдірген көптеген наразылықтарға қарамастан Мемкорпорацияда алынған қызметтермен қанағаттану жалпы меморгандарға қарағанда жоғары. Дегенмен, жекеленген қызметтер бойынша Мемкорпорация арқылы қызмет көрсету процедурасына баса назар аударған жөн:

- Сот органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою;
- Бала тууды тіркеу, оның ішінде азаматтық хал актілерінің жазбаларына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу;

- 18 жасқа дейінгі балаларға арналған мемлекеттік жәрдемақы тағайындау;
- Атын, әкесінің атын, тегін ауыстыруды тіркеу, оның ішінде азаматтық хал актілері жазбаларына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу.

Мемкорпорацияда қызметтерді ұсыну кезінде қызмет ұсынушыға сенім артумен қатар, қызмет ұсыну мерзімдеріне, қызметке қатысты ақпараттардың қолжетімділігіне және қызметкерлердің біліктілігіне ерекше көңіл бөлген дұрыс. Себебі осы аспектілер корреляциялық талдау нәтижелері бойынша қанағаттанушылыққа көп ықпал етеді:

✓ Қызмет ұсынушыға сенім	,681
✓ Қызмет ұсыну мерзімдері	,661
✓ Ақпараттың ашықтығы мен қолжетімділігі	,606
✓ Қызметкерлердің біліктілігі	,603
✓ Алынған ақпараттың айқындылығы мен дұрыстығы	,596
✓ Қызметкердің жұмыс істеу шапшаңдығы	,584
✓ Құжаттарды жинау және тапсыру процесі оңай әрі түсінікті	,576
✓ Қызметкердің әдептілігі мен кәсіби әдебі	,568

Мемкорпорация арқылы ұсынылатын ОМО және ЖАО қызметтері бірдей бағаланады. Алматы, Атырау, Жамбыл, Маңғыстау және Оңтүстік Қазақстан облыстарындағы Мемкорпорациялар арқылы ұсынылған қызметтерге көп көңіл бөлу керек.

Астана қ., Алматы қ., Ақмола, Ақтөбе, Жамбыл, Алматы, Павлодар облыстары секілді өңірлерде ОМО қызметтеріне, ал Шығыс Қазақстан, Батыс Қазақстан, Қарағанды, Қостанай және Маңғыстау облыстарында ЖАО қызметтеріне көңіл бөлу керек.

Қызметкерлердің жұмыс істеу шапшаңдығына қатысты шаралар қолданып, ақпараттар сапасын жақсарту бойынша жұмыстарды күшейту керек. Қызмет алушылар үшін құжаттарды жинау және тапсыру процесі оңай әрі түсінікті болуы үшін түсіндіру жұмыстарын жақсартып, қызметкерлердің біліктілігін арттырған жөн.

Мемкорпорация қызметкерлерінің біліктілігіне аса жоғары талаптар қоя білетін Астана қ., Алматы қ., Қарағанды мен Қостанай облыстарын ескерген дұрыс.

Барлық өңірлерде көптеген жағдайларда отыратын орындардың жетіспеушілігі, дәретхананың болмауы немесе қолайсыздық тудыратын басқа да жағдайлардың орын алуы күту жағдайына талдау жүргізуді қажет етеді (Астана қ., Ақтөбе, Қарағанды және Солтүстік Қазақстан облыстарынан басқа).

Меморгандар мен Мемкорпорацияның өзара қатынасы кезінде қызмет сапасын жақсартуға итермелейтін өте тиімді құралдарды жасау керек. Мемкорпорация арқылы ұсынылатын қызметтер сапасына меморгандар мен жергілікті атқарушы органдар тарапынан наразылықтар бар, көбінесе техникалық ақауларға байланысты меморган мерзімі өтіп кетпес үшін қызмет алушыдан өз өтінішін қайтып алуын өтінген кездер болған. Мемкорпорация өзі кінәлі бола отырып, қызметтің мерзімі өтіп кеткен жағдайда да ешқандай жауапкершілікті өз мойнына алмайды. Мемкорпорация қызмет ұсыну мерзімін бұзғандығы туралы сұратуға жауап жазумен айналысады. Сонымен қатар қызмет ұсыну кезінде қолданылатын ақпараттық жүйенің сапасына жауапкершілікті де қарастыру керек, ақпараттық жүйелерді қолдайтын оңтайлы жұмыстар атқару.

Мемкорпорацияға ықпал ететін ресурстардың жоқтығы туралы айтатын меморган өкілдерін түсінуге болады: *«Бұл тек қатынас хаттар. Біз өзіміздің бағынышты адамдарымыздан сұрап, шаралар қолдана аламыз. Ұсынылған қызмет сапасына Мемкорпорация жауапкершілік міндетін атқармаса, ХҚКОға қызметті табыстаудың қандай маңыздылығы бар?»*

Қоғамдық мониторингі нәтижелері бойынша меморгандарға ұсыныстар

1. Сұхбаткерлердің барлық жауаптарын 1-ден 5 балға дейінгі нәтижелермен ұсыну.
2. Қанағаттанушылық деңгейін қызметті 4 және 5 балмен бағалаған сұхбаткерлердің үлесімен анықтау.
3. Қоғамдық мониторингіні жүргізу кезінде мемлекеттік ұсынылатын қызметтер сапасымен қанағаттану деңгейінің негізгі көрсеткіші ретінде орташа балды қолдануды ұсынамыз.
4. ҚР Премьер-министрі мен обыс әкімі арасындағы меморандумға сәйкес, Өңірлерді дамыту бағдарламасының индикаторларын орындау кезінде зертеу нәтижелерін 10 балдық шкалада ұсыну қажеттілігі бар.
5. Қоғамдық мониторингі нәтижелерін жылдар бойынша салыстыруға болмайды, оның себебі жыл сайын басқа қызметтер бағаланады.
6. Мемкорпорацияға немесе меморганның өзіне қатысты сұхбаткерлердің жауаптарын шектеу.
7. Мемкорпорация және жергілікті атқарушы органдардың қызметтері бойынша зерттеу нәтижелерін бөліп жіберу және нақтылау.
8. ЖАО жұмыстарын әділ бағалау үшін ХҚКО бағалау критерийлерін есепке алмай, қоғамдық мониторинг жүргізу.
9. Зерттеу іріктемелерін жасау кезінде өңірдегі халықтың санын ескеру керек және аумақтың үлкен көлемін қамтыған дұрыс.
10. Өңірлер бойынша қызметті ұсыну кезінде анықталған мәселелерді талдап тексеру.
11. Қызметтер мен меморгандар рейтингісін анықтау кезінде халықтың қызмет сапасымен қанағаттануын анықтайтын критерий ретінде олардың талап етілетіндігін ескеру керек.
12. Мемлекеттік қауіпсіздік пен құқықтық тәртіпті қамтамасыз етумен байланысқан әлеуетті құрылымның ерекшелігін ескеру керек.
13. Рейтингке сирек қолданылатын қызметтерді қоспау. Сауалнама нәтижесі бойынша меморганның бағасы әділетсіз болып, басқа меморгандармен салыстыру дұрыс болмайды, мысалы ҰҚК бір қызметін 30 қызмет алушы пайдаланады.
14. Сирек қолданылатын қызметтерді бағаламау керек және рейтингке қоспау керек. Рейтингтерді құру кезінде қызметтің талап етілу, қызмет көрсету процедурасының күрделі болу коэффициентін қолдану мүмкіндігін қарастыру керек.
15. Меморгандар рейтингісін құрмау керек, меморганды бір-екі қызметпен бағалау дұрыс емес.
16. Қызмет ұсынушыға сенім арту қызметке емес, көбінесе меморганға қатысты. Қызметтің осы көрсеткіші бойынша ұсыныстарды бағаламау керек.
17. Мемқызмет сапасын жақсарту мақсатында тиісті шаралар қолдану үшін қоғамдық мониторинг нәтижелерін дер кезінде ұсыну керек.
18. Мемлекеттік әлеуметтік тапсырыс аясында бөлінетін бюджет қаражатын қолдануды бақылау үшін әрі ашық болуы үшін қоғамдық мониторинг есебіне бейнематериалдарды ұсыну қажет деп санаймыз.
19. Біліктілікті арттыру және қайта даярлау Орталығының жұмысына, оқу бағдарламасына клиентке бағдарлану тақырыбын енгізу.
20. Қызмет алушыларды толық қамту үшін осы мәселе бойынша зерттеу жұмысын жүргізу кезінде «Азаматтарға арналған үкімет» Мемкорпорациясында қолданылатын механизмдерді пайдалану, азаматтар көрсетілген қызмет сапасын қызметті алып болғаннан кейін бағалайды. Сондай-ақ қанағаттану деңгейін

- бағалайтын карточкаларды қолдануды қайта бастау керек деген мәселені қарастыруды ұсынамыз.
21. Қызмет алушылардан жауап алу меморганнан шығар кезде «мұнда және қазір» шарты бойынша жүргізу.
 22. Жалпы «қоғамдық мониторинг» ұғымын қайта қарастыру немесе жүргізу үлгісіне өзгерістер енгізу.

Қоғамдық мониторинг әдістемесі бойынша ұсыныстар

1. Бағалаудың он балдық шкаласын қолдану.
2. Орташа балл бойынша рейтинг құру.
3. Сауалнама «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы, Мемкорпорация арқылы ұсынылатын қызметтерге арналған блоктардан тұру керек, жартылай автоматтандырылған немесе қызмет нәтижесін меморганда/ХҚКО алу қажет болатын қызметтер кездеседі. Демек, сауалнамада қызмет алудың барлық кезеңдері көрсетілетін болады.
4. Қоғамдық мониторингке аудандарда көрсетілетін қызметтердің жағдайына бақылау жүргізуді қосу.
5. Қызмет алушылардың тізімін ұсынуға қатысты талаптарды әзірлеу, ол жүргізілетін зерттеудің сапасына тікелей әсер етеді.
6. Қоғамдық мониторингі аясында рейтингтен сирек қолданылатын қызметтерді алып тастау. Сирек қызметтер бойынша қызмет көрсету сапасына қатысты терең мағыналы сұхбаттар жүргізген абзал.
7. Мемкорпорация арқылы ұсынылатын меморган қызметтерін бағалау кезінде талап етілу (көпшілікке ортақ), қызмет көрсету процедурасының күрделілігіне байланысты қолдану мүмкіндігін қарастыру
8. Қоғамдық мониторингті жүргізу кезінде қызмет ұсынушылардың тізіміне сәйкес сұхбаткерлерді сауалнамамен қамту мүмкін болмағандықтан, сауалнама онлайн түрде, аудандарға бармай телефон арқылы алу мүмкіндігін қолдану.
9. Қызмет тізімі көп болған кезде меморган бойынша сауалнаманы кезеңдермен жүргізу тәжірибесін енгізу дұрыс болмақ.

Қосымша

105-кесте. Қызмет алынған орын бойынша іріктеу

		Меморган, ведомстволық бағынышты ұйым	Мемлекеттік корпорация	«электрондық үкімет» веб-порталы	Барлығы
1	Сот органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою	14	88	0	102
2	Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитетінің есептері бойынша тұлғаның әкімшілік құқық бұзушылық жасағаны туралы мәлімет беру	50	207	0	257
3	Прокуратура органдарынан, тергеу және анықтау органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою	48	142	0	190
4	Қазақстандық шағын көлемді өздігінен жүзетін және өздігінен жүзбейтін құралдардың Қазақстан Республикасының аумақтық суларына (теңізіне) және ішкі суларына шығуына рұқсаттамалар беру	30	0	0	30
5	Мемлекеттік қызметшілерді, бос мемлекеттік әкімшілік лауазымға орналасуға үміткерлерді және құқық қорғау қызметіне алғаш рет кіретін азаматтарды тестілеу	238	0	0	238
6	Қазақстан Республикасы Президентінің жанындағы Мемлекеттік басқару академиясында қайта даярлау және біліктілікті арттыру бағдарламалары бойынша оқыту	100	0	0	100
7	Қазақстан Республикасы Президентінің жанындағы Мемлекеттік басқару академиясында жоғары оқу орнынан кейінгі білім берудің кәсіптік бағдарламалары бойынша оқыту	48	0	0	48
8	Әскери қызмет өткеруді растау туралы анықтамалар беру	64	180	2	246
9	Құжаттарды қабылдау және оларды Қазақстан Республикасының шет елдерде жүрген азаматтарына паспорттар жасауға жіберу және олардың паспорттарына қажетті жазбалар енгізу	50	0	0	50
10	Шетелдіктерге Қазақстан Республикасына кіруге шақыруды ресімдеу	20	0	0	20
11	Кедендік баждардың, салықтардың және кедендік алымдардың артық (қате) төленген сомалары бар екендігі туралы растауды беру	197	28	0	225
12	Кедендік баждардың, салықтардың төленуін қамтамасыз етуді тіркеу	232	0	0	232
13	Тарихи және мәдени ескерткіштерге археологиялық, ғылыми-қалпына келтіру жұмыстарын жүргізуге лицензия беру	0	0	5	5
14	Қоршаған ортаны қорғау саласындағы жұмыстарды орындауға және қызмет көрсетуге лицензия беру	0	0	27	27
15	Жоғары оқу орындарындағы білім алушыларға жатақхана беру	239	0	0	239
16	Білім берудің оқулық басылымдары бойынша авторларға және авторлар ұжымына сараптамалық қорытынды беру	14	0	0	14
17	Авторлық құқықпен қорғалатын туындыларға құқықтарды мемлекеттік тіркеу	232	0	0	232
18	Өндіріп алушының өтініші бойынша атқарушылық құжаттың негізінде атқарушылық іс жүргізуді қозғау	231	2	0	233
19	Шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдарды тіркеу және оларға Қазақстан Республикасында тұрақты тұруға рұқсат беру	210	0	0	210
20	Қазақстан Республикасының азаматтарын тұрғылықты жері бойынша тіркеу	0	233	0	233
21	Жекелеген тауар түрлерінің импортына және (немесе) экспортына лицензия беру	0	0	46	46
22	Ресми статистикалық ақпаратты тарату кестесінде көзделмеген статистикалық ақпаратты ұсыну	67	0	0	67
23	Су объектілерінде әуесқойлық (спорттық) балық аулауды, мелиорациялық аулауды, ғылыми-зерттеу үшін аулауды, өсімін молайту мақсатында аулауды жүзеге асыруға рұқсат беру	121	0	0	121
24	Орны ауыстырылатын (тасымалданатын) объектілерге экспортқа арналған ветеринариялық сертификат беру	228	0	0	228
25	Валюталық операцияны тіркеу	191	0	0	191
26	Авиациялық персоналға куәлік беру	16	0	0	16
27	Қазақстан Республикасы ратификациялаған халықаралық шарттарға сәйкес Қазақстан Республикасының тасымалдаушыларына шетел мемлекеттері аумағы бойынша жүріп өтуіне рұқсаттар беру	0	218	0	218
28	Радиоэлектрондық құралдар мен жоғары жиілікті құрылғыларды қолдануға рұқсат беру	0	0	184	184
29	Нөмірлеу ресурсын бөлу және нөмірлерді беру, сондай-ақ оларды алып қою	0	0	9	9
30	Жасына байланысты зейнетақы төлемдерін тағайындау	0	237	0	237

31	Әлеуметтік тәуекелдер жағдайларына әлеуметтік төлемдер тағайындау	47	207	0	254
32	Эпидемиялық маңыздылығы жоғары объектінің нормативтік құқықтық актілерге сәйкестігі (сәйкес еместігі) туралы санитариялық-эпидемиологиялық қорытынды беру	201	0	44	245
33	Тегін медициналық көмектің кепілдік берілген көлемін көрсету жөніндегі қызметтер берушінің қойылатын талаптарға сәйкестігін (сәйкес еместігін) анықтау	81	61	0	142
34	Дінтану сараптамасын жүргізу	29	0	0	29
35	Ғарыш кеңістігін пайдалану саласындағы қызметті жүзеге асыруға лицензия беру	1	0	1	2
36	Атын, әкесінің атын, тегін ауыстыруды тіркеу, оның ішінде азаматтық хал актілері жазбаларына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу	38	197	0	235
37	Бала тууды тіркеу, оның ішінде азаматтық хал актілерінің жазбаларына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу	41	212	0	253
38	Тракторлар және олардың базасында жасалған өздігінен жүретін шассилер мен механизмдер үшін тіркеу құжатын (телнұсқасын) және мемлекеттік нөмірлік белгі беру	226	0	0	226
39	Шалғайдағы ауылдық елді мекендерде тұратын балаларды жалпы білім беру ұйымдарына және үйлеріне кері тегін тасымалдауды ұсыну	228	0	0	228
40	Жалпы білім беретін мектептердегі білім алушылар мен тәрбиеленушілердің жекелеген санаттарына тегін және жеңілдетілген тамақтандыруды ұсыну	230	0	0	230
41	Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымнан уақытша еңбекке жарамсыздық туралы парақты беру	230	0	0	230
42	Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымнан еңбекке уақытша жарамсыздық туралы анықтама беру	251	0	0	251
43	Психоневрологиялық ұйымнан анықтама беру	191	52	0	243
44	Денсаулық сақтау, білім беру, әлеуметтік қамсыздандыру, мәдениет, спорт және агроөнеркәсіптік кешен мамандарына әлеуметтік қолдау шараларын ұсыну	233	0	0	233
45	Мүмкіндіктері шектеулі балаларды психологиялық-медициналық-педагогикалық тексеру және оларға консультациялық көмек көрсету	237	0	0	237
46	Техникалық және кәсіптік білім беру ұйымдарында оқитындарға жатақхана беру	241	0	0	241
47	Азаматтық хал актілерінің жазбаларын қалпына келтіру	226	0	0	226
48	Қазақстан Республикасының аумағында жылжымайтын мүлік объектілерінің мекенжайын айқындау бойынша анықтама алу	13	243	0	256
49	Педагог қызметкерлеріне біліктілік санаттарын беру (растау) үшін оларды аттестаттаудан өткізуге құжаттарды қабылдау	239	0	0	239
50	Тракторларға және олардың базасында жасалған өзі жүретін шассилер мен механизмдерге жыл сайынғы мемлекеттік байқау өткізу	233	0	0	233
51	Медициналық әлеуметтік мекемелерде (ұйымдарда) әлеуметтік қызмет көрсетуге арналған құжаттарды ресімдеу	235	0	0	235
52	Тыңайтқыштар (органикалықтарды қоспағанда) құнын субсидиялау	42	28	0	70
53	Балаларды үйде жеке тегін оқытуды ұйымдастыру үшін құжаттарды қабылдау	240	0	0	240
54	Қолданыстағы ғимараттардың үй-жайларын (жекелеген бөліктерін) реконструкциялауға (қайта жоспарлауға, қайта жабдықтауға) шешім беру	84	163	0	247
55	18 жасқа дейінгі балаларға арналған мемлекеттік жәрдемақы тағайындау	87	157	0	244
	Барлығы	6544	2655	318	9517

106-кесте. Өңірлер бойынша қызметтерді іріктеу

Қызмет коды	Астана қ.	Алматы қ.	Ақмола облысы	Ақтөбе облысы	Алматы облысы	Атырау облысы	ШҚО	Жамбыл облысы	БҚО	Қарағанды облысы	Қостанай облысы	Қызылорда облысы	Маңғыстау облысы	Павлодар облысы	СҚО	ОҚО	ҚР шетелдегі мекемелері	Барлығы
1	20	7	19	0	5	0	3	0	0	16	8	0	0	20	4	0	0	102
2	15	27	18	14	14	9	15	15	15	15	15	18	15	15	22	15	0	257
3	21	16	15	0	14	1	15	6	11	14	9	9	14	15	15	15	0	190
4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	30	0	0	0	0	30
5	16	15	17	14	17	16	14	15	9	14	15	18	14	14	14	16	0	238
6	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100
7	45	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	48
8	15	15	16	15	13	18	14	14	13	15	15	15	15	15	17	21	0	246

Қызмет коды	Астана қ.	Алматы қ.	Ақмола облысы	Ақтөбе облысы	Алматы облысы	Атырау облысы	ШҚО	Жамбыл облысы	БҚО	Қарағанды облысы	Қостанай облысы	Қызылорда облысы	Маңғыстау облысы	Павлодар облысы	СҚО	ОҚО	ҚР шетелдегі мекемелері	Барлығы
9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	49	50
10	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20
11	16	15	6	18	15	6	15	22	14	20	19	6	20	9	16	8	0	225
12	19	19	15	14	14	6	15	15	15	15	17	11	12	15	15	15	0	232
13	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	5
14	4	9	2	2	0	3	1	0	1	0	1	0	0	2	0	2	0	27
15	20	20	11	12	17	11	15	14	19	16	14	11	15	15	15	14	0	239
16	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	14
17	133	0	36	4	6	0	7	0	1	5	5	0	7	10	0	18	0	232
18	22	14	18	8	15	9	19	5	16	21	16	6	16	19	19	10	0	233
19	19	19	14	19	10	16	14	15	12	10	14	1	5	14	14	14	0	210
20	16	15	15	15	15	15	15	14	14	14	14	16	10	15	15	15	0	233
21	23	0	3	3	4	0	0	5	3	1	1	0	2	0	0	1	0	46
22	6	19	0	10	2	0	6	8	2	4	0	2	0	0	4	4	0	67
23	0	0	70	0	20	0	10	0	0	0	0	0	14	0	0	7	0	121
24	31	0	26	15	30	0	0	30	5	0	30	0	27	26	0	8	0	228
25	52	37	8	18	10	0	18	2	2	20	7	1	1	3	7	5	0	191
26	1	14	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
27	17	35	6	23	12	0	30	13	8	9	10	0	5	20	10	20	0	218
28	33	20	10	5	3	8	8	3	3	26	13	3	15	12	8	14	0	184
29	2	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	9
30	15	14	16	14	15	14	14	16	15	15	15	16	13	15	15	15	0	237
31	15	16	16	15	16	15	22	18	15	15	15	19	19	14	10	14	0	254
32	15	15	15	29	14	14	15	15	14	9	15	15	16	15	14	15	0	245
33	12	14	6	5	12	1	12	2	10	9	0	9	14	12	12	12	0	142
34	25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	29
35	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
36	15	16	15	14	13	13	13	11	15	15	16	18	15	15	15	16	0	235
37	16	16	15	16	13	18	15	14	15	20	14	19	15	15	16	16	0	253
38	17	17	17	17	17	10	17	0	17	0	18	14	13	17	17	18	0	226
39	0	0	20	14	14	11	14	14	15	10	15	19	13	15	6	48	0	228
40	15	15	15	16	13	9	14	14	9	19	16	13	15	15	15	17	0	230
41	14	15	15	15	14	15	15	14	15	15	11	15	14	14	16	13	0	230
42	15	15	15	18	14	22	14	14	15	15	16	16	15	15	15	17	0	251
43	15	16	15	13	14	9	23	15	14	19	15	22	9	14	15	15	0	243
44	0	0	31	19	30	3	14	10	30	0	3	23	22	20	16	12	0	233
45	15	15	15	15	15	15	14	14	14	9	13	24	12	15	15	17	0	237
46	15	15	17	15	13	14	15	16	15	29	13	16	6	14	14	14	0	241
47	12	26	15	14	25	13	23	10	5	8	0	15	26	16	3	15	0	226
48	15	13	15	20	17	17	16	16	14	20	15	22	14	14	14	14	0	256
49	15	15	14	15	14	14	14	14	15	18	15	14	15	15	15	17	0	239
50	16	18	17	16	16	14	16	0	24	0	16	14	16	18	16	16	0	233
51	15	15	15	15	15	8	14	14	14	16	14	20	15	15	15	15	0	235
52	0	0	0	0	0	4	20	0	10	0	0	0	11	3	10	12	0	70
53	15	14	15	15	15	13	22	15	14	9	14	22	14	14	14	15	0	240
54	27	19	17	27	2	19	20	1	21	0	19	16	18	18	21	2	0	247

Қызмет коды	Астана қ.	Алматы қ.	Ақмола облысы	Ақтөбе облысы	Алматы облысы	Атырау облысы	ШҚО	Жамбыл облысы	БҚО	Қарағанды облысы	Қостанай облысы	Қызылорда облысы	Маңғыстау облысы	Павлодар облысы	СҚО	ОҚО	ҚР шетелдегі мекемелері	Барлығы
55	15	15	16	15	15	16	15	15	15	14	14	22	14	14	14	15	0	244
Барлығы	1028	658	693	581	583	420	625	468	523	519	525	524	591	592	529	609	49	9517

107-кесте. Меморгандар ұсынған қызметтер нәтижесімен қанағаттанушылықты бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Жоғарғы Сот		3,0%	5,0%	27,0%	65,0%
Бас прокуратура		,7%	5,0%	31,9%	62,4%
Ұлттық қауіпсіздік комитеті	3,3%	3,3%	23,3%	40,0%	30,0%
МҚСЖҚІА			3,9%	16,5%	79,6%
Қорғаныс министрлігі	1,3%	,4%	5,0%	25,4%	67,9%
Сыртқы істер министрлігі			1,4%	4,3%	94,2%
Қаржы министрлігі		,4%	3,3%	17,0%	79,2%
Мәдениет және спорт министрлігі					100,0%
Энергетика министрлігі			11,1%	25,9%	63,0%
Білім және ғылым министрлігі	,4%	1,7%	5,0%	24,2%	68,8%
Әділет министрлігі	3,5%	,2%	10,1%	40,7%	45,5%
Ішкі істер министрлігі	,5%	,5%	5,4%	27,4%	66,2%
Ұлттық экономика министрлігі	,9%		,9%	33,0%	65,2%
Ауыл шаруашылығы министрлігі			4,5%	39,8%	55,8%
Ұлттық банк		,5%	2,1%	22,8%	74,6%
Инвестициялар және даму министрлігі	,4%	,9%	7,8%	27,0%	63,9%
Ақпарат және коммуникациялар министрлігі	,5%	2,1%	14,1%	31,8%	51,6%
Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі	,8%	1,2%	7,1%	31,2%	59,7%
Денсаулық сақтау министрлігі	,3%	1,0%	8,4%	29,3%	61,0%
Дін істері және азаматтық қоғам министрлігі	3,4%		3,4%	17,2%	75,9%
Қорғаныс және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігі					100,0%
Жергілікті атқарушы органдар	,4%	,9%	6,0%	25,1%	67,5%
Барлығы	,5%	,8%	6,1%	26,7%	65,9%

108-кесте. Жергілікті атқарушы органдар ұсынған қызметтер нәтижесімен қанағаттанушылықты бағалау

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Астана қ.	1,5%	1,5%	4,5%	19,6%	72,8%
Алматы қ.	2,3%	1,9%	6,8%	24,4%	64,7%
Ақмола облысы			,3%	16,0%	83,7%
Ақтөбе облысы		,3%	1,6%	13,3%	84,8%
Алматы облысы		,4%	11,3%	51,8%	36,6%
Атырау облысы		1,6%	9,6%	31,6%	57,2%
ШҚО			4,1%	26,6%	69,4%
Жамбыл облысы	,5%	1,4%	6,2%	40,0%	51,9%
БҚО	,7%	,7%	3,7%	17,3%	77,6%
Қарағанды облысы		3,1%	3,9%	34,5%	58,5%

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл
Қостанай облысы	,4%	,4%	1,2%	19,0%	79,1%
Қызылорда облысы			3,6%	16,1%	80,4%
Маңғыстау облысы		2,8%	29,3%	44,9%	23,0%
Павлодар облысы		,7%	3,1%	17,6%	78,5%
СҚО				2,2%	97,8%
ОҚО	1,7%	,7%	8,3%	34,9%	54,5%
Барлығы	,4%	,9%	6,0%	25,1%	67,5%

109-кесте. Мемлекеттік қызметтер сапасының жекеленген аспектілерін бағалау, орташа балл

		Ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығы	Ақпараттың ақпараттың айқындылығы мен сенімділігі	Құжаттарды жинау және тапсыру процесі	Қызметті ұсыну мерзімдері	Қызметкердің біліктілігі	Қызметкердің жұмыс істеу шапшаңдығы	Қызметкердің едәптілігі	Қызмет ұсынушыға сенім арту
1	Сот органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою	4,54	4,64	4,67	4,65	4,59	4,55		4,55
2	Тұлғаның әкімшілік құқық бұзушылық жасағаны туралы мәлімет беру	4,59	4,57	4,60	4,59	4,52	4,59	4,55	4,61
3	Прокуратура органдарынан, тергеу және анықтау органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою	4,52	4,46	4,49	4,51	4,47	4,49	4,52	4,59
4	Қазақстан Республикасының аумақтық суларына (теңізіне) және ішкі суларына шығуына рұқсаттамалар беру	3,90	4,31	4,17	3,67	3,73	4,20	3,83	4,20
5	Мемлекеттік қызметкерлерді тестілеу	4,69	4,71	4,74	4,76	4,71	4,75	4,72	4,75
6	Қазақстан Республикасы Президентінің жанындағы Мемлекеттік басқару академиясында қайта даярлау және біліктілікті арттыру бағдарламалары бойынша оқыту	4,97	4,79	4,79	4,94	4,95	4,74	4,83	4,81
7	Қазақстан Республикасы Президентінің жанындағы Мемлекеттік басқару академиясында жоғары оқу орнынан кейінгі білім берудің кәсіптік бағдарламалары бойынша оқыту	4,65	4,33	4,27	4,42	4,35	4,44	4,50	4,35
8	Әскери қызмет өткеруді растау туралы анықтамалар беру	4,58	4,59	4,63	4,65	4,54	4,51	4,46	4,57
9	Құжаттарды қабылдау және оларды ҚР шет елдерде жүрген азаматтарына паспорттар жасауға жіберу және олардың паспорттарына қажетті жазбалар енгізу	4,90	4,66	4,76	4,80	4,56	4,86	4,86	4,80
10	Шетелдіктерге Қазақстан Республикасына кіруге шақыруды ресімдеу	5,00	4,80	4,75	4,90	4,90	4,55	4,75	4,75
11	Кедендік баждардың, салықтардың және кедендік алымдардың артық (қате) төленген сомалары бар екендігі туралы растауды беру	4,76	4,67	4,67	4,76	4,61	4,64	4,62	4,71
12	Кедендік баждардың, салықтардың төленуін қамтамасыз етуді тіркеу	4,74	4,63	4,70	4,77	4,80	4,68	4,66	4,76
13	Тарих және мәдениет ескерткіштерінде археологиялық және (немесе) ғылыми-реставрациялау жұмыстарын жүзеге асыру жөніндегі қызметке лицензия беру, қайта ресімдеу беру	5,00	5,00	5,00	4,80	5,00	5,00	5,00	5,00
14	Қоршаған ортаны қорғау саласындағы жұмыстарды орындауға және қызмет көрсетуге лицензия беру	4,52	4,60	4,46	4,48	4,59	4,29	4,14	4,29
15	Жоғары оқу орындарындағы білім алушыларға жатақхана беру	4,61	4,63	4,60	4,63	4,55	4,67	4,61	4,62
16	Оқулық басылымдары бойынша авторларға және авторлар ұжымына сараптамалық қорытынды беру	4,31	4,71	4,79	4,64	4,14	4,69	4,92	4,92
17	Авторлық құқықпен қорғалатын туындыларға құқықтарды мемлекеттік тіркеу	4,22	4,24	4,35	4,28	4,01	4,34	4,41	4,51
18	Өндіріп алушының өтініші бойынша атқарушылық құжаттың негізінде атқарушылық іс жүргізуді қозғау	4,27	4,42	4,40	4,47	4,22	4,23	4,12	4,28
19	Шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдарды тіркеу және оларға Қазақстан Республикасында тұрақты тұруға рұқсат беру	4,50	4,54	4,57	4,38	4,33	4,62	4,54	4,59
20	Қазақстан Республикасының азаматтарын тұрғылықты жері бойынша тіркеу	4,66	4,63	4,66	4,66	4,58	4,63	4,56	4,61
21	Жекелеген тауар түрлерінің импортына және (немесе) экспортына лицензия беру	4,67	4,65	4,65	4,51	4,26	4,70	4,50	4,60
22	Статистикалық ақпаратты ұсыну	4,58	4,59	4,67	4,74	4,48	4,73	4,77	4,85
23	Су объектілерінде әуесқойлық (спорттық) балық аулауға рұқсат беру	4,58	4,46	4,53	4,14	4,11	4,64	4,48	4,74
24	Орны ауыстырылатын (тасымалданатын) объектілерге экспортқа арналған ветеринариялық сертификат беру	4,47	4,54	4,59	4,46	4,44	4,53	4,50	4,62
25	Валюталық операцияны тіркеу	4,71	4,70	4,80	4,64	4,68	4,66	4,73	4,84

26	Авиациялық персоналға куәлік беру	4,81	4,88	4,94	4,94	4,50	4,50	4,50	4,56
27	Қазақстан Республикасы ратификациялаған халықаралық шарттарға сәйкес Қазақстан Республикасының тасымалдаушыларына шетел мемлекеттері аумағы бойынша жүріп өтуіне рұқсаттар беру	4,51	4,41	4,40	4,50	4,39	4,56	4,49	4,59
28	Радиоэлектрондық құралдар мен жоғары жиілікті құрылғыларды қолдануға рұқсат беру	4,30	4,44	4,42	4,31	4,52	4,53	4,63	4,67
29	Нөмірлеу ресурсын бөлу және нөмірлерді беру, сондай-ақ оларды алып қою	4,67	4,56	5,00	4,89	4,44	4,80	4,20	4,80
30	Жасына байланысты зейнетақы төлемдерін тағайындау	4,55	4,55	4,52	4,53	4,50	4,55	4,51	4,62
31	Әлеуметтік тәуекелдер жағдайларына әлеуметтік төлемдер тағайындау	4,41	4,46	4,47	4,43	4,33	4,50	4,42	4,59
32	Халықтың санитариялық-эпидемиологиялық саламаттылығы саласындағы нормативтік құқықтық актілерге және гигиеналық нормативтерге сәйкестігі (сәйкес еместігі) туралы санитариялық-эпидемиологиялық қорытынды беру	4,55	4,49	4,50	4,47	4,46	4,59	4,53	4,60
33	Тегін медициналық көмектің кепілдік берілген көлемін көрсету жөніндегі әлеуетті қызметтер берушінің қойылатын талаптарға сәйкестігін (сәйкес келмейтінін) анықтау	4,41	4,40	4,45	4,39	4,43	4,51	4,42	4,57
34	Дінтану сараптамасын жүргізу	4,62	4,79	4,86	4,59	4,69	4,93	4,93	4,93
35	Ғарыш кеңістігін пайдалану саласындағы қызметті жүзеге асыруға лицензия беру	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
36	Атын, әкесінің атын, тегін ауыстыруды тіркеу, оның ішінде азаматтық хал актілері жазбаларына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу	4,60	4,66	4,67	4,61	4,47	4,69	4,62	4,68
37	Бала тууды тіркеу, оның ішінде азаматтық хал актілерінің жазбаларына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу	4,57	4,60	4,60	4,58	4,56	4,61	4,56	4,63
38	Тракторлар және олардың базасында жасалған өздігінен жүретін шассилер мен механизмдер үшін тіркеу құжатын (телнұсқасын) және мемлекеттік нөмірлік белгі беру	4,58	4,62	4,63	4,55	4,51	4,62	4,62	4,67
39	Шалғайдағы ауылдық елді мекендерде тұратын балаларды жалпы білім беру ұйымдарына және үйлеріне кері тегін тасымалдауды ұсыну	4,61	4,72	4,70	4,65	4,62	4,65	4,59	4,63
40	Жалпы білім беретін мектептердегі білім алушылар мен тәрбиеленушілердің жекелеген санаттарына тегін және жеңілдетілген тамақтандыруды ұсыну	4,66	4,52	4,49	4,60	4,57	4,54	4,55	4,47
41	Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымнан уақытша еңбекке жарамсыздық туралы парақты беру	4,40	4,50	4,49	4,55	4,43	4,45	4,27	4,45
42	Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымнан еңбекке уақытша жарамсыздық туралы анықтама беру	4,38	4,48	4,49	4,54	4,33	4,44	4,31	4,42
43	Психоневрологиялық ұйымнан анықтама беру	4,49	4,53	4,56	4,59	4,41	4,59	4,45	4,50
44	Ауылдық елді мекендерге жұмыс істеу және тұру үшін келген мамандарға әлеуметтік қолдау шараларын ұсыну	4,63	4,62	4,67	4,64	4,60	4,73	4,62	4,69
45	Мүмкіндіктері шектеулі балаларды психологиялық-медициналық-педагогикалық тексеру және оларға консультациялық көмек көрсету	4,39	4,40	4,29	4,57	4,40	4,44	4,38	4,46
46	Техникалық және кәсіптік білім беру ұйымдарында оқытындарға жатақхана беру	4,67	4,68	4,58	4,59	4,56	4,55	4,50	4,50
47	Азаматтық хал актілерінің жазбаларын қалпына келтіру	4,54	4,57	4,52	4,56	4,47	4,63	4,49	4,57
48	Қазақстан Республикасының аумағында жылжымайтын мүлік объектілерінің мекенжайын анықтау жөнінде анықтама беру	4,64	4,67	4,66	4,67	4,66	4,59	4,50	4,58
49	Педагог қызметкерлеріне біліктілік санаттарын беру (растау) үшін оларды аттестаттаудан өткізуге құжаттарды қабылдау	4,80	4,72	4,77	4,70	4,68	4,69	4,67	4,72
50	Тракторларды жыл сайынғы мемлекеттік техникалық байқаудан өткізу	4,67	4,72	4,73	4,68	4,69	4,69	4,66	4,73
51	Медициналық әлеуметтік мекемелерде (ұйымдарда) әлеуметтік қызмет көрсетуге арналған құжаттарды	4,59	4,60	4,56	4,57	4,58	4,54	4,58	4,68

	ресімдеу								
52	Тыңайтқыштар (органикалықтарды қоспағанда) құнын субсидиялау	4,66	4,65	4,65	4,68	4,63	4,81	4,75	4,87
53	Балаларды үйде жеке тегін оқытуды ұйымдастыру үшін құжаттарды қабылдау	4,72	4,72	4,73	4,71	4,75	4,76	4,75	4,75
54	Қолданыстағы ғимараттардың үй-жайларын (жекелеген бөліктерін) реконструкциялауға (қайта жоспарлауға, қайта жабдықтауға) шешім беру	4,63	4,66	4,64	4,62	4,56	4,66	4,67	4,72
55	18 жасқа дейінгі балаларға арналған мемлекеттік жәрдемақы тағайындау	4,53	4,46	4,46	4,42	4,51	4,45	4,43	4,54
	Барлығы	4,57	4,57	4,58	4,57	4,51	4,58	4,54	4,61

110-кесте. ОМО мен ЖАО қызметтері бойынша Мемкорпорация қызметтерінің жеке параметрлерімен және қызметтермен қанағаттанушылық

		Қызметпен қанағаттанушылық	Ақпараттың қолжетімділігі мен ашықтығы	Алынған ақпараттың айқындылығы мен шынайылығы	Құжаттар	Қызметті ұсыну мерзімдері	Қызметкердің біліктілігі	Қызметкердің жұмыс істеу шапандығы	Қызметкердің өдептілігі	Қызмет ұсынушыға сенім арту
Барлығы	Астана қ.	4,85	4,69	4,65	4,78	4,73	4,57	4,56	4,61	4,76
	Алматы қ.	4,50	4,44	4,47	4,56	4,20	4,39	4,28	4,47	4,66
	Ақмола облысы	4,85	4,80	4,83	4,82	4,81	4,87	4,84	4,89	4,86
	Ақтөбе облысы	4,77	4,82	4,83	4,81	4,77	4,86	4,86	4,88	4,88
	Алматы облысы	4,24	4,32	4,42	4,18	4,20	4,37	4,42	4,39	4,31
	Атырау облысы	4,37	4,29	4,36	4,41	4,28	4,41	4,33	4,35	4,60
	ШҚО	4,62	4,46	4,47	4,53	4,40	4,44	4,34	4,48	4,67
	Жамбыл облысы	4,45	4,47	4,38	4,43	4,35	4,53	4,36	4,59	4,68
	БҚО	4,75	4,78	4,79	4,80	4,76	4,82	4,79	4,82	4,83
	Қарағанды обл.	4,50	4,45	4,45	4,70	4,69	4,32	4,40	4,61	4,67
	Қостанай обл.	4,73	4,89	4,90	4,82	4,75	4,75	4,69	4,83	4,90
	Қызылорда обл.	4,80	4,71	4,75	4,74	4,69	4,81	4,72	4,83	4,85
	Маңғыстау обл.	4,11	4,39	4,32	4,28	4,16	4,52	4,43	4,41	4,32
	Павлодар обл.	4,64	4,70	4,73	4,61	4,54	4,63	4,58	4,72	4,74
	СҚО	4,96	4,88	4,89	4,86	4,84	4,94	4,94	4,96	4,97
	ОҚО	4,18	4,20	4,18	4,15	4,24	4,27	4,12	4,28	4,16
	Барлығы	4,58	4,59	4,59	4,59	4,53	4,60	4,55	4,64	4,69
ОМО	Астана қ.	4,72	4,67	4,63	4,77	4,70	4,54	4,57	4,63	4,69
	Алматы қ.	4,48	4,42	4,43	4,62	4,16	4,45	4,25	4,49	4,67
	Ақмола облысы	4,82	4,74	4,81	4,79	4,79	4,86	4,81	4,89	4,86
	Ақтөбе облысы	4,70	4,75	4,78	4,75	4,66	4,83	4,83	4,86	4,88
	Алматы облысы	4,22	4,20	4,29	4,05	4,10	4,30	4,33	4,31	4,21
	Атырау облысы	4,40	4,19	4,29	4,43	4,32	4,24	4,12	4,12	4,57
	ШҚО	4,67	4,56	4,55	4,57	4,42	4,51	4,35	4,48	4,74
	Жамбыл облысы	4,36	4,44	4,35	4,38	4,23	4,47	4,25	4,54	4,71
	БҚО	4,81	4,80	4,84	4,80	4,75	4,90	4,89	4,89	4,84
	Қарағанды обл.	4,54	4,46	4,42	4,69	4,72	4,30	4,40	4,61	4,64
	Қостанай обл.	4,74	4,88	4,88	4,92	4,79	4,70	4,66	4,78	4,93
	Қызылорда обл.	4,81	4,67	4,81	4,79	4,67	4,83	4,73	4,86	4,91
	Маңғыстау обл.	4,27	4,48	4,46	4,43	4,38	4,65	4,60	4,66	4,44
	Павлодар обл.	4,61	4,74	4,79	4,57	4,52	4,62	4,59	4,72	4,73
	СҚО	4,94	4,86	4,86	4,85	4,81	4,90	4,88	4,92	4,95
	ОҚО	4,19	4,14	4,14	4,13	4,26	4,25	4,12	4,26	4,24
	Барлығы	4,59	4,57	4,59	4,60	4,52	4,59	4,54	4,65	4,70
ЖАО	Астана қ.	4,84	4,76	4,70	4,81	4,78	4,64	4,55	4,58	4,94
	Алматы қ.	4,54	4,49	4,54	4,46	4,29	4,30	4,31	4,44	4,65
	Ақмола облысы	4,88	4,88	4,87	4,85	4,83	4,89	4,87	4,89	4,87
	Ақтөбе облысы	4,86	4,90	4,90	4,89	4,90	4,90	4,90	4,90	4,89
	Алматы	4,28	4,46	4,56	4,32	4,30	4,44	4,51	4,47	4,41

облысы										
Атырау облысы	4,36	4,34	4,40	4,40	4,26	4,49	4,43	4,46	4,61	
ШҚО	4,56	4,36	4,38	4,49	4,37	4,38	4,34	4,48	4,59	
Жамбыл облысы	4,61	4,52	4,45	4,51	4,54	4,63	4,53	4,67	4,63	
БҚО	4,62	4,74	4,67	4,81	4,79	4,65	4,58	4,67	4,81	
Қарағанды обл.	4,43	4,44	4,49	4,71	4,65	4,34	4,40	4,61	4,72	
Қостанай обл.	4,71	4,90	4,94	4,69	4,70	4,82	4,74	4,91	4,86	
Қызылорда обл.	4,79	4,75	4,70	4,69	4,72	4,79	4,71	4,81	4,81	
Маңғыстау обл.	3,96	4,28	4,17	4,12	3,93	4,37	4,26	4,15	4,21	
Павлодар обл.	4,70	4,65	4,64	4,68	4,58	4,66	4,55	4,71	4,76	
СҚО	4,98	4,91	4,92	4,87	4,87	4,98	4,99	5,00	5,00	
ОҚО	4,16	4,30	4,22	4,18	4,23	4,30	4,13	4,31	4,04	
Барлығы	4,58	4,61	4,60	4,58	4,54	4,61	4,56	4,64	4,67	

111-кесте. 10-балдық шкала бойынша жергілікті атқарушы органдардың қызмет көрсету нәтижесімен қанағаттанушылық (5-балдық шкаланың орташа балдары*2)

1.	Астана қ.	9,22
2.	Алматы қ.	8,95
3.	Ақмола облысы	9,67
4.	Ақтөбе облысы	9,65
5.	Алматы облысы	8,49
6.	Атырау облысы	8,89
7.	ШҚО	9,31
8.	Жамбыл облысы	8,83
9.	БҚО	9,41
10.	Қарағанды облысы	8,97
11.	Қостанай облысы	9,52
12.	Қызылорда облысы	9,54
13.	Маңғыстау облысы	7,76
14.	Павлодар облысы	9,48
15.	СҚО	9,96
16.	ОҚО	8,80
17.	Барлығы	9,17