Отчет

о результатах проведения общественного мониторинга качества оказания государственных услуг

2021 год

ОГЛАВЛЕНИЕ

I. ВВЕДЕНИЕ 5

1.1 Аббревиатуры и сокращения 6

1.2 Методология общественного мониторинга 7

II. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБЩЕСТВЕННОГО МОНИТОРИНГА 17

СОЦИАЛЬНО-ДЕМОГРАФИЧЕСКИЙ БЛОК 17

ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ИССЛЕДОВАНИЯ 18

2.1 Рейтинг государственных услуг 31

2.2 Рейтинг центральных государственных органов 36

2.3 Рейтинг местных исполнительных органов 39

2.4 Рейтинг регионов 41

III. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ 42

3.1. Проведение религиоведческой экспертизы 42

3.2. Постановка на учет, переучет, выдача дубликата свидетельства иностранного теле-радиоканала, распространяемого на территории Республики Казахстан 46

3.3. Выдача ветеринарного сертификата на перемещаемые (перевозимые) объекты при экспорте 49

3.4. Выдача фитосанитарного сертификата на вывоз подкарантинной продукции за пределы Республики Казахстан 54

3.5. Регистрация товарного знака 62

3.6. Государственная регистрация юридических лиц, учетная регистрация их филиалов и представительств 72

3.7. Выдача уведомления о прекращении залога с недвижимого имущества при исполнении обязательств стипендиатом международной стипендии "Болашак" 79

3.8. Предоставление общежития обучающимся в организациях высшего и (или) послевузовского образования 86

3.9. Выдача согласования и (или) заключения (разрешительного документа) на ввоз (вывоз) зарегистрированных и не зарегистрированных в Республике Казахстан лекарственных средств и медицинских изделий 91

3.10. Выдача санитарно-эпидемиологического заключения о соответствии проектов нормативной документации по предельно допустимым выбросам и предельно допустимым сбросам вредных веществ и физических факторов в окружающую среду, зонам санитарной охраны и санитарно-защитным зонам, на новые виды сырья и продукции нормативным правовым актам в сфере санитарно-эпидемиологического благополучия населения 95

3.11. Назначение пособия матери или отцу, усыновителю (удочерителю), опекуну (попечителю), воспитывающему ребенка- инвалида 101

3.12. Установление инвалидности и/или степени утраты трудоспособности и/или определение необходимых мер социальной защиты 106

3.13. Выдача свидетельств авиационному персоналу 112

3.14. Выдача специального разрешения на перевозку опасного груза классов 1, 6 и 7 116

3.15. Выдача лицензии на хранение и розничную реализацию алкогольной продукции, за исключением деятельности по хранению и розничной реализации алкогольной продукции на территории ее производства 123

3.16. Таможенная очистка товаров..... 131

3.17.Подготовка граждан по военно-техническим и другим военным специальностям138

3.18. Постановка и снятие с воинского учета военнообязанных и призывников..... 144

3.19. Выдача заключений на ввоз на территорию Республики Казахстан радиоэлектронных средств и высокочастотных устройств гражданского назначения, в том числе встроенных либо входящих в состав других товаров, в случаях, отличных от импорта, и (или) выдача лицензии на их импорт 149

3.20. Выдача субъектам геодезической и картографической деятельности сведений о геодезической и картографической изученности местности на участках планируемых работ 153

3.21. Выдача архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок 156

3.22. Присвоение спортивных званий: "Заслуженный мастер спорта Республики Казахстан", "мастер спорта международного класса Республики Казахстан", "мастер спорта Республики Казахстан", "Заслуженный тренер Республики Казахстан" и квалификационных категорий: тренер высшего уровня квалификации высшей категории, тренер-преподаватель высшего уровня квалификации высшей категории, тренер среднего уровня квалификации высшей категории, тренер-преподаватель среднего уровня квалификации высшей категории, методист высшего уровня квалификации высшей категории, методист среднего уровня квалификации высшей категории, инструктор - спортсмен высшего уровня квалификации высшей категории, национальный спортивный судья высшей категории, национальный спортивный судья 162

3.23. Выдача сертификата о метрологической аттестации средств измерений 169

3.24. Аттестация эксперта-аудитора по подтверждению соответствия, определению страны происхождения товара, статуса товара Евразийского экономического союза или иностранного товара..... 173

3.25. Прием документов и препровождение их на изготовление паспортов гражданам Республики Казахстан, находящимся за границей 179

3.26. Выдача ходатайства на получение инвесторской визы для лиц, являющихся нерезидентами Республики Казахстан и осуществляющих инвестиционную деятельность на территории Республики Казахстан 186

3.27. Предоставление информации о категории субъекта предпринимательства 190

3.28. Выдача лицензии на деятельность по покупке электрической энергии в целях энергоснабжения..... 193

3.29. Выдача и продление разрешений трудовым иммигрантам 197

3.30. Выдача разрешения на хранение, хранение и ношение гражданского оружия и патронов к нему физическим лицам..... 203

3.31. Выдача лицензии на осуществление деятельности по разработке, производству, приобретению, реализации, хранению взрывчатых и пиротехнических (за исключением гражданских) веществ и изделий с их применением 211

3.32. Аккредитация экспертных организаций по аудиту в области пожарной безопасности 215

3.33. Экологическое разрешение на воздействие для объектов I категории 219

3.34. Согласование размещения предприятий и других сооружений, а также условий производства строительных и других работ на водных объектах, водоохранных зонах и полосах 224

3.35. Переход права недропользования и (или) объектов, связанных с правом недропользования 232

3.36. Заключение (подписание) дополнительных соглашений к контрактам на недропользование по углеводородам и добыче уран 233

3.37. Выдача лицензии на право занятия деятельностью товарных бирж 236

3.38. Рассмотрение ходатайств о согласии на экономическую концентрацию 239

3.39. Учетная регистрация коллекторских агентств 243

3.40. Выдача лицензии на осуществление микрофинансовой деятельности 246

3.41. Тестирование государственных служащих, претендентов на занятие вакантной административной государственной должности и граждан, впервые поступающих на правоохранительную службу 254

3.42. Предоставление статистической информации, не предусмотренной графиком распространения официальной статистической информации 260

3.43. Выдача архивных справок и/или копий архивных документов в пределах архивов Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан 264

3.44. Апостилирование официальных документов, исходящих из органов прокуратуры, органов следствия и дознания 268

3.45. Проведение технического исследования на предмет отнесения товаров к средствам криптографической защиты информации и специальным техническим средствам, предназначенным для проведения оперативно-розыскных мероприятий. 272

3.46. Регистрация нотификаций о характеристиках товаров (продукции), содержащих шифровальные (криптографические) средства 275

3.47. Выдача лицензии на обменные операции с наличной иностранной валютой, выдаваемая уполномоченным организациям 279

3.48. Включение в реестр платежных организаций, прошедших учетную регистрацию в Национальном Банке Республики Казахстан 283

3.49. Прием документов на обучение в Академию правосудия при Верховном Суде Республики Казахстан 287

3.50. Апостилирование официальных документов, исходящих из судебных органов.. 291

3.51. Государственная регистрация прав (обременений) на недвижимое имущество. 299

3.52. Изготовление и выдача актов на земельные участки 314

3.53.Субсидирование по возмещению части расходов, понесенных субъектом агропромышленного комплекса при инвестиционных вложениях 326

3.54. Утверждение землеустроительных проектов по формированию земельных участков 339

3.55. Выдача решения на изменение целевого назначения земельного участка 351

3.56. Предоставление земельного участка для строительства объекта в черте населенного пункта 360

3.57. Приобретение прав на земельные участки, которые находятся в государственной собственности, не требующее проведения торгов (конкурсов, аукционов) 367

3.58. Обследование и оказание психолого-медико-педагогической консультативной помощи детям с ограниченными возможностями 377

3.59. Реабилитация и социальная адаптация детей и подростков с проблемами в развитии 385

3.60. Прием документов для организации индивидуального бесплатного обучения на дому детей, которые по состоянию здоровья в течение длительного времени не могут посещать организации начального, основного среднего, общего среднего образования 392

3.61. Прием документов и зачисление в специальные организации образования детей с ограниченными возможностями для обучения по специальным общеобразовательным учебным программам 398

3.62. Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах 405

3.63. Предоставление общежития обучающимся в организациях технического и профессионального, послесреднего образования 409

3.64. Вызов скорой медицинской помощи 413

3.65. Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан 426

3.66. Возмещение затрат на обучение на дому детей-инвалидов 434

3.67. Назначение государственной адресной социальной помощи 444

3.68. Оформление документов на обеспечение инвалидов и детей-инвалидов санаторно-курортным лечением 455

3.69. Оформление документов на оказание специальных социальных услуг в условиях ухода на дому 463

3.70. Субсидирование ставок вознаграждения при кредитовании субъектов агропромышленного комплекса, а также лизинге на приобретение сельскохозяйственных животных, техники и технологического оборудования 470

3.71. Постановка на очередь на получение земельного участка 477

3.72. Выдача архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок 482

3.73. Предоставление исходных материалов при разработке проектов строительства и реконструкции (перепланировки и переоборудования) 488

3.74. Согласование эскиза (эскизного проекта) 496

3.75. Постановка на учет и очередность, а также принятие местными исполнительными органами решения о предоставлении жилища гражданам, нуждающимся в жилище из государственного жилищного фонда или жилище, арендованном местным исполнительным органом в частном жилищном фонде 501

4. Выводы и рекомендации 506

Приложение 509

I. ВВЕДЕНИЕ

Государственные услуги являются одним из стратегических социальных институтов, который призван удовлетворять потребности общества в отношениях с государством.

На протяжении последнего десятилетия, с момента принятия Закона Республики Казахстан «О государственных услугах» Правительство проводит ряд преобразований по разработке, стандартизации и автоматизации государственных услуг. Общественный мониторинг качества оказания государственных услуг из года в год становится действенным механизмом для поддержания развития эффективного взаимодействия государства с населением.

Предоставление высокого качества государственных услуг и расширение их доступности для физических и юридических лиц, в том числе на основе расширения использования информационно-коммуникационных технологий, внедрения новых схем оказания услуг, является приоритетом государственной политики, а также одним из ключевых условий достижения стратегических целей социально-экономического развития страны.

С целью минимизации административных и иных барьеров, снижения коррупционных рисков и внедрения клиентоориентированного подхода были созданы принципиально новые инструменты взаимодействия с населением, внедрено «электронное правительство», оптимизированы бизнес-процессы оказания государственных услуг, функционирует Госкорпорация, которая является провайдером услуг для населения и бизнеса.

Агентство РК по делам государственной службы ежегодно инициирует проведение социологического исследования по оценке качества оказания государственных услуг посредством государственных закупок в рамках государственного социального заказа. Услуги, подлежащие мониторингу, определены как наиболее массовые, проблемные (забюрократизированные, коррумпированные, с нарушением сроков, поступающие жалобы и т.д.) и социально значимые государственные услуги.

Оценка гражданами качества и доступности государственных услуг является важным фактором, определяющим уровень доверия граждан к государству, формирующим ожидания населения, отражающим поддержку проводимых в стране преобразований. Именно поэтому социологические методы определения удовлетворенности граждан доступностью и качеством государственных услуг широко используются как в практике зарубежных стран, так и в Республике Казахстан в качестве одного из важных инструментов обратной связи, позволяющего оценить эффективность деятельности органов государственного управления и местного самоуправления, провести мониторинг внедрения новаций в сфере предоставления государственных услуг, а также определить приоритеты дальнейшего развития.

Социологическое исследование проведено в период с июль по декабрь 2021 года. В его рамках был выполнен анкетный опрос потребителей услуг, проведены глубинные интервью с потребителями и поставщиками услуг, наблюдения методом «Тайного покупателя», а также ряд фокус-групповых дискуссий.

В 2021 году для проведения исследования в общественный мониторинг было включено 50 услуг центральных госорганов, 2 услуги Госкорпорации и 23 услуг местных исполнительных органов. На выбор государственных услуг повлияли такие их показатели, как массовость, востребованность, проблемность, социальная значимость.

Также в текущем году были приняты меры по реализации процедуры общественного мониторинга в онлайн формате. Таким образом в личном кабинете на портале «электронного правительства» услугополучателям было предложено оценить качество оказанной госуслуги посредством ссылки на опросник, а также реализовали аналогичную SMS рассылку на онлайн анкетирование

Отчет представляет результаты общественного мониторинга качества оказания государственных услуг с проблемами, выявленными в ходе исследования, а также выводы и рекомендации по повышению качества оказания государственных услуг.

1.1 Аббревиатуры и сокращения

РК	Республика Казахстан
ВС	Верховный Суд
ГП	Генеральная прокуратура
КНБ	Комитет национальной безопасности
АДГС	Агентство по делам государственной службы
АЗРК	Агентство по защите и развитию конкуренции
АРРФР	Агентство по регулированию и развитию финансового рынка
АСПР	Агентство по стратегическому планированию и реформам
МО	Министерство обороны
МИД	Министерство иностранных дел
МФ	Министерство финансов
МКС	Министерство культуры и спорта
МЭ	Министерство энергетики
МОН	Министерство образования и науки
МЮ	Министерство юстиции
МВД	Министерство внутренних дел
МНЭ	Министерство национальной экономики
МСХ	Министерство сельского хозяйства
МЧС	Министерство по чрезвычайным ситуациям
НБ	Национальный Банк
МИИР	Министерство индустрии и инфраструктурного развития
МИОР	Министерство информации и общественного развития
МТСЗН	Министерство труда и социальной защиты населения
МЗ	Министерство здравоохранения
МЦРИАП	Министерство цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности
МТИ	Министерство торговли и интеграции
МЭГПР	Министерство экологии, геологии и природных ресурсов
МИО	Местные исполнительные органы
ЦГО	Центральные государственные органы
ВУЗ	Высшее учебное заведение
ГСЗ	Государственный социальный заказ
ПЭП или Egov.kz	Портал «Электронного правительства»
Elicense.kz	Электронное лицензирование Республики Казахстан
ЦОН	Центр обслуживания населения
Госкорпорация	Некоммерческое акционерное общество «Государственная Корпорация «Правительство для граждан»
ЭЦП	Электронная цифровая подпись

1.2 Методология общественного мониторинга

В качестве основы организации и проведения социологического исследования оценки качества оказания государственных услуг взяты: Договор и техническая спецификация Заказчика, а также Методология проведения общественного мониторинга оценки качества предоставления государственных услуг, разработанная Программой Развития ООН в Казахстане совместно с Агентством по делам государственной службы.

Общественный мониторинг основывается на принципах законности, объективности, беспристрастности, достоверности, всесторонности, прозрачности, компетентности.

В общественном мониторинге принимали участие респонденты с различным юридическим статусом: физические лица, индивидуальные предприниматели, юридические лица.

Целью проведения общественного мониторинга является определение уровня удовлетворенности услугополучателей качеством, доступностью, и процедурами предоставления государственных услуг услугодателями, выявление проблемных вопросов и выработка рекомендаций по повышению качества оказания государственных услуг.

Задачи общественного мониторинга

1)получить информацию о качестве, доступности и порядке оказания государственных услуг, предоставляемых госорганами по отраслевым направлениям для услугополучателей в Республике Казахстан;

2) ранжировать государственные органы и регионы по качеству оказания государственных услуг на основе полученных баллов по итогам проведения общественного мониторинга;

3) выявить проблемные вопросы при оказании государственных услуг, в том числе по определению административных барьеров;

4) выявить уровень доверия к услугодателям при получении государственных услуг;

5) изучить уровень социальной напряженности при получении государственных услуг;

6) определить уровень информированности населения по конкретных государственных услуг;

7) определить уровень удовлетворенности в разрезе государственных органов в процентном соотношении;

8) выработать рекомендации для улучшения процедур государственных услуг, в том числе по их упрощению, оптимизации, а также автоматизации бизнес-процессов их предоставления и классификации.

Организация и проведение общественного мониторинга основывается на соблюдении следующих ключевых принципов (рис.1):

Диаграмма 1. Ключевые принципы исследования



1) прозрачность – информация о способах сбора и обработки исходных данных должна быть доступной в случае необходимости;

2) законность – нормативно-правовой статус исполнителя, наличие других необходимых юридических правоустанавливающих документов (Договор, Контракт, и т.д).

3) объективность – результаты мониторинга не должны приводить к искажению информации о деятельности услугодателей;

4) всесторонность – использование различных количественных и качественных методов сбора информации по качеству оказания государственных услуг;

5) достоверность – результаты мониторинга должны допускать возможность проверки на точность;

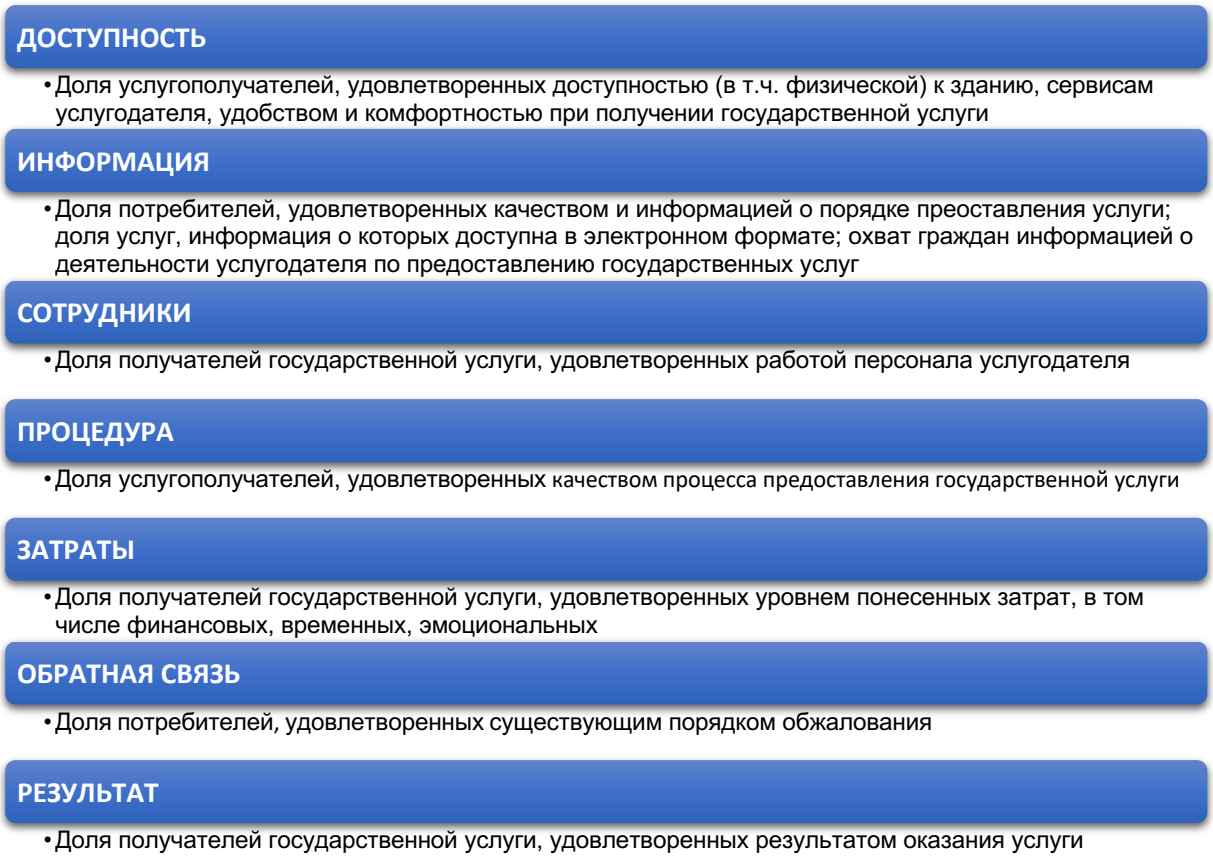
6) беспристрастность – поставщик услуг по организации и проведению общественного мониторинга является независимой неправительственной организацией, и/или частным лицом, заинтересованными в предоставлении объективных данных и соблюдении основных принципов проведения общественного мониторинга.

Критерии, по которым оценивается качество оказания государственных услуг:

1. Информация
2. Доступность
3. Сотрудники
4. Процедура
5. Сроки
6. Затраты
7. Обратная связь
8. Результат

В соответствии с технической спецификацией социологическое исследование направлено на измерение количественными методами следующих показателей, приведенных на схеме (Диаграмма.2), а также получение качественных оценок для выработки рекомендаций по улучшению качества оказания государственных услуг.

Диаграмма 2. Критерии оценки качества оказания государственных услуг



В методологическом и методическом плане данное исследование ориентировано на получение исходной информации непосредственно от самих респондентов, представляющих те или иные достаточно обширные группы населения страны.

Основные этапы социологического исследования

1 этап – подготовительный.

В рамках данного этапа формируется план и график исследования с указанием сроков проведения, рабочей/исследовательской группы, определяется перечень государственных услуг для мониторинга и при необходимости вносятся дополнения в методологию и/или инструментарий общественного мониторинга. Проводятся кабинетные исследования и определяется информация, которая должна содержаться в итоговом аналитическом отчете.

Получение первичной информации о государственной услуге, стандарте и регламентах ее оказания проводится путем свободного поиска в сети интернет, на официальном сайте государственного органа, на ПЭП, информационно-правовой системе «Әділет» с фиксацией степени обновления и актуальности информации.

2 этап – полевой.

Данный этап предусматривает сбор социологических данных посредством применения выбранных на первом этапе методов исследования в рамках сформированной выборки.

Сбор информации посредством применения количественных и качественных методов исследования. Среди них массовый опрос услугополучателей, метод «Тайного покупателя», который также может включать тестирование официальных call-центров (указанных на официальных сайтах центральных государственных органов и местных исполнительных органов), тестирование «Единого контактного центра 1414», тестирование контактных телефонов отделов, департаментов, управлений, ответственных за государственные услуги (указанные на официальных сайтах), метод «Глубинного интервью» и фокус-групповые исследования для выявления проблемных ситуаций по заданной теме.

3 этап – обработка и анализ результатов.

Данный этап завершающий, на котором проводится обработка, анализ, обобщение полученных данных, а также подготовка практических рекомендаций.

К **основным применяемым методам** социологического исследования по оценке качества оказания государственных услуг в социально-трудовой сфере в соответствии с технической спецификацией относятся методы:

- Массовый опрос;
- «Тайный покупатель» ;
- Фокус-групповое исследование;
- Глубинное интервью;
- Контент-анализ;

Оценка качества оказания услугодателями государственных услуг производится по 5-балльной шкале:

«5» – «Полностью удовлетворен», «Полностью согласен», «Отлично»;
«4» – «Скорее удовлетворен», «Скорее согласен», «Хорошо»;
«3» – «Скорее не удовлетворен», «Скорее не согласен», «Средне»;
«2» – «Не удовлетворен», «Не согласен», «Плохо»;
«1» – «Совершенно не удовлетворен», «Абсолютно не согласен», «Очень плохо».

Интерпретация 5-балльной оценочной шкалы:
5 баллов – «Отлично», услуга оказана в срок без каких-либо нареканий, издержек или барьеров;
4 балла – «Хорошо», услуга оказана с небольшими нареканиями и/или издержками, и/или присутствовали барьеры;

3 балла – «Удовлетворительно», услуга оказана с рядом нареканий, издержек, и барьеров;

2 балла – «Неудовлетворительно», услуга была оказана с многочисленными нарушениями, присутствовали коррупционные либо иные барьеры;

1 балл – «Работа отсутствует», услуга не была оказана в связи с непреодолимыми барьерами, издержками.

Расчет по 5-балльной системе оценки качества оказания государственных услуг, формула расчета:

$$Q=(n_1*x_1+n_2*x_2+n_3*x_3+n_4*x_4+n_5*x_5)/N_{1...5}$$

где:

Q – уровень удовлетворенности качества оказания государственной услуги

x_1 – оценка «1»

x_2 – оценка «2»

x_3 – оценка «3»

x_4 – оценка «4»

x_5 – оценка «5»

n – количество респондентов, поставивших соответствующую оценку

$N_{1...5}$ – общее количество опрошенных респондентов, поставивших по данному критерию свои оценки (от 1 баллов до 5 баллов).

Оценка качества оказания государственных услуг проводится по 8 основным критериям, которые подразделяются на подкритерии. Также при распределении оценок учитывается форма получения услуги (бумажная и электронная) и место получения государственной услуги (услугодатель фронт- офис и услугодатель бэк-офис): государственный орган, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан» и веб-портал «электронного правительства».

Для более точного распределения оценок и в дальнейшем баллов между услугодателями в начале опроса услугополучателям задается ряд вопросов, призванных точно определить, в какой форме (бумажной или электронной) и где была получена услуга (куда обратились за получением государственной услуги – госорган, Госкорпорация, либо иной фронт-офис), либо услуга была получена самостоятельно, онлайн «не выходя из дома» на электронных ресурсах.

В дальнейшем в инструментарии опроса услугополучателям задаются вопросы исходя из основных 8 критериев оценки качества оказания государственных услуг. Каждый критерий оценки имеет подкритерии, которые в дальнейшем относятся по зонам ответственности основных услугодателей.

При получении государственной услуги через НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан» зоны ответственности между услугодателями разделены следующим образом:

1. К ЦОНам отнесены такие подкритерии, как -

1.1 Сотрудники компетентны и владеют информацией, оперативны, вежливы и внимательны к потребностям услугополучателя;

1.2 Доступность и удобство расположения здания ЦОНов/услугодателя, удобство часов работы, возможность парковки у здания, безбарьерно получить доступ в здание (к примеру, для людей с инвалидностью), наличие и комфортность зон для ожидания;

1.3 Информация и коммуникация в здании услугодателя, в том числе наличие в здании необходимых и понятных указателей, легкий поиск необходимых кабинетов и сотрудников, предоставление пошаговой инструкция\информация по получению услуги, предоставление информации об услуги на языке общения услугополучателя (казахский, русский на выбор);

1.4 Предоставление полной информации о перечне документов необходимых для получения услуги;

1.5 Организация очереди и приемлемое время ожидания в очереди на месте получения услуги;

1.6 Понятный и удобный способ оплаты за услугу (в случае если услуга платная);

1.7 Простая и понятная процедура обжалования, а также удовлетворенность мерами обжалования (устной или письменной).

2. К государственному органу отнесены такие подкритерии, как –

2.1 Процедура сбора и подачи документов, а также формы и бланки для заполнения документов просты и понятны для услугополучателей;

2.2 Сроки для получения услуги приемлемы для услугополучателей;

2.3 Официальная плата за услугу приемлема (в случае если услуга платная), дополнительные затраты на получения услуги были минимальны, либо отсутствовали (ксерокопии, фото, проезд, проживание и т.д.), отсутствие коррупционных и административных барьеров при получении услуги (неофициальных затрат);

2.4 Результат оказанной услуги удовлетворил услугополучателя (полученный документ, справка, пособие, разрешение, лицензия и т.д. не содержало ошибок и пр.)

3. Также определены общие зоны ответственности, относящиеся ко всем услугодателям (ЦОН и государственный орган):

3.1 Расширенные возможности доступа к информации об услуге, о процедуре получения услуги (через интернет, телефон, в здании и пр.).

При получении государственной услуги самостоятельно онлайн через электронные ресурсы, такие как веб-портал «электронного правительства» зоны ответственности между услугодателями разделены следующим образом:

1. К веб-порталу «электронного правительства» отнесены такие подкритерии, как -

1.1 Доступность и удобство регистрации на портале, простота получения и использования ЭЦП-ключа, а также внешний вид, дизайн, структурная организация портала (онлайн-площадки);

1.2 Легкость и скорость поиска информации об услуге на портале, актуальность и понятность информации об услуге на портале по требованиям, необходимым документам, инструкции по получению услуги, а также возможность выбора языка на портале;

1.3 Возможность, простота загрузки документов на портал;

1.4 Работа виртуального ассистента, в том числе удобство использования, полнота и скорость ответа на запрос;

1.5 Понятный и удобный способ оплаты за услугу (в случае если услуга платная);

1.6 Простая и понятная процедура обжалования, а также удовлетворенность мерами обжалования (устной или письменной).

2. К государственному органу отнесены такие подкритерии, как –

2.1 Отсутствие излишней бюрократии при сборе документов необходимых для получения услуги, и отсутствие ошибок, недочетов в полученном документе;

2.2 Услуга оказана в краткие и/или установленные сроки;

2.3 Официальная плата за услугу приемлема (в случае если услуга платная), дополнительные затраты на получения услуги были минимальны, либо отсутствовали (ксерокопии, фото, проезд, проживание и т.д.), отсутствие коррупционных и административных барьеров при получении услуги (неофициальных затрат);

2.4 Результат оказанной услуги удовлетворил услугополучателя (полученный документ, справка, пособие, разрешение, лицензия и т.д. не содержало ошибок и пр.).

3. Также определены общие зоны ответственности, относящиеся ко всем услугодателям (портал «электронного правительства» и государственный орган):

3.1 Процесс сбора документов для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн).

Выборка социологического исследования предполагает участие не менее 12 000 респондентов, среди прочих:

- Массовый опрос услугополучателей по 75 государственным услугам не менее 12 000 респондентов в 17 регионах РК;
- Проведение исследования методом «Тайный покупатель» не менее 20 замеров;
- Глубинное интервью не менее 30;
- Фокус-группы не менее 25;

В рамках исследования был проведен анкетный опрос **12 095** услугополучателей во всех регионах Казахстана по 75 государственным услугам (см.Таблица 1).

Таблица 1. Выборка исследования, количество респондентов

Госорган	№	Наименование государственной услуги	N
МИОР	С1	Проведение религиоведческой экспертизы	12
	С2	Постановка на учет, переучет, выдача дубликата свидетельства иностранного теле-, радиоканала, распространяемого на территории Республики Казахстан	8
МСХ	С3	Выдача ветеринарного сертификата на перемещаемые (перевозимые) объекты при экспорте	160
	С4	Выдача фитосанитарного сертификата на вывоз подкарантинной продукции за пределы Республики Казахстан	163
МЮ	С5	Регистрация товарного знака	134
	С6	Государственная регистрация юридических лиц, учетная регистрация их филиалов и представительств	160
МОН	С7	Выдача уведомления о прекращении залога с недвижимого имущества при исполнении обязательств стипендиатом международной стипендии "Болашак"	129
	С8	Предоставление общежития обучающимся в организациях высшего и (или) послевузовского образования	228
МЗ	С9	Выдача согласования и (или) заключения (разрешительного документа) на ввоз (вывоз) зарегистрированных и не зарегистрированных в Республике Казахстан лекарственных средств и медицинских изделий	29
	С10	Выдача санитарно-эпидемиологического заключения о соответствии проектов нормативной документации по предельно допустимым выбросам и предельно допустимым сбросам вредных веществ и физических факторов в окружающую среду, зонам санитарной охраны и санитарно-защитным зонам, на новые виды сырья и продукции нормативным правовым актам в сфере санитарно-эпидемиологического благополучия населения	100
МТСЗН	С11	Назначение пособия матери или отцу, усыновителю (удочерителю), опекуну (попечителю), воспитывающему ребенка- инвалида	160
	С12	Установление инвалидности и/или степени утраты трудоспособности и/или определение необходимых мер	167

		социальной защиты	
МИИР	С13	Выдача свидетельств авиационному персоналу	9
	С14	Выдача специального разрешения на перевозку опасного груза классов 1, 6 и 7	104
МФ	С15	Выдача лицензии на хранение и розничную реализацию алкогольной продукции, за исключением деятельности по хранению и розничной реализации алкогольной продукции на территории ее производства	160
	С16	Таможенная очистка товаров	89
МО	С17	Подготовка граждан по военно-техническим и другим военным специальностям	160
	С18	Постановка и снятие с воинского учета военнообязанных и призывников	185
МЦРИАП	С19	Выдача заключений на ввоз на территорию Республики Казахстан радиоэлектронных средств и высокочастотных устройств гражданского назначения, в том числе встроенных либо входящих в состав других товаров, в случаях, отличных от импорта, и (или) выдача лицензии на их импорт	18
	С20	Выдача субъектам геодезической и картографической деятельности сведений о геодезической и картографической изученности местности на участках планируемых работ	17
МКС	С21	Выдача архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок	161
	С22	Присвоение спортивных званий: "Заслуженный мастер спорта Республики Казахстан", "мастер спорта международного класса Республики Казахстан", "мастер спорта Республики Казахстан", "Заслуженный тренер Республики Казахстан" и квалификационных категорий: тренер высшего уровня квалификации высшей категории, тренер-преподаватель высшего уровня квалификации высшей категории, тренер среднего уровня квалификации высшей категории, тренер-преподаватель среднего уровня квалификации высшей категории, методист высшего уровня квалификации высшей категории, методист среднего уровня квалификации высшей категории, инструктор - спортсмен высшего уровня квалификации высшей категории, национальный спортивный судья высшей категории, национальный спортивный судья	165
МТИ	С23	Выдача сертификата о метрологической аттестации средств измерений	30
	С24	Аттестация эксперта-аудитора по подтверждению соответствия, определению страны происхождения товара, статуса товара Евразийского экономического союза или иностранного товара	76
МИД	С25	Прием документов и препровождение их на изготовление паспортов гражданам Республики Казахстан, находящимся за границей	135
	С26	Выдача ходатайства на получение инвесторской визы для лиц, являющихся нерезидентами Республики Казахстан и осуществляющих инвестиционную деятельность на территории Республики Казахстан	8
МНЭ	С27	Предоставление информации о категории субъекта предпринимательства	15
	С28	Выдача лицензии на деятельность по покупке электрической энергии в целях энергоснабжения	8

МВД	С29	Выдача и продление разрешений трудовым иммигрантам	199
	С30	Выдача разрешения на хранение, хранение и ношение гражданского оружия и патронов к нему физическим лицам	160
МЧС	С31	Выдача лицензии на осуществление деятельности по разработке, производству, приобретению, реализации, хранению взрывчатых и пиротехнических (за исключением гражданских) веществ и изделий с их применением	17
	С32	Аккредитация экспертных организаций по аудиту в области пожарной безопасности	28
МЭГПР	С33	Экологическое разрешение на воздействие для объектов I категории	37
	С34	Согласование размещения предприятий и других сооружений, а также условий производства строительных и других работ на водных объектах, водоохранных зонах и полосах	162
МЭ	С35	Переход права недропользования и (или) объектов, связанных с правом недропользования	-
	С36	Заключение (подписание) дополнительных соглашений к контрактам на недропользование по углеводородам и добыче уран	8
АЗРК	С37	Выдача лицензии на право занятия деятельностью товарных бирж	2
	С38	Рассмотрение ходатайств о согласии на экономическую концентрацию	20
АРРФР	С39	Учетная регистрация коллекторских агентств	9
	С40	Выдача лицензии на осуществление микрофинансовой деятельности	167
АДГС	С41	Тестирование государственных служащих, претендентов на занятие вакантной административной государственной должности и граждан, впервые поступающих на правоохранительную службу	190
АСПР	С42	Предоставление статистической информации, не предусмотренной графиком распространения официальной статистической информации	17
КПССУ ГП	С43	Выдача архивных справок и/или копий архивных документов в пределах архивов Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан	10
	С44	Апостилирование официальных документов, исходящих из органов прокуратуры, органов следствия и дознания	66
КНБ	С45	Проведение технического исследования на предмет отнесения товаров к средствам криптографической защиты информации и специальным техническим средствам, предназначенным для проведения оперативно-розыскных мероприятий	11
	С46	Регистрация нотификаций о характеристиках товаров (продукции), содержащих шифровальные (криптографические) средства	15
НБ	С47	Выдача лицензии на обменные операции с наличной иностранной валютой, выдаваемая уполномоченным организациям	16
	С48	Включение в реестр платежных организаций, прошедших учетную регистрацию в Национальном Банке Республики Казахстан	16

ДОДС ВС	C49	Прием документов на обучение в Академию правосудия при Верховном Суде Республики Казахстан	84
	C50	Апостилирование официальных документов, исходящих из судебных органов	163
Госкорпорация	G1	Государственная регистрация прав (обременений) на недвижимое имущество	443
	G2	Изготовление и выдача актов на земельные участки	457
Местные исполнительные органы	L1	Субсидирование по возмещению части расходов, понесенных субъектом агропромышленного комплекса при инвестиционных вложениях	180
	L2	Утверждение землеустроительных проектов по формированию земельных участков	235
	L3	Выдача решения на изменение целевого назначения земельного участка	193
	L4	Предоставление земельного участка для строительства объекта в черте населенного пункта	181
	L5	Приобретение прав на земельные участки, которые находятся в государственной собственности, не требующее проведения торгов (конкурсов, аукционов)	240
	L6	Обследование и оказание психолого-медико-педагогической консультативной помощи детям с ограниченными возможностями	257
	L7	Реабилитация и социальная адаптация детей и подростков с проблемами в развитии	257
	L8	Прием документов для организации индивидуального бесплатного обучения на дому детей, которые по состоянию здоровья в течение длительного времени не могут посещать организации начального, основного среднего, общего среднего образования	284
	L9	Прием документов и зачисление в специальные организации образования детей с ограниченными возможностями для обучения по специальным общеобразовательным учебным программам	176
	L10	Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах	299
	L11	Предоставление общежития обучающимся в организациях технического и профессионального, послесреднего образования	501
	L12	Вызов скорой медицинской помощи	499
	L13	Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан	394
	L14	Возмещение затрат на обучение на дому детей-инвалидов	498
	L15	Назначение государственной адресной социальной помощи	483
	L16	Оформление документов на обеспечение инвалидов и детей-инвалидов санаторно-курортным лечением	347
	L17	Оформление документов на оказание специальных социальных услуг в условиях ухода на дому	198

	L18	Субсидирование ставок вознаграждения при кредитовании субъектов агропромышленного комплекса, а также лизинге на приобретение сельскохозяйственных животных, техники и технологического оборудования	99
	L19	Постановка на очередь на получение земельного участка	152
	L20	Выдача архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок	378
	L21	Предоставление исходных материалов при разработке проектов строительства и реконструкции (перепланировки и переоборудования)	283
	L22	Согласование эскиза (эскизного проекта)	409
	L23	Постановка на учет и очередность, а также принятие местными исполнительными органами решения о предоставлении жилища гражданам, нуждающимся в жилище из государственного жилищного фонда или жилище, арендованном местным исполнительным органом в частном жилищном фонде	465
		Всего	12 095

На основании проведенных полевых работ был сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности качеством оказания государственных услуг, составлены выводы и рекомендации, пожелания и предложения повышения качества оказания государственных услуг, устранение административных и иных барьеров, а также оптимизация и автоматизация процесса оказания государственных услуг.

Рейтинги государственных услуг и государственных органов формируются по результатам высчитанного среднего балла 5-балльной системы оценки качества оказания государственных услуг. Чем больше количество положительных оценок услугополучателей по различным параметрам, тем выше данная услуга в рейтинге. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственных услуг выводится из процента услугополучателей, которые выставили 5 баллов по основным 8 критериям оценки услуги, т.е. % услугополучателей «Полностью удовлетворенные» качеством оказанной услуги. При расчете уровня удовлетворенности и выведении среднего балла используются оценки только массового опроса.

Результаты исследования могут быть применены:

- Для выявления (общего) показателя оценки качества предоставления государственных услуг населению;
- Для проведения сравнительного анализа качества предоставления государственных услуг населению и бизнес-структурам в аналогичных уполномоченных организациях, во временном отрезке, в региональном аспекте при условии применения единой методологии проведения общественного мониторинга;
- Для оценки динамики изменений качества оказания государственных услуг в разрезе одного или нескольких уполномоченных органов, во временном отрезке, в региональном аспекте;

II. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБЩЕСТВЕННОГО МОНИТОРИНГА

По итогам проведения общественного мониторинга качества оказания государственных услуг, в количественных и качественных исследованиях фактически приняли участие более 23 000 респондентов, в частности:

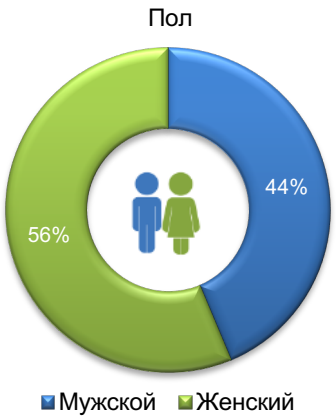
- 12 095 услугополучателей оценили качество полученных услуг в массовом опросе;
- 11 122 услугополучателей оценили качество полученных услуг в онлайн мониторинге на портале электронного правительства;
- 20 респондентов приняли участие в исследовании методом «Тайный покупатель» ;
- 200 человек приняли учатие в фокус-групповом исследовании;
- 30 человек – в глубинном интервью;

Опросами были охвачены все 17 регионов РК (14 областей, 2 города республиканского значения и столица) по 95 государственным услугам, относящимся к ЦГО , Госкорпорации и МИО.

СОЦИАЛЬНО-ДЕМОГРАФИЧЕСКИЙ БЛОК

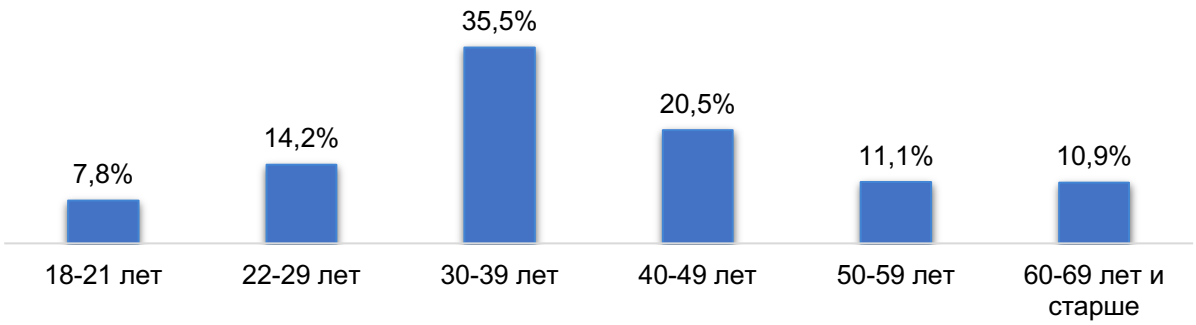
В МАССОВОМ ОПРОСЕ ПРИНЯЛИ УЧАСТИЕ 12 095 УСЛУГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ, из них женского пола – 56% и мужского – 44% (см. Диаграмма 3).

Диаграмма 3. Распределение респондентов по полу



По возрасту чаще за получением государственной услуги обращались граждане Республики Казахстан (97,6%) в возрасте 30-39 лет (35,5%), 40-49 лет (20,5%), 22-29 лет (14,2%) (см. Диаграмма 4).

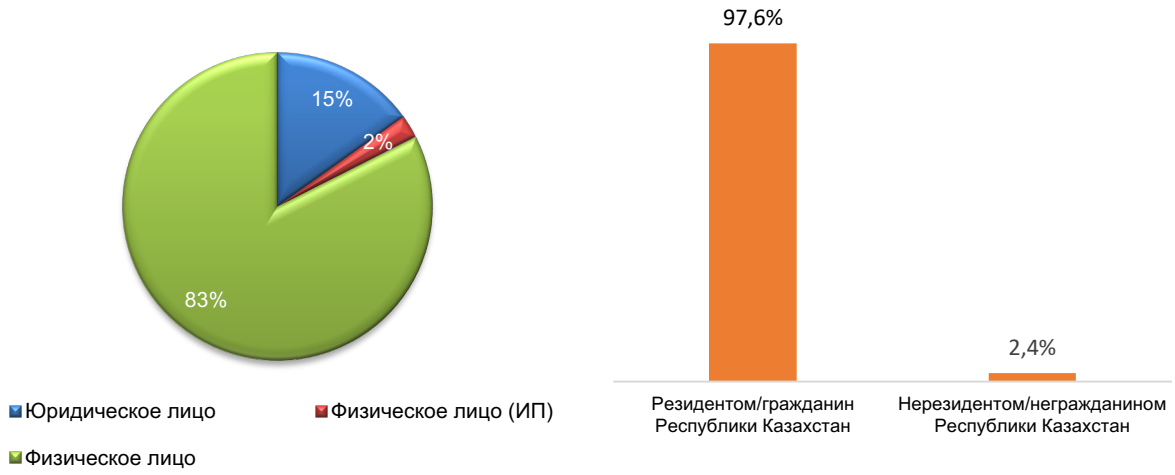
Диаграмма 4. Распределение респондентов по возрасту



Доля услугополучателей с инвалидностью составила 15,2%. В связи с чем данная категория услугополучателей нуждается в дополнительных потребностях обеспечения доступа к государственным услугам.

Если рассмотреть категории услугополучателей, основная масса тех, кто обратился за государственными услугами, – физические лица (83%), не ведущие предпринимательскую деятельность, и только 2% услугополучателей являются индивидуальными предпринимателями и 15% – юридические лица (см. Диаграмма 5).

Диаграмма 5. Категории услугополучателей



ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ИССЛЕДОВАНИЯ 75 ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ МЕСТНЫХ ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ, ЦЕНТРАЛЬНЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ И ГОСКОРПОРАЦИИ

Для получения государственной услуги респонденты обращались в различные структуры и организации, в зависимости от органа, предоставляющего данную услугу в соответствии с нормативными правовыми актами. Ряд государственных услуг может быть получен в электронной или бумажной форме. По результатам опроса 12095 услугополучателей было выявлено, что доля респондентов, получивших услугу в электронной форме по всем услугам составила 35,2%, основная же масса (64,8%) респондентов получила услугу в традиционной бумажной форме (см. Таблица 2). Также выявлено, что чаще всего (37,5%) услугополучатели обращались в офисы услугодателей, предоставляющих те или иные государственные услуги. Еще 31,8% услугополучателей получили государственную услугу на портале самостоятельно со своего компьютера, мобильного приложения. В 30,8% случаев услугополучатели обращались в ЦОН, из них большинство (27,3%) обратились к сотруднику в ЦОНе для получения государственной услуги, и только 3,5% получили государственную услугу в зонах самообслуживания ЦОНов.

Таблица 2. Место получения государственных услуг

Форма получения	Место получения	Количество			
Бумажная форма	Государственный орган, учреждение	**7833**	4536	**64,8%**	37,5%
	ЦОН (обратились к менеджеру)		3297		27,3%
Электронная форма	ПЭП (Egov.kz и другие электронные сервисы, онлайн порталы)	**4262**	3844	**35,2%**	30,8%
	ЦОН (самостоятельно в зоне самообслуживания)		418		3,5%
Всего		12095		100%	

Географический охват

Массовым опросом были охвачены все 17 регионов РК, включая 2 города республиканского значения и столицу (см. Таблица 3).

Таблица 3. Фактическая выборочная совокупность в разрезе регионов

Регион	Количество	Проценты
Акмолинская область	775	6,4%
Актюбинская область	658	5,4%
Алматинская область	834	6,9%
Атырауская область	654	5,4%
Восточно-Казахстанская область	801	6,6%
Жамбылская область	562	4,6%
Западно-Казахстанская область	676	5,6%
Карагандинская область	899	7,4%
Костанайская область	706	5,8%
Кызылординская область	611	5,1%
Мангистауская область	616	5,1%
Павлодарская область	627	5,2%
Северо-Казахстанская область	639	5,3%
Туркестанская область	508	4,25
г. Нур-Султан	892	7,4%
г. Алматы	928	7,7%
г. Шымкент	600	5,0%
Другие страны	109	0,9%
Всего	**12095**	**100%**

Сводные данные по 75 государственным услугам согласно результатам массового опроса услугополучателей:

По результатам массового опроса услугополучателей государственных услуг, попросили дать оценку качеству оказания полученных государственных услуг по основным критериям оценки: информация по услуге, существующие коммуникации, доступность и удобство предоставления услуги, обслуживание и профессионализм сотрудников услугодателя, процедура и сроки оказания государственных услуг, затраты на получение услуги, обратную связь и результат (правильность составления документа) оказания услуг, эффективность виртуального ассистента и в итоге были получены средние оценки по 5-балльной шкале и уровень удовлетворенности качеством оказания государственных услуг каждой в отдельности, в сводные данные.

Доступность и удобство

- Согласно Закону РК «О государственных услугах», государственные услуги оказываются на основе следующих основных принципов:

- Равного доступа услугополучателям без какой-либо дискриминации по мотивам происхождения, социального, должностного и имущественного положения, пола, расы, национальности, языка, отношения к религии, убеждений, места жительства или по любым иным обстоятельствам;
- недопустимости проявлений бюрократизма и волокиты при оказании государственных услуг;
- подотчетности и прозрачности в сфере оказания государственных услуг;
- качества и доступности государственных услуг;
- постоянного совершенствования процесса оказания государственных услуг;
- экономичности и эффективности при оказании государственных услуг.

Таким образом, обеспечение равных прав и возможностей доступа к государственным услугам является одним из основных требований к определению эффективности деятельности государственного органа в предоставлении государственных услуг.

В понятие «Доступ к государственной услуге» можно отнести следующие пункты – обеспечение беспрепятственного, свободного доступа к информации об услуге, механизмы доступа к открытой информации об услуге, в том числе использование универсального дизайна, инструменты доведения информации об услуге до услугополучателя, обеспечение физического и удаленного доступа к государственной услуге, инфраструктурного доступа, технического оснащения государственной услуги, дизайн и структурная организация портала,регистрация на портале.

Так, в ходе массового опроса услугополучателей попросили оценить доступность и удобство государственных услуг. Уровень удовлетворенности доступностью и удобством расположения офиса услугодателя составил 85,5% – «Полностью удовлетворен» – 5 баллов. Средний балл составил – 4,84. В то время как доступность и удобство электронных услуг оценили ниже: 4,81 баллов и 77,7% удовлетворенности (см. Таблица 4).

Таблица 4. Сводные оценки госуслуг в разрезе компонентов

ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО		Средний балл		Уровень удовлетворенности	
оценки качества оказания государственных услуг **в бумажном виде**					
1	Здание услугодателя удобно расположено	4,82	4,84	85,8%	85,5%
2	Удобные часы работы	4,86		87,1%	
3	Имеет достаточно мест парковки (в т.ч. для инвалидов*)	4,71		74,4%	
4	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем, пандус и кнопка вызова помощи для инвалидов*)	4,90		89,3%	
5	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно (места, температура воздуха, уборное)	4,82		85,1%	
6	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе (я не испытывал дискриминацию по какому-либо признаку)	4,91		91,0%	
оценки качества оказания государственных услуг **в электронном виде**					
7	Простота регистрации на портале (онлайн-площадке) для получения электронной услуги	4,74	4,81	78,4%	77,7%
8	Простота получения ЭЦП	4,90		73,0%	
9	Простота использования ЭЦП	4,91		83,8%	
10	Оцените внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,69		75,7%	
Всего		**4,83**		**81,6%**	

Таким образом, средний балл оценки качества оказания 75 государственных услуг равен 4,83 баллам, а уровень удовлетворенности – 81,6%.

Информация и коммуникация

Критерий информации и коммуникации является неотъемлемой частью доступа к услуге. В части данного параметра услугополучателей опросили по пяти основным критериям для бумажного вида услуг: возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например, по интернету, телефону и др.); удобство расположения необходимых сотрудников, кабинеты; наличие необходимых указателей, которые понятны и полезны; пошаговая инструкция (информация, совет) по получению услуги; выбор казахского или русского языка. Для электронных госулуг: актуальность и доступность информации на сайте, на портале; информация на казахском/русском языке; доступность инструкции по использованию портала (онлайн-площадки).

Таким образом, качество оказания государственных услуг в части информации и коммуникации оценили достаточно высоко: 4,85 средний балл и 87% уровень удовлетворенности (см. таблица 5).

Таблица 5. Сводные оценки госуслуг в разрезе компонентов

ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ		Средний балл		Уровень удовлетворенности	
оценки качества оказания государственных услуг **в бумажном виде**					
1	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,80	4,88	78,9%	89,2%
2	Было легко найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,91		91,2%	
3	Были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,91		90,5%	
4	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,85		88,7%	
5	У меня был свободный выбор языка обращения (в т.ч. переводчик с иностранного языка сурдопереводчик, язык Брайля)	4,93		93,2%	
6	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,92		91,9%	
7	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,88		89,9%	
оценки качества оказания государственных услуг **в электронном виде**					
8	Легко, быстро найти информацию по интересующей государственной электронной услуге (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,68	4,82	80,0%	84,8%
9	Информация на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения электронной услуги актуальна и понятна	4,82		87,3%	
10	Информация на портале (онлайн-площадке) по способу получения электронной услуги проста и понятна	4,84		88,0%	
11	Информация на портале (онлайн-площадке) имеется на казахском/русском языке	4,93		91,2%	
12	Инструкции по использованию портала (онлайн-площадки) полностью понятны и просты в применении:	4,82		77,5%	
Всего		4,85		87,0%	

Сотрудники

Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются сотрудники услугодателя. В ходе полевых исследований работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (4,77), оперативность (4,79), вежливость и внимание к потребностям

услугополучателей (4,82). Таким образом, работа сотрудников услугополучателя была оценена в среднем на 4,79 баллов.

По мнению опрошенных услугополучателей, в 86,7% случаев полностью удовлетворены работой сотрудников услугодателей/Госкорпорации. Еще 7,7% скорее удовлетворены, чем нет. Касательно низких показателей удовлетворенности, 2,7% остались скорее не удовлетворены, чем удовлетворены. В 0,9% случаев услугополучатели остались недовольными и 1,1% услугополучателей абсолютно не удовлетворены работой сотрудников.

Процедура

При оценке качества процедуры оказания государственных услуг, услугополучатели были опрошены по следующим критериям для бумажного вида услуг: процедура сбора документов, простая и понятная; процедура подачи документов, простая и понятная; формы и бланки, другие документы были просты для понимания; предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуг. Для электронных госуслуг также оценивается удобство загрузки необходимых/требуемых документов.

Средний балл по данному критерию составил – 4,86. Касательно уровня удовлетворенности, по мнению большинства, из числа опрошенных услугополучателей 89,4% полностью удовлетворены процедурой оказания государственных услуг и поставили 5 баллов. (см.Таблица 6).

Таблица 6. Сводные оценки госуслуг в разрезе компонентов

	Процедура	Средний балл		Уровень удовлетворенности	
оценки качества оказания государственных услуг **в бумажном виде**					
1	Процедура сбора и подача документов не содержит административных барьеров, простая и понятная	4,90	4,90	91,1%	91,4%
2	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,90		91,3%	
3	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,91		91,7%	
оценки качества оказания государственных услуг **в электронном виде**					
4	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т.ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,84	4,82	89,2%	87,4%
5	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,80		85,0%	
6	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,74		82,9%	
7	В полученном документе (справке, сертификате и т.д.) не было ошибок, недочетов	4,91		92,3%	
	Всего	4,86		89,4%	

Предоставление услуг по принципу «Одного окна» – это организация работы услугодателя, позволяющая гражданам и организациям получать требуемые им услуги и конечные документы в установленные сроки без непосредственного взаимодействия с должностными лицами, принимающими решения по согласованию и выдаче данных документов.

С целью выявления исполнения принципа «Одного окна», в который входит оптимизация процедур предоставления услуг, минимизация взаимодействий с услугодателем, сокращение времени предоставления, создание единого места приема/выдачи документов, исключение необходимости предоставления документов, не имеющих прямого отношения к заявителю, а также обеспечение прозрачности процедур – респондентам был задан вопрос о соблюдении данного принципа.

Среди услугополучателей большинство опрошенных 96,9% указали, что у них не требовали дополнительные документы, не входящие в перечень стандарта услуги, 2,3% (180) респондентов ответили, что у них требовали дополнительные документы, не указанные в изначальном списке, и еще 0,8% затруднились ответить.

Диаграмма 6. Процедура приема документов (в %)

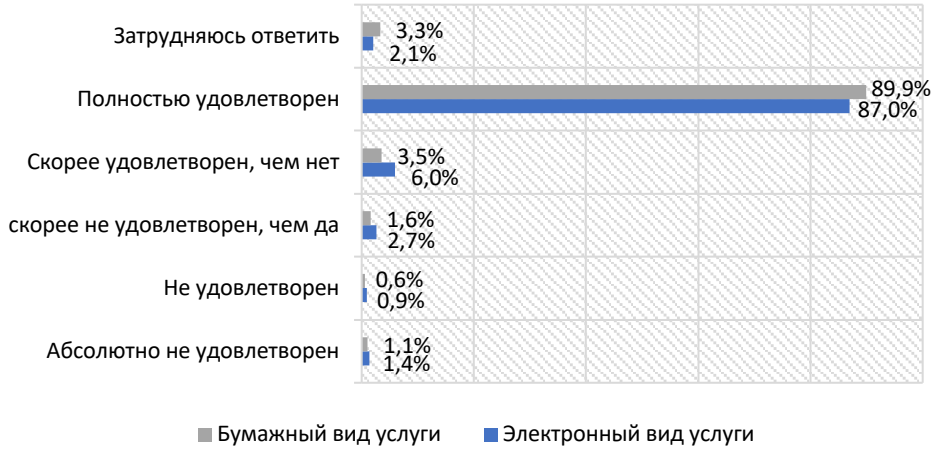


Сроки и затраты

Один из значимых для услугополучателей показателей качества оказания услуги – это затраченное время на процесс сбора и подачи документов, время ожидания на месте обслуживания и сроки получения результатов государственной услуги. Так, респонденты оценили бумажные услуги следующим образом: средний балл удовлетворенности составил 4,80 баллов и 87,1% услугополучателей остались полностью довольны в части сроков получения услуги и поставили 5 баллов. Электронные услуги в части сроков были оценены значительно выше: 4,87 баллов из 5 возможных и 89,9% уровень удовлетворенности.

Ниже приведена сравнительная диаграмма из числа услугополучателей, получивших услуги в бумажном и электронном виде, между уровнем удовлетворенности суммой оплаты за государственную услугу (см. Диаграмма 7).

Диаграмма 7. Уровень удовлетворенности суммой оплаты за государственную услугу



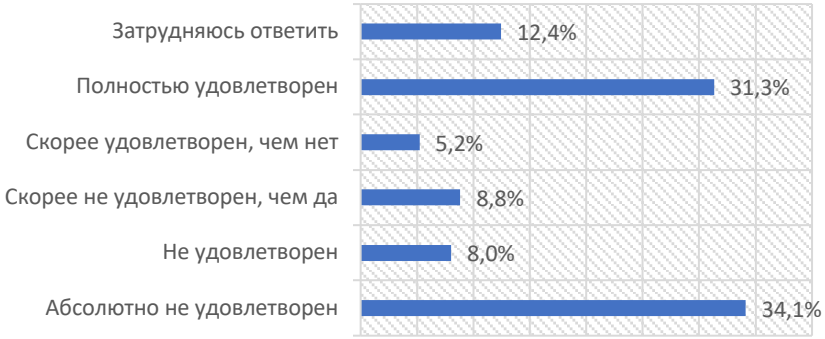
Из диаграммы видно, что большая часть услугополучателей (89,9% и 87,0%), получивших государственную услугу в бумажном и электронном виде, полностью удовлетворены суммой оплаты. В 3,5% и 6% случаев респонденты скорее удовлетворены и согласны, что сумма оплаты приемлема. Число неудовлетворенных респондентов

среди тех, кто получил услугу в электронном виде больше (2,7%) чем среди услугополучателей, кто получил услугу в бумажном виде (1,6%).

Обратная связь

Согласно результатам мониторинга по критерию обратная связь наблюдаются низкие показатели – 2,87 средний балл и 30,1% уровень удовлетворенности. В ходе массового опроса услугополучателям был задан вопрос о том, обращались ли они с письменной и/или устной жалобой на качество оказания услуги, и в сумме только 3,2% опрошенных обращались с жалобой. В диаграмме ниже (см. Диаграмма 8) видно, что в 34,1% случаев услугопоучатели абсолютно не удовлетворены обратной связью.В то же время в 31,3% случаев услугополучатели полностью удовлетворены сроками и результатами рассмотрения жалобы (5 баллов). В 5,2% случаев услугополучатели скорее удовлетворены, чем нет сроками рассмотрения жалобы, а в 8,8% случаев скорее не удовлетворены, чем да, тем же критерием. Еще 12,4% затруднились ответить.

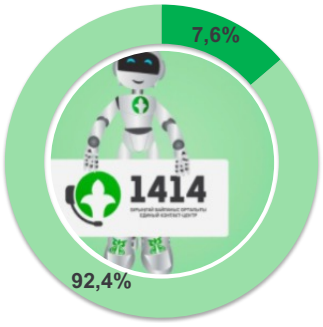
Диаграмма 8. Уровень удовлетворенности результатом рассмотерния жалобы (в %)



Виртуальный ассистент

7,6% респондентов, получивших услугу в электронном виде, обращались за информацией к Виртуальному ассистенту (чат-боту на портале). 92,4% - получили услугу самостоятельно, не прибегая к помощи ассистента. Респонденты, обращавшиеся к чат-боту на портале, оценили работу виртуального ассистента по таким компонентам, как удобство использования бота, полнота и скорость ответа на запрос (см. Диаграмма 9).

Диаграмма 9. Место обращения за государственной услугой (N=919)



Виртуальный ассистент	Средний балл	%
Удобство использования	3,90	49,7%
Полнота ответа	3,92	53,4%
Скорость ответа	3,91	52,5%

По результатам опроса, услугополучатели продемонстрировали низкую удовлетворенность по работе **виртуального ассистента:** уровень удовлетворенности составляет 51,9%, средняя оценка составила 3,91 баллов из 5 возможных.

Кроме того, в процессе получения государственной услуги 1638 услугополучателей обратилась в колл-центр (ЕКЦ 1414) за консультацией и информацией о том как и где можно получить услугу. В ходе опроса услугополучателей попросили оценить работу колл-центра по двум параметрам: скорость дозвона и полноты полученной информации (консультации) и были получены следующие данные (см. Таблица 7):

Таблица 7. Удовлетворенность качеством работы колл-центра (N=1638)

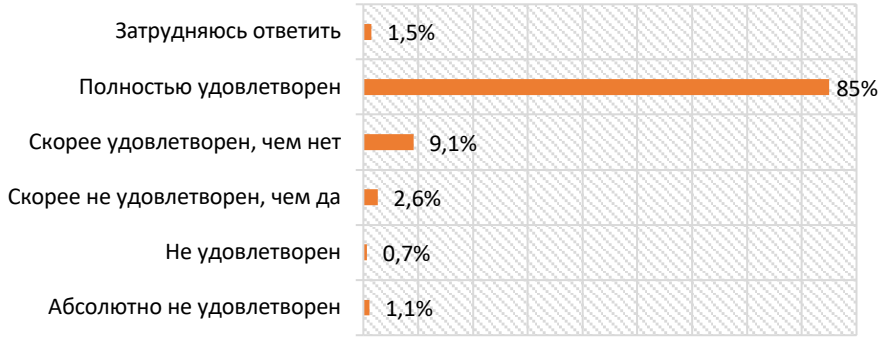
ЕКЦ 1414	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Скорость дозвона	**50,2%**	44,2%	5,6%
Получили полную информацию	**64,8%**	30,1%	5,1%

Скорость дозвона в ЕКЦ 1414 удовлетворили 50,2% услугополучателей, остальные 44,2% респондентов не удовлетворены временем ожидания. Еще 5,6% затруднились ответить. Касательно полноты полученной информации, большинство услугополучателей довольны качеством – 64,8%. Остальные 30,1% не удовлетворены работой колл-центра и еще 5,1% затруднились ответить.

Результаты

По мнению большинства опрошенных услугополучателей – 85% – результат оказания государственной услуги полностью удовлетворителен и оценивается в 5 баллов из 5 возможных, средний балл составил 4,80. Скорее удовлетворены результатом оказанной услуги 9,1% опрошенных, выставлены 4 балла из 5, скорее не удовлетворены результатами оказанной государственной услуги 2,6% и только 1,8% не удовлетворены и совершенно не удовлетворены результатами оказания государственной услуги.

Диаграмма 10. Уровень удовлетворенности результатом оказания государственной услуги (в %)



В ходе опроса среди услугополучателей, получивших услугу электронно, попросили прокомментировать результат получения и возникшие трудности в процессе получения государственных услуг:

Таблица 8. С какими сложностями сталкивались?

С какими сложностями сталкивались?	Количество
Плохая работа портала/сервиса (не открывался, не загружался, не работал)	374
Сложности поиска информации об услуге, о требованиях для получения услуги на портале	279
Сложности загрузки необходимых документов	257
Возникли неясные технические неполадки	246
Отсутствие необходимой скорости интернет-соединения	241

Плохая работа Единого контакт-центра 1414	200
Непонятен алгоритм получения электронной услуги на портале (последовательность действий)	187
Непонятно как зарегистрироваться, как начать работу на портале (загрузить необходимые программы для работы портала)	118
Сложности поиска информации о том, где получить электронную услугу	102
Услуга предоставляется в длительные сроки	93
Сложности оплаты услуги онлайн	70
Не получал услугу самостоятельно (в ЦОНе, другом учреждении)	47
Непонятно/сложно получить ЭЦП	46
Отсутствие возможности выхода в интернет	43
Отсутствие необходимых навыков для работы в интернете/на портале/в приложении	39
В выданном документе (справке, сертификате и т.д.) были ошибки	27
Затрудняюсь ответить	15
Коррупция при получении (электронной) услуги	9
Отсутствие необходимых гаджетов (компьютера, ноутбука, планшета, сотового телефона)	5
Все перечисленное	4
Сделать более прозрачным, отслеживать	2
Когда сайт обновляется - сайт не работает	1
Иногда пишет ошибка и тут же включается	1
Сложно найти услугу на егов	1
Архивирование документов	1
Люди меняются часто, частая смена сотрудников	1
Доработать портал, чтобы возможность выбора окошка для прикрепления документов	1
Завуалирована лицензия , спрятана на портале	1
Добавить функций по смене адреса именно юр. лица	1
Поменьше бюрократизма, проще	1
Дорогая услуга	1
Непонятный дизайн	1
Сложности при использовании ВА	1

Из таблицы видно, что больше всего (374) услугополучатели жалуются на плохую работе портала/сервиса: «Не открывался, не загружался, не работал». Второе место в списе жалоб занимает сложности поиска информации об услуге, о требованиях для получения услуги на портале (279). Еще одна популярная проблема (257): «Сложности загрузки необходимых документов».

Результаты общественного мониторинга оценки качества оказания 75 государственных услуг

Общественный мониторинг был проведен в период с 15 сентября по 10 ноября 2021 года, где приняли участие 12 095 услугополучателей. Опросами были охвачены все 17 регионов РК (14 областей, 2 города республиканского значения и столица) по 75 государственным услугам, относящимся к 27 ЦГО, Госкорпорации и 17 МИО.

По результатам общественного мониторинга оценки качества оказания государственных услуг,средний балл равен - 4,57 из 5,00 возможных, уровень удовлетворенности составляет - 77,4%.

Таблица 9. Результаты общественного мониторинга в рамках ГСЗ

№	Наименование государственной услуги	Средний балл	%
1	Предоставление общежития обучающимся в организациях технического и профессионального, послесреднего образования	4,96	92,90%
2	Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах	4,95	83,50%
3	Выдача заключений на ввоз на территорию Республики Казахстан радиоэлектронных средств и высокочастотных устройств гражданского назначения, в том числе встроенных либо входящих в состав других товаров, в случаях, отличных от импорта, и (или) выдача лицензии на их импорт	4,94	92,90%
4	Прием документов для организации индивидуального бесплатного обучения на дому детей, которые по состоянию здоровья в течение длительного времени не могут посещать организации начального, основного среднего, общего среднего образования	4,93	82,50%
5	Предоставление общежития обучающимся в организациях высшего и (или) послевузовского образования	4,92	91,60%
6	Выдача лицензии на право занятия деятельностью товарных бирж	4,92	80,00%
7	Учетная регистрация коллекторских агентств	4,89	89,80%
8	Прием документов и зачисление в специальные организации образования детей с ограниченными возможностями для обучения по специальным общеобразовательным учебным программам	4,88	88,20%
9	Выдача сертификата о метрологической аттестации средств измерений	4,88	88,00%
10	Выдача ходатайства на получение инвесторской визы для лиц, являющихся нерезидентами Республики Казахстан и осуществляющих инвестиционную деятельность на территории Республики Казахстан	4,86	81,50%
11	Проведение религиоведческой экспертизы	4,86	80,70%
12	Выдача архивных справок и/или копий архивных документов в пределах архивов Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан	4,85	85,70%
13	Выдача субъектам геодезической и картографической деятельности сведений о геодезической и картографической изученности местности на участках планируемых работ	4,84	85,20%
14	Выдача лицензии на обменные операции с наличной иностранной валютой, выдаваемая уполномоченным организациям	4,84	83,40%
15	Тестирование государственных служащих, претендентов на занятие вакантной административной государственной должности и граждан, впервые поступающих на правоохранительную службу	4,83	87,60%
16	Постановка на учет и очередность, а также принятие местными исполнительными органами решения о предоставлении жилища гражданам, нуждающимся в жилище из государственного жилищного фонда или жилище, арендованном местным исполнительным органом в частном жилищном фонде	4,81	86,70%
17	Выдача свидетельств авиационному персоналу	4,81	79,40%
18	Выдача и продление разрешений трудовым иммигрантам	4,80	86,90%

19	Заключение (подписание) дополнительных соглашений к контрактам на недропользование по углеводородам и добыче уран	4,79	86,10%
20	Предоставление статистической информации, не предусмотренной графиком распространения официальной статистической информации	4,77	79,50%
21	Выдача архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок	4,73	78,10%
22	Включение в реестр платежных организаций, прошедших учетную регистрацию в Национальном Банке Республики Казахстан	4,73	77,20%
23	Предоставление исходных материалов при разработке проектов строительства и реконструкции (перепланировки и переоборудования)	4,72	87,00%
24	Назначение государственной адресной социальной помощи	4,68	75,80%
25	Регистрация товарного знака	4,67	82,80%
26	Постановка на учет, переучет, выдача дубликата свидетельства иностранного теле-, радиоканала, распространяемого на территории Республики Казахстан	4,66	69,60%
27	Аккредитация экспертных организаций по аудиту в области пожарной безопасности	4,64	79,70%
28	Проведение технического исследования на предмет отнесения товаров к средствам криптографической защиты информации и специальным техническим средствам, предназначенным для проведения оперативно-розыскных мероприятий	4,63	79,50%
29	Выдача разрешения на хранение, хранение и ношение гражданского оружия и патронов к нему физическим лицам	4,63	77,90%
30	Прием документов и препровождение их на изготовление паспортов гражданам Республики Казахстан, находящимся за границей	4,63	72,90%
31	Предоставление информации о категории субъекта предпринимательства	4,62	77,00%
32	Обследование и оказание психолого-медико-педагогической консультативной помощи детям с ограниченными возможностями	4,61	83,20%
33	Вызов скорой медицинской помощи	4,61	75,50%
34	Изготовление и выдача актов на земельные участки	4,58	78,70%
35	Возмещение затрат на обучение на дому детей-инвалидов	4,58	78,60%
36	Прием документов на обучение в Академию правосудия при Верховном Суде Республики Казахстан	4,58	80,40%
37	Установление инвалидности и/или степени утраты трудоспособности и/или определение необходимых мер социальной защиты	4,57	77,10%
38	Приобретение прав на земельные участки, которые находятся в государственной собственности, не требующее проведения торгов (конкурсов, аукционов)	4,56	78,80%
39	Согласование эскиза (эскизного проекта)	4,54	78,40%
40	Присвоение спортивных званий: "Заслуженный мастер спорта Республики Казахстан", "мастер спорта международного класса Республики Казахстан", "мастер спорта Республики Казахстан", "Заслуженный тренер Республики Казахстан" и квалификационных категорий: тренер высшего уровня квалификации высшей категории, тренер-преподаватель высшего уровня квалификации высшей категории, тренер среднего уровня квалификации высшей категории, тренер-преподаватель среднего уровня квалификации высшей категории, методист высшего уровня квалификации высшей категории, методист среднего уровня квалификации высшей категории, инструктор - спортсмен высшего уровня квалификации высшей категории, национальный спортивный судья высшей категории, национальный спортивный судья	4,53	74,80%
41	Выдача лицензии на хранение и розничную реализацию алкогольной продукции, за исключением деятельности по хранению и розничной реализации алкогольной продукции на территории ее производства	4,52	78,40%
42	Реабилитация и социальная адаптация детей и подростков с проблемами в развитии	4,52	78,10%
43	Выдача ветеринарного сертификата на перемещаемые (перевозимые) объекты при экспорте	4,51	78,40%
44	Субсидирование по возмещению части расходов, понесенных субъектом агропромышленного комплекса при инвестиционных вложениях	4,51	72,40%
45	Государственная регистрация прав (обременений) на недвижимое имущество	4,49	77,70%
46	Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан	4,49	75,80%

47	Выдача фитосанитарного сертификата на вывоз подкарантинной продукции за пределы Республики Казахстан	4,48	74,00%
48	Выдача лицензии на осуществление микрофинансовой деятельности	4,47	77,50%
49	Апостилирование официальных документов, исходящих из судебных органов	4,47	77,50%
50	Оформление документов на обеспечение инвалидов и детей-инвалидов санаторно-курортным лечением	4,47	75,00%
51	Постановка на очередь на получение земельного участка	4,47	68,50%
52	Выдача архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок	4,46	74,60%
53	Согласование размещения предприятий и других сооружений, а также условий производства строительных и других работ на водных объектах, водоохранных зонах и полосах	4,43	76,50%
54	Выдача специального разрешения на перевозку опасного груза классов 1, 6 и 7	4,41	74,70%
55	Таможенная очистка товаров	4,40	76,50%
56	Оформление документов на оказание специальных социальных услуг в условиях ухода на дому	4,39	72,20%
57	Утверждение землеустроительных проектов по формированию земельных участков	4,37	72,10%
58	Назначение пособия матери или отцу, усыновителю (удочерителю), опекуну (попечителю), воспитывающему ребенка- инвалида	4,35	78,30%
59	Апостилирование официальных документов, исходящих из органов прокуратуры, органов следствия и дознания	4,35	76,40%
60	Аттестация эксперта-аудитора по подтверждению соответствия, определению страны происхождения товара, статуса товара Евразийского экономического союза или иностранного товара	4,35	73,50%
61	Предоставление земельного участка для строительства объекта в черте населенного пункта	4,34	68,30%
62	Выдача лицензии на деятельность по покупке электрической энергии в целях энергоснабжения	4,32	72,80%
63	Экологическое разрешение на воздействие для объектов I категории	4,32	66,00%
64	Государственная регистрация юридических лиц, учетная регистрация их филиалов и представительств	4,30	70,90%
65	Субсидирование ставок вознаграждения при кредитовании субъектов агропромышленного комплекса, а также лизинге на приобретение сельскохозяйственных животных, техники и технологического оборудования	4,28	64,80%
66	Рассмотрение ходатайств о согласии на экономическую концентрацию	4,27	65,90%
67	Постановка и снятие с воинского учета военнообязанных и призывников	4,26	72,80%
68	Выдача лицензии на осуществление деятельности по разработке, производству, приобретению, реализации, хранению взрывчатых и пиротехнических (за исключением гражданских) веществ и изделий с их применением	4,21	58,60%
69	Подготовка граждан по военно-техническим и другим военным специальностям	4,20	70,80%
70	Выдача решения на изменение целевого назначения земельного участка	4,20	70,50%
71	Выдача уведомления о прекращении залога с недвижимого имущества при исполнении обязательств стипендиатом международной стипендии «Болашак»	4,17	66,00%
72	Регистрация нотификаций о характеристиках товаров (продукции), содержащих шифровальные (криптографические) средства	4,15	70,60%
73	Выдача согласования и (или) заключения (разрешительного документа) на ввоз (вывоз) зарегистрированных и не зарегистрированных в Республике Казахстан лекарственных средств и медицинских изделий	4,04	65,20%
74	Выдача санитарно-эпидемиологического заключения о соответствии проектов нормативной документации по предельно допустимым выбросам и предельно допустимым сбросам вредных веществ и физических факторов в окружающую среду, зонам санитарной охраны и санитарно-защитным зонам, на новые виды сырья и продукции нормативным правовым актам в сфере санитарно-эпидемиологического благополучия населения	4,02	64,20%
	Всего	**4,57**	**77,40%**

Результаты онлайн мониторинга на портале «Электронного правительства»

Массовый опрос в рамках онлайн мониторинга проходил на портале «электронного правительства», где приняли участие 11 122 респондента. Согласно методологии, для оценки качества оказания государственных услуг отбирались те услуги, где выборочная совокупность составляла не менее 50 респондентов в республиканском масштабе и не менее 25 услугополучателей на региональном масштабе. Таким образом, оценка осуществлена по 20 государственным услугам, относящимся к 9 ЦГО и 7 МИО. Средняя оценка по итогам онлайн мониторинга составила 4,60 баллов и 73,3% уровень удовлетворенности.

Таблица 10. Результаты онлайн мониторинга

N п/п	Наименование госуслуги	Количество	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1	Назначение государственной адресной социальной помощи	170	4,83	87,7%
2	Выдача информации о поступлении и движении средств вкладчика	830	4,74	71,6%
3	Прием налоговой отчетности (декларация об активах и обязательствах физического лица (форма 250.00)	115	4,71	78,9%
4	Назначение социальных выплат на случаи социальных рисков: утрата трудоспос, потеря кормильца, беременнос и роды	78	4,68	71,8%
5	Выдача и отзыв регистрационного свидетельства Национального удостоверяющего центра Республики Казахстан	1646	4,65	74,1%
6	Прием документов и зачисление в организации образования (начальные, основные средние, общие средние, специальные)	393	4,63	74,6%
7	Тестирование государственных служащих и претендентов на занятие вакантной административной государств	160	4,91	87,0%
8	Справка о наличии либо отсутствии судимости	1990	4,59	72,4%
9	Выдача справки о зарегистрированных правах на недвижимое имущество физическому лицу	442	4,59	75,2%
10	Предоставление сведений с Центра фтизиопульмонологии «Фтизиатрия»	126	4,40	65,2%
11	Выдача паспортов, удостоверений личности гражданам Республики Казахстан	872	4,59	71,9%
12	Предоставление сведений с Центра психического здоровья «Психиатрия»	758	4,57	72,7%
13	Предоставление сведений с Центра психического здоровья «Наркология»	684	4,56	72,5%
14	Постановка на учет и очередность, а также принятие местными исполнительными органами решения о пр	238	4,55	69,7%
15	Получение справок об отсутствии (наличии) недвижимого имущества	853	4,54	71,3%
16	Регистрация по месту жительства населения Республики Казахстан	756	4,54	70,8%
17	Регистрация заключения брака (супружества), в том числе внесение изменений, дополнений и исправлений в записи актов гражданского состояния	94	4,54	73,4%
18	Выдача информации об участии в качестве потребителя медицинских услуг и о перечисленных суммах отчислений	88	4,51	71,1%
19	Оформление и выдача актов на право частной собственности на земельный участок	53	4,50	69,0%
20	Прикрепление к медицинской организации	776	4,48	67,8%
	Всего	11 122	**4,60**	**73,3%**

Общие результаты общественного мониторинга

Таким образом, суммарная оценка двух социальных исследований составляет **4,59 баллов и 75,4% уровень удовлетворенности** по 95 услугам с охватом в целом 23 217 респондентов.

Таблица 11. Суммарная оценка двух социальных исследований

Общественный мониторинг 2021 год	Количество		Средний балл	Уровень удовлетворенности
	Госуслуг	Респондентов		
Мониторинг в рамках ГСЗ	75	12 095	4,57	77,4%
Онлайн мониторинг	20	11 122	4,60	73,3%
Всего	**95**	**23 217**	**4,59**	**75,4%**

Анализ динамики за последний год (2020–2021) показывает, что уровень удовлетворенности и средняя оценка практически не изменились (см. Таблица 10). Таким образом в 2021 наблюдается незначительный рост среднего балла относительно прошлого года на 0,01 и увеличение уровня удовлетворенности на 0,3%.

Таблица 12. Удовлетворенность качеством оказания госуслуг в рамках общественного мониторинга 2015-2021 гг.

Год	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Выборка	Количество государственных услуг
2021	4,59	75,4%	23 217	95
2020	4,58	75,1%	9181	70
2019	4,73	74,8%	14500	65
2018	4,66	72,4%	10000	60
2017	4,57	65,9%	9517	55
2016	4,59	72,8%	9082	50
2015*	7,9	79%	8327	39

**в 2015 году применялась 10-ти балльная шкала оценки качества оказания государственных услуг*

2.1 Рейтинг государственных услуг

По результатам общественного мониторинга наиболее **высокие оценки в рейтинге** получили государственные услуги, предоставляемые местными исполнительными органами: *«Предоставление общежития обучающимся в организациях технического и профессионального, послесреднего образования»* (4,96 баллов и 92,9% уровень удовлетворенности), *«Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах»* (4,95 баллов и 83,5% уровень удовлетворенности), *«Выдача заключений на ввоз на территорию Республики Казахстан радиоэлектронных средств и высокочастотных устройств гражданского назначения, в том числе встроенных либо входящих в состав других товаров, в случаях, отличных от импорта, и (или) выдача лицензии на их импорт»* (4,94 балла и 92,9% уровень удовлетворенности), *«Прием документов для организации индивидуального бесплатного обучения на дому детей, которые по состоянию здоровья в течение длительного времени не могут посещать организации начального, основного среднего, общего среднего образования»* (4,93 балла и 82,5% уровень удовлетворенности), *«Предоставление общежития обучающимся в организациях высшего и (или) послевузовского образования»* (4,92 балла и 91,6% уровень удовлетворенности).

Среди аутсайдеров в рейтинге по оценке качества оказания государственных услуг оказались услуги *«Выдача санитарно-эпидемиологического заключения о соответствии проектов нормативной документации по предельно допустимым выбросам и предельно допустимым сбросам вредных веществ и физических факторов в окружающую среду, зонам санитарной охраны и санитарно-защитным зонам, на новые виды сырья и продукции нормативным правовым актам в сфере санитарно-эпидемиологического благополучия населения»* (4,02 балла и 64,2% уровень удовлетворенности), *«Выдача согласования и (или) заключения (разрешительного документа) на ввоз (вывоз) зарегистрированных и не зарегистрированных в Республике Казахстан лекарственных средств и медицинских изделий»* (4,04 балла и 65,2% уровень удовлетворенности), услуга *«Регистрация нотификаций о характеристиках товаров (продукции), содержащих шифровальные (криптографические) средства»* (4,15 баллов и 70,6% уровень удовлетворенности), услуга «Выдача уведомления о прекращении залога с недвижимого имущества при исполнении обязательств стипендиатом международной стипендии «Болашак» (4,17 баллов и 66% уровень удовлетворенности), услуга предоставляемая местными исполнительными органами - *«Выдача решения на изменение целевого назначения земельного участка»* (4,20 баллов и 70,5% уровень удовлетворенности) и услуга

«Подготовка граждан по военно-техническим и другим военным специальностям» (4,20 баллов и 70,8% уровень удовлетворенности).

Таблица 13. Рейтинг государственных услуг

РЕЙТИНГ	Наименование государственной услуги	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1	Предоставление общежития обучающимся в организациях технического и профессионального, послесреднего образования	4,96	92,90%
2	Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах	4,95	83,50%
3	Выдача заключений на ввоз на территорию Республики Казахстан радиоэлектронных средств и высокочастотных устройств гражданского назначения, в том числе встроенных либо входящих в состав других товаров, в случаях, отличных от импорта, и (или) выдача лицензии на их импорт	4,94	92,90%
4	Прием документов для организации индивидуального бесплатного обучения на дому детей, которые по состоянию здоровья в течение длительного времени не могут посещать организации начального, основного среднего, общего среднего образования	4,93	82,50%
5	Предоставление общежития обучающимся в организациях высшего и (или) послевузовского образования	4,92	91,60%
6	Выдача лицензии на право занятия деятельностью товарных бирж	4,92	80,00%
7	Учетная регистрация коллекторских агентств	4,89	89,80%
8	Прием документов и зачисление в специальные организации образования детей с ограниченными возможностями для обучения по специальным общеобразовательным учебным программам	4,88	88,20%
9	Выдача сертификата о метрологической аттестации средств измерений	4,88	88,00%
10	Тестирование государственных служащих, претендентов на занятие вакантной административной государственной должности и граждан, впервые поступающих на правоохранительную службу	4,87	87,30%
11	Выдача ходатайства на получение инвесторской визы для лиц, являющихся нерезидентами Республики Казахстан и осуществляющих инвестиционную деятельность на территории Республики Казахстан	4,86	81,50%
12	Проведение религиоведческой экспертизы	4,86	80,70%
13	Выдача архивных справок и/или копий архивных документов в пределах архивов Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан	4,85	85,70%
14	Выдача субъектам геодезической и картографической деятельности сведений о геодезической и картографической изученности местности на участках планируемых работ	4,84	85,20%
15	Выдача лицензии на обменные операции с наличной иностранной валютой, выдаваемая уполномоченным организациям	4,84	83,40%
16	Назначение государственной адресной социальной помощи	4,83	87,7%
17	Постановка на учет и очередность, а также принятие местными исполнительными органами решения о предоставлении жилища гражданам, нуждающимся в жилище из государственного жилищного фонда или жилище, арендованном местным исполнительным органом в частном жилищном фонде	4,81	86,70%
18	Выдача свидетельств авиационному персоналу	4,81	79,40%
19	Выдача и продление разрешений трудовым иммигрантам	4,80	86,90%
20	Заключение (подписание) дополнительных соглашений к контрактам на недропользование по углеводородам и добыче уран	4,79	86,10%
21	Предоставление статистической информации, не предусмотренной графиком распространения официальной статистической информации	4,77	79,50%
22	Выдача информации о поступлении и движении средств вкладчика	4,74	71,6%
23	Выдача архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок	4,73	78,10%

24	Включение в реестр платежных организаций, прошедших учетную регистрацию в Национальном Банке Республики Казахстан	4,73	77,20%
25	Предоставление исходных материалов при разработке проектов строительства и реконструкции (перепланировки и переоборудования)	4,72	87,00%
26	Прием налоговой отчетности (декларация об активах и обязательствах физического лица (форма 250.00)	4,71	78,9%
27	Назначение государственной адресной социальной помощи	4,68	75,80%
28	Назначение социальных выплат на случаи социальных рисков: утрата трудоспос, потеря кормильца, беременнос и роды	4,68	71,8%
29	Регистрация товарного знака	4,67	82,80%
30	Постановка на учет, переучет, выдача дубликата свидетельства иностранного теле-, радиоканала, распространяемого на территории Республики Казахстан	4,66	69,60%
31	Выдача и отзыв регистрационного свидетельства Национального удостоверяющего центра Республики Казахстан	4,65	74,1%
32	Аккредитация экспертных организаций по аудиту в области пожарной безопасности	4,64	79,70%
33	Проведение технического исследования на предмет отнесения товаров к средствам криптографической защиты информации и специальным техническим средствам, предназначенным для проведения оперативно-розыскных мероприятий	4,63	79,50%
34	Выдача разрешения на хранение, хранение и ношение гражданского оружия и патронов к нему физическим лицам	4,63	77,90%
35	Прием документов и зачисление в организации образования (начальные, основные средние, общие средние, специальные)	4,63	74,6%
36	Прием документов и препровождение их на изготовление паспортов гражданам Республики Казахстан, находящимся за границей	4,63	72,90%
37	Предоставление информации о категории субъекта предпринимательства	4,62	77,00%
38	Обследование и оказание психолого-медико-педагогической консультативной помощи детям с ограниченными возможностями	4,61	83,20%
39	Вызов скорой медицинской помощи	4,61	75,50%
40	Выдача справки о зарегистрированных правах на недвижимое имущество физическому лицу	4,60	75,2%
41	Предоставление сведений с Центра фтизиопульмонологии «Фтизиатрия»	4,60	74,2%
42	Справка о наличии либо отсутствии судимости	4,60	72,4%
43	Выдача паспортов, удостоверений личности гражданам Республики Казахстан	4,59	71,9%
44	Изготовление и выдача актов на земельные участки	4,58	78,70%
45	Возмещение затрат на обучение на дому детей-инвалидов	4,58	78,60%
46	Прием документов на обучение в Академию правосудия при Верховном Суде Республики Казахстан	4,58	80,40%
47	Установление инвалидности и/или степени утраты трудоспособности и/или определение необходимых мер социальной защиты	4,57	77,10%
48	Предоставление сведений с Центра психического здоровья «Психиатрия»	4,57	72,7%
49	Приобретение прав на земельные участки, которые находятся в государственной собственности, не требующее проведения торгов (конкурсов, аукционов)	4,56	78,80%
50	Предоставление сведений с Центра психического здоровья «Наркология»	4,56	72,5%
51	Постановка на учет и очередность, а также принятие местными исполнительными органами решения о пр	4,55	69,7%
52	Согласование эскиза (эскизного проекта)	4,54	78,40%
53	Регистрация заключения брака (супружества), в том числе внесение изменений, дополнений и исправлений в записи актов гражданского состояния	4,54	73,4%
54	Получение справок об отсутствии (наличии) недвижимого имущества	4,54	71,3%
55	Регистрация по месту жительства населения Республики Казахстан	4,54	70,8%

56	Присвоение спортивных званий: "Заслуженный мастер спорта Республики Казахстан", "мастер спорта международного класса Республики Казахстан", "мастер спорта Республики Казахстан", "Заслуженный тренер Республики Казахстан" и квалификационных категорий: тренер высшего уровня квалификации высшей категории, тренер-преподаватель высшего уровня квалификации высшей категории, тренер среднего уровня квалификации высшей категории, тренер-преподаватель среднего уровня квалификации высшей категории, методист высшего уровня квалификации высшей категории, методист среднего уровня квалификации высшей категории, инструктор - спортсмен высшего уровня квалификации высшей категории, национальный спортивный судья высшей категории, национальный спортивный судья	4,53	74,80%
57	Выдача лицензии на хранение и розничную реализацию алкогольной продукции, за исключением деятельности по хранению и розничной реализации алкогольной продукции на территории ее производства	4,52	78,40%
58	Реабилитация и социальная адаптация детей и подростков с проблемами в развитии	4,52	78,10%
59	Выдача ветеринарного сертификата на перемещаемые (перевозимые) объекты при экспорте	4,51	78,40%
60	Субсидирование по возмещению части расходов, понесенных субъектом агропромышленного комплекса при инвестиционных вложениях	4,51	72,40%
61	Выдача информации об участии в качестве потребителя медицинских услуг и о перечисленных суммах отчислений	4,51	71,1%
62	Оформление и выдача актов на право частной собственности на земельный участок	4,50	69,0%
63	Государственная регистрация прав (обременений) на недвижимое имущество	4,49	77,70%
64	Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан	4,49	75,80%
65	Выдача фитосанитарного сертификата на вывоз подкарантинной продукции за пределы Республики Казахстан	4,48	74,00%
66	Прикрепление к медицинской организации	4,48	67,8%
67	Выдача лицензии на осуществление микрофинансовой деятельности	4,47	77,50%
68	Апостилирование официальных документов, исходящих из судебных органов	4,47	77,50%
69	Оформление документов на обеспечение инвалидов и детей-инвалидов санаторно-курортным лечением	4,47	75,00%
70	Постановка на очередь на получение земельного участка	4,47	68,50%
71	Выдача архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок	4,46	74,60%
72	Согласование размещения предприятий и других сооружений, а также условий производства строительных и других работ на водных объектах, водоохранных зонах и полосах	4,43	76,50%
73	Выдача специального разрешения на перевозку опасного груза классов 1, 6 и 7	4,41	74,70%
74	Таможенная очистка товаров	4,40	76,50%
75	Оформление документов на оказание специальных социальных услуг в условиях ухода на дому	4,39	72,20%
76	Утверждение землеустроительных проектов по формированию земельных участков	4,37	72,10%
77	Назначение пособия матери или отцу, усыновителю (удочерителю), опекуну (попечителю), воспитывающему ребенка- инвалида	4,35	78,30%
78	Апостилирование официальных документов, исходящих из органов прокуратуры, органов следствия и дознания	4,35	76,40%
79	Аттестация эксперта-аудитора по подтверждению соответствия, определению страны происхождения товара, статуса товара Евразийского экономического союза или иностранного товара	4,35	73,50%
80	Предоставление земельного участка для строительства объекта в черте населенного пункта	4,34	68,30%
81	Выдача лицензии на деятельность по покупке электрической энергии в целях энергоснабжения	4,32	72,80%

82	Экологическое разрешение на воздействие для объектов I категории	4,32	66,00%
83	Государственная регистрация юридических лиц, учетная регистрация их филиалов и представительств	4,30	70,90%
84	Субсидирование ставок вознаграждения при кредитовании субъектов агропромышленного комплекса, а также лизинге на приобретение сельскохозяйственных животных, техники и технологического оборудования	4,28	64,80%
85	Рассмотрение ходатайств о согласии на экономическую концентрацию	4,27	65,90%
86	Постановка и снятие с воинского учета военнообязанных и призывников	4,26	72,80%
87	Выдача лицензии на осуществление деятельности по разработке, производству, приобретению, реализации, хранению взрывчатых и пиротехнических (за исключением гражданских) веществ и изделий с их применением	4,21	58,60%
88	Подготовка граждан по военно-техническим и другим военным специальностям	4,2	70,80%
89	Выдача решения на изменение целевого назначения земельного участка	4,2	70,50%
90	Выдача уведомления о прекращении залога с недвижимого имущества при исполнении обязательств стипендиатом международной стипендии «Болашак»	4,17	66,00%
91	Регистрация нотификаций о характеристиках товаров (продукции), содержащих шифровальные (криптографические) средства	4,15	70,60%
92	Выдача согласования и (или) заключения (разрешительного документа) на ввоз (вывоз) зарегистрированных и не зарегистрированных в Республике Казахстан лекарственных средств и медицинских изделий	4,04	65,20%
93	Выдача санитарно-эпидемиологического заключения о соответствии проектов нормативной документации по предельно допустимым выбросам и предельно допустимым сбросам вредных веществ и физических факторов в окружающую среду, зонам санитарной охраны и санитарно-защитным зонам, на новые виды сырья и продукции нормативным правовым актам в сфере санитарно-эпидемиологического благополучия населения	4,02	64,20%

2.2 Рейтинг центральных государственных органов

По результатам оценки качества оказания государственных услуг в 2021 году в рейтинге центральных государственных органов участвуют 27 ЦГО из числа услугодателей. В таблице ниже составлен рейтинг исходя из разделения оценок услугополучателей по зонам ответственности услугодателей (оценка критериев без учета зон ответственности портала «электронного правительства» и НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан»).

По результатам общественного мониторинга в рамках ГСЗ, средний балл ЦГО равен - 4,84, уровень удовлетворенности составляет - 86,4% (см. Таблица 14).

Таблица 14. Рейтинг ЦГО (в рамках мониторинга ГСЗ)

№ п/п	Центральный государственный орган	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1	Агентство по делам государственной службы	4,95	92,2%
2	Комитет национальной безопасности	4,94	92,6%
3	Министерство образования и науки	4,94	90,8%
4	Министерство индустрии и инфраструктурного развития	4,93	89,3%
5	Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка	4,92	92,4%
6	Министерство национальной экономики	4,92	88,2%
7	Генеральная прокуратура	4,92	86,9%
8	Министерство цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности	4,91	83,6%
9	Министерство здравоохранения	4,90	90,4%
10	Министерство экологии, геологии и природных ресурсов	4,89	89,6%
11	Министерство торговли и интеграции	4,88	90,7%
12	Министерство юстиции	4,88	90,3%
13	Министерство обороны	4,88	90,2%
14	Министерство внутренних дел	4,88	88,9%
15	Верховный Суд	4,84	89,2%
16	Министерство труда и социальной защиты населения	4,83	87,2%
17	Министерство культуры и спорта	4,83	83,4%
18	Национальный Банк	4,82	86,1%
19	Министерство финансов	4,82	89,9%
20	Министерство по чрезвычайным ситуациям	4,81	86,9%
21	Министерство иностранных дел	4,80	79,3%
22	Министерство энергетики	4,79	86,1%
23	Агентство по стратегическому планированию и реформам	4,77	79,5%
24	Министерство информации и общественного развития	4,76	75,2%
25	Министерство сельского хозяйства	4,66	80,9%
26	Агентство по защите и развитию конкуренции	4,64	74,6%
27	НАО «Государственная Корпорация «Правительство для граждан»	4,58	79,7%
	Всего	**4,84**	**86,4%**

По результатам онлайн мониторинга средняя оценка ЦГО составила 4,63 балла и 74,1% уровень удовлетворенности (см. Таблица 15).

Таблица 15. Рейтинг ЦГО (в рамках онлайн мониторинга)

№ п/п	Центральный государственный орган	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1	Агентство по делам государственной службы	4,91	87,0%
2	Министерство труда и социальной защиты населения	4,71	71,7%
3	Министерство финансов	4,71	78,9%
4	Министерство цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности	4,65	74,1%
5	Генеральная прокуратура	4,60	72,4%
6	Министерство внутренних дел	4,57	71,4%
7	Министерство юстиции	4,56	73,3%
8	Министерство здравоохранения	4,50	69,5%
9	Министерство сельского хозяйства	4,50	69,0%
	Всего	**4,63**	**74,1%**

Таким образом, по результатам двух исследований **общая оценка ЦГО** составляет: **4,74 балла, уровень удовлетворенности 80,3%.**

На первом месте Комитет национальной безопасности – 4,94 балла и 92,6% уровень удовлетворенности качеством оказания государственных услуг. На втором и третьем месте Министерство образования и науки (4,94 балла и 90,8% уровень удовлетворенности) и Агентство по делам государственной службы (4,93 балла и 89,6% уровень удовлетворенности).

Таблица 16. Общий рейтинг ЦГО (в рамках мониторинга ГСЗ и онлайн мониторинга)

РЕЙТИНГ	Центральный государственный орган	Мониторинг в рамках ГСЗ		Онлайн мониторинг совместно с МЦРИАП		Общая оценка	
		Средний балл	%	Средний балл	%	**Средний балл**	**%**
1	Комитет национальной безопасности	4,94	92,6%			**4,94**	**92,6%**
2	Министерство образования и науки	4,94	90,8%			**4,94**	**90,8%**
3	Агентство по делам государственной службы	4,95	92,2%	4,91	87,0%	**4,93**	**89,6%**
4	Министерство индустрии и инфраструктурного развития	4,93	89,3%			**4,93**	**89,3%**
5	Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка	4,92	92,4%			**4,92**	**92,4%**
6	Министерство национальной экономики	4,92	88,2%			**4,92**	**88,2%**
7	Министерство экологии, геологии и природных ресурсов	4,89	89,6%			**4,89**	**89,6%**
8	Министерство торговли и интеграции	4,88	90,7%			**4,88**	**90,7%**
9	Министерство обороны	4,88	90,2%			**4,88**	**90,2%**
10	Верховный Суд	4,84	89,2%			**4,84**	**89,2%**
11	Министерство культуры и спорта	4,83	83,4%			**4,83**	**83,4%**
12	Национальный Банк	4,82	86,1%			**4,82**	**86,1%**
13	Министерство по чрезвычайным ситуациям	4,81	86,9%			**4,81**	**86,9%**
14	Министерство иностранных дел	4,80	79,3%			**4,80**	**79,3%**
15	Министерство энергетики	4,79	86,1%			**4,79**	**86,1%**
16	Министерство цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности	4,91	83,6%	4,65	74,1%	**4,78**	**78,9%**
17	Министерство труда и социальной защиты населения	4,83	87,2%	4,71	71,7%	**4,77**	**79,5%**
18	Агентство по стратегическому планированию и реформам	4,77	79,5%			**4,77**	**79,5%**
19	Министерство финансов	4,82	89,9%	4,71	78,9%	**4,76**	**84,4%**
21	Генеральная прокуратура	4,92	86,9%	4,60	72,4%	**4,76**	**79,6%**
20	Министерство информации и общественного развития	4,76	75,2%			**4,76**	**75,2%**
22	Министерство юстиции	4,88	90,3%	4,56	73,3%	**4,72**	**81,8%**
23	Министерство внутренних дел	4,88	88,9%	4,57	71,4%	**4,72**	**80,1%**
24	Министерство здравоохранения	4,90	90,4%	4,50	69,5%	**4,70**	**80,0%**
25	Агентство по защите и развитию конкуренции	4,64	74,6%			**4,64**	**74,6%**
26	НАО «Государственная Корпорация «Правительство для граждан»	4,58	79,7%			**4,58**	**79,7%**
27	Министерство сельского хозяйства	4,66	80,9%	4,50	69,0%	**4,58**	**74,9%**

**Примечание: Учитывая, что онлайн мониторинг проводился в качестве пилотного проекта рекомендуется не использовать его результаты при оценке эффективности деятельности государственных органов за 2021 год.*

Низкие позиции занимают такие госорганы как Агентство по защите и развитию конкуренции, НАО «Государственная Корпорация «Правительство для граждан» и последнее место занимает Министерство сельского хозяйства (4,58 баллов и 74,9% уровень удовлетворенности).

В сравнении с данными общественного мониторинга 2020 и 2021 годов наблюдается положительнаяи отрицательная динамика по средней оценке услуг, предоставляемых центральными государственными органами (см. Таблица 17).

Лидерами в положительной динамике можно назвать Министерство индустрии и инфраструктурного развития (+0,44 балла, +18,7% удовлетворенности), Министерство образования и науки (+0,23 балла, +9% удовлетворенности) и Министерство информации и общественного развития (+0,23 балла, +2,6% удовлетворенности).

Однако есть и некоторые тенденции к снижению уровня удовлетворенности качеством государственных услуг, это прослеживается на примере следующих государственных органов: Министерство сельского хозяйства (-0,11 баллов), Министерство здравоохранения (-0,10 баллов), НАО «Государственная Корпорация «Правительство для граждан» (-0,10 баллов).

Таблица 17. Рейтинг ЦГО, динамика 2019-2021 гг

№ п/п	Центральный государственный орган	2019 год		2020 год		**2021 год***		**Динамика 2020-2021**	
		Средний балл	%	Средний балл	%	**Средний балл**	**%**	**Средний балл**	**%**
1	Комитет национальной безопасности	4,99	87,0%	4,72	80,5%	**4,94**	**92,6%**	0,22	12,1%
2	Министерство образования и науки	4,76	74,3%	4,71	81,8%	**4,94**	**90,8%**	0,23	9,0%
3	Агентство по делам государственной службы	4,94	80,6%	4,86	85,0%	**4,93**	**89,6%**	0,07	4,6%
4	Министерство индустрии и инфраструктурного развития	4,95	86,6%	4,49	70,6%	**4,93**	**89,3%**	0,44	18,7%
5	Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка			4,77	87,3%	**4,92**	**92,4%**	0,15	5,1%
6	Министерство национальной экономики	4,91	81,5%	4,87	88,1%	**4,92**	**88,2%**	0,04	0,1%
7	Министерство экологии, геологии и природных ресурсов	4,80	76,6%	4,69	82,4%	**4,89**	**89,6%**	0,20	7,2%
8	Министерство торговли и интеграции	4,83	81,3%	4,75	78,8%	**4,88**	**90,7%**	0,13	11,9%
9	Министерство обороны	4,93	78,7%	4,86	88,7%	**4,88**	**90,2%**	0,01	1,5%
10	Верховный Суд	4,63	65,7%	4,70	84,5%	**4,84**	**89,2%**	0,14	4,7%
11	Министерство культуры и спорта	4,91	79,8%	4,76	80,8%	**4,83**	**83,4%**	0,06	2,6%
12	Национальный Банк	4,93	84,4%	4,81	81,6%	**4,82**	**86,1%**	0,01	4,5%
13	Министерство по чрезвычайным ситуациям					**4,81**	**86,9%**		
14	Министерство иностранных дел	4,83	84,2%	4,81	87,6%	**4,80**	**79,3%**	-0,01	-8,3%
15	Министерство энергетики	4,94	73,2%	4,67	77,9%	**4,79**	**86,1%**	0,12	8,2%
16	Министерство цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности	4,94	73,5%	4,59	72,1%	**4,78**	**78,9%**	0,19	6,8%
17	Агентство по стратегическому планированию и реформам					**4,77**	**79,5%**		
18	Министерство труда и социальной защиты населения	4,83	83,0%	4,80	86,7%	**4,77**	**79,5%**	-0,03	-7,2%
19	Министерство финансов	4,78	75,6%	4,81	85,4%	**4,76**	**84,4%**	-0,05	-1,0%
20	Генеральная прокуратура	4,91	75,4%	4,77	83,0%	**4,76**	**79,6%**	-0,01	-3,4%
21	Министерство информации и общественного развития	4,69	69,1%	4,53	72,6%	**4,76**	**75,2%**	0,23	2,6%
22	Министерство юстиции	4,69	73,5%	4,59	79,4%	**4,72**	**81,8%**	0,13	2,4%
23	Министерство внутренних дел	4,83	75,7%	4,71	80,2%	**4,72**	**80,1%**	0,01	-0,1%
24	Министерство здравоохранения	4,79	78,5%	4,80	83,8%	**4,70**	**80,0%**	-0,10	-3,8%
25	Агентство по защите и развитию конкуренции					**4,64**	**74,6%**		
26	НАО «Государственная Корпорация «Правительство для граждан»			4,68	78,8%	**4,58**	**79,7%**	-0,10	0,9%
27	Министерство сельского хозяйства	4,75	58,5%	4,69	80,6%	**4,58**	**74,9%**	-0,11	-5,7%

**в 2021 году уровень удовлетворенности включает оценку мониторинга в рамках ГСЗ и онлайн мониторинга*

2.3 Рейтинг местных исполнительных органов

Ниже приведен рейтинг МИО, по тем параметрам оценки, относящимся к зоне ответственности МИО (без учета деятельности портала «электронного правительства» и НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан» по предоставлению государственных услуг).

По результатам общественного мониторинга оценки качества оказания 75 государственных услуг, средний балл МИО равен - 4,87, уровень удовлетворенности составляет - 80,2% (см. Таблица 18).

Таблица 18. Рейтинг МИО (в рамках мониторинга ГСЗ)

№ п/п	Регион	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1	Павлодарская область	4,92	81,6%
2	Северо-Казахстанская область	4,91	82,0%
3	Акмолинская область	4,90	82,8%
4	Алматинская область	4,90	81,9%
5	Кызылординская область	4,90	81,3%
6	Костанайская область	4,90	81,0%
7	Туркестанская область	4,90	80,3%
8	Карагандинская область	4,89	81,6%
9	г. Алматы	4,89	73,8%
10	Актюбинская область	4,87	80,6%
11	г. Шымкент	4,87	80,5%
12	Восточно-Казахстанская область	4,86	80,6%
13	Жамбылская область	4,85	80,8%
14	Атырауская область	4,84	82,2%
15	Мангистауская область	4,84	80,4%
16	Западно-Казахстанская область	4,82	79,8%
17	г. Нур-Султан	4,81	73,0%
	Всего	**4,87**	**80,2%**

По результатам онлайн мониторинга средняя оценка МИО составила 4,70 баллов и 83,2% уровень удовлетворенности (см. Таблица 19).

Таблица 19. Рейтинг МИО (в рамках онлайн мониторинга)

№ п/п	Регион	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1	Костанайская область	4,96	98,2%
2	Жамбылская область	4,88	91,4%
3	Акмолинская область	4,86	80,9%
4	Павлодарская область	4,69	79,2%
5	Алматинская область	4,56	68,9%
6	Западно-Казахстанская область	4,49	69,7%
7	г. Алматы	4,49	94,2%
	Всего	**4,70**	**83,2%**

Таким образом, по результатам двух исследований **общая оценка МИО** составляет: **4,79 баллов, уровень удовлетворенности 81,7%.**

По результатам двух исследований первое место занимает МИО Костанайской области (4,93 баллов, уровень удовлетворенности – 89,6%), далее следует МИО Северо-Казахстанской (4,91 баллов, уровень удовлетворенности – 82,0%) и Туркестанской областей (4,90 баллов, уровень удовлетворенности – 80,3%).

Аутсайдерами рейтинга МИО оказались город Алматы и Алматинская область. На последнем месте Западно-Казахстанская область (4,65 баллов из 5,00, уровень удовлетворенности – 74,8%) (см. Таблица-20).

Таблица 20. Общий рейтинг МИО (в рамках мониторинга ГСЗ и онлайн мониторинга)

РЕЙТИНГ	Регион	Мониторинг в рамках ГСЗ		Онлайн мониторинг совместно с МЦРИАП		Общая оценка	
		Средний балл	%	Средний балл	%	**Средний балл**	**%**
1	Костанайская область	4,90	81,0%	4,96	98,2%	**4,93**	**89,6%**
2	Северо-Казахстанская область	4,91	82,0%			**4,91**	**82,0%**
3	Туркестанская область	4,90	80,3%			**4,90**	**80,3%**
4	Кызылординская область	4,90	81,3%			**4,90**	**81,3%**
5	Карагандинская область	4,89	81,6%			**4,89**	**81,6%**
6	Акмолинская область	4,90	82,8%	4,86	80,9%	**4,88**	**81,8%**
7	Актюбинская область	4,87	80,6%			**4,87**	**80,6%**
8	г. Шымкент	4,87	80,5%			**4,87**	**80,5%**
9	Жамбылская область	4,85	80,8%	4,88	91,4%	**4,86**	**86,1%**
10	Восточно-Казахстанская область	4,86	80,6%			**4,86**	**80,6%**
11	Атырауская область	4,84	82,2%			**4,84**	**82,2%**
12	Мангистауская область	4,84	80,4%			**4,84**	**80,4%**
13	г. Нур-Султан	4,81	73,0%			**4,81**	**73,0%**
14	Павлодарская область	4,92	81,6%	4,69	79,2%	**4,81**	**80,4%**
15	Алматинская область	4,90	81,9%	4,56	68,9%	**4,73**	**75,4%**
16	г. Алматы	4,89	73,8%	4,49	94,2%	**4,69**	**84,0%**
17	Западно-Казахстанская область	4,82	79,8%	4,49	69,7%	**4,65**	**74,8%**

**Примечание: Учитывая, что онлайн мониторинг проводился в качестве пилотного проекта рекомендуется не использовать его результаты при оценке эффективности деятельности государственных органов за 2021 год.*

В сравнении с данными общественного мониторинга 2020 и 2021 годов, в разрезе МИО наблюдается положительная динамика качества предоставления государственных услуг(см. Таблица 21).

Из таблицы видно, что повышение уровня оценки услугополучателей, в сравнении с данными общественного мониторинга 2021 года, наибольшие положительные изменения произошли в Костанайской, Карагандинской областях (+0,33 балла и +31 баллов) и в городе Шымкент (+31 баллов). Однако, наблюдается отрицательная динамика по уровню удовлетворенности в Алматинской и Западно-Казахстанской областях (на -1,2% и -2,9% удовлетворенности).

Таблица 21. Сравнение результатов мониторинга 2019, 2020 и 2021 годов в разрезе МИО

№ п/п	Регион	2019 год		2020 год		**2021 год***		**Динамика 2020-2021**	
		Средний балл	%	Средний балл	%	**Средний балл**	**%**	**Средний балл**	**%**
1	Костанайская область	4,87	77,4%	4,60	76,4%	**4,93**	**89,6%**	0,33	13,2%
2	Северо-Казахстанская область	4,8	72,5%	4,64	76,4%	**4,91**	**82,0%**	0,27	5,6%
3	Туркестанская область	4,6	76,1%	4,62	77,0%	**4,90**	**80,3%**	0,28	3,3%
4	Кызылординская область	4,82	79,5%	4,64	76,0%	**4,90**	**81,3%**	0,26	5,3%
5	Карагандинская область	4,85	79,0%	4,58	74,3%	**4,89**	**81,6%**	0,31	7,3%
6	Акмолинская область	4,92	87,6%	4,73	80,3%	**4,88**	**81,8%**	0,15	1,5%
7	Актюбинская область	4,61	74,4%	4,60	75,4%	**4,87**	**80,6%**	0,27	5,2%
8	г. Шымкент	4,44	69,3%	4,56	73,4%	**4,87**	**80,5%**	0,31	7,1%
9	Жамбылская область	4,67	74,8%	4,68	78,6%	**4,86**	**86,1%**	0,18	7,5%
10	Восточно-Казахстанская область	4,83	73,5%	4,68	77,2%	**4,86**	**80,6%**	0,18	3,4%
11	Атырауская область	4,67	73,2%	4,64	80,6%	**4,84**	**82,2%**	0,20	1,6%
12	Мангистауская область	4,7	74,0%	4,60	74,5%	**4,84**	**80,4%**	0,24	5,9%
13	г. Нур-Султан	4,64	71,2%	4,56	72,7%	**4,81**	**73,0%**	0,25	0,3%
14	Павлодарская область	4,72	74,5%	4,71	78,4%	**4,81**	**80,4%**	0,10	2,0%
15	Алматинская область	4,43	69,3%	4,63	76,6%	**4,73**	**75,4%**	0,10	-1,2%
16	г. Алматы	4,8	76,5%	4,56	73,3%	**4,69**	**84,0%**	0,13	10,7%
17	Западно-Казахстанская область	4,78	77,4%	4,62	77,7%	**4,65**	**74,8%**	0,03	-2,9%

**в 2021 году уровень удовлетворенности включает оценку мониторинга в рамках ГСЗ и онлайн мониторинга*

2.4 Рейтинг регионов

Рейтинг регионов 2021 года представлен 17 регионами страны, включая столицу и города республиканского значения. Согласно рейтингу регионов, включающих в себя услуги МИО и центральных госорганов, а также деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство»), первое место занимает Павлодарская область (4,76 из 5,00 возможных баллов, уровень удовлетворенности – 85,0%), далее следует Алматинская и Северо-Казахстанская область (см. Таблица 22). В пятерку лидеров также вошла Мангистауская и Акмолинская область.

Аутсайдерами рейтинга регионов являются города Шымкент, Алматы, Атырауская область и на последнем месте город Нур-Султан (4,51 баллов из 5,00, уровень удовлетворенности – 75,4%).

Таблица 22. Рейтинг регионов

РЕЙТИНГ	Регион	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1	Павлодарская область	4,76	85,0%
2	Алматинская область	4,73	82,3%
3	Северо-Казахстанская область	4,70	84,4%
4	Мангистауская область	4,69	83,0%
5	Акмолинская область	4,65	80,7%
6	Туркестанская область	4,64	86,5%
7	Костанайская область	4,63	84,1%
8	Кызылординская область	4,62	81,5%
9	Жамбылская область	4,62	81,3%
10	Западно-Казахстанская область	4,61	81,6%
11	Восточно-Казахстанская область	4,61	78,5%
12	Карагандинская область	4,60	81,6%
13	Актюбинская область	4,57	81,9%
14	г. Алматы	4,56	76,9%
15	Атырауская область	4,54	85,0%
16	г. Шымкент	4,54	81,4%
17	г. Нур-Султан	4,51	75,4%

III. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

3.1. Проведение религиоведческой экспертизы

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 02101001 Проведение религиоведческой экспертизы.

Код услуги: С1.

Ответственный госорган: Министерство информации и общественного развития РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: 30.12.2014г. №162.

Форма оказания госуслуги: электронная (частично автоматизированная) и (или) бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: Госкорпорация, услугодатель, .

Сроки оказания госуслуги: 22 рабочих дня.

Результат оказания госуслуги: Письмо о заключении экспертизы, либо мотивированный ответ об отказе в предоставлении государственной услуги.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: Бесплатно.

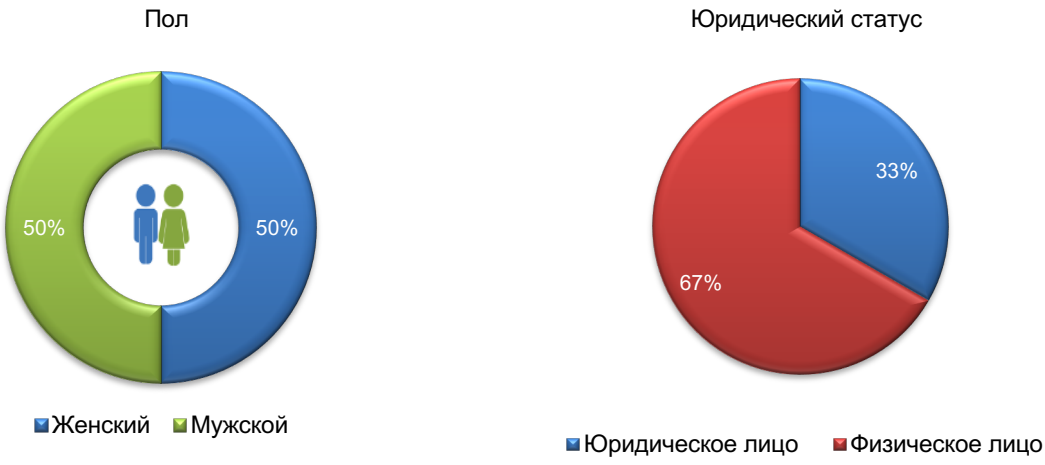
Основные результаты исследования

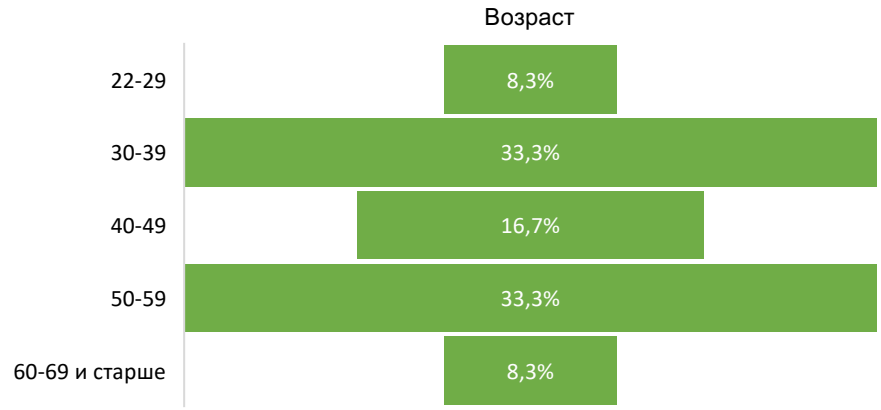
В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (глубинное интервью), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 12 респондентов, из них половина (50%) мужского пола и 1/2 часть представители женского пола. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет и 50-59 лет – по 33,3%. Большинство услугополучателей (66,7%) обращались за услугой как физические лица. Остальные (1/3 часть) услугополучателей – юридические лица. Из числа участников опроса, абсолютно все (100%) являются гражданами РК и не имеют дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 11. Социально-демографический блок

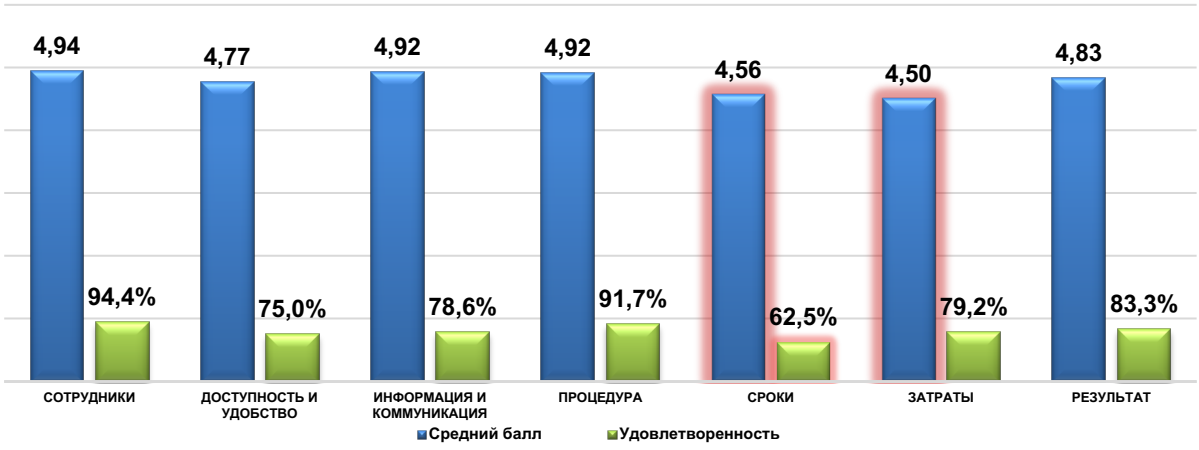




Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 80,7% оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,86 баллов. На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 7 критериям:

Диаграмма 12. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя**.** Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (5), оперативность (4,83), вежливость и внимание к потребностям услуополучателей (5). Совокупная работа **сотрудников** услугодателя оценена участниками массового опроса достаточно высоко - на 4,94 балла по 5-балльной шкале, уровень удовлетворенности – 94,4%. При этом, среди комментариев были зафиксированы замечания в части оперативности работы сотрудников: *«Долго обедают кого-то не было на месте, ждали на улице не было где посидеть», «Ждал сотрудников долго» (г. Алматы); «Были бы оперативнее, быстрее» (Акмолинская обл.).*

Доступность и удобство услуги оценили на 4,77 баллов, уровень удовлетворенности - 75%. По результатам опроса услугополучатели отмечают неудобное расположение здания услугодателя: *«Тяжело подъехать, пропуск в другой стороне и искать парковку» (г. Нур-Султан); «Почтой отправили» (г. Алматы).*

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,83 балла), 78,6% респондентов полностью удовлетворены и выставили

5 баллов. Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения: *«Чтобы всегда уведомляли и контактировали что там и как происходит. Мы не знаем, ничего не говорят. Бывают задержки, а говорят, что скоро отправят» (г. Алматы); «В Министерство приходится относить, необходимо чтобы шли на контакт. Онлайн отправлять чтобы было удобно» (г. Нур-Султан).* Данное обстоятельство свидетельствует о недостаточной информационной работе персонала и требует со стороны услугодателя повышенного внимания.

В части **процедуры** получения государственной услуги 91,7% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,92 балла. Респонденты также отмечают следующие неудобства процесса подачи документов: *«Через egov.kz не смогла отправить, очень маленький файл» (Алматинская обл.); «Не смог отправить в онлайн формате пдф файл», «Свидетельство о гос. регистрации чтобы подтягивалось» (г. Алматы), «Онлайн все сделать» (г. Нур-Султан).*

Наименьшую удовлетворенность респонденты продемонстрировали по таким критериям, как **затраты** (79,2% удовлетворенности, средний балл 4,50) **и сроки** (62,5% удовлетворенности, 4,56 баллов из 5 возможных). Среди опросивших услугополучателей наблюдаются следующие возмущения в части сроков: *«Чтобы Министерство по религии сократили срок услуги и сделали не 22 дня, а 14 дней», «Упростить сроки уменьшить» (г. Нур-Султан); «Уменьшить сроки ожидания документа», «Сроки уменьшить, много времени уходит документы отправлять почтой» (г. Алматы).* Также респонденты жалуются на лишние затраты: *«Все делал за свой счет» (г. Алматы); «На проезд уходит, сделайте онлайн», «Все отправки онлайн нужно сделать» (г. Нур-Султан);*

Результат оказания услуги (4,83 балла), только 83,3% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». На вопрос: *«Если в процессе получения услуги у Вас возникли трудности просим кратко описать суть возникшей проблемы»* некоторые ответы респонденты дали следующие комментарии: *«Почему нельзя отменить данную экспертизу для тех, кто зарегистрирован и кого уже итак проверяли КНБ?», «Не все книги принимают, хотя на самом деле не плохо написано» (г. Нур-Султан); «Чтобы не дублировать на бумагу, чисто» (Акмолинская обл.);*

Жалоб в устной и/или письменной форме, а также обращениz в ЕКЦ-1414 среди опрошенных услугополучателей, не наблюдаются.

Результат качественного исследования

В ходе качественного исследования было проведено глубинное интервью с услугополучателем. В ходе интервью озвучены следующие предложения:

«- что негативно влияет на качество госуслуг?

- негативный момент у меня был связан с тем, что, когда я отправляла через Казпочту были проблемы. Первый раз я отправила и посылка не дошла. Она мне вернулась через месяц, потому что ее не доставили по адресу Мангелик ел, то есть прям по адресату. И поэтому мне пришлось заново все переотправлять, только уже через курьера, потому что я поняла, что почта не доставляет по адресу в Нур-Султане именно. В нашем городе, например, доставляют в Усть-Каменогорске. Почему-то там не доставляет, не знаю почему. Ну то есть вот этот минус, что была потеря личного времени, месяца, пришлось заново переотправлять».

«- насколько Вас удовлетворяет полученная информация?

мне кажется, если бы этот человек мне не подсказал… Ну вот там было такое, что мне подсказал прям кто-то, в какой форме писать письмо, потому что я не помню, чтобы я где-то нашла формат письма, именно обращение в госслужбу, как образец. Поэтому, если бы мне не помогли, то я бы написала, как могла, в вольной форме. Не знаю, как это сейчас принимается, в любой форме можно писать или нет. Вот образца я не нашла. Если оценить по 5 бальной шкале, то на тройку».

«- понятна ли была Вам процедура получения услуги?

- у меня был вопрос, что именно нужно писать в тексте. Касательно письма-обращения. Что нужно было указывать. Вот я касательно книги получала, там я не

знала какие именно данные вписывать. Я вписала все, что нашла по книге. Если бы был образец конкретный, то есть там нужно, чтобы вы указали формат книги, что формат — это очень важно, например. То есть в каком формате я отправила. Если бы я распечатала на листе А4, то ее бы так и проверили. А если бы я потом опять распечатала в формате большем или меньшем, то ее надо было бы повторно отправлять на экспертизу. Я вот это для себя потом поняла, когда с человеком общалась. Именно даже формат, в котором ты прислал, тоже на это влияет. Какую ты потом книгу будешь на руках иметь. Я вот этого не знала. Если бы это все было в образце написано, было бы проще. Например, укажите формат, которым вы будете пользоваться. То есть если бы было более подробно, какие данные нужно вписывать. Я писала все подряд, что нашла на книге, всякие данные штрих-кода, авторы, редакторы, все подряд. Не знаю, что там нужно, что не нужно. У меня не было образца, бумажки перед глазами».

«- по Вашему мнению, услугу, которую получили вы можно назвать простой и понятной?

- я думаю, на тройку я оценю. (Примечание: респондент понял, что оценить надо по 5-балльной шкале) Как я искала по ней информацию, как ее сделать, простота и доступность ее в этом же. В принципе было просто это сделать, но если бы я не нашла нужную информацию, то я бы конечно больше на это времени затратила, как мне ее отправить».

«- вспомните, на что Вы тратили свое время при получении услуги? Сколько времени Вы потратили на получение информации?

- в течение пяти дней я собирала информацию, как мне все это оформить, спрашивала, интересовалась. Примерно так. Ни за день точно, и ни за два. Потому что я думала, так, как это нужно сделать, куда отправить, какой адрес, во-первых. Потому что можно же отправить, а она может не дойдет до адресата. Потом пока я узнала, кто уже что-нибудь подобное делал, спросила, как делали. Ну практику кто имел из знакомых. Потому что я в церкви нахожусь и, может быть кто-то в церкви отправлял книги, исходя из этого и спрашивала у людей. В общем, у меня примерно пять дней на сбор информации ушло. Месяц на отправку ушло. И мне вернулась книга. И месяц еще на само получение услуги, потому что я отправила книгу и ждала результат, сколько дней, не помню. Ну примерно месяц. То есть два месяца грубо говоря у меня на это ушло. Не считая эти 5 дней на сбор».

Респондент, опираясь на собственный опыт, предложил перевести услугу в электронный формат:

«У меня предложение перевести это в электронный формат. Также я искала, как может быть возможно через портал правительства Е-гов передать, было бы проще. То есть все что нужно своей ЭЦП подписал, например. Это проще, чем ты грузишься, чтоб распечатывать ту же книгу или купить. Это ты же тратишься на экземпляр книги, тебе же его не пришлют обратно. Поэтому я и распечатывала. Этот момент, что чисто в бумажном формате требует больше затрат и времени, чем если бы в электронном формате»;

«то, что для меня было бы плюсом, если бы это было в электронном полностью формате. Чтобы можно было скидывать. Не по почте отправлять сам экземпляр книги или распечатанную книгу, а отправлять именно в электронном виде. Пусть даже через портал правительства или как-то, потому что это бы упростило намного доставку в госорганы» (ГИ, г. Усть-Каменогорск).

Касательно ЕКЦ 1414:

«Если в общем взять все услуги, то бывает очень долго дозваниваться. Вот эти номера общие у нас есть ЦОНа или в Егов если звонишь, там слишком много вот этих «переключитесь туда», «нажмите то», «если вы хотите получить это», это долго. А если тебе еще несколько раз надо позвонить за день, то ты вот это выслушиваешь. Может как-то вот это упростить, звонок, например. Допустим, кому-то там если эти услуги нужны, может вначале говорить: «Кто хочет с оператором… нажмите 1». А если кому-то не нужен оператор, то он выслушивает все остальное. Потому что у нас обычно в конце про оператора, ждешь, пока все меню перечислят. А так в принципе меня все устраивает. Чем больше это все переходит в онлайн, тем больше

меня это устраивает. Чем больше расширяются возможности на портале Егов, тем больше можно никуда не ходить, просто делать все электронно, да и все».

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Проблема доступа услуги для жителей регионов, почтовые службы занимают длительное время.
- Услуга не автоматизирована, что создает значительные неудобства для услугополучателей, которым приходится в течение длительного времени отправлять через почтовую службу материалы на экспертизу.
- ЕКЦ 1414 требует дополнительной проработки для более быстрой навигации при звонке.
- Доступность информации по услуге не удовлетворительна.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1. Проводить более тщательную информационную работу по процедуре получения услуги. Предупреждать услугополучателей о часто допускаемых ошибках.
2. Принять меры по автоматизации процедуры предоставления услуги. Все действия перевести в электронный формат.
3. Рассмотреть возможность сокращения сроков оказания услуги.

ЕКЦ 1414

4. Проработать более быстрый способ навигации при звонке.

3.2. Постановка на учет, переучет, выдача дубликата свидетельства иностранного теле-, радиоканала, распространяемого на территории Республики Казахстан

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 02303003 Постановка на учет, переучет, выдача дубликата свидетельства иностранного теле-, радиоканала, распространяемого на территории Республики Казахстан.

Код услуги: С2.

Ответственный госорган: Министерство информации и общественного развития РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: 02.04.2020г. №101.

Форма оказания госуслуги: Электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: Услугодатель, ПЭП (egov.kz, elicense.kz).

Сроки оказания госуслуги: 15 календарных дней.

Результат оказания госуслуги: Свидетельство о постановке на учет,переучет иностранного теле-, радиоканала, распространяемого на территории Республики Казахстан, дубликат свидетельства либо мотивированный ответ об отказе в предоставлении государственной услуги.

Услугополучатели: Физические и юридические лица.

Стоимость: платно.

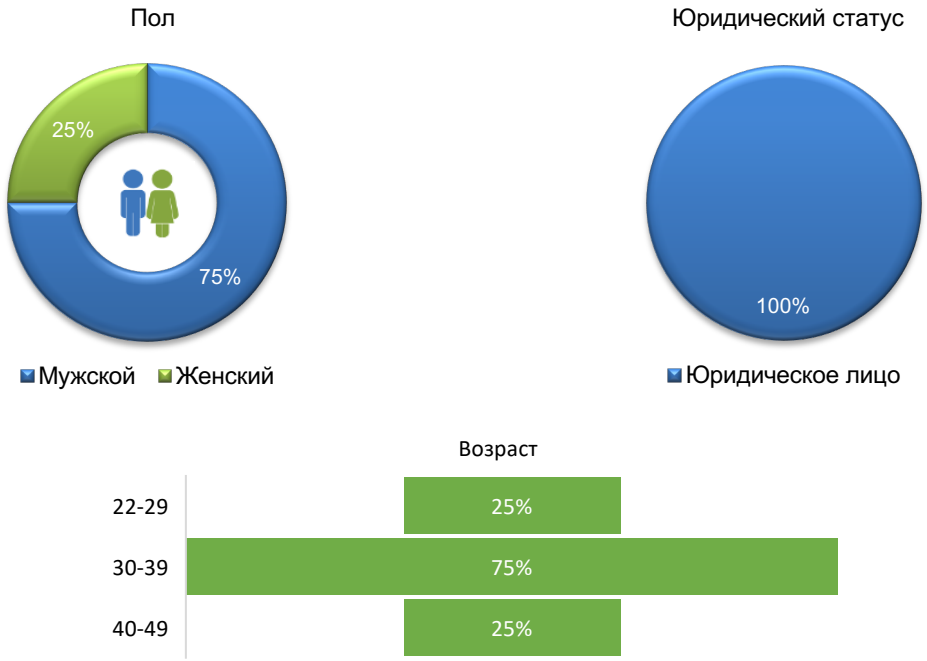
Основные результаты исследования

В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (тайный покупатель), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 8 респондентов, из них 3/4 часть (75%) мужского пола и 1/4 часть (25%) представители женского пола. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 50%. Абсолютно все услугополучатели (100%) обращались за услугой как юридические лица. Из числа участников опроса, абсолютно все (100%) обращались за услугой как юридические лица, являются гражданами РК и не имеют дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации

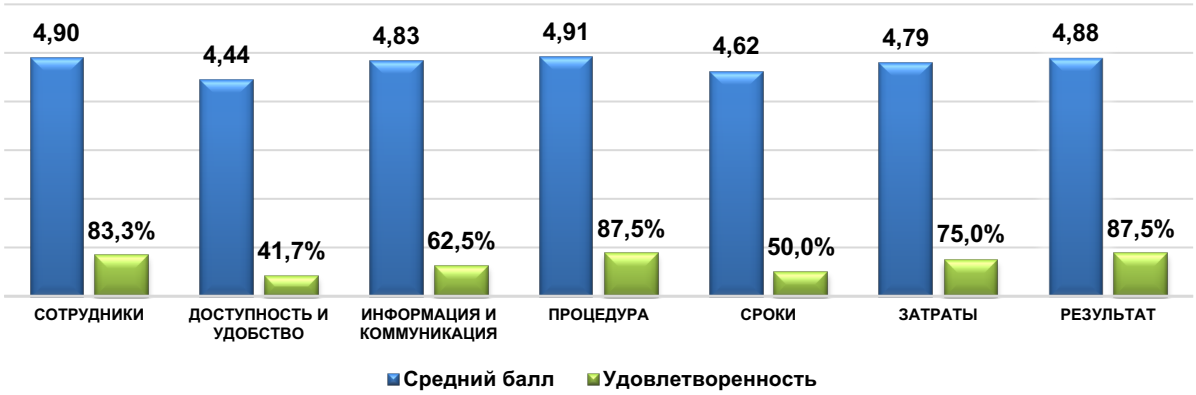
Диаграмма 13. Социально-демографический блок



Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 69,6%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,66 баллов. На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 7 критериям:

Диаграмма 14. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя**.** Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (5), оперативность (4,71), вежливость и внимание к потребностям услуополучателей (5). Совокупная работа **сотрудников** услугодателя оценена участниками массового опроса достаточно высоко - на 4,90 балла по 5-балльной шкале, уровень удовлетворенности – 83,3%.

Наименьшую удовлетворенность респонденты продемонстрировали по такому критерию, как **доступность и удобство** услуги оценили на 4,44 балла, уровень удовлетворенности - 41,7%. Респонденты также отмечают следующие неудобства: *«Через egov.kz невозможно получить услугу» (г. Алматы), «Онлайн нужно все сделать» (г. Нур-Султан).*

В части **информации и коммуникации** (4,83 балла), 62,5% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. В части **процедуры** получения государственной услуги 87,5% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,91 баллов.

Согласно оценкам общественного мониторинга, услугополучатели оценили также **затраты** (75% удовлетворенности, средний балл 4,79) **и сроки** (50% удовлетворенности, 4,62 балла из 5 возможных). Среди опросивших услугополучателей наблюдаются следующие возмущения в части сроков: «Бесплатно сделать услугу», *«Чтобы быстрее рассматривали» (г. Алматы).*

Результат оказания услуги (4,88 баллов), только 87,5% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». При этом жалоб в устной и/или письменной форме, а также обращениz в ЕКЦ-1414 среди опрошенных услугополучателей, не наблюдаются.

Результат качественного исследования

В ходе качественного исследования было проведено глубинное интервью с услугополучателем.

«услуга сейчас не доступна в портале, а так было бы удобней конечно»;

«услугу получаем не первый раз поэтому сложностей не было таковых, только вот на егов она не работает, это вот проблема».

Также в ходе кабинетного исследования отмечена сложность получения информации по услуге и не обеспечена качественная обратная связь для услугополучателей.

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Нет обратной связи для услугополучателей. Подробная информации по услуге не доступна в интернет ресурсах услугодателя.
- Помещение в котором оказывается услуга не удобна для посещения (нет парковочных мест, отсутсвуют комфортные условия в помещении).
- Длительные сроки оказания услуги.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1. Рассмотреть возможность сокращения сроков оказания услуги.
2. Обеспечить качественную обратную связь. Разместить по услуге в интернет ресурсах услугодателя.
3. Обеспечить комфортное пребывание услугополучателей при оказании услуги.

3.3. Выдача ветеринарного сертификата на перемещаемые (перевозимые) объекты при экспорте

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги:01301006 Выдача ветеринарного сертификата на перемещаемые (перевозимые) объекты при экспорте.

Код услуги: С3.

Ответственный госорган: Министерство сельского хозяйства РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: 21.05.2015г, №7-1/453.

Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: Услугодатель, ПЭП (egov.kz, elicense.kz).

Сроки оказания госуслуги: в течение 2 рабочих дней; при выдаче ветеринарного сертификата на готовую молочную, масложировую и рыбную продукцию – в день обращения.

Результат оказания госуслуги: Ветеринарный сертификат, либо мотивированный отказ в оказании государственной услуги.

Услугополучатели: Физические и юридические лица.

Стоимость: Платно. Определяется по результатам конкурса о государственных закупках.

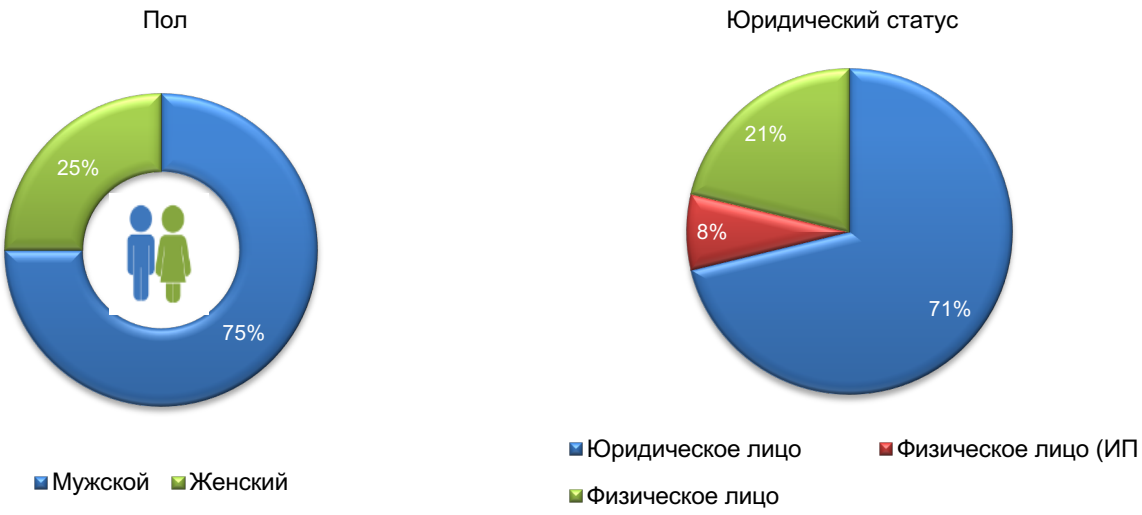
Основные результаты исследования

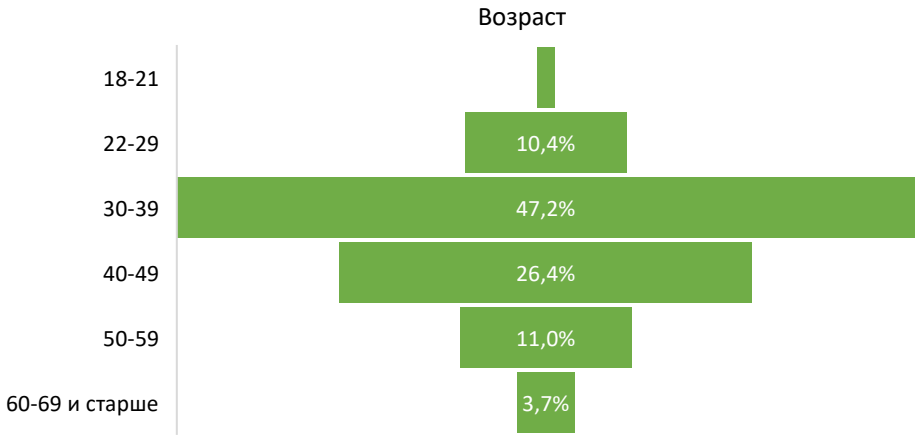
В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (глубинное интервью), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 160 респондентов, из них четверть (25%) женского пола и 3/4 часть представители мужского пола. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 33,8% и 40-49 лет – 30%. Большинство услугополучателей (71%) обращались за услугой как Юридические лица. Остальные 21% услугополучателей – физические лица, еще 8% являются индивидуальными предпринимателями. Из числа участников опроса, получавших государственную услугу, 98,8% являются гражданами Республики Казахстан.

Диаграмма 15 Социально-демографический блок



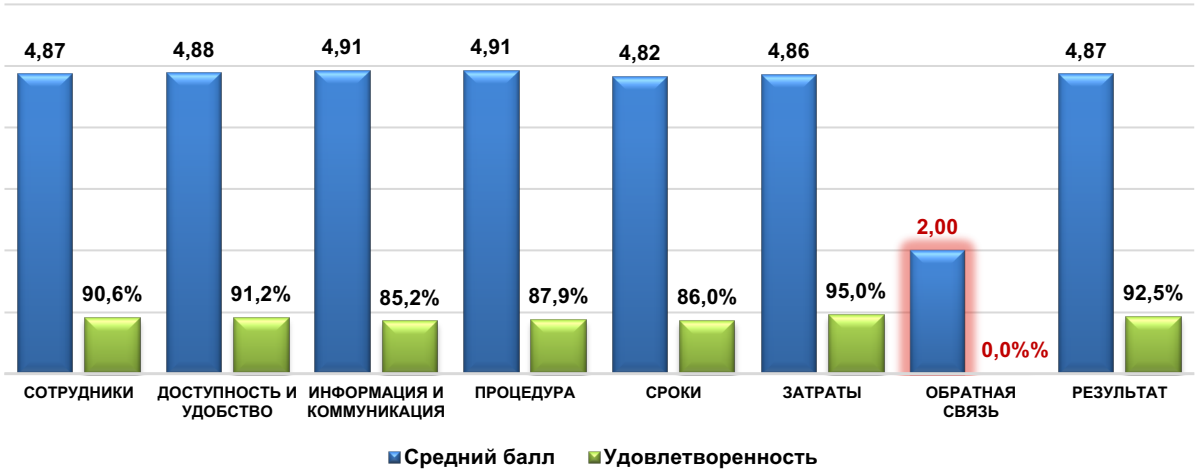


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 78,4%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,51 баллов.

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:

Диаграмма 16 Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя**.** Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (4,87), оперативность (4,86), вежливость и внимание к потребностям услуополучателей (4,87). Таким образом совокупная работа **сотрудников** услугодателя оценена участниками массового опроса на 4,87 баллов по 5-балльной шкале. Основные рекомендации, высказанные респондентами в отношении улучшения работы сотрудников, следующие: *«Медленно набирают информацию», «2-3 человека уезжают на объект, замена нужна» (Акмолинская обл.); «Долгое обслуживание», «Увеличить количество сотрудников, там мало людей и это сказывается на время обслуживания» (ВКО); «Наймите еще сотрудников, потому что многие работают пол дня в одном месте, на второй половине дня в другом обьекте», «Компетентно нужно относится» (Карагандинская обл.); «Сотрудники налоговой работают очень долго,ответили грубо,но другим работникам претензий не имею» (Атырауская область); «Опыта нет, консультацию не могут дать», «Предоставить работникам комфортную среду» (Павлодарская область); «Не допускать ошибок при*

заполнении документов. Необходимо повышение квалификации», «Компетентность и внимателоьность сотрудников» (Костанайская обл.); «Перенаправляют другим» (ЗКО).

Уровень удовлетворенности в части **доступности и удобства** по данной услуге оценили – 91,2% уровень удовлетворенности (4,88 баллов). Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения*: «Компьютеров мало», «Чтобы дольше работали», «Чтобы в выходные дни работали» (Акмолинская обл.); «Немножко далеко расположено, здание старое» (Алматинская обл.); «Чтобы работали в выходные» (Атырауская обл.); «Неудобно, потому что от Енбекши 40 км до Алматы. Чтобы не было потеря времени можно ли перевести на электронный вид Сертификат СТ1», «Чтобы в одном здании обслуживали» (г. Алматы); «Рекомендуем работать по выходным или хотя бы в субботу до обеда. Также нет парковки», «Нехватка сотрудников сказывается по времени обслуживания. По интернету эта услуга не оформляется. Возможно еще не разработали такое» (ВКО); «Время работы: Надо чтобы выдавали результат в течение дня, а не только после обеда», «Чтобы все услуги находились в одном месте», «Здание находится далековато», «Здание расположено в жилом доме», «Не сразу нашли здание, если бы были указатели возможно быстро нашли бы», «Неудобное расположение», «Переселить их в одно здание» (Карагандинская обл.); «Там мало парковочных мест», «Рекомендует увеличению парковки, для инвалидов спандекса нет», «Проезд до самого здания 10 минут ушло на личном транспорте» (Костанайская обл.); «Электронно заполнять все документы», «Труднодоступное место нахождение гос.учреждения.» (Мангистауская обл.); «Время работы неудобное, обед долгий» (Павлодарская обл.); «В гос. учреждении скорость интернета низкая», «Часы работы неудобные, нужно чтобы работали в выходные тоже» (СКО); «Здание очень старое. Пока на улице идет ремонт, но может это временно» (Кызылординская обл.); «Далековато здание», «Оплата неудобно» (г. Шымкент). «ЕАСУ не работает, сгорел. В выходные они не работают. В карантине 21 день стоял. Необходимо восстановить базу животных. Вышел из карантина выписываю форму 1. В район приезжаю, а там база не работает. 100 голов скота погрузил. Беготня, его снова надо восстанавливать, одна ступень не поддерживает другую. Форма 1 действительна в течение 24 часов. На след. день она недействительна. Машина в простой попадает и скоты стоят. База ИСЖ (индив.серьги животных) очень плохо работает. Чтобы 1 сертификат заполнить уходит 3 часа.Также в базе по прежнему стоит ЮКО, Сарыагашский р-он - не поменяли на Келесский район и из-за этого проблемы. У меня Туркестанская область, а пишут Южно-Казахстанская область. Поэтому приходится заплатить ему, чтобы проехать так как не пропускают. Приходится платить на границе, потому что не правильно оформлен документ» (Туркестанская обл.).*

В соответствии оценкам общественного мониторинга в части **информации и коммуникации** (4,91 баллов), 85,2% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. При этом, среди комментариев зафиксированы следующие замечания и предложения: *«Хорошо было бы если бы документы можно было отправить в электронном виде», «По интернету эта услуга не оформляется» (ВКО);* «*База зависает, скорость интернета низкая» (Павлодарская область;) «Помощь от сотрудников нужна», «Мне было не легко найти необходимых сотрудников, потому что я не знал город и впервые там был», «Корректно отвечать на вопросы, давать понятные инструкции» (Карагандинская обл.); «Программа которая распечатывает сертификаты не работает» (Атырауская обл.); «Предлагаю чтобы после заявки услугополучаелям звонили и сообщали, что документ готов», «Проблемы с интернетом» (СКО); «На границе требуют оригинал. Лучше было бы, если сертификаты будут в электронном виде», «Сделать электронную услугу» (Кызылординская обл.); «Чтобы услугу можно было получить в цифровом формате» (г.Алматы); «*Узнаю только тогда, когда приходит смс на whats app. В интернете я не понимаю и не захожу на сайт*» (Туркестанская обл.).*

В части **процедуры** получения государственной услуги, 87,9% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 4,91 баллов. Респонденты отмечают следующие проблемы в процессе подачи документов для услугополучателей: *«Немножко сложно, из-*

*за этого я звонила сотрудникам» (г. Шымкент); «По порталу единая база с Россией не работает, то есть не доведен до идеала. Рекомендует по выходным или хотя бы в субботу до обеда. Там нет парковки» (ВКО); «Перевести все услуги на электронный формат», «сделать так чтобы все было в одном заявлении» (г. Алматы); «Много бумаг», «Система не прозрачная...», «По быстрее решите вопрос с выездами. Мы уже более 10 лет работаем, но все равно каждый раз проводится осмотр. Время отнимает то, что инспектора выезжают на досмотр товара. Им недостаточно фотографии и фура стоит ждет (приходится ждать часа 2-3). Хотя мы уже давно этим занимаемся» (Костанайская обл.); «Я бы отменил ветеринарную справку,потому что это занимает время и расстояние мешает» (Карагандинская обл.); «*Электронно все делать*» (*Акмолинская обл.*), «Сертификат сразу невозможно получить. Нужно написать протокол испытания выпускается на ячмень в лаборатории», «База иногда загружена» (СКО).*

Средний балл удовлетворенности **сроками** оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет – 4,82 балла (86% удовлетворенности). Среди комментариев наблюдаются следующие замечания и предложения: *«Касательно налогового жду 1 день, остальное все устраивает» (Атырауская обл.); «Сократить время выдачи» (Павлодарская обл.); «Сроки по-разному. Это зависит от количества вагонов, бывает еще очередь.Обычно заявление на компьютере дома набираю и уже готовый отношу», «Скорость интернета низкая», «Время зависит от загруженности и очереди» (СКО); «Время занимает минимум 1 рабочий день это влияет на наши вагоны»* (*Карагандинская обл.*); *«Нужно чтобы сократили время получения» (г. Алматы); «Ветеринарная лаборотория занимает немножко долгое время», «Ждем около 72 часов хотелось бы чтобы все закончилось в 1 рабочий день», «Неудобно все,потому что жду 3 дня и все заканчивается не в одном месте» (г. Шымкент).*

Затраты полностью удовлетворили 95,0% услугополучателей, средняя оценка составляет – 4,86 баллов. Среди респондентов были зафиксированы ряд предложений: *«Удобно оплатить картой, перевод» (Акмолинская обл.); «Чтобы принимали оплату одним чеком», «Плачу за лабораторию 37000 тенге ,но устраивает», «Оплачивали все по отдельности, времени много занимает» (ЗКО); «Цены ставить в соответствии товару (а то на 5 кг и 80 кг цена одинаковая)», «Нужен ли нам Сертификат СТ1 за который мы оплачиваем 6000 тг», «Было бы хорошо оплатить в электронном формате» (Атырауская обл.); «Плачу госпошлину в казпочту - дорого», «Круглая сумма оплата» (Алматинская обл.); «Плачу госпошлину 82 тенге» (ВКО); «Затраты на выдачу Протокол испытаний (при исследовании продукта) цены адские. Оплатил 40 000 тг. Нужно ставить цену не более 20 тыс.тг. Исследования никому не нужны.», «Через приложение» (г. Алматы); «Внести услугу в Каспий приложение», «Квитанция на почте была непонятна», «На месте оплата чтобы была» (Карагандинская обл.); «Хотелось бы онлайн оплачивать», «Дополнительно хорошо было бы в терминале платить», «Можно было бы через приложение», «Хорошо было бы оплатить через Каспи приложение» (СКО); «Чек в электронном виде» (г. Нур-Султан); «Сумма приемлема, но мы оплачиваем в казпочту лучше если можно было бы платить внутри здания», «Плачу за международный сертификат в банк», «Способ оплаты неудобный», «Чтобы касса была на месте обслуживания» (г. Шымкент); «Он на почте платил» (Туркестанская обл.)*

Что касается **результата** оказания услуги (4,87 баллов), то в 92,5% случаев полностью удовлетворены и оценили на *«5». Среди респондентов были следующие замечания: «Сетификат тяжело получать из-за сбоя базы» (Туркестанская обл.), «Претензия по сертификату происхождения С1, где рыба ловилась. Живу в Аральске, а выдают в Кызылорде. Приходится ездить 500 км. Водителю даю копию, так как не успеваю ездить. На границе требуют оригинал. Лучше бы, если сертификаты были бы в электронном виде» (Кызылординская обл.); «Первая причина расстояние , второе это очередь 4 часа ждешь, СТ1 сертификат нужен ли в действительности?» (г.Алматы)*

Среди услугополучаиелей наблюдается одна жалоба в письменной форме услугодателю. Таким образом респондент остался совершенно неудовлетворенным процессом обжалования и оценил **обратную связь** на 2 балла.

Кроме того, в процессе получения государственной услуги, малая часть услугополучателей (8,8%) обратилась в колл-центр (ЕКЦ 1414) за консультацией и информацией о том как и где можно получить услугу. В ходе опроса услугополучателей попросили оценить работу колл-центра по двум параметрам: скорость дозвона и полноты полученной информации (консультации) и были получены следующие данные (см. Таблица 15):

Таблица 23. Удовлетворенность качеством работы колл-центра (N=14)

ЕКЦ 1414	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Скорость дозвона	**53,8%**	46,2%	0%
Получили полную информацию	**71,4%**	21,4%	7,2%

Результаты качественного исследования

В ходе качественного исследования было проведено глубинное интервью с услугополучателем. Процедура получения услуги является не удобной для услугополучателя и занимает длительное время:

«Самая главная проблема это то, что есть моменты, где работа делается на бумажных носителях, т.е. это очень неудобно и много затрачивается времени, т.е. 5-7 рабочих дней тратим, далее необходимо привести все эти документы инспектору предоставить, дать список вагонов, количество, вес и это все он сидит вручную забивает, это не эффективно…»;

«Заключение ветлаборатории 5-7 рабочих дней ждем, могли бы сократить до 3 рабочих дней хотя бы»;

«Я получаю данную услугу не впервые и за последние годы ничего так и не изменилось, в целом я неудовлетворен данной услугой, а именно меня не удовлетворило что необходимо физическое присутствие, удобнее если услуга была бы полностью онлайн».

Также прозвучало мнение о целесообразности оплаты за бланк при получении услуги:

«оформление ветсертификата составляет 80 тенге, эту сумму можно убрать, поскольку я оплачиваю через банк, где на комисси мы теряем больше»;

«сделать бы эту услугу бесплатной или оплатить заранее, чтобы не оплачивать отдельно при каждом оформлении груза теряя на комиссии банка деньги».

Также, даны рекомендации по улучшению качества услуги:

«нужно им увеличить штат работников, поднять зарплату, насколько я знаю, они получают не больше 100 тыс. тенге это сказывается на качестве услуги»;

«…условия для работы самих инспекторов, конечно, оставляет желать лучшего, хотелось бы, чтобы им улучшили условия, может потом это повлияет в нашу сторону положительно, все будет быстрее и качественнее».

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Услуга не автоматизирована. Длительная и неудобная процедура получения госуслуги.
- Жалобы услугополучателей указывают на низкую эффективность информационной работы госоргана о способах оплаты, процедуре получения услуги.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1. Пересмотреть все этапы получения услуги, перевести в электронный формат.
2. Рассмотреть возможность исключения оплаты, взимаемой с услугополучателя при оказании государственной услуги.
3. Проводить регулярную работу по разъяснению процедуры получения услуги, способа оплаты.

3.4. Выдача фитосанитарного сертификата на вывоз подкарантинной продукции за пределы Республики Казахстан

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 01301008 Выдача фитосанитарного сертификата на вывоз подкарантинной продукции за пределы Республики Казахстан.

Код услуги: С4.

Ответственный госорган: Министерство сельского хозяйства РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: 29.06.2015г. №15-08/590.

Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: Госкорпорация, услугодатель, ПЭП (egov.kz, elicense.kz).

Сроки оказания госуслуги: 3 рабочих дней с момента подачи заявления с приложением заключения карантинной фитосанитарной экспертизы подтверждающего соответствие заявленной партии подкарантинной продукции карантинным фитосанитарным требованиям страны назначения, выданным не ранее 7 (семи) календарных дней до даты подачи заявления, услугодателю, в Государственную корпорацию, а также при обращении на портал – в течение 3 (трех) рабочих часов.

Результат оказания госуслуги: ГО , НАО ГК - Фитосанитарный сертификат или мотивированный отказ по основаниям.На портале – уведомление о готовности разрешительного документа в форме электронного документа с указанием даты и места получения результата оказания государственной услуги.

Услугополучатели: юридические лица**,** физические лица.

Стоимость: бесплатно.

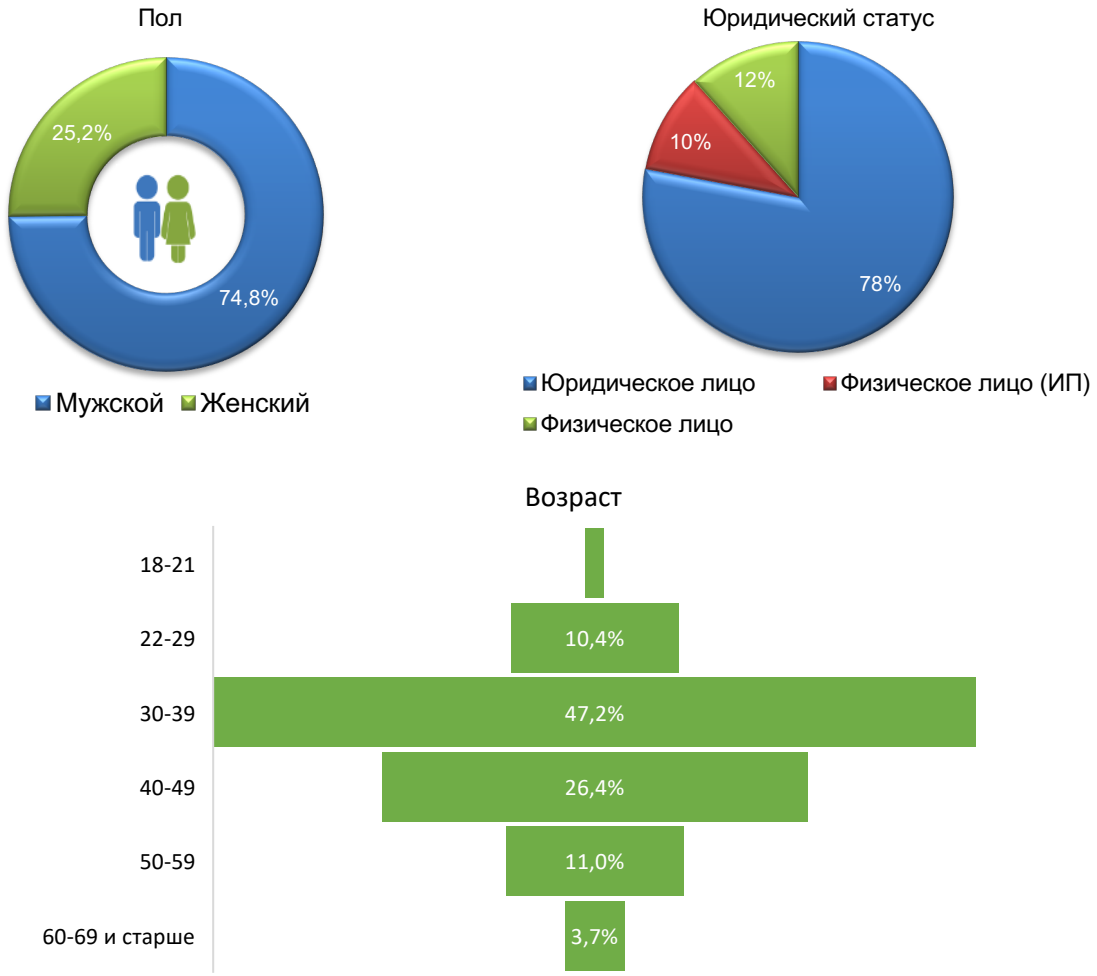
Основные результаты исследования

В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (глубинное интервью), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

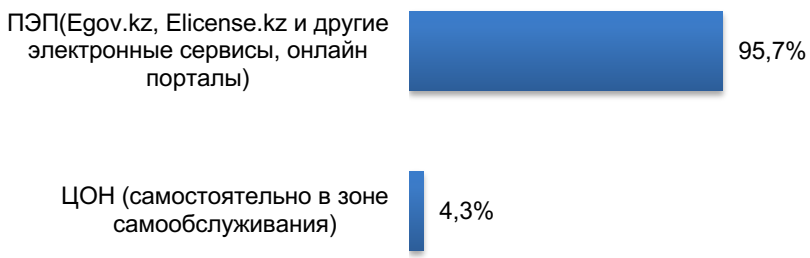
В массовом опросе участвовали 163 респондентов, из них большинство (74,8%) мужского пола и 25,2% женского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 47,2% и 40-49 лет – 26,4%. В 78% случаев услугополучатели обращались за услугой как юридическое лицо, 12% как физические лица и в 10% случаев как индивидуальные предприниматели.

Диаграмма 17. Социально-демографический блок



В 100% случаев опрошенные услугополучатели воспользовались возможностью получить услугу **в электронной форме**, из них большинство (95,7%) получили услугу на портале электронного правительства (egov.kz, elicense.kz). Небольшой процент опрошенных (4,3%) получили услугу в ЦОНе в зоне самообслуживания (см. диаграмму 18).

Диаграмма 18. Место обращения за государственной услугой (N=163)



По результатом опроса услугополучателей очевидно, что наиболее популярным инструментом для входа и/или регистрации на портале является ЭЦП (96,3%), остальные респонденты (2,5%) авторизовались с помощью логина и пароля, и только в 1,2% случаев были использованы SMS и Digital ID (см. Таблица 24).

Таблица 24. Метод входа/регистрации на портале для получения услуги (N=163)

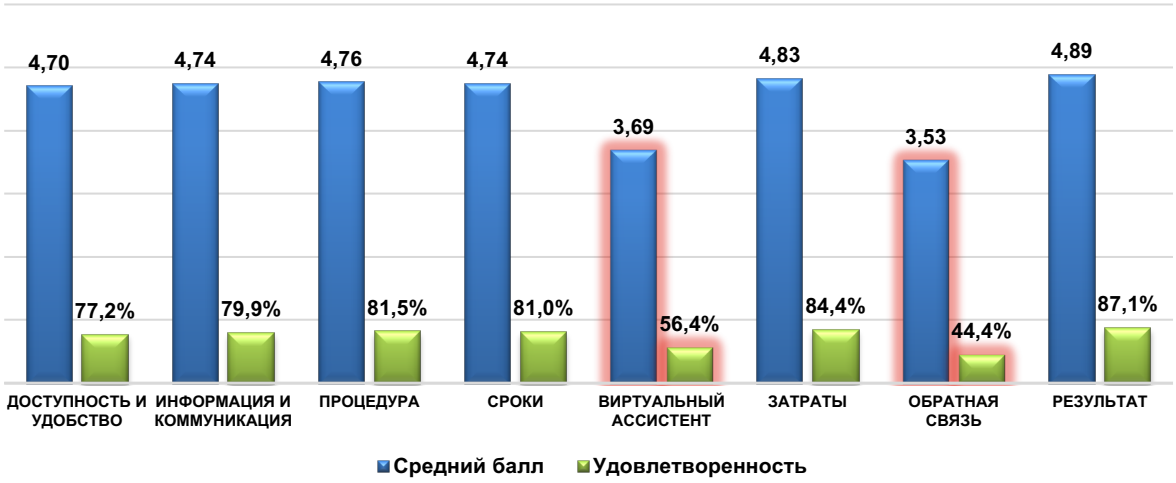
Каким из методов входа/регистрации на портале Вы воспользовались?	%
Через ЭЦП	96,3%
Через SMS (по номеру телефона)	0,6%
По логину и паролю	2,5%
Другое (Digital ID, QR код)	0,6%

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 74%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,48 баллов.

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:

Диаграмма 19. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Согласно оценкам общественного мониторинга, **доступность и удобство** полностью удовлетворили 77,2%, услугополучателей (4,70 баллов). В большой степени услугополучатели удовлетворены простотой использования ЭЦП (83,4% и 4,81 балла) и удобством его получения (84,7% и 4,84 балла). В меньшей степени услугополучатели удовлетворены внешним видом (дизайном) и структурной организацией портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу (71,2% и 4,60 балла). Среди комментариев опрошенных услугополучателей были озвучены следующие замечания и предложения: *«Немножко зависает при регистрации на портале», «Зависает», «Сделайте чтобы не зависал портал», «При регистрации занимает очень много времени», «Можно было бы по телефону подавать - было бы быстрее», «База зависает», «Любой человек запутается, интернет МСХ не работал и потратил 4 дня на это. Половину не смог получить сразу. Они работают только до 18:00 ч. и в 17:30 и уже готовятся уходить домой», «Не удобство автозаполнения» (ВКО); «Чтобы не выкидывало, чтобы сохраняло информацию» (Акмолинская обл.); «ЭЦП часто не входит с первого раза, чтобы портал нормально работал, а то он в конце не обрабатывает», «Программа слишком сложная,не понятная», «На компьютер требуется установить программу Энселейр для использования ЭЦП ключа, без которого не возможно использовать ЭЦП», «Вылетала программа , данные не сохранялись», «Формат изменить более удобным для глаз», «Желаю дальнейшего процветания» (г. Алматы); «Все медленно,*

надо упростить» (СКО); «Нету государственной структуры» (Алматинская обл.); «База зависает», «Можно было сделать корректировку потому что зависает», «С первого раза немножко трудновато было», «Можно было сделать корректировку потому что зависает», «Сайт зависает и при подачи заявки он долго обрабатывает и в конце выкидывает», «Очень много дублируют, чтобы упростили», «Качество интернета», «Портал чтобы устойчивее работал, так как он долго обрабатывает и зависает», «Возможность корректировки редактирование», «Чтобы через мобильный сделали», «Часто elicense.kz не работает!», «Частые сбои в elicense.kz» (Костанайская обл.).

В части **информации и коммуникации** (4,74 балла), 81% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Также среди комментариев были получены следующие замечания: *«Технические неполадки» (Алматинская обл.); «База не понятно», «Чтобы не зависал», «Не все понятно», «На казахском документов нет на портале. Жабдыктарын тузету керек», «Не удобство автозаполнения» (ВКО); «Зависает» (ЗКО); «Нет конкретизации (название услуг похожие)» (Жамбылская обл.); «Частое обновление», «Иногда бывает, когда все заполнила, исчезают некоторые слова», «Ускорить» (СКО); «Чтобы информировали», «Зависает, xsl файл не загружает», «Сложно было найти информацию, сотрудники точную информацию не говорили» (Карагандинская обл.); «Немного непонятно с инструкцией», «Сайт зависает и при подачи заявки он долго обрабатывает и в конце выкидывает. 1414 операторы не владеют информацией и долго отвечают», «Очень много приходиться заполнять окон», «Портал чтобы устойчивее работал, так как он долго обрабатывает и зависает», «Часто не менять дизайн» (Костанайская обл.); «Не всегда легко найти нужную информацию», «Немного сложности с поиском услуг» (Кызылординская обл.); «База зависает иногда» (г. Шымкент); «Улучшение работы портала в плане ошибки. По 1414 сказали, что ошибки нет, хотя пишет ошибка выходит», «Не все полностью понятно», «На казахском языке слишком сложно понимать - надо упростить многие термины. Поэтому приходится смотреть и на русском языке тоже. В целом надо упростить работу. Очень много времени неделя или 10 дней уходит на весь процесс. С бумагами много возни. На компьютер требуется установить программу Энсерлейр для использования ЭЦП ключа, без которого невозможно использовать ЭЦП», «Чтобы было легче искать информацию», «Сделать побольше вариантов в поиске», «Желаю дальнейшего процветания» (г. Алматы);*

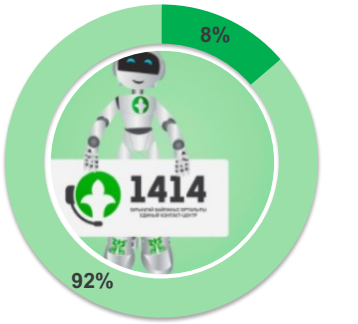
В части **процедуры** получения государственной услуги 81,5% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 4,76 баллов. Респонденты также отмечают следующие замечания и предложения по улучшению процедуры оказания услуги*«Караганда не подключены к порталу, не видят заявки электронно, требуют вручную все заполнять», «Получение сертификата не устраивает», «Система не цепляет ексель», «Очень большой объем документы» (Карагандинская обл.); «Чтобы база не зависала» (Кызылординская обл.); «Со стороны инспектора были недочеты. Он вбивал туда адрес грузополучателя и место выгрузки и количество символов не хватало и с Российской стороны, были проблемы» (Алматинская обл.); «Кадров по больше» (Жамбылская обл.); «Он не загружал документы и соответственно проблем тоже не было», «Загрузка долгая», «Переход от одной ступени к другой очень долго происходит на портале», «Скорость интернета увеличить» (Костанайская обл.); «Недостаточно корректно коды ТНВ», «Были ошибки в одном документе один раз, но они исправили» (г. Шымкент); «Были ошибки: подаю заявку онлайн и от себя ничего не могу написать и инспектор сообщает, что не хватает ответы на все пункты , хотя она заполнила все пункты, а у инспектора показывает, что не полная информация», «Не загружается полностью документы», «Ехать пришлось, доносить вещи», «Загрузка долгая, подпись долгая», «Зависает сайт» (г. Алматы); «Ускорить в целом всё, очень медленно» (СКО); «Чтобы не было сбоев», «Чтобы не зависало» (ВКО).*

Сроки полностью удовлетворили 81% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 4,74 балла. В части предложений по оптимизации сроков для получения услуги, респонденты отмечают: *«Чтобы были быстрее», «Не плохо было*

бы в день подачи получать» (Алматинская обл.); «Хотелось бы чтобы сертификат подготовился за 1 рабочий день», «Если не работает база была возможность выдачи в бумажном носителе» (ВКО); «В основном когда захотят тогда и нажимают кнопку», «Скорость интернета улучшить» (ЗКО); «Получение сертификата не устраивает, сотрудники не говорят точную информацию», «Оперативность день в день» (Карагандинская обл.); «Рекомендация: надо чтобы могли скачивать сертификат с самого сайта. нет Сами сертификаты в электронном порядке скачать нельзя - это плохо. Пришлось звонить в Турцию. Там самого сертификата нет», «Отменить (желтый акт)», «Не сокращать штат карантинных инспекторов... В некоторых регионах нужно увеличить», «Всё нормально» (Костанайская обл.); «Было бы лучше, если могли взять сертификат за 1 день. Анализы долго готовятся» (Павлодарская обл.); «Запрашивают фото вагона это задерживает время выдачи сертификата» (СКО); «Минус в том, что приходится ждать до вечера» (Акмолинская обл.); «Акт первичного досмотра проходим по одному адресу, и потом нужно пройти вторичный досмотр по-другому - это не удобно. Предложение: проходить все в одном месте», «Ехать пришлось», «Ждать долго 2 часа» (г. Алматы).

8% респондентов, получивших услугу онлайн, обращались за информацией к Виртуальному ассистенту (чат-боту на портале). 92% - получили услугу самостоятельно, не прибегая к помощи ассистента. Респонденты, обращавшиеся к чат-боту на портале, оценили работу виртуального ассистента по таким компонентам, как удобство использования бота, полнота и скорость ответа на запрос (см. Диаграмма 20).

Диаграмма 20. Обращались ли Вы за информацией к Виртуальному ассистенту? (N=13)



Виртуальный ассистент	Средний балл	%
Удобство использования	3,83	61,5%
Полнота ответа	3,73	53,8%
Скорость ответа	3,50	53,8%

По результатам опроса, услугополучатели продемонстрировали низкую удовлетворенность по работе **виртуального ассистента:** уровень удовлетворенности составляет 56,4%, средняя оценка составила 3,69 баллов из 5 возможных. Услугополучателями были оставлены следующие пожелания: «Очень долго отвечают, перенаправляют. Нужно исправлять» (СКО); «Виртуальный ассистент практически не отвечает», «Хотим чтоб оказывал помощь» (ВКО).

Затраты полностью удовлетворены 84,4 % респондентов (4,83 балла). Среди комментариев: «Подключите госуслуги в Каспи приложении» (ЗКО); «Чтобы не было лишних затрат» (Карагандинская обл.); «Сначала бесплатно потом платно» (Кызылординская обл.); «Официально плачу за анализ, но все устраивает» (СКО).

Что касается **результата** оказания услуги (4,92 балла), то в 87,1% случаев услугополучатели полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов из 5 возможных. При этом среди комментариев наблюдаются следующие возмущения: *«Так проверяют, как будто я бомбу продаю» (ЗКО); «Сертификат был продлен на месяц, предварительный сертификат», «Переброской телефонов» (Карагандинская обл.); «В процессе часто перенаправляют и иногда не получали ответы на свои вопросы» (СКО); «Анализы долго готовятся это занимает время» (Павлодарская обл.); «Нет конкретного ответа, перенаправляли», «Занимает очень долгое время» (ВКО); «1414 ответили не полностью, они сказали, что разработчики виноваты по поводу работы портала то что он зависает» (Костанайская обл.);*

Также прослеживается 7 жалоб в устной форме, где респонденты отметили очень низкую **обратную связь**: *«Так проверяют, как будто я бомбу продаю» (ЗКО); «Сертификат был продлен на месяц, предварительный сертификат», «Переброской телефонов» (Карагандинская обл.); «В процессе часто перенаправляют и иногда не получали ответы на свои вопросы» (СКО); «Анализы долго готовятся это занимает время» (Павлодарская обл.); «Нет конкретного ответа, перенаправляли», «Занимает очень долгое время» (ВКО)..* Таким образом уровень удовлетворенности составляет 44,4% (3,53 балла).

По результатам опроса, четверть (24,5%) услугополучателей обратилась в колл-центр (ЕКЦ 1414) за консультацией и информацией о том как и где можно получить услугу. В ходе опроса услугополучателей попросили оценить работу колл-центра по двум параметрам: скорость дозвона и полноты полученной информации (консультации) и были получены следующие данные (см. Таблица 25):

Таблица 25. Удовлетворенность качеством работы колл-центра (N=40)

ЕКЦ 1414	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Скорость дозвона	**57,5%**	32,5%	10%
Получили полную информацию	**47,5%**	32,5%	20%

Также наблюдаются негативные комментарии по поводу работы ЕКЦ-1414: *«Жалоба касается на 1414 тяжело дозвониться» (Жамбылская обл.); «1414 ответили не полностью, они сказали, что разработчики виноваты по поводу работы портала то что он зависает» (Костанайская обл.).*

При разделении оценок услугополучателей среди услугодателей в соответствии с зонами ответственности, то Министерство сельского хозяйства средний балл качества оказания государственной услуги – 4,80 и уровень удовлетворенности – 83,3%.

Таблица 19. Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей (в приложении развернутые таблицы)

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
ПЭП	**4,38**	**70,3%**
Министерство сельского хозяйства	**4,80**	**83,3%**

Из таблицы также видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для ПЭП – 4,38 баллов и 70,3% уровень удовлетворенности.

Результат качественного исследования

В ходе качественного исследования было проведено глубинные интервью с услугополучателем и с экспертом, который обозначил значительные недостатки и оценил качество услуги на 3 балла из 5:

«...если рассматривать в целом с точки зрения выполнения я бы ее качество оценил на 3 балла из 5, потому что, для услугополучателей неудобно и возможны простои товаров в ожидании приезда инспекторов»;

«...время ожидания инспектора может занимать до 3 дней а простойка продукции может стоить например 150 тысяч за один день и поэтому услугополучатели стараются заранее подавать заявку, когда по факту продукция еще не готова и нам приходится оформлять отказ на эту продукцию и потом все приходится начинать заново».

Также, отмечена проблемы с нехваткой кадров, материального обеспечения сотрудников, несмотря на возлагаемую высокую ответственность, сотрудники не мотивированы улучшать качество услуги ввиду сложных условий работы:

«так как, сотрудников не хватает, услугополучатель ждет три дня, и продукция простаивает, кроме того, он может попасть на выходные то тут продукция дополнительно простоит и выходные дни, это все конечно затратно»;

«если говорить о том, что влияет негативно на качество услуги то отмечу, что к примеру в территориальной инспекции по г. Нур-Султан работают 9 сотрудников из них вакансия открыта еще на семь сотрудников, т.е. у нас недобор кадров, не хватает людей, 9 сотрудников выполняют работу которая рассчитана на 16 человек, в других регионах та же самая ситуация»;

«еще один негативный факт, у нас не хватает водителей, у нас должно их быть трое, но им платят 70-80 тысяч, и они должны постоянно нужно ехать по удаленным объектам»;

«помимо того, что сотрудники должны выезжать они должны быть на постах, где должны принимать продукцию»;

«во-первых заработная плата не высокая, во-вторых на сотрудников возлагается большая ответственность поскольку являемся проверяющим органом и на нас идут проверки, где больше всего возмущает, что сотрудников штрафуют. К примеру, у сотрудника при зарплате в 90 тысяч, штрафы составили 200 тысяч, которые были наложены даже при незначительных допущениях»;

«частные компании переманивают опытных сотрудников, а новые сотрудники не успевают обучится, инспекция тем самым становится слабее, а это уже национальная угроза».

Отмечена сложность предоставления услуги в части проверки согласно разработанных методологий, где может не предусмотрены некоторые виды продукции

«в плане недостатков услуги можно сказать еще что некоторые объекты зарубежном не считаются карантинными, а у нас считаются и потом услугополучатели получают штрафы, и негативная реакция здесь идет. Еще проблема в том, что когда выдается фитосанитарийный сертификат и мы берем отбор зерна или картофеля, др. то там по ГОСТу все прописано, а вот если например касается цветов, то возникает проблема что действующая методология не предусматривает данный вид продукции и нам приходится использовать те методологии, которые если по факту разобрать не имеют серьезного основания»;

«в данный момент проблема у нас заключается в проверке тех же карантинных объектов, к примеру цветов, как они должны проходить проверку с точки зрения научного обоснования».

Проблема доступа информации для услугополучателей:

«у тех, кто подает услугу в первый раз они зачастую не понимают некоторые моменты и даже боятся обращаться к нам»;

«когда прилетели с Голландии розы, оказалось, что это карантинная продукция, о чем услугополучатель не был проинформирован, в итоге получается, что потрачены деньги и их еще оштрафовали за то, что привезли карантинный продукт и еще должны оплатить уничтожение продукции»;

«существует проблема, что частные лица не знают даже о том, что нужно получать фитосанитараный сертификат, информированность тут оценить тяжело, они даже не задумываются получать услугу из-за чего у нас возникают конфликты. Если оценивать информативность услуги, то я бы оценил ее на 2-3 из 5»;

«некоторые люди могут перечислить деньги сотрудникам, потом у нас из-за этого антикор начинает беспокоить».

Отмечается также проблемы работы с порталом ЕАСУ:

«Часто бывает, что портал виснет и бывает так что я не могу целый день подать заявку» (ГИ, Акмолинская область);

«услугополучатель хочет получить сертификат чтобы вывезти продукцию в Россию, но мы не можем выдать фитосанитарный сертификат, потому что именно данного пункта нет в портале ЕАСУ, из-за чего нам пришлось отказать в предоставлении услуги»;

«также нужно учитывать, что Россия может не принять данную продукцию что уже приведет к выговору на сотрудников услугодателя за необоснованную выдачу фитосанитарного сертификата»;

«касательно ЕАСУ хотел бы сказать, что не нравится дизайн и не всегда понятна пользователю даже интуитивно что где находится и было сложно разобраться»;

«портал недостаточно автоматизирован, много работ приходится делать вручную на бумажном носителе, и один сотрудник сидит только на одних отчетах забивая их в базу, хотя он является госинспектором и должен выезжать на проверку»;

«мы не можем корректировать заявку, а бывает, что люди путают, совершают ошибки и нам приходится отказывать и это задерживает получение услуги»;

«база ЕАСУ должна быть гибкой для услугодателя, чтобы можно было отчёт автоматически получать, чтобы руководство не дергало сотрудников это автоматизированная система для проверки продукции»;

«если продукция сертифицирована инспекции все равно приходится проверять, считаю это лишним» (ГИ, г. Нур-Султан).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Портал ЕАСУ нуждается в доработке и обновлении в части внутренней навигации, возможностей для непосредственных исполнителей, что могло бы улучшить качество услуги.
- Низкий уровень кадровой работы, ситуации с нехваткой сотрудников приводит к задержкам предоставления услуги и как следствие услугополучатель несет финансовые расходы на хранение объекта проверки.
- Методика работы по отбору образцов не охватывает полностью весь актуальный перечень продукции.
- Недостаточная работа по стимулированию сотрудников к улучшению качества оказания услуги.
- Услуга не автоматизирована полностью, что создает неудобства для услугополучатей.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный госорган

1. Привести портал ЕАСУ в удобную и понятную для услугополучателей форму.
2. Рассмотреть все вопросы по улучшению трудоввых условий сотрудников инспекции.
3. Пересмотреть в сторону увеличения способы материального обеспечения, не допускать ухудшения качества предоставления госуслуги по причине недостаточной оснащенности госорганов..
4. Пересмотреть и утвердить регламентирующую документацию для сотрудников инспекции.
5. Перевести все этапы получения госуслуги в электронный формат.

ЕКЦ

6. Повысить качество и доступность консультации по процедуре услуги в ЕКЦ-1414.

3.5. Регистрация товарного знака

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 00503006 Регистрация товарного знака.
Код услуги: С5.
Ответственный госорган: Министерство юстиции РК.
Подзаконный нормативный правовой акт: 29.08.2018 г. №1340.
Форма оказания госуслуги: электронная.
Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: ПЭП (egov.kz).
Сроки оказания госуслуги: 10 рабочих дней.
Результат оказания госуслуги:
1) При регистрации товарного знака: внесение товарного знака в Государственный реестр товарных знаков, выдача свидетельства на товарный знак и публикация сведений о выдаче либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.
2) При выдаче дубликата свидетельства на товарный знак: выдача дубликата свидетельства на товарный знак либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.
Услугополучатели: юридические лица, физические лица.
Стоимость: в соответствии с прейскурантом цен.

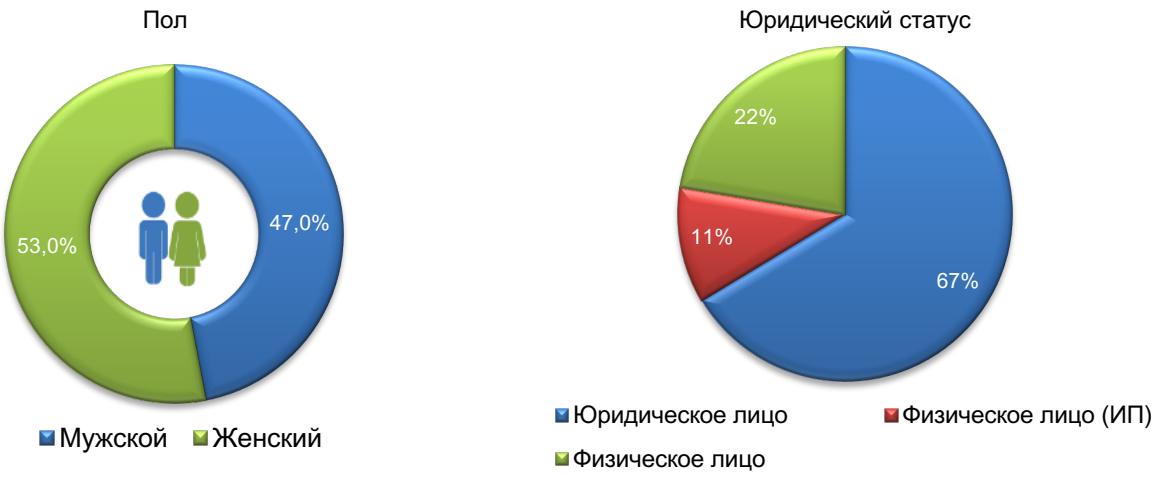
Основные результаты исследования

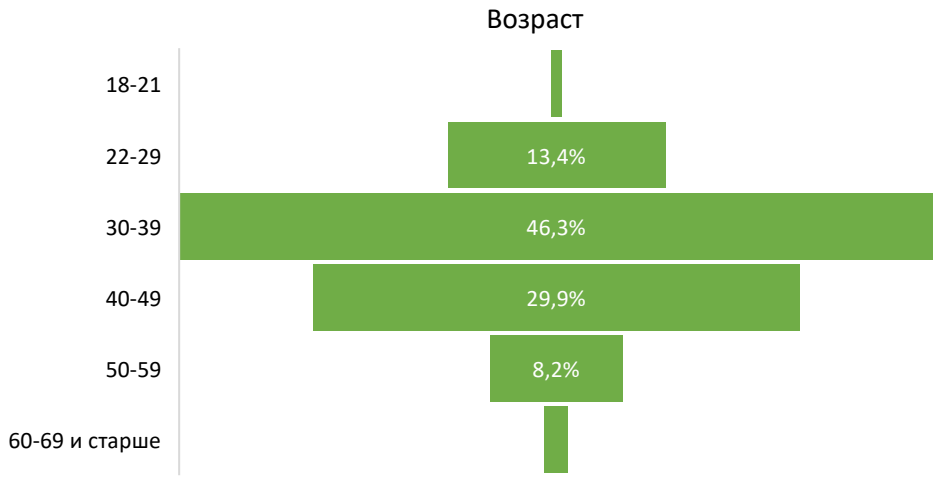
В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (глубинное интервью), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В массовом опросе участвовали 134 респондентов, из них больше половины (53%) женского пола и 47% мужского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 46,3% и 40-49 лет – 29,9%. В 67% случаев услугополучатели обращались за услугой как юридическое лицо, 22% как физические лица и в 11% случаев как индивидуальные предприниматели.

Диаграмма 21. Социально-демографический блок





В 100% случаев опрошенные услугополучатели воспользовались возможностью получить услугу **в электронной форме**, из них (99,3%) получили услугу на портале электронного правительства (egov.kz, elicense.kz). Небольшой процент опрошенных (0,7%) получили услугу в ЦОНе в зоне самообслуживания (см. диаграмму 22).

Диаграмма 22. Место обращения за государственной услугой (N=134)



По результатом опроса услугополучателей очевидно, что наиболее популярным инструментом для входа и/или регистрации на портале является ЭЦП (96,3%), остальные респонденты (2.2%) авторизовались с помощью логина и пароля, и только в 1,5% случаев были использованы Digital ID, QR код (см. Таблица 26).

Таблица 26. Метод входа/регистрации на портале для получения услуги (N=134)

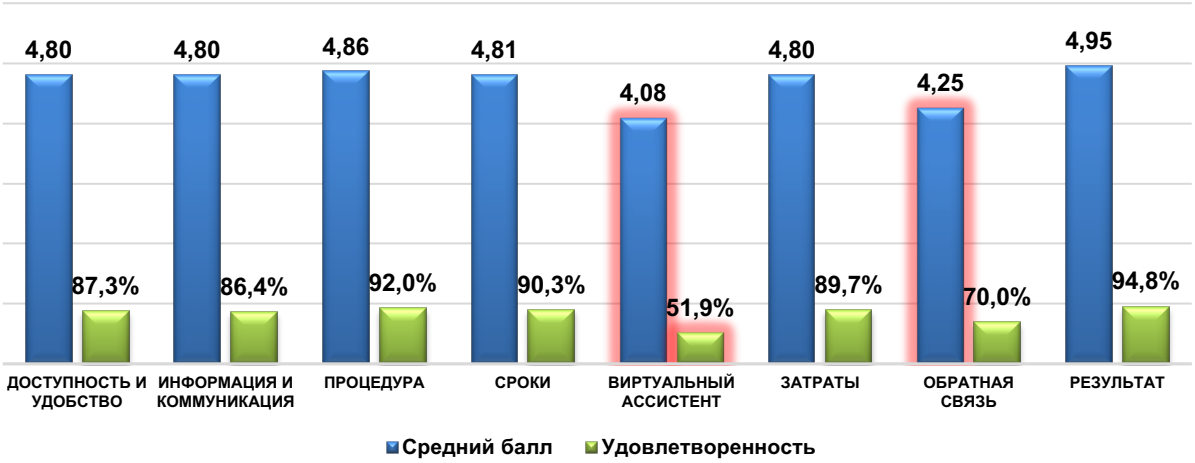
Каким из методов входа/регистрации на портале Вы воспользовались?	**%**
Через ЭЦП	96,3%
Через SMS (по номеру телефона)	0%
По логину и паролю	2.2%
Другое (Digital ID, QR код)	1.5%

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 82,8%, оценка качества оказания государственной услуги

(средний балл): 4,67 баллов. На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:

Диаграмма 23. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Доступность и удобство по данной услуге оценили выше среднего – 87,3%, уровень удовлетворенности 4,80 баллов. Были получены следующие замечания и предложения: *«Получить ЭЦП сложно, зависает портал» (Акмолинская обл.); «В виде мобильного приложения», «Много лишних информации на портале. Дизайн мышления нету. Стисты подобраны неправильно, планировка не правильная» (Актюбинская обл.); «Нет указателя, можно было бы новороты сделать дизайн изменить, творческий», «Зависал», «Для пожилых людей это немножко непонятно. Нужно улучшать», «По оплате доступнее, понятнее, сам сайт нужно сделать проще, понятнее, оплата частично дорогая» (Алматинская обл.); «Доработать сайт, сделать более удобным», «Подвисает программа, медленно работает» (Атырауская обл.); «Дизайн несовременный», «Сайт интуитивно не понятный, приходилось звонить», «Некоторые недочеты», «www.kazpatent.kz дизайн не понятный сложный сайт, толком не работает, автоматически не получаем информации в Семее», «По больше кнопок, чтобы инструкция пошаговая доступная была» (ВКО); «Обращался через сайт www.kazpatent.kz», «Получал через www.kazpatent.kz. Улучшение скорости обслуживания сотрудниками порталов, время дозвона тоже. Почти год ждал, улучшение способа оплаты (хотелось бы оплачивать безналом и получать переводом и получать документ об оплате). Мне не выдали документ об оплате. Не мог использовать его как расход от компании», «Получал через www.kazpatent.kz. Чтобы панель управления была информативная (не совсем доступно). Не нашел реестр товарных знаков», «Шрифт крупнее нужен», «Получал через www.kazpatent.kz. Предложения: когда приходят письма в личный кабинет долго открывается, надо по аналогии в судебном кабинете, чтобы вся переписка была открыта (там уведомление приходит). Когда получают свидетельства о праве на товарный знак, то оплату принимают только от физического лица с карты, а если нужно оплатит от юрид. лица по счету, то такой платеж теряется и приходилось делать возврат платежа на юр. лицо и приходилось платить с физ. лица», «Поменять шрифты, цвета, расстановку сделать более удобной», «Было бы удобнее чтобы SMC приходил на мобильный телефон», «Невозможно сформировать заявку, сам кабинет очень примитивный», «Когда приходят письма на электронную почту, они не показываются в личном кабинете. Желательно, чтобы они там дублировались», «Иногда подвисает, некоторые услуги не всегда доступны» (г. Алматы); «Не вся информация имеется», «Долго рассматривают, неудобный интерфейс общения», «Добавить образцы*

документов», «Можно было бы облегчить регистрацию», «Классификации кодов, одно кодовое слово нужно приходиться искать,подбор сделать по услугам, тратить деньги посредникам, их услуги дорогие» (г. Нур-Султан); «При получении услуги обращались в Институт индивидуальной собственности» (г. Шымкент); «Фэйс контроль тормозит» (Жамбылская обл.); «Староватый сайт, бледный шрифт, не очень удобно» (ЗКО); «Адресную справку не возможно получить», «Проходил через www.kazpatent.kz, не интуитивная навигация на портале. Нужны короткие видео ролики на казахском и русском языках», «НИС (Научно-исследовательский институт интеллектуальной собственности для регистрации товарного знака), через портал нюкап, www.kazpatent.kz. Были сложности с изменением уполномоченного лица, то есть изначально был один представитель, потом пришлось подождать, чтобы направить ходатайство и поменять на другого представителя. Пару раз было зависание кабинета ЭЦП», «Всегда сложности в первый раз, все пришлось спрашивать», «Не совсем правильно структурирована система подачи заявки, без описание инструкции, алгоритм получения услуги изложено не правильно» (Карагандинская обл.); «Переспрашивать пришлось», «В Каз.потент грубые сотрудники, полного ответа не дали» (Кызылординская обл.); «В отдел палата предпринимателей Атамекен», «Были проблемы оплаты для регистрации», «Нужна более подробная инструкция», «Регистрация была немножко сложной» (Мангистауская обл.); «Обращался в www.kazpatent.kz», «Зависает все сбрасывает, заново нужно вводить» (Павлодарская обл.); «Обращалась в национальный институт интелектуальной собственности, в казпатент, ргп» (СКО);

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,80 баллов), 86,4% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди негативных комментариев отмечены следующие: *«Не быстро находилось. Архитектура разрушена», «Хотелось бы так где каждый клиент мог сам искать в базе» (Актюбинская обл.); «Доработать процесс подачи заявления», (Алматинская обл.); «Фото загружать неудобно» (Атырауская обл.); «При первом разе не смогли зарегистрироваться» (ВКО); «Непонятные вопросы», «Для новичков сложно», «Не все понятно», «Для получения лицензии очень много требуют документы когда можно узнать и www.enbek.kz чтобы упростили, у них есть доступ ко всему должна быть интеграция», «Подавала заявку во время пандемии, не могла найти нужную информацию и не смогла дозвониться. Была инструкция, но она была не полная» (г. Алматы); «Инструкция не совсем понятна», «Дополнить системы информации», «Найти нужную информацию, услугу на русском языке трудно, на казахском еще сложнее, непонятные названия на казахском» (г. Нур-Султан); «Сложновато было найти информацию на сайте», «Для людей в первый раз сложно будет, много спама по смене статуса, меняется статус все время, неудобен выходной документ, дата выхода в таблице переписки не появляется, нет информации о дате регистрации, дату не формируют в самом документе, нет ясности» (ЗКО); «Было бы лучше, если бы были ролики видео инструкция была. Не интуитивная навигация на портале. Нужны короткие видео ролики на казахском и русском языках (инструкция)», «Не вся информация была актуальна - указан был тот нормативно-правовой акт который на текущий момент не действовал (был принят новый)», «Инструкции по использованию нет, с первого раза не разобрать, необходимо обратиться в call-центр» (Карагандинская обл.); «Не легко было найти информацию, номер специального колл-центра не было» (Мангистауская обл.); «Были трудности с поиском и доступностью информации» (Павлодарская обл.);*

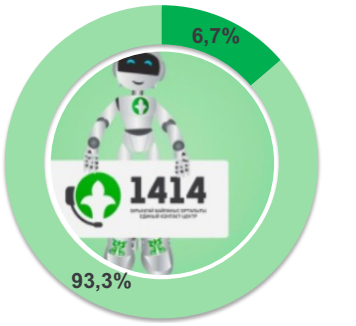
В части **процедуры** получения государственной услуги, 92% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 4,86 баллов. Средний балл оценки равен 4,98 баллов. Были получены следующие комментарии от услугополучатлей: *«Чтобы база не зависала» (Акмолинская обл.); «Сокращение сроков» (Актюбинская обл.); «Обновить ТМЗ которые касаются спиртных и слабо алкогольных напитков», «Зависает, не*

понятно получение международного товарного знака», «Раньше можно было иин вбить, сейчас вручную приходится», «Если не в том формате и если размер не тот, то ее не принимает», «По ИИН/БИН можно получить все документы, требуют много документов можно все автоматизировать. Когда все пользовались много человек одновременно не загружались документы, а время загрузки минимальная», «Не понял, недопонимания» (г. Алматы); «Уточнения сделать надо», «Чтобы отправляли уведомления на телефон, на почту», «Пропустила одно слово и так осталось название ТОО» (г. Нур-Султан); «Перевод услуг на казахский язык» (г. Шымкент); «Упростить получения индустриального сертификата в работе гос. закупках», «Загрузка только в пдф формате, другое не принимает, пояснение алгоритма» (Карагандинская обл.); «Прислали отказ, ошибка сотрудников при регистрации товарного знака» (Костанайская обл.); «Много доказывать, процесс сбора документов не автоматизирован» (Кызылординская обл.); «Требования к формату загружаемых документов электроных файлов (они должны быть отображены чтобы было понятнее)» (Мангистауская обл.); «Сократить сроки выдачи» (Павлодарская обл.).

Сроки полностью удовлетворили 90,3% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги составляет – 4,81 балла. Среди комменатриев: *«Долгий срок» (Акмолинская обл.); «Документы были получены в крайнем максимальном сроке, уведомления нужно отправлять на телефон, а не на электронную почту. Полученная информацию на почту проскочила мимо и из-за этого мы просрочили и нам пришлось платит еще раз» (Актюбинская обл.); «Чуть быстрее можно» (Атырауская обл.); «Ускорить сроки», «Долго ускорить услугу», «Условия работы казпотент длится до 1 года, уменьшить срок оказания услуги не год, на пол года» (ВКО); «Чтобы ускорили процесс», «Не понятно кем процедура урегулирована - почти год получали разрешение (это плохо)», «Проблемы при получении лицензии», «Долго, год ждал» (г. Алматы); «Ускорить процесс получения сертификата», «Ускорить время срока» (г. Нур-Султан); «До последней даты тянут, можно и раньше» (ЗКО); «Согласно регламенту выдают - у всех патентов разные» (Карагандинская обл.); «Они говорят так надо сначала пол года, потом еще 3 месяца» (Мангистауская обл.); «Небольшая задержка», «На 30 дней позже пришло, долго» (Павлодарская обл.); «Долго ждать, ускорить процесс» (СКО).*

6,7% респондентов, получивших услугу онлайн, обращались за информацией к Виртуальному ассистенту (чат-боту на портале). 93,3% - получили услугу самостоятельно, не прибегая к помощи ассистента. Респонденты, обращавшиеся к чат-боту на портале, оценили работу виртуального ассистента по таким компонентам, как удобство использования бота, полнота и скорость ответа на запрос (см. Диаграмма 24).

Диаграмма 24 Место обращения за государственной услугой (N=9)



Виртуальный ассистент	Средний балл	%
Удобство использования	4,00	44,4%
Полнота ответа	4,13	55,6%
Скорость ответа	4,11	55,6%

По результатам опроса, услугополучатели продемонстрировали низкую удовлетворенность по работе **виртуального ассистента:** уровень удовлетворенности составляет 51,9%, средняя оценка составила 4.08 баллов из 5 возможных. Среди комментариев: *«Виртуальный ассистент одни и те же вопросы задает, и ответы если их не устраивает то заново начинается, лучше в живую разговаривать и быстро*

решать», «Не было помощи» (г. Алматы); «Виртуальный ассистент не помогает и не понимает вопрос» (Карагандинская обл.).

Затраты полностью удовлетворели – 89,7%. Средний балл составляет – 4,80 баллов. Среди комменатриев наблюдаются: *«Распредилить оплату на коммерческие и не коммерческие организации», «Я считаю что сумма оплаты не приемлема, не соответсвует качеству. Особенно срокам не соответсвует» (Актюбинская обл.); «Очень дорого и каждый год повышаеться», «Судебный кабинет всегда зависает», «Процесс оплаты сложный», «Сумма неприемлема, немножко высока», «Суммы оплаты за услугу могли бы снизить» (Алматинская обл.); «Огромная сумма, 100.000 тг это дорого для продления регистрации, недопустимо дорого» (Атырауская обл.); «Слишком дорого для среднего бизнеса» (ВКО); «Не было возможности без оплаты провести изменения в заявлении», «Комиссия банка смущает», «Предложение: снизить суммы при регистрации до 15 000 тг, вместо 80 000 тг», «Дорого подавать ходатайство об ускорений», «Не смог оплатить от компании и пришлось платить с личной карты», «www.kazpatent.kz принимает только с личной карты, я регистрировал на компанию, поэтому не удобно», «Онлайн оплату чтобы сделали, с кармана не платили и поэтому 4 месяца не смогли получить лицензию и все пришлось каждый документ доказывать», «Банк взимают комиссию», «Неудобно что при смене адреса надо платить», «Дважды платил 50, 30» (г. Алматы); «Почему разные тарифы на юр.лицо и на физ.лицо», «Оплата не понятна, все было в одном месте», «Хотелось бы меньше», «Сумма оплаты неприемлема высока» (г. Нур-Султан); «Удобно было бы если акт выполненных работ отправлять электронно через почту» (г. Шымкент); «Не проходит платеж, дважды снимаются, дороговато для физических лиц, процент от общей ставки неправильный, оплата с карты не сразу проходит, не могут оплатить картой, перенаправляют сотрудники на друг друга», «Комиссия по 500 тг с каждого банка, но это нормально» (ЗКО); «Услуга дорогая», «Были сложности, нет возможности оплатить на расчетный счет. Раньше мы со стороны юридического лица мы запрашивали счет на оплату и оплачивали через нашу бухгалтерию - это было удобно. Сейчас возможно только через корпоративную карту (пришлось платить через карту физического лица - указывая, что это оплата за юридическое лицо) это новшество не удобно стало. То есть было введено новшество. Корпоративная карта не у всех есть. В ЭЦП была проблема не могли попасть в нюкап.казпатент.кз - сложность оплаты услуги онлайн. Были сложности с изменением уполномоченного лица, то есть изначально был один представитель, потом пришлось подождать, чтобы направить ходатайство и поменять на другого представителя. Пару раз было зависание кабинета ЭЦП. Не вся информация была актуальна - указан был тот нормативно-правовой акт который на текущий момент не действовал (был принят новый)», «Внесли бы оплату через банк, а не через егов делали» (Карагандинская обл.); «Чтобы не повышали цену», «Указать надо что платить и куда» (Кызылординская обл.); «Услуга дорогая», «Проблема с оплатой картой, насчет комиссии не предупреждают», «Сумму оплаты сделать более дешевле» (Мангистауская обл.); «Можно было бы и дешевле сделать», «За регистрацию за выдачу патента свидетельства нужно оплачивать банковской картой - не удобно платить картой. Хотелось бы платить в бухгалтерию или в банк ходить с платежным поручением. Удобно было бы просто приложить копию платежного документа (квитанцию вложить). Не у всех есть возможность платить картой. В уведомлении указана сумма 33000, а потом выясняется что надо платить 33200 тг в добавок банковская комиссия, приходится объяснять почему сумма больше. Бухгалтерия выдает только 33000 тг и все. Комиссию надо не только на сайте, но и на документах указать. То есть, если не хватит этих 200 тг, то платеж не проходит» (Павлодарская обл.); «Было бы хорошо если все было бесплатно» (СКО);*

Обратная связь полностью удовлетворели – 70,0%. Средний балл составляет – 4,25 баллов. Наблюдается один комменатрий: «Обращалась в прокуратуру но ответ не получили никто этим не занимались и никто не дал ответ» (г.Алматы).

Результат оказания услуги (4,95 баллов) только 94,8% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». В процессе получения услуги у вас возникли трудности, просим кратко описать суть возникшей проблемы: *«Принимать оплату в виде мобильного приложения, сокращение сроков», «Пусть ко мне позвонят оценщики по этому вопросу. Жду обратную связь» (Актюбинская обл.); «Не нужно через другую вкладку входить на портал, чтобы на сайт был вход сразу в личный кабинет, услуга дорогая, больше вариантов оплаты», «При поиске судебных дел в портале видны мои прикрепленные файлы, но не открывается, не загружается» (Алматинская обл.); «Доработать сайт, сделать более удобным, услуга дорогая», «Портал должен работать быстро» (Атырауская обл.); «Услуга дорогая, сайт интуитивно не понятный, приходилось звонить», «Современный дизайн, сумма оплаты дорогая, сократить сроки», «Добавить более подробную информацию по оплате», «Улучшить сайт www.kazpatent.kz» (ВКО); «Зависает, не понятно получение международного товарного знака», «Ускорить работу колл-центра (упростить работу) чтобы менеджеры отвечали четко и ясно», «Упростить прием документации по ИИН/БИН, чтобы можно было все посмотреть, вытащить и время загрузки документов увеличить», «Статус заявки некорректно показывают», «Было бы удобнее чтобы SMS приходило на мобильный телефон», «Пусть правильные справочные номера указывают или хотябы отвечают и нормально дают консультацию», «Непонятные отказы(не объяснили), путоница при регистраций, в заявке один номер, а при принятии решения о рассмотрении заявки другой номер. При подписании заявки надо учитывать ТОО (ЭЦП идет от ТОО Значит получатель услуги ТОО) и надо оплату производить перечислением (способом прикрепления квитанции)» (г. Алматы); «Понятнее сделать информацию и чтобы сотрудники по телефону были более квалифицированными и понятно отвечали, а ещё лучше чтобы вообще не пришлось звонить, чтобы инструкции более понятные были», «Подборка классификации, поиск наименования услуг по кодам, рекламу на портал, а то многие не знают что эту услугу можно получать самостоятельно, и обращаются посредникам, а их услуги дорогие» (г. Нур-Султан); «Услуга дорогая, скорость интернета плохая», «Нету полного объема оказанных услуг (сложность выставление счета на оплату)», «При открытии ТОО мы обязательно должны сделать наименование полностью на кирилице,а не на латинице. При смене наименовании на латиницу мы обязательно должны идти в ЦОН и изменять. После смены у нас там написано будет изменение наименование ТОО» (г. Шымкент); «Сделать доступно и добавить визуальности», «Бюллетень только на сайте, это неудобно и не открывалается, письма писали, любая информация должна приходить как оповещение, крупным шрифтом, рассылка нужна всем», «Чтобы сроки патентования уменьшили», «Отчетные документы (акты выполненных работ, с-ф) долго отправляются, сделать понятнее, удобнее, проще, доступнее, мобильнее» (ЗКО); «Добавить инструкции с видеороликом по работе портала (нету на казахском языке), портал сделать понятнее, проще, удобнее, услуга дорогая», «Нету информации о нарушений, нет подтверждения самого нарушения», «Нужны короткие видеоролики на казахском и русском языках. Не интуитивная навигация на портале», «Четкий комментарий по каждому шагу по использованию, инструкция» (Карагандинская обл.); «Оплата через карточку не удобна, удобнее было бы перечисление через банковский счет», «Плохая работа 1414», «Сотрудники должны быть повнимательнее, чтобы не было ошибок, скорость портала улучшить», «Когда на сайт Казпотент заходишь там непонятно куда нажимать чтобы зайти или чтобы окно авторизации вышло. Там нету кнопки вход. Когда предварительная заявка товарного знака получена, там необходимо дополнительную оплату произвести, но когда мне на почту пришло сообщение что вам предварительно одобрено, там не*

написано было про дополнительную оплату, я сам звонил юристу и уточнял» (Костанайская обл.); «Чтобы не повышали сумму оплаты», «Обучать сотрудников надо, чтобы были компетентными, вежливыми» (Кызылординская обл.); «Услуга дорогая, при выдаче требуют за сохранность документа который в электроном виде», «Не легко было найти информацию, номер специального колл-центра не было. Ускорить процесс получения регистрации товарного знака. Портал иногда зависал, улучшить качество портала» (Мангистауская обл.); «При оплате за выдачу предусмотреть возможность альтернативной оплаты, то есть не только картой» (Павлодарская обл.);

Кроме того, в процессе получения государственной услуги, меньшая часть услугополучателей (16.4%) обратилась в колл-центр (ЕКЦ 1414) за консультацией и информацией о том как и где можно получить услугу. В ходе опроса услугополучателей попросили оценить работу колл-центра по двум параметрам: скорость дозвона и полноты полученной информации (консультации) и были получены следующие данные (см. Таблица 28):

Таблица 28. Удовлетворенность качеством работы колл-центра (N=22)

ЕКЦ 1414	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Скорость дозвона	50%	45,5%	4,5%
Получили полную информацию	50,3%	36,4%	13,6%

При разделении оценок услугополучателей среди услугодателей в соответствии с зонами ответственности, то Министерство юстиции получает средний балл качества оказания государственной услуги – 4,84 и уровень удовлетворенности – 91,1%.

Таблица 29. Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей (в приложении развернутые таблицы)

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
ПЭП	4,62	79,5%
Министерство юстиции	4,84	91,1%

Из таблицы также видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для ПЭП – 4,62 балла и 79,5% уровень удовлетворенности.

Результат качественного исследования

В ходе качественного исследования было проведено глубинное интервью с услугополучателем. В ходе интервью озвучены следующие предложения:

«Как влияет на качество получаемой услуги уровень доходов, социальный статус, наличие связи?

Единственное, с чем я столкнулся, немного перестарались с тем, что привязались к смартфонам и к мобильным устройствам. Гораздо слабее развита настольная система. Столкнулись с тем, что у меня есть бабушка за 80 лет, у нее вообще нет телефона. Многие вещи она не может получить. Но при этом ей ничто не мешает сесть за компьютер и все это сделать, а мне ей рядом находясь помочь. Но очень перестарались и наделали смс-подтверждений. А смс-подтверждение должно прийти на зарегистрированную сим-карту на нее. Получается, если человек малоподвижен, а ему потребовалось получить услугу, когда он не может даже доехать до ближайшего Билайна зарегистрироваться… Благо, она у меня ходячая. Нам пришлось поехать к мобильному оператору, зарегистрировать на нее сим-карту только для того, чтобы подтвердить одну единственную смс. Банки, например, этот момент решили. Они позволяют с другого телефона. Но единственное, что они

требуют с фронтальной камеры покивать оператору живому. Не знаю, как это решить, но вот перекос в сторону смс-подтверждений, он присутствует. Сейчас не делают других вариантов. Только «Вам придет смс, укажите номер». И даже кнопок никаких нет «У меня нет телефона». А если я с планшета захожу, в котором даже если есть мобильный номер, то нет возможности получать и читать смс? На западе уже прошли эти моменты. Нужно просто копировать чужие решения, а не изобретать велосипед. Там есть считыватели. К тому же у нас у всех удостоверения со считывателем. Хотя бы вставьте удостоверение в ридер, и мы этот вопрос вообще навсегда закроем»

Касательно информационной доступности:

«Из каких источников Вы получаете информацию о данной услуге (требованиях и правилах получения услуги)?

Сейчас количество превалирует над качеством. Все переводят в цифру и при этом не сообщают. О многих вещах ты узнаешь, когда пришел в ЦОН и тебе сказали, что здесь эту услугу больше не оказывают, она идет на электронном правительстве. У меня стоит, например, приложение. Но в нем никаких оповещений я не получаю, никаких уведомлений, пушей от него, что мы добавили вот так, посмотрите, вот что-то интересное. Я все интересное нахожу, когда захожу на компьютере в Егов, в мой кабинет и начинаю смотреть. Ничего себе, какой список того, что там мне опять доступно стало! Но я его не помню, какой он был в прошлый раз, что изменилось. Это очень слабый момент. Если процесс получения какой-либо услуги еще более-менее как-то описан, то маркетинг хромает»

Респондент также выразил свое мнение о затратах по услуге:

«Оцените адекватность требуемой оплаты за услугу?

Для меня как для физ.лица было многовато. Она адекватна тому, что ты получаешь. Могу сказать, что она адекватна. По 5-балльной шкале адекватности на 4. Она не была дешевой. Когда видишь цену, понимаешь, что эту услугу ты не будешь переделывать каждую неделю. Во-первых, это долго, во-вторых, довольно дорого. Она тысяч 60 или 80 стоила. Торговый знак — это твои инвестиции и их надо защищать. Для защиты инвестиций это адекватная цена…».

О портале электронного правительства:

«- какой онлайн-площадкой Вы воспользовались?
- Казпатент.кз. Национальный институт интеллектуальной собственности;
- как бы Вы оценили работу онлайн-площадки?
- скорее качество дизайна личного кабинета. Сам сайт у них понятный, информативный. А интерфейс самой услуги остался на стороне егова. На стартовой странице с разделом товарные знаки есть кнопка «подать заявку на регистрацию». Когда ее открываешь, попадаешь в прошлое. Тебя встречает интерфейс первых версий Егова. Текстовое меню сверху и текст по середине. Никаких красивостей и понятностей. Нет стрелочек, шаг 1, шаг 2. Но, если читаешь, на экране все есть».

Услугополучателем даны несколько рекомендации по улчшению качества услуги:

«Что вы могли бы порекомендовать для улучшения госуслуг?

Маркетинг. Информирование о том, что именно происходит с госуслугами. Раньше я больше наблюдал внешнего визуала. Сейчас по РК прошлись с закрытием рекламных баннеров. Раньше госорганы запускали рекламные кампании, что у нас открылся сайт, у нас есть блог председателя, у нас можете электронное обращение подать. Сейчас люди приходят за услугой, а их отправляют получать ее электронно. Получается люди приходят к электронным услугам не с позитива, а с негатива. Должно быть наоборот. Должно быть «Больше не надо ходить! Никаких очередей! Доступно 24/7! Никаких выходных, никаких праздников! В любое время, в любом месте!» Хотя бы вот так. Даже не надо писать, какие услуги добавлены. Вот это сделать. Но надо будет соответствовать этому. Чтоб не было потом «Извините, у нас 2 недели каникулы, и никто ваше электронное обращение не рассмотрит». Обычно услуга тебе не особо нужна, тебя вынудили. Тебе нужно что-то продать, зарегистрировать,

переделать, фамилию поменять. Ты и так жил не тужил, а тут пришлось воспользоваться. И ты должен идти туда на позитиве.

Соответствие. Написано на Егове вот так-то, значит так. И ты можешь с этим до суда дойти. Если написано, что нужно приложить только удостоверение личности и квитанцию об оплате, то больше ничего требовать не должны, не имеют права. Госуслуги должны довлеть над всем остальным. Это должна быть точная правда. Если что-то поменялось, сразу же поменяли там. И при этом написали, что до такого-то числа было вот так-то, а с такого-то числа - вот так. И вот ссылка на подзаконный акт.

Надо вести разъяснительную работу. Очень много госорганов и непонятно какие функции несут.

Точки получения госуслуг. Поработать с минюстом, чтобы нотариусов задействовать как точки входа. Потому что нотариальные конторы есть везде, а ЦОНы не везде. Можно было бы организовать господдержку сельских нотариусов. Чтобы услуги были доступны гораздо шире.

Наращивать инфраструктуру. Чтобы не было такого, что услуга была недоступна. Чисто на программно-техническом уровне. Сервера не могут работать 24/7. Но должно быть, что если ты зашел, там написано «Идет обновление, через 15 минут все будет доступно». И через 15 минут все работает.

По самому егову на стационарном компьютере, на мобильном устройстве и в их приложении очень сильно различается функционал. Видно, что разные работают подрядчики, подходят по-разному. Такие вещи должны быть бесшовно. Если ты начал работать там, то можешь продолжить там. Если нужно приложить какие-то сканированные документы, ты можешь продолжить получение этой услуги на телефоне и приложить эти копии. Такие вещи должны быть».

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Услугодателем не обеспечена полная доступность информации по услуге, не сообщается о вносимых изменениях в действующие правила.
- Частые технические сбои в работе ПЭП.
- Ограниченные возможности мобильнойго приложения ПЭП.
- Сроки предоставления услуги занимает длительное время.
- Работа виртуального ассистента не удовлетворительна и малоэффективна.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1. Проводить качественную разъяснительную работу по информированию услугополучателей о вносимых изменениях в правила предоставления услуги и ее процедуры получения.
2. Принять меры по автоматизации процедуры предоставления услуги. Все действия перевести в электронный формат.
3. Рассмотреть возможность сокращения сроков оказания услуги.

Портал электронного правительства

4. Проводить своевременно необходимые мероприятия по недопущению сбоев в работе ПЭП.
5. Проводить постоянную работу по усовершенствованию работы и улучшению качества виртуального консультанта и мобильного приложения.

3.6. Государственная регистрация юридических лиц, учетная регистрация их филиалов и представительств

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 00901001 Государственная регистрация юридических лиц, учетная регистрация их филиалов и представительств.

Код услуги: С6.

Ответственный госорган: Министерство юстиции РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: 29.05.2020 г. № 66.

Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: Госкорпорация, ПЭП (egov.kz).

Сроки оказания госуслуги: Государственная регистрация, не относящихся к субъектам частного предпринимательства, а также акционерных обществ, осуществляющих деятельность на основании устава, не являющегося типовым, за исключением политических партий, учетная регистрация (перерегистрация) их филиалов (представительств), а также филиалов (представительств) иностранных некоммерческих организаций - не позднее 5 рабочих дней, следующих за днем подачи заявления с приложением необходимых документов.

Для юридических лиц, не относящихся к субъектам частного предпринимательства, а также акционерных обществ, осуществляющих деятельность на основании устава, не являющегося типовым, за исключением политических партий, их филиалов (представительств), выдача справки о государственной регистрации (перерегистрации) юридического лица, справки об учетной регистрации (перерегистрации) филиала (представительства), а также возврат устава (положения) - не позднее 5 рабочих дней со дня подачи заявления с приложением необходимых документов.

Государственная регистрация политических партий и учетная регистрация (перерегистрация) их филиалов (представительств) - не позднее 1 месяца со дня подачи заявления с приложением необходимых документов.

Государственная регистрация коммерческих юридических лиц, учетная регистрация их филиалов (представительств) с участием иностранных лиц, не имеющих идентификационных номеров согласно Закону Республики Казахстан "О национальных реестрах идентификационных номеров" - не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем подачи заявления.

Государственная регистрация общественных и религиозных объединений с республиканским и региональным статусами, в том числе учетная регистрация филиалов и представительств иностранных и международных некоммерческих неправительственных объединений - не позднее 5 рабочих дней по месту нахождения услугодателя, не позднее 10 рабочих дней не по месту нахождения услугодателя, следующих за днем подачи заявления с приложением необходимых документов.

На портале – государственная регистрация юридических лиц, относящихся к субъектам частного предпринимательства, за исключением акционерных обществ, их филиалов (представительств) - в течение 1 часа с момента подачи заявления.

Результат оказания госуслуги: Справка о государственной регистрации юридического лица, а также справка об учетной регистрации филиала (представительства) юридического лица, либо в письменном виде мотивированный приказ об отказе в оказании государственной услуги.
На портале – "в личный кабинет" направляется уведомление о государственной регистрации юридических лиц для субъектов малого и среднего предпринимательства либо мотивированный ответ услугодателя об отказе в оказании государственной услуги в форме электронного документа, удостоверенный ЭЦП услугодателя.

Услугополучатели: юридические лица.

Стоимость: платно.

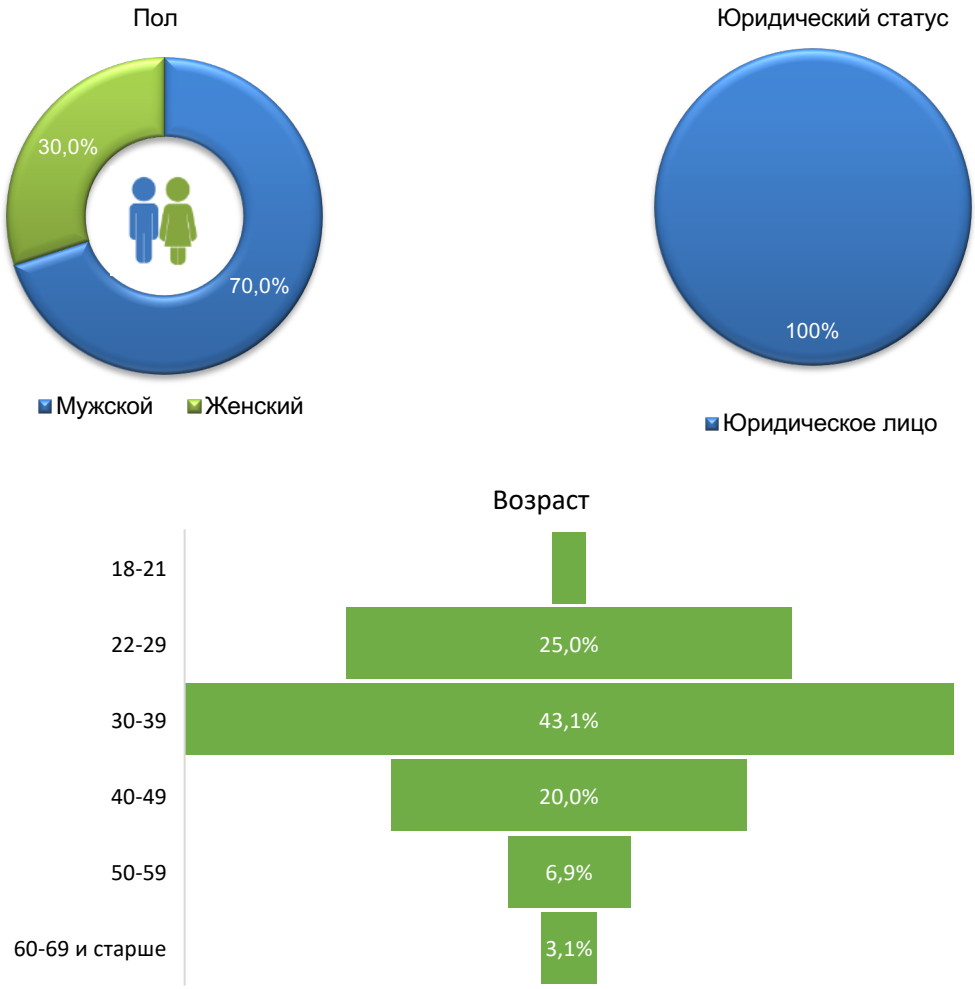
Основные результаты исследования

В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (глубинное интервью и тайный покупатель), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

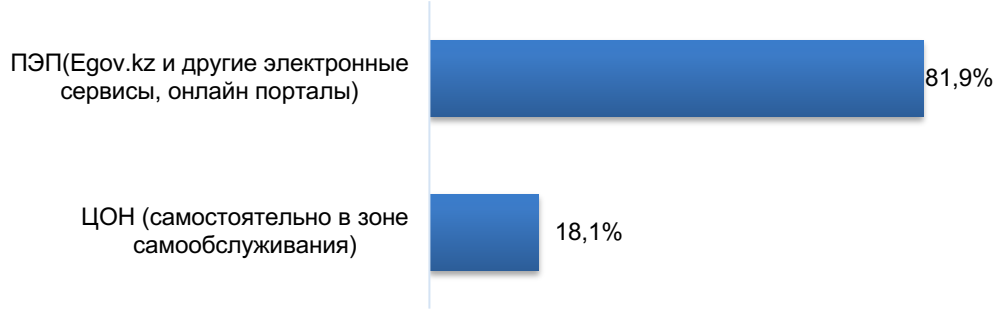
В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 160 респондентов, из них большинство (70%) мужского пола и 30% женского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 43,1% и 22-29 лет – 25%. Абсолютно все услугополучатели (100%) обращались как юридическое лицо. Из числа участников опроса, получавших государственную услугу, 3,1% имеют дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 25. Социально-демографический блок



В 100% случаев опрошенные услугополучатели воспользовались возможностью получить услугу **в электронной форме**, из них большинство (81,9%) получили услугу на портале электронного правительства (egov.kz). Небольшой процент опрошенных (18,1%) получили услугу в ЦОНе в зоне самообслуживания (см. диаграмму 26).

Диаграмма 26 Место обращения за государственной услугой (N=160)



По результатом опроса услугополучателей очевидно, что наиболее популярным инструментом для входа и/или регистрации на портале является ЭЦП (96,3%), остальные респонденты (2,5%) авторизовались с помощью логина и пароля, и только в 1,2% случаев были использованы SMS и Digital ID (см. Таблица 30).

Таблица 30. Метод входа/регистрации на портале для получения услуги (N=160)

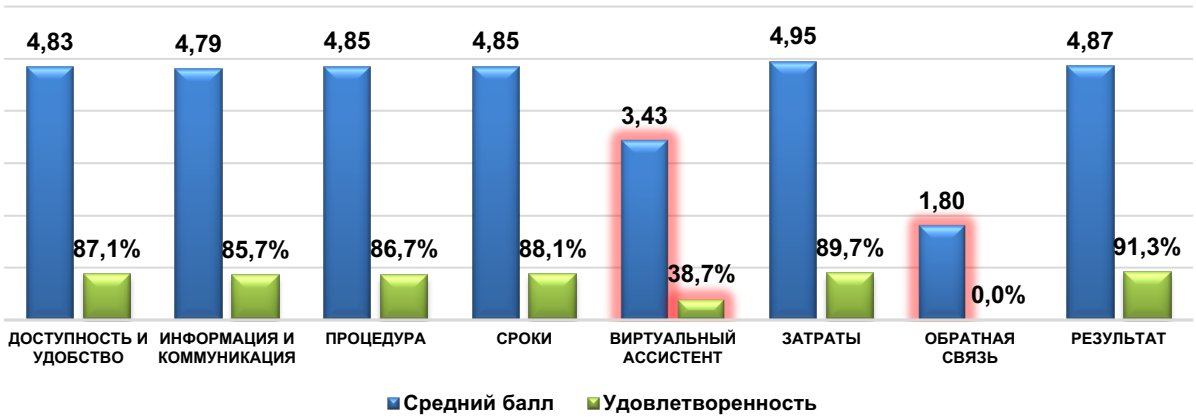
Каким из методов входа/регистрации на портале Вы воспользовались?	**%**
Через ЭЦП	93,8%
Через SMS (по номеру телефона)	3,8%
По логину и паролю	2,5%
Другое (Digital ID, QR код)	0,0%

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 74%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,48 баллов.

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:

Диаграмма 27. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Доступность и удобство по данной услуге оценили на 4,83 балла, уровень удовлетворенности составляет 87,1%. Участниками массового опроса упомянуты

следующие трудности и пожелания по их решению: *«Бывает зависает программа», «Были сбои какие-то пришлось занова создавать ключ ЭЦП» (Акмолинская обл.); «Очень сложно заходить через ЭЦП, пользуюсь одноразовым паролем»* (*Актюбинская обл.); «Портал виснет постоянно», «Немножко не понятно при регистрации», «Выбор банков должен быть , месяц эцп держится мало , оптимизировать надо эцп» (Атырауская обл.); «Сложное главное меню» (ВКО); «Чтобы доступно все было» (г. Алматы); «Базу нужно доработать, не отражается данные», «При открытие юр. лиц на портале нету уведомлений о поставке в каком режиме работает, вид деятельности дополнять ОКЭД», «Упростить наименование услуг», «Очень сложно получить ЭЦП иностранцу», «Кайта кайта жугиресин менеджерлер бир бирине жибере береди вирус болдыбаза жасамай калды 15минуттык жумыска 2 сагат кетти», «Инструкция не совсем понятна , сложности с эцп зависает , и вообще эцп надо продлить до 3 лет , портал чтобы не зависал , постоянно ошибка выходит» (г. Нур-Султан); «Упростить сайт,поиск услуги», «Была бы скорость интернета хорошая», «Киын болды карапайым халык тусинбейди керек кызмет турин ала алмайды карапайым тилде жазылмаган атаулары тусиниксиз ЭЦП цон аркылы алдым ЭЦП онлайн алуга киын болды, доступ бермеди ЭЦП алу ушин Цонда кезекке туру керек сондыктан акылы кызмет алдым уйде жасай алмадым жеке тулгаларга доступ бермеди 1500 тг акылы турде ЭЦП алдым карапайым халык ушин тусиникти, кызметтер тусиниксиз сырткы келбети жаксы» (г. Шымкент); «Если человек не знает, то трудно. Дать знания людям - как можно пользоваться E-gov.kz веб-портал электронного правительства. Прошу создать видеоролики» (Жамбылская обл.); «При регистрации система зависла», «Дизайн нужно улучшить», «Пожелание:Оптимизация поисковых систем.Сложно найти функцию нужную, например: получить свидетельство какие-то документы. Нужна справка и приходится искать в ютубе» (ЗКО); «Более доступное, удобною, оперативной», «Очень часто зависает», «Много программ надо устанавливать , ЭЦП не всегда работает» (Карагандинская обл.); «Доступность, уведомления населения о новых имениях, указах, распоряжениях в законодательных актах», «Видеоролики чтобы упростили», «Скорость работы сайта и постоянные сбои» (Костанайская обл.); «Сделать понятным названия услуг», «Өте жаксы тез ашылады» (Кызылординская обл.); «Скорость передачи информации очень низкая, сервер перегружен, не всегда удается сделать все с первого раза», «Сложно найти то же найти, поисковик настроить» (Мангистауская обл.); «Egov.kz постоянно загруженный - виснет», «Е-отініш не работает на мобильном, Egov.kz говорят не интегрирован с Е- отініш. Сам Е - отініш не отвечает требованием АППК РК , если это интересно), разницы между обращениями на блог министров и Е-отініш не заметил, за результат, какой бы он не был никто не отвечает - просто отписка» (Павлодарская обл.); «Бизнес/физ трудно видно» (Туркестанская обл.).*

Согласно оценкам общественного мониторинга в части **информации и коммуникации** (4,79 баллов), 85,7% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди комментариев наблюдаются следующие возмущения: *«Информацию на казахском языке упростить, понятными словами написать», (г. Шымкент); «Как было 5 лет назад так и осталось» (Акмолинская обл.); «При входе язык на русском, так и осталась на русском», «Сбой на портале» (Актюбинская обл.); «Не очень понятно для новичков» (Атырауская обл.); «Сложно немного, надо попроще сделать» (ВКО); «Сотрудники не знали ответ на мои вопросы, пришлось все самой искать в интернете», «Более понятние, сделать один тип формата документов, не полностью автоматизирован», «Некорректный перевод наименования услуг», «Чтобы ничего не зависало» (г. Нур-Султан); «Не всегда актуальная информация» (ЗКО); «Надо сделать понятнее», «Доработать сайт, чтобы не выдавал ошибок , прикреплял документы всех форматов» (Карагандинская обл.); «Интерфейс не удобный. Пытались найти нужную информацию, было трудноемко, нет инструкции»,*

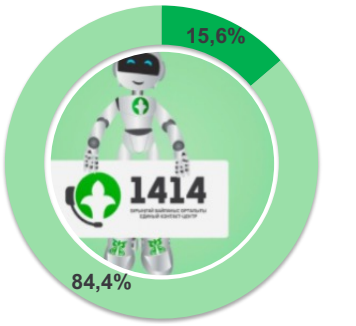
«Упростить сайт, чтобы народу было легче использовать. Вкладки долго искать, слов много. Иногда не понимаешь, куда заходить», «Разобраться с системой загрузки документов» (Костанайская обл.); «Улучшить перевод казахского языка не понятно» (Кызылординская обл.); «Инструкция не понятна, помощи не было», «Текстовые инструкции непонятные, лучше сделать видео инструкции», «Не легко было найти информацию на сайте и колл-центр не отвечал» (Павлодарская обл.); «Скорость передачи информаций очень низкая, сервер перегружен, не всегда удается сделать все с первого раза» (Мангистауская обл.).

Что касается **процедуры** получения государственной услуги, то 86,7%услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,85 баллов. Услугополучателями были даны следующие замечания и предложения: *«Надо увеличить объем загружаемого документа», «Форма 2, форма 6 (часто приходиться делать корректировки) много не стыковок Адресную справку сделать более удобным», «Не принимает формат документа», «Специалисты ЦОНА очень не компетентные,полную точную информацию не говорят» (г. Нур-Султан); «Нужно ходить по кабинетам , не полностью онлайн», «Не получил документ» (ЗКО); «При загрузке документа появляется трудности из за объема документа при сжатии документа их не возможно читать потому что объем на столька уменьшены читать его невозможно», «Зависает иногда» (Карагандинская обл.); «Постоянно выкидывает при загрузке и может с конца перекинуть в самое начало», «Оперативность, что бы не зависал» (Костанайская обл.); «Пришлось ехать, нет информации, перенаправляли,долго делают документы», «Неправильно расписаны шаги когда открываешь ТОО , введет в заблуждение» (Павлодарская обл.); «Бывали накладки - системная ошибка между егов и налоговым кабинетом. Сбои при регистрации - не приходила сама первоначальная справка» (СКО).*

Сроками оказания услуги полностью удовлетворены 88,1% услугополучателей. Средний балл составляет 4,86 баллов. Респонденты оставили следующие предложения по оптимизации сроков для получения услуги:*«Ускорить сроки получение» (Акмолинская обл.); «Когда перерегистрацию доработку по документам делаешь слишком долгий срок ждешь 1 месяц,а это всего лишь доработка» (г. Нур-Султан); «иногда бывает загвоздка на Egov.kz долго открывается» (г. Шымкент).*

15,6% респондентов, получивших услугу онлайн, обращались за информацией к Виртуальному ассистенту (чат-боту на портале). 84,4% - получили услугу самостоятельно, не прибегая к помощи ассистента. Респонденты, обращавшиеся к чат-боту на портале, оценили работу виртуального ассистента по таким компонентам, как удобство использования бота, полнота и скорость ответа на запрос (см. Диаграмма 28).

Диаграмма 28. Место обращения за государственной услугой (N=25)



Виртуальный ассистент	Средний балл	%
Удобство использования	3,39	36%
Полнота ответа	3,52	44%
Скорость ответа	3,39	36%

По результатам опроса, услугополучатели продемонстрировали низкую удовлетворенность по работе **виртуального ассистента:** уровень удовлетворенности составляет 38,7%, средняя оценка составила 3,43 балла из 5 возможных.Рассмотрим обратную связь от населения: *«Долго отвечает» (Атырауская обл.); «ВА нужно убрать*

он бесполезный», «Вообще уберите его, он не помог» (г. Нур-Султан); «Когда звоним к Виртуальному ассистенту показывать на ожидании ли мы, или нам не ответят, перезвонить, а то нет никаких сведении об этом», «ВА хабарласкан кезде акпарат бермейди, комп настроить еттим бирак косыла алмадым», «Лучше самому пойти» (г. Шыкент); «Не быстро отвечает» (ЗКО); «Видео оператор вообще не отвечал. Полную информацию не давал» (Кызылординская обл.); «Больше сотрудников нужно, улучшить работу ассистента», «Чтобы больше консультантов отвечали в Виртуальном ассистенте», «Пришлось ехать в ЦОН. егов постоянно загруженный - виснет», (Павлодарская обл.); «После 18.00 дозвониться очень сложно» (Туркестанская обл.); «Не отреагировали на мою жалобу, портал elicense.kz не удобно работает, документы созданные в черновике не сохраняются, технические неполадки, зависает»

Критерий **затраты** по данной услуге оценили достаточно высоко – 4,95 баллов (89,7% уровень удовлетворенности). При этом, среди услугополучателей зафиксированы жалобы кастельно оплаты: *«Было бы очень удобно через каспи банк» (Атырауская обл.); «Нет назначения куда оплатить, пришлось звонить в call-центр. Предлагаю указывать куда нужно платить», «Завышена сумма оплаты перерегистраций средний и крупный бизнес» (г. Нур-Султан); «Комиссии большие за квитанцию» (ЗКО); «Способ оплаты слишком сложно в Цоне.Касса только одна и не принимает только наличные. Лучше было бы если принимали карточкой или установила банкоматы» (Кызылординская обл.); «Дешевле можно сделать», «Не всегда можно произвести оплату с моб банкинга» (Павлодарская обл.); «Транзакция большая» (СКО);*

Нулевую удовлетворенность респонденты продемонстрировали по компоненту **обратная связь** (уровень удовлетворенности 0,0%, средний балл 1,80). Респонденты отмечают следующие проблемы: *«Не отреагировали на мою жалобу, портал elicense.kz не удобно работает, документы созданные в черновике не сохраняются, технические неполадки, зависает» (Кызылординская обл.); «Получил ответ поздно только через неделю после того как я узнал», «Не было ответа никакого , не помогли» (Павлодарская обл.); «С опозданием ответили» (г. Нур-Султан).*

Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг является **результат** оказания услуги. Респонденты оценили данный критерий на 4,87 баллов, из них 91,3% поставили оценку «5». В ходе массового опроса, услугополучателей также поросили кратко описать проблему: *«Система все время висит и половина услуг недоступны - это плохо» (Атырауская обл.); «Оценка на результат - 1», «По другим вопросам специалисты ЦОНа г.Нурсултан очень некомпетентные, полную точную информацию не говорят, «Очень плохая работа 1414.Трубки сразу бросают если затрудняются ответить», «Некомпетентные сотрудники 1414», «Еще при регистраций портала,при выборе ОКЭДА не все есть, там нет выбора свой поставить или выбрать. В базе данных налоговых есть, но онлайн нет. При регистраций нужно выбрать то что есть ОКЭД, либо ты не можешь онлайн зарегистрировать и пешечком идти дополнительно ОКЭД писать.Сейчас регистрация идет еще дочерней компании в городе Алга в Актюбинской области,там ужас что твориться ,они при регистраций компании не знают как это сделать», «Не всегда получал ответ на свои вопросы, скорость дозвона - 1» (г. Нур-Султан); «На 1414 некоторые операторы говорят вас не слышно и бросают трубку», «Дозвониться сложно, но ответ на вопрос получаю» (г. Шымкент); «Портал работает плохо (Технические ошибки) - долго ждал» (ЗКО); «Скорость интернета и 1414 и госучереждении ссылается на друг-друга когда им задаешь вопрос и в конце не добьешся ответа - вопрос остается открытым, ответов нет на эти вопросы» (Карагандинская обл.); «Долгий срок, в ЦОН пришлось ехать» (Павлодарская обл.); «Коррупция болмау керек, сонда максимально бага коямын» (Жамбылская обл.).*

Кроме того, в процессе получения государственной услуги, 1/3 часть услугополучателей (33,1%) обратилась в колл-центр (ЕКЦ 1414) за консультацией и

информацией о том как и где можно получить услугу. В ходе опроса услугополучателей попросили оценить работу колл-центра по двум параметрам: скорость дозвона и полноты полученной информации (консультации) и были получены следующие данные (см. Таблица 31):

Таблица 31. Удовлетворенность качеством работы колл-центра (N=53)

ЕКЦ 1414	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Скорость дозвона	**28,3%**	60,4%	11,3%
Получили полную информацию	**43,4%**	49,1%	7,5%

При разделении оценок услугополучателей среди услугодателей в соответствии с зонами ответственности, то Министерство юстиции получает средний балл качества оказания государственной услуги – 4,91 и уровень удовлетворенности – 89,4%.

Таблица 32. Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей (в приложении развернутые таблицы)

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
ПЭП	4,26	68,7%
Министерство юстиции	4,91	89,4%

Из таблицы также видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для ПЭП – 4,26 баллов и 68,7% уровень удовлетворенности.

Результат качественного исследования

В рамках качественного исследования проведены глубинные интервью с услугополучателями:

«Проблема в том, что людей много, а консультантов мало. Они не успевали. Очень долго стоишь в очереди»;

«Да, я до конца не решила свой вопрос потому, что там надо было найти код моей ниши, мы очень долго искали, консультант хотела мне помочь, она сама искала, я искала. Мы обе так и не смогли найти. Времени у меня было немного, поэтому я ушла и не получила до конца услугу»;

«Вот об этом хотелось бы поговорить – невежливы, даже при тебе разговаривают по телефону вообще на посторонние темы, нет элементарных правил этикета»;

«Думаю, что на три. Потому что я так и не получила до конца эту услугу. Мне хотели помочь, очень старались,помогали,но в итоге мой вопрос до конца не решился. Поэтому я поставила три. В этот момент в ЦОНе был очень большой поток людей и консультантов не хватало» (ГИ, Мангистауская область, Госкорпорация).

«Я считаю, что, при онлайн обращении за услугой, качество услуги может пострадать, ведь все мы знаем какой интернет в селе» (ГИ, г. Костанай);

«…есть ряд недостатков, с которыми мы столкнулись, там очень много зависело от интернета, у нас постоянно были проблемы с базой, она постоянно подвисала и приходилось возвращаться опять к первому пункту»;

«Были некоторые вопросы, которые вызывали у меня затруднения, и я обратилась к сотрудникам ЦОНа, но они не смогли сразу ответить, там не всегда компетентные сотрудники»;

«Если бы программа у них не зависала, я бы получила услугу намного быстрее…»;
«Нужно более подробно, прям пошагово расписать на сайте, как получать эту услугу» (ГИ, Алматинская область, Госкорпорация).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Наиболее часто встречаемые жалобы по данной услуге, это некорректная работа онлайн платформы, ее медленная работа и частые ошибки, что затрудняет получить услугу.
- Большой переень требуемых документов, услуга не является простой и понятной, в особенности для не опытных пользователей ПЭП.
- Информация по услуге, ее правилам не всегда понятна для услугополучателей.
- Жалобы на уровень професионализма сотрудников Госкорпорации.
- Проблема доступности услуги для жителей отдаленных районов сельской местности.
- Услуга не автоматизирована полностью.
- Низкое качество работы виртального ассистента.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1. Упростить процедуру получения услуги, сократить перечень требуемых документов, пересмотреть сроки оказания услуги.
2. Совместно с Госкорпорацией, обеспечить полной и качественной информацией по услуге, с четким пошаговым разъяснением.
3. Совместно с Госкорпорацией обеспечить для жителей сельских районов полную доступность к услуге.
4. Принять необходимые меры по полной автоматизации услуги.

Госкорпорация

5. Предусмотреть мероприятия по повышению компетенции сотрудников, обеспечить внутренний контроль качества работы.

Портал электронного правительства

6. Улучшить качество работы виртуального ассистента. Необходимо, чтобы, услугополучатели имели возможность легко и быстро получать любую полную информацию по услуге.

3.7. Выдача уведомления о прекращении залога с недвижимого имущества при исполнении обязательств стипендиатом международной стипендии «Болашак»

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 00801010 Выдача уведомления о прекращении залога с недвижимого имущества при исполнении обязательств стипендиатом международной стипендии «Болашак».

Код услуги: С7.

Ответственный госорган: Министерство образования и науки РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: 26.05.2020 г. № 222.

Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: услугодатель, Госкорпорация, ПЭП (egov.kz).

Сроки оказания госуслуги:

1) со дня сдачи пакета документов: Услугодателю – 5 рабочих дней; В Государственной корпорации: по городу Нур-Султан – 5 рабочих дней (день приема

документов не входит в срок оказания государственной услуги); по областям, городам Алматы и Шымкент – 10 рабочих дней (день приема документов не входит в срок оказания государственной услуги); При обращении на портал – 5 рабочих дней.

2) со дня сдачи пакета документов: Услугодателю – 7 рабочих дней; В Государственной корпорации: по городу Нур-Султан – 7 рабочих дней (день приема документов не входит в срок оказания государственной услуги); по областям, городам Алматы и Шымкент – 11 рабочих дней (день приема документов не входит в срок оказания государственной услуги); При обращении на портал – 7 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги:

1) Договор залога недвижимого имущества, либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

2) Письмо и доверенность для снятия обременения с недвижимого имущества, при исполнении обязательств стипендиатом международной стипендии "Болашак", либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: бесплатно.

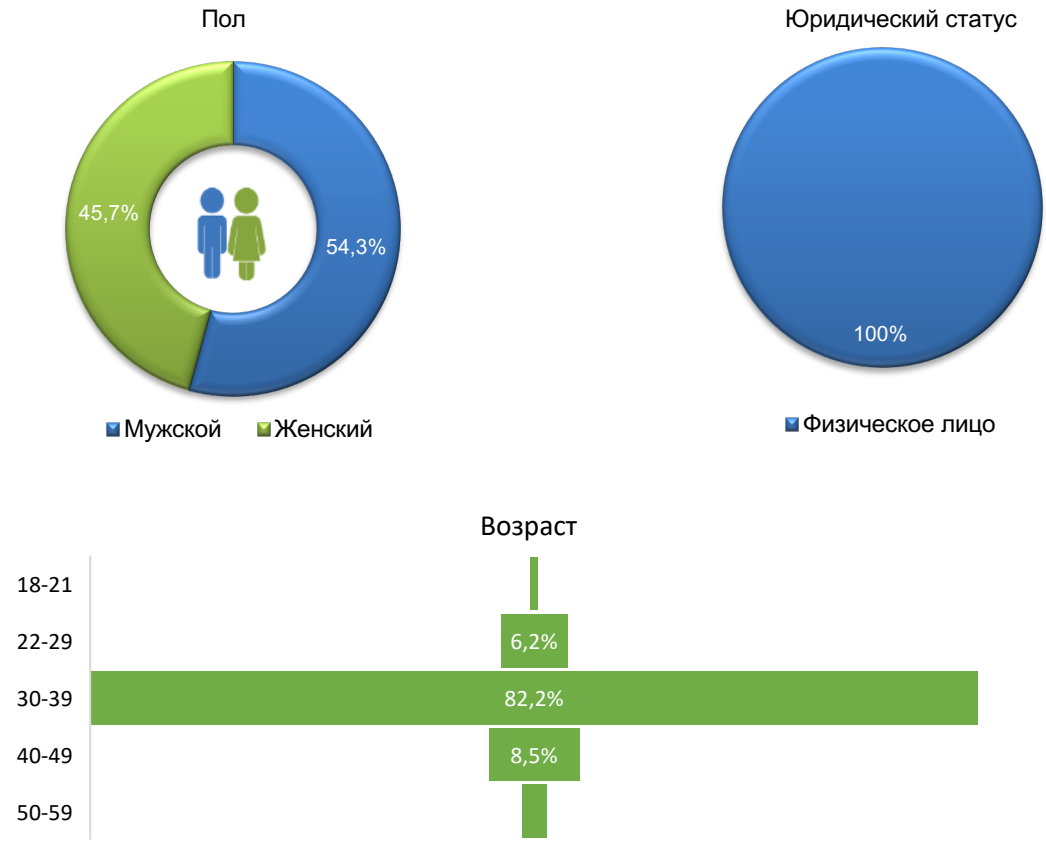
Основные результаты исследования

В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (глубинное интервью, в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

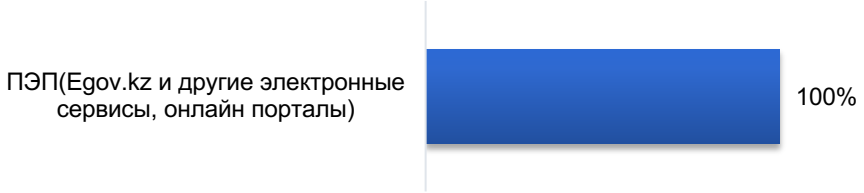
В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 129 респондентов, из них чуть больше половины (54,3%) мужского пола и 45,7% женского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 82,2%. Абсолютно все услугополучатели (100%) обращались как физическое лицо. Из числа участников опроса, получавших государственную услугу, 0,8% имеют дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 29. Социально-демографический блок



В 13,9% случаев опрошенные услугополучатели воспользовались возможностью получить услугу **в электронной форме** на портале электронного правительства (egov.kz, elicense.kz) (см. диаграмму 30).

Диаграмма 30 Место обращения за государственной услугой (N=134)



По результатом опроса услугополучателей очевидно, что наиболее популярным инструментом для входа и/или регистрации на портале является ЭЦП (83,3%), остальные респонденты (16,7%) авторизовались Через SMS (по номеру телефона) (см. Таблица 33).

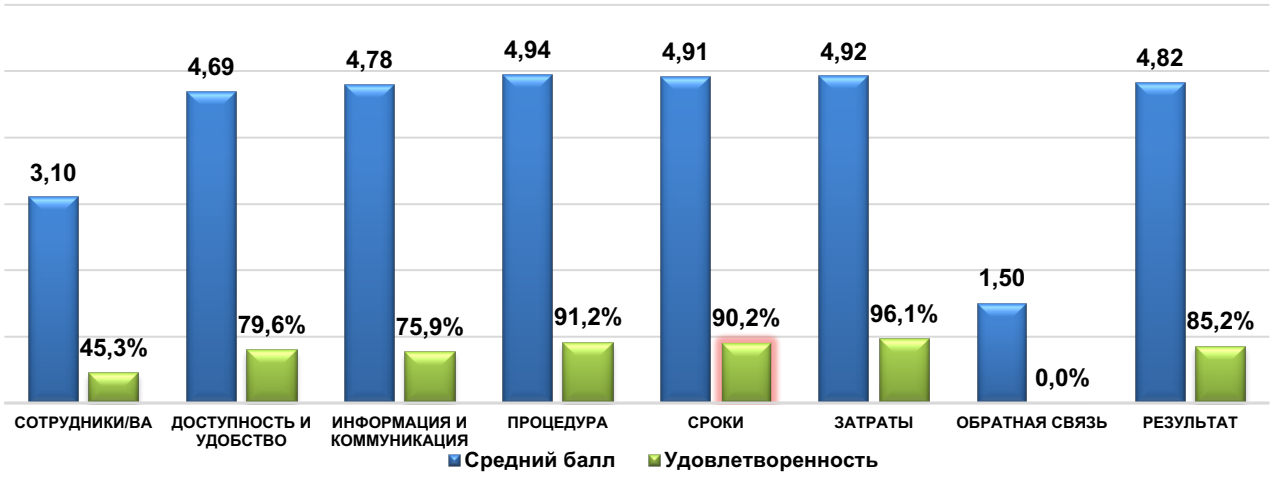
Таблица 33. Метод входа/регистрации на портале для получения услуги (N=134)

Каким из методов входа/регистрации на портале Вы воспользовались?	**%**
Через ЭЦП	83,3%
Через SMS (по номеру телефона)	16,7%

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 66%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,17 баллов. На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:

Диаграмма 31. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя**.** Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией , оперативность, вежливость и внимание к потребностям услуополучателей. Совокупная работа сотрудников услугодателя оценена участниками массового опроса - на 3,10 балла по 5-балльной шкале, уровень удовлетворенности – 45,3%.

Доступность и удобство услуги оценили на 4,69 баллов, уровень удовлетворенности - 79,6%. Среди комментариев оставлены следующие замечания: *«Я была первой, которая подавала заявку на данную услугу, поэтому сотрудники не владели информацией и пришлось потратить много времени», «Кто из ЦМП обучал сотрудников ЦОН чтобы они владели информацией, сотрудники ЦОН не знали, что есть такая услуга», «Не владеют информацией и доказывали что это услуга есть, после поехали в Нур-Султан, сделать брошюру список услуг, сделать портал для сотрудников, чтобы брали информацию по государственным услугам», «Сотрудники ЦОН не компетентные, не владеют информацией, документы были утеряны, сотрудники долго искали, потом пришлось занова сдавать документы, каждый раз пришлось бегать по кабинетам, то этому начальнику, то другому начальнику, оператор который принимала заявление отрицала, что это не она принимала, хочу чтобы операторы были более ответственные», «Сотрудники не владели информацией», «В Усть-Каменогорске сотрудники не компетентны и раздражалтсь», «Не оперативны», «Сотрудники ЦОН в этой услуге не компетентные, обучающие надо тренинги для сотрудников ЦОН» (Акмолинская обл.); «Пусть сотрудники ЦОН повышают квалификацию, они не владеют информацией, а вот касательно руководителей ЦОН пусть будут вежливыми, еще одно предложение, чтобы контралировали работу руководителей, потому что они слишком грубые, пусть у них устанавливают камеру отслеживания, как они работают и чем они занимаются целый день», «Служба поддержки портала вообще не работает, процесс получения ЭЦП очень сложный для старшего поколения, нужно использовать программу, скачивать ее, для взрослых людей это совсем не понятно и сложно», (Актюбинская обл.); «Невозможно прикрепить, не все документы», «Сотрудники превышают свои полномочия, требовали с меня оригинал документа, сотрудники некомпетентные», «Сотрудники, они меня изначально неправильно информировали», «Приняли заявку, сразу пришел отказ, но не показывалось, две недели ждала в обработке, пришлось заново подавать», «Не владели информацией полностью» (Алматинская обл.); «Сложности с Digital ID» (Атырауская обл.); «Не сразу нашла интересующую информацию», «Много вкладок, ссылок и слов, GOV.UK сайт в Великобритании, там намного проще», «Улучшить дизайн», «Очередность большая, Есильский ЦОН по улице Мангилик Ел», «Сжать сроки, сделать услугу онлайн, справка о статусе ученика обрабатывается несколько дней и это долго, делать справку бессрочно, предоставить перевод на трех языках, при проведении конкурса статус не учитывается, Болашак не справедливый конкурс», «В первую очередь, чтобы они отвечали оперативно», «Чтобы сотрудники ЦОНа повысили квалификацию», «Улучшить качества обслуживания», «Не владеют информацией по этой государсвтенной услуге, бучение сделать» (г. Алматы); «Улучшить качество обслуживания», «Быть компетентными», «Сотрудники не владели информацией по государственной услуге, переспрашивали, уточняли», «Два раза переоформлял документы из-за некомпетентности сотрудников», «Улучшить» (ВКО); «Ол қызмет туралы білмеді қызметкерлер», «Онлайн не понятно, по поиску сложно », «Увеличить штат сотрудников», «Иногда не понимали, что к чему», «Более оперативными», «В связи с карантином, людей было много и не всегда сотрудники были оперативны и внимательны», «Онлайн сделать», «Не до конца компетентны, нужно повышение квалификации, все время спрашивали друг друга», «Процесс получения ЭЦП сложный», «Плохо работал поиск, за ключом поехал в ЦОН, структура неудобная», «Упростить получение ЭЦП», «Сайт нормально работает, но над мобильным приложением нужно поработать, не всегда все понятно на сайте, при поиске интересующей услуги возникают сложности», «Не сразу смс пришло», «Не удобно искать услугу, чтобы*

расширили поиск по ключевым словам» (г. Нур-Султан); «Ұсынысым жоқ барлық қызметке қолжетімді» (ЗКО); «Ускорить оперативность сотрудников» (СКО).

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,78 баллов), 75,9% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов: *«Было много неточностей, потому как это был первый запрос по данной услуге, они затруднялись оказать услугу быстро», «Был карантийный период, найти сотрудников было очень сложно, охранник вызывал сотрудника чтобы она вышла и ответить на мои вопросы», «Полную информацию, перечень документов не предоставляли», «Они не владели информацией, им нужно было объяснять, с принятием документов, какому сотруднику нужно подавать было сложно, онлайн эту услугу не получишь, нужно сделать онлайн услугу», «Сотрудники ЦОН в этой услуге не компетентные, обучающие тренинги для сотрудников ЦОН надо» (Акмолинская обл.); «Как работающий человек мне все понятно, но пенсионерам нужно создать мобильную группу чтобы их обслуживали дома», «В поиск когда вбиваешь необходимый запрос, то если портал не находит нужную информацию, хотелось бы чтобы хотя бы показывал похожую информацию, нужно доработать этот момент», «Чтобы услугу предоставляли через портал и была более доступная, открытая» (Актюбинская обл.); «Сотрудника не легко было найти, ждала 2,5 часа, полную информацию не дали, перечень документов сама собрала, посмотрела на сайте», «Лучше объяснять по получению услуги, чтобы человек понимал, что отправляет», «Не нашел в интернете необходимую информацию поэтому обратился непосредственно в ЦОН», «Тяжело найти услуги», «Сложности были» (Алматинская обл.); «По поводу этого могу только сказать, что нам объяснили в Болашаке что к чему по этому не которые моменты я вообще не помню, затрудняюсь ответить» (Атырауская обл.); «Не соблюдался карантин» (ВКО); «Установить Колл-центр», «Сотрудники не помогали заполнять бланки, не объясняли», «Много текста, убрать заумные фразы в инструкции, убрать рекламу которая крутится в портале при входе», «Не легко найти информацию, сортировку проще сделать» (г. Алматы); «Лучше на своем сайте пусть сделают эту услугу, не так легко найти», «Улучшить классификацию», «Тяжело найти информацию», «Надо дословно и точно вводить, а то не найти», «Использовать мобильное приложение, видео звонок сбрасывается и это плохо, и надо заново объяснять», «Указатели понятные нужны», «Кейбір құжаттарды бармай-ақ онлайн форматта тапсыруға болса», «Установить указатели», «Когда очередь бронировала через мобильное приложение, не было той услуги которая меня интересовала», «На сайте обновить точные сведения о перечне требуемых документов», «Не давали полную консультацию по получению услуги, по перечню документов также были вопросы», «Тогда была пандемия, в здание не запускали, ждали на улице, комфорта не было», «Когда я обращался был карантин, меня не впустили в ЦОН, но парень на ресепшне обьяснил мне» (г. Нур-Султан); «Описание не правильно написано на портале, сложно найти необходимую информацию по поиску» (ЗКО); «Проблемы с поиском были» (Мангистауская обл.); «На ресепшне отправили в канцелярию, то есть сотрудник не был проинформирован о государственной услуге», «Готовый образец услуги нужен» (г. Шымкент); «Чтобы могли обслуживать в любом ЦОН, в любом городе, не нужно ездить именно в тот город, где находится имущество, онлайн принимали» (Карагандинская обл.).*

В части **процедуры** получения государственной услуги 91,2% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,94 балла.

«Сотрудники не принимали оригинал документов», «Вначале документы запрашивали, но в итоге они и не нужны были, они не знали какие документы нужны» (Акмолинская обл.); «Увеличить размер документов при загрузке», «Дополнительные документы требовали, оригинал доверенности, но они не в праве этого требовать и еще не возвращают после окончания» (Алматинская обл.); «Упростить все по порталу», «Долгий сбор документов» (г. Алматы); «Упростить портал», «Сделать услугу онлайн», «На сайте обновить точные сведения о перечне требуемых документов» (г. Нур-Султан); «Формулировка документов не понятная» (г. Шымкент).

Сроки полностью удовлетворили 90,2% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 4,91 баллов: *«Услуга была оказана мне в течении месяца, но сроки затянулись по ряду причин; «Болашак» должны были отправить письмо в ЦОН, ждали письмо, потом я сама не могла поехать в назначенные сроки», «Вы знаете если честно я 2 раза подавала документы в ЦОН, в первый раз они мне дали неправильную информацию и я месяц ждала документы, пришлось второй раз обращаться, чтобы получить эту услугу, самое странное, что сотрудники не знали, что есть такая услуга, мое предложение это, пусть сотрудники ЦОН обучается у сотрудников ЦМП, что есть такая услуга и какие документы нужны, пусть повышают квалификацию», «Срок для получения услуги долгий», «База ЦОН одна, зачем ездить в другой город и подавать именно в том городе, где находится недвижимость, чтобы принимали в любом городе, трата времени и денег за проезд, на доверенность, мне пришлось с работы отпрашиваться, лететь на самолете, это затратно» (Акмолинская обл.); «Это было очень давно, поэтому некоторые моменты не помню» (Актюбинская обл.); «Время ожидание неприемлемо, ждала сотрудника 2,5 часа» (Алматинская обл.); «Затрудняюсь, потому что недвижимость была оформлена на родственников» (Атырауская обл.); «Долго» (ВКО); «Долгое ожидание, сократить документы, наладить связь с ЦОН» (г. Алматы); «Быстрее», «Мерзімін қысқартса», «Если по брони то не приходиться долго ждать, без бронирования нужно ждать в очереди», «Более оперативны сотрудники Болашак», «Бывают очереди, приходилось ждать» (г. Нур-Султан); «Полтора, два часа ждали, были технические неполадки», «Сократить сроки, уведомление по СМС» (г. Шымкент).*

Критерий **затраты** по данной услуге оценили на 4,92 балла (96,1% уровень удовлетворенности): *«Транзакции включить, оплата принимается только наличными», «Дополнительные траты были на бензин конечно, на проезд, целых 2 месяца ждала, чтобы получить документы» (Акмолинская обл.); «Платила в нотариус за оригинал копию доверенности, чтобы отдать в ЦОН» (Алматинская обл.); «Затраты были только у нотариуса, а так услуга помоему бесплатная была» (Атырауская обл.); «Госпошлину платила» (г. Нур-Султан).*

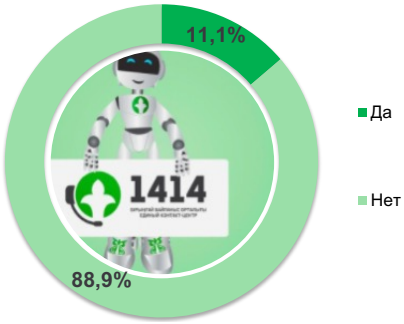
По **обратной связи** респонденты продемонстрировали низкую удовлетворенность (уровень удовлетворенности 0%, средний балл 1,50).Касательно **результата** оказания услуги (4,82 балла), только 85,2% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». Среди негативных отзывов: *«Пришлось объяснять сотрудникам ЦОН об этой услуге» (Акмолинская обл.); «Обращалась к руководителю, они не имеют права требовать дополнительные документы, которые не указаны в положениях, то есть в регламентах, стандартах государственных услуг» (Алматинская обл.); «Просто сказал перенаправит, зачем держать сотрудника который не компетентен в своем деле» (ВКО); «Да я написала в канцелярии, регистрировали мою жалобу, но не ответили» (г. Алматы); «Жалобу устно говорили, никто не отреагировал, в 1414 не возможно дозвониться и жалобу они не принимают, грубо отвечают, говорят куда хотите туда идите и бросают трубку, можно ли сделать, чтобы и на сайте принимали жалобу, ответа от 1414 не получишь» (Карагандинская обл.); «Сложный поиск» (г. Нур-Султан).*

Также оставлены рекомендации, пожелания, предложения по улучшению работы портала, других онлайн-площадок по предоставлению государственных электронных услуг: *«Операторы 1414 не владеют информацией они только перенаправляет по специалистам», «Учитывая, что сотрудники были не компетентны, потратила время на объяснения, потом нужно ездить в другой город, оценка 3, если база одна, чтобы, во всех ЦОН-ах принимали данную услугу и онлайн сделали» (Акмолинская обл.); «Чтобы услуга предоставляли через портал и была более доступная, открытая» (Актюбинская обл.); «В ЦОН на ресепшене долго обслуживают» (Алматинская обл.); «В мобильном приложении портала электронного правительства меньше услуг, чем на сайте» (ВКО); «1414 дозониться сложно» (г. Алматы); «Максимально, чтобы были доступны все услуги и документы», «Расширять список», «Call center 1414 дать возможность переключения клиента в ДГД без привязки нахождения человека, в каком регионе он находится», «Не все идеально», «Электронно не принимали», «Чем*

больше онлайн, тем лучше» (г. Нур-Султан); «Имущество в другом городе, поэтому приходится самому лететь и в том ЦОНе снимать, потому что сайт недоработан, надо автоматизировать» (Мангистауская обл.); «Сократить время ожидания», «Связанно с долгим ожиданием на завершающим этапе» (г. Шымкент); «1414 жауап алу қиын болды» (ЗКО).

11,1% респондентов, получивших услугу онлайн, обращались за информацией к Виртуальному ассистенту (чат-боту на портале). 88,9% - получили услугу самостоятельно, не прибегая к помощи ассистента. Респонденты, обращавшиеся к чат-боту на портале, оценили работу виртуального ассистента по таким компонентам, как удобство использования бота, полнота и скорость ответа на запрос (см. Диаграмма 32).

Диаграмма 32. Место обращения за государственной услугой (N=2)



Виртуальный ассистент	Средний балл	%
Удобство использования	2,0	50%
Полнота ответа	1,0	50%
Скорость ответа	1,0	50%

По результатам опроса, услугополучатели продемонстрировали низкую удовлетворенность по работе **виртуального ассистента:** уровень удовлетворенности составляет 50%, средняя оценка составила 1,3 балла из 5 возможных. Среди комментариев: *«К виртуальному ассистенту нужно добавить индикатор времени, чтобы понимать ответят тебе или нет и когда ответят, то есть ставить людей в очередь» (Актюбинская обл.).*

Кроме того, в процессе получения государственной услуги, малая часть услугополучателей (23) обратилась в колл-центр (ЕКЦ 1414) за консультацией и информацией о том как и где можно получить услугу. В ходе опроса услугополучателей попросили оценить работу колл-центра по двум параметрам: скорость дозвона и полноты полученной информации (консультации) и были получены следующие данные (см. Таблица 15):

Таблица 34. Удовлетворенность качеством работы колл-центра (N=23)

ЕКЦ 1414	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Скорость дозвона	**41,65%**	55,95%	2,4%
Получили полную информацию	**63,1%**	34,7%	2,2%

Результат качественного исследования

В ходе качественного исследования было проведено глубинное интервью с услугополучателем. В ходе интервью озвучены следующие проблемы:

«Сотрудники ЦОНа абсолютно некомпетентны, изз-за них пришлось посещать несколько филиалов»;

«Сотрудники сами не знают, что говорят, друг у друга переспрашивают и вообще не этично себя ведут на грани грубости»;

«Самая главная проблема том, что там полный бардак, именно с организацией очередей, мне буквально пришлось потратить весь рабочий день чтобы дождаться своей очереди. И это не просто ожидание очереди в каких-то комфортных условиях, это борьба настоящая в полном хаосе, я был в шоке просто»;

«Я также столкнулся с проблемой, когда не было необходимого сотрудника, он был в отпуске, а заменяющего у них предусмотрено не было»;

«Также обращался в сам госорган, они там просто занимаются отписками, один сотрудник говорит одно второй уже совсем другое…» (ГИ, Госкорпорация, Нур-Султна).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Проблема с качеством обратной связи и с доступностью информации по услуге.
- Случаи больших и плохо организованных очередей в Госкорпорации;
- Сотрудники Госкорпорации не проинформированы по услуге, предоставляют некорректную информацию.
- Уровень компетентности сотрудников услугодателя неудовлетворителен по оценкам некоторых услугополучателей.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1. Проводить более тщательную информационную работу по процедуре получения услуги. Обеспечить качественную обратную связь.
2. Обеспечить внутренний контроль качества оказания госуслуг и компетенции сотрудников.
3. Совместно с Госкорпорацией проводить семинары и другие мероприятия по поышению качества оказания услуги Госкорпорацией.

Госкорпорация

4. Не допускать возникновения больших очередей. Пересмотреть методы и работу по организации очередей.

3.8 Предоставление общежития обучающимся в организациях высшего и (или) послевузовского образования

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 00803001 Предоставление общежития обучающимся в организациях высшего и (или) послевузовского образования.

Код услуги: С8.

Ответственный госорган: Министерство образования и науки РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: 22.01.2016 г. № 66.

Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: Госкорпорация**,** услугодатель, ПЭП (egov.kz).

Сроки оказания госуслуги: 3 рабочих дня..

Результат оказания госуслуги:

При обращении услугодателю и в ГО**:** направление о предоставлении общежития обучающимся в организациях высшего и (или) послевузовского образования согласно приложению 6, либо мотивированный отказ;.

При обращении на портал**:** направление о предоставлении общежития обучающимся в организациях высшего и (или) послевузовского образования согласно приложению 6, либо мотивированный отказ**.**

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: бесплатно.

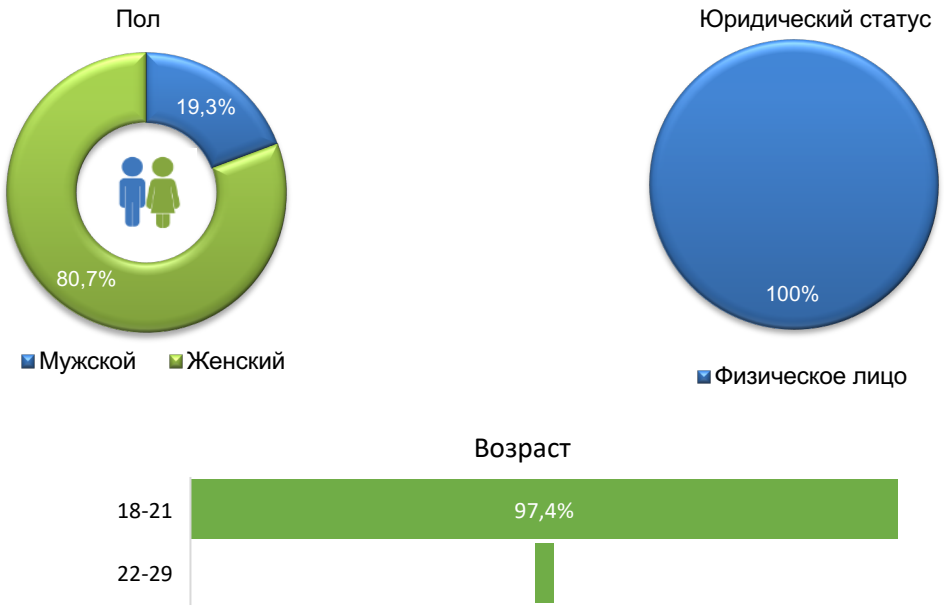
Основные результаты исследования

В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (фокус группа и тайный покупатель), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 228 респондентов, из них большинство (80,7%) женского пола и только 19,3% мужского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 18-21 лет – 97,4%. Абсолютно все услугополучатели (100%) обращались как физическое лицо. Из числа участников опроса, получавших государственную услугу, 0,9% имеют дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 33. Социально-демографический блок

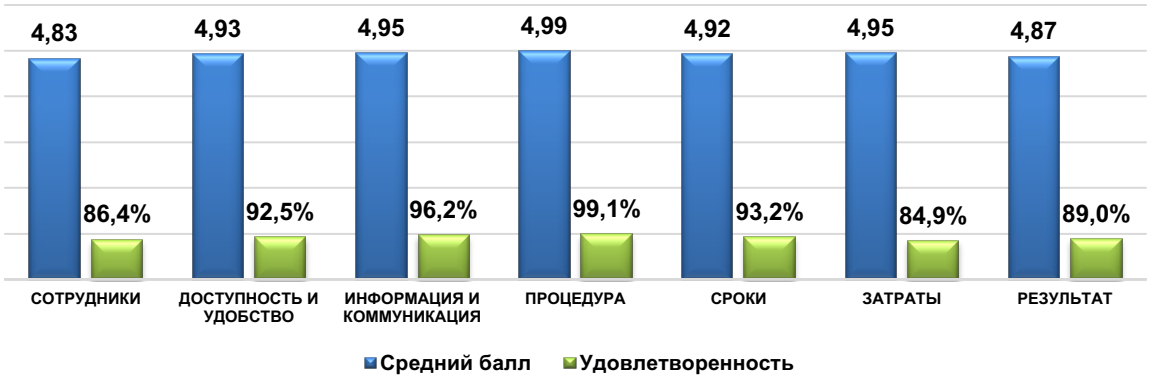


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 91,6%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,92 балла.

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 7 критериям:

Диаграмма 34. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



По параметру «**Сотрудники»** доля полностью удовлетворенных составила 86,4%, средний балл по данному критерию не превысил 4,83 балла. Респонденты отметили следующие рекомендации и отзывы: *«Иногда когда идешь в определенный кабинет, перенаправляют в другие кабинеты, точную информацию не предоставляют» (Актюбинская обл.); «Микроволновку поставить на первом этаже для удобства», «Строгие сотрудники, невежливые сотрудники», «Сотрудники не оказывали помощь при оказании услуг», «Среднее качество обслуживания» (Атырауская обл.); «В общежитии постоянный сквозняк», «Дұрыс ақпарат берілген жоқ, себебі мен төртінші курс студенті болғандықтан, маған жатақхана алу қиынға түсті. Бірнеше күн жүріп ата-анаммен бірге жүріп зорға алдым», «Сотрудники были невежливы», «Маған бәрі түсінікті себебі мен бірінші курстан бастап жатақханада жатамын», «Получила общежитие через три дня», «Улучшить работу стиральных машин и разрешение на выезд домой», «В общежитии нет микроволновки» (ЗКО); «Недостаточно информации», «В комнатах продувает, в душе и в туалете нет перегородок», «Некоторые документы готовились долго из-за этого поздно сдала их на получение общежития», «Төртінші курс болған сон жатақхананы алу қиын», «Екінші курс болған соң жатақханада орын алу қиын болды, үшінші курста мүлдем берілмейді орын жетпесе», «Когда принимали документы, некоторые проходили без очереди, был беспорядок» (Мангистауская обл.); «Кешіктіріп берді жатақхананы»*

По критерию **доступность и удобство** полностью удовлетворены 92,5% опрошенных услугополучателей. Стоит обратить внимание, что и средний балл по названному параметру на достаточно высоком уровне – 4,93 балла. **Информацией и коммуникацией** большая часть респондентов полностью удовлетворены (96,2%), средний балл составляет 4,95. Для улучшения данных параметров опрошенные услугополучатели предлагают: *«Парковка для инвалидов отсутствует», «Окна университета старые, нужно поставить окна аква. Очень холодно в общежитии, улучшить условия в душевых», «Мало мест на парковке», «В некоторых местах холодно», «Парковка жоқ», «Свет даётся до 23:00 потом выключают, в общежитии холодно, батарейки слабо работают» (Актюбинская обл.); «Неудобное время работы», «Дует из окна, матрацы старые», «В зонах ожидания мало мест», «Дует из окна» (Атырауская обл.); «Күту аймақтары жоқ», «Организовать больше мест в общежитии», «В общежитии зимой холодно, от окна дует», «В общежитии немножко холодно», «Күту залы жоқ сондықтан оны үшке бағалаймын», «Күту залы жоқ», «Дует из окна», «Күту залы жоқ сонысы нашар», «Большое скопление в коридоре», «Закрывают в 22:00, хотелось бы до 23.00», «На втором этаже в общежитии немножко холодно», «Здание далековато , там холодно» (ЗКО); «Иногда в обжещитии воды нет» (Кызылординская обл.); «Тұрақ орындары аз», «Расположение неудобное, далеко добираться», «Продлить время работы общежития хотя бы до 23:00, закрывают в 22:00», «Зала ожидания нет», «Улучшить душ в общежитии», «В общежитии немножко холодно, батареи подключены на слабой стадии», «Каждые субботу и воскресенье нет горячей воды. Не работают газовые плиты, печки. Комната маленькая, шкафы тоже, вещи не помещаются. В Университете не подключили отопления, холодно очень, говорят снимите куртки, а без куртки очень холодно. В общежитие заходят посторонние девушки, охрана не контролирует, камера не хорошо работает», «Университет от общежития далеко находится, едем на автобусе. Здание общежития и университета старое», «Много студентов и было тесно» (Мангистауская обл.); «Дует из окна», «Дует немного», «Жеткіліксіз орын» (Туркестанская обл.);*

В части **процедуры** получения государственной услуги 99,1% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,99 баллов. Среди предложений по улучшению процедуры госуслуги: *«Указателей нет. Полную консультацию не дают», «Көрсеткіштер болмады», «Было сложно найти необходимые кабинеты», «Указателей нет. Полную консультацию не дают», «Ата*

анасы жоқ балаларға тегін немесе женілдік болса», «В общежитии нет wifi», «Көрсеткіштер болмады» (Актюбинская обл.); «Университеттің сайты дұрыс жұмыс жасамады», «Менің өз бетімше ақпаратты білуіме ешқандай мүмкіндік болған жоқ», «Чтобы сайт университета работал и на телефонные звонки отвечали», «Ешқандай ақпарат берген жоқ» (ЗКО); «Жатақханада он бірден кейін жарық сөндіріліп тастайды» (Кызылординская обл.); «В общежитии нет wifi» (Мангистауская обл.).

Сроки полностью удовлетворили 93,2% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 4,92. Наблюдаются пару негативных отзывов в Актюбинской области: *«Полтора часа ждали в очереди», «Кезекте көп күттік» (Актюбинская обл.).*

Меньше всего услугополучатели удовлетворены в части **затрат** данной услуги – 84,9%, где средний балл равен 4,95. Что касается **результата** оказания услуги 4,87 баллов, то только 89% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5».

Кроме того, в процессе получения государственной услуги, только 2,2% обратились в колл-центр (ЕКЦ 1414) за консультацией и информацией о том как и где можно получить услугу. В ходе опроса услугополучателей попросили оценить работу колл-центра по двум параметрам: скорость дозвона и полноты полученной информации (консультации) и были получены следующие данные (см. Таблица 35):

Таблица 35. Удовлетворенность качеством работы колл-центра (N=5)

ЕКЦ 1414	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Скорость дозвона	100%	0%	0%
Получили полную информацию	100%	0%	0%

В целом респонденты показали высокую степень удовлетворенности качеством предоставления государственной услуги.

Жалобы в устной и письменной форме среди опрошенных услугополучателей не наблюдаются.

При разделении оценок услугополучателей среди услугодателей в соответствии с зонами ответственности, то Министерство образования и науки получает средний балл качества оказания государственной услуги – 4,95 и уровень удовлетворенности – 93,1%.

Таблица 36. Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей (в приложении развернутые таблицы)

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
Госкорпарация	4,91	92,6%
Министерство образования и науки	4,95	93,1%

Из таблицы также видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для Госкорпорации – 4,91 балла и 92,6% уровень удовлетворенности.

Результат качественного исследования

В ходе качественного исследования было проведено глубинное интервью с услугополучателем.

«- как бы вы оценили эту услугу от 1 до 5-ти?

- ну я бы оценила эту услугу на 2, потому что услугу получить сложно. Например, на первом курсе для меня сложно было получить: была большая очередь, состоящая из первокурсников. Мы пошли сдавать документы 25 августа, заехать в общежитие удалось лишь 5 сентября. Сейчас я обучаюсь на третьем курсе, получение места в общежитии все так же сложно получить. Я думала, что полученные места

будут сохранены за нами, что будем там же проживать, тем более мы были на карантине, некоторые из нас оставили там свои вещи. А они (гос.орган) поменяли места внутри блоков (из блока А в блок Б), поменяли этажи, в блоке Б условия хуже. Из-за этого мне пришлось уйти из общежития»;

«Я прожила в общежитии №2 один семестр. Перед заселением требовали наличие вакцинации и справки. Все было нормально, единственный минус — это то, что всех заселяли в один день: все факультеты, первокурсников и студентов старших курсов. Первокурсников заселили раньше, чем старшекурсников, но при этом все же была «толкучка». Было очень много людей. Общежитие было в начале до 9-ти, потом до 10-ти, позже перестали пускать домой с ночевой к родным»;

«Не знаю, нам никто не говорил, что придется так долго ждать. На первом курсе нам дали места сразу. Не успев закончить первый курс мы ушли на карантин. Второй курс учились онлайн. На третьем курсе пошли с мыслями о том, что, если пойдем раньше, то и раньше дадут место. И только потом узнали, что места дадут только 6 сентября»;

«Время получения. Например, они (работники госоргана, оказывающую услугу) ушли кушать, потом их не было на месте, потом не могли найти декана»;

«Да, еще была большая очередь. Потом наступило время обеда, все ушли. Я решила, что навряд ли получу место в общежитии, оставив документы, уехала домой. У меня была льгота, я из многодетной семьи. Когда я была уже дома, мне позвонили и сообщили о том, что я получила место. Так я и получила данную услугу»;

«В конце августа я написала зам.декану, что хочу получить общежитие, я очень далеко живу, в Атырауской области. Приехала в конце августа, пришлось ждать 3-4 дня. Потом они (с деканата) сами позвонили, и я сдала документы»;

«были случаи, когда близкие и родные замдекана получили хорошие места. Например, в комнате для 6-ти студентов проживают 4 человека. Не заселяют других девушек, создают лучшие условия для своих близких»;

«Для улучшения оказания услуги необходимо улучшить техническую базу, своевременное оказание услуги, отношение работников гос.органа к получателям гос.услуг независимо от его социального положения»;

«Мне кажется, деканату необходимо информировать заранее о сроках получения государственной услуги. Например, с 25 по 26- первый курс. Давать определённое время, для избежания очереди и долгого ожидания»;

«Как обычно госслужащие, которые чуток устали от своей работы принимали документы с недовольным лицом»;

«Улучшить в плане получения услуги в онлайн-формате. Никто ее не получает онлайн. Если бы можно было так, то можно было получить все без очереди и намного быстрее».

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Доступность информации по услуге не удовлетворительна. Услугодатель не оказывает качественную консультацию по услуге.
- Наблюдаются случаи непрофесионализма сотрудников/представителей услугодателя по отношению к услугополучателям.
- Услугодатель не может обеспечить полную доступность услуги для всех заявителей ввиду ограниченности мест в общежитиях.
- Частые жалобы на результат услуги, а именно на условия в самом общежитии.
- Очереди, отсутствие условий для ожидания в очередях (нет посадочных мест, не консультантов и др).

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1. Провести работу обеспечению всей необходимой информацией услугополучатлей.

2. Не допускать случаи непрофессионального поведения сотрудников (ВУЗа), проводить соответствующие семинары.
3. Вносить в повестку вопрос увеличения мест в общежитиях, улучшить условия проживания в уже действующих общежитиях.
4. Создать благоприятные условия для услугополучателей обратившихся за услугой в организации высшего учебного образования.

3.9 Выдача согласования и (или) заключения (разрешительного документа) на ввоз (вывоз) зарегистрированных и не зарегистрированных в Республике Казахстан лекарственных средств и медицинских изделий

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 00602006 Выдача согласования и (или) заключения (разрешительного документа) на ввоз (вывоз) зарегистрированных и не зарегистрированных в Республике Казахстан лекарственных средств и медицинских изделий.

Код услуги: С9

Ответственный госорган: Министерство здравоохранения РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: 08.12.2020 г. № ҚР ДСМ-237/2020.

Форма оказания госуслуги: электронная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: ПЭП (egov.kz, elicense.kz).

Сроки оказания госуслуги:

На ввоз/вывоз зарегистрированных и незарегистрированных в Республике Казахстан лекарственных средств - 3 рабочих дня.

На ввоз/вывоз зарегистрированных и незарегистрированных в Республике Казахстан медицинских изделий - 3 рабочих дня.

Результат оказания госуслуги: Согласование/ заключение (разрешительный документ) на ввоз/вывоз зарегистрированных и незарегистрированных в Республике Казахстан лекарственных средств и медицинских изделий, либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуг.

Услугополучатели: юридические лица**,** физические лица.

Стоимость: бесплатно.

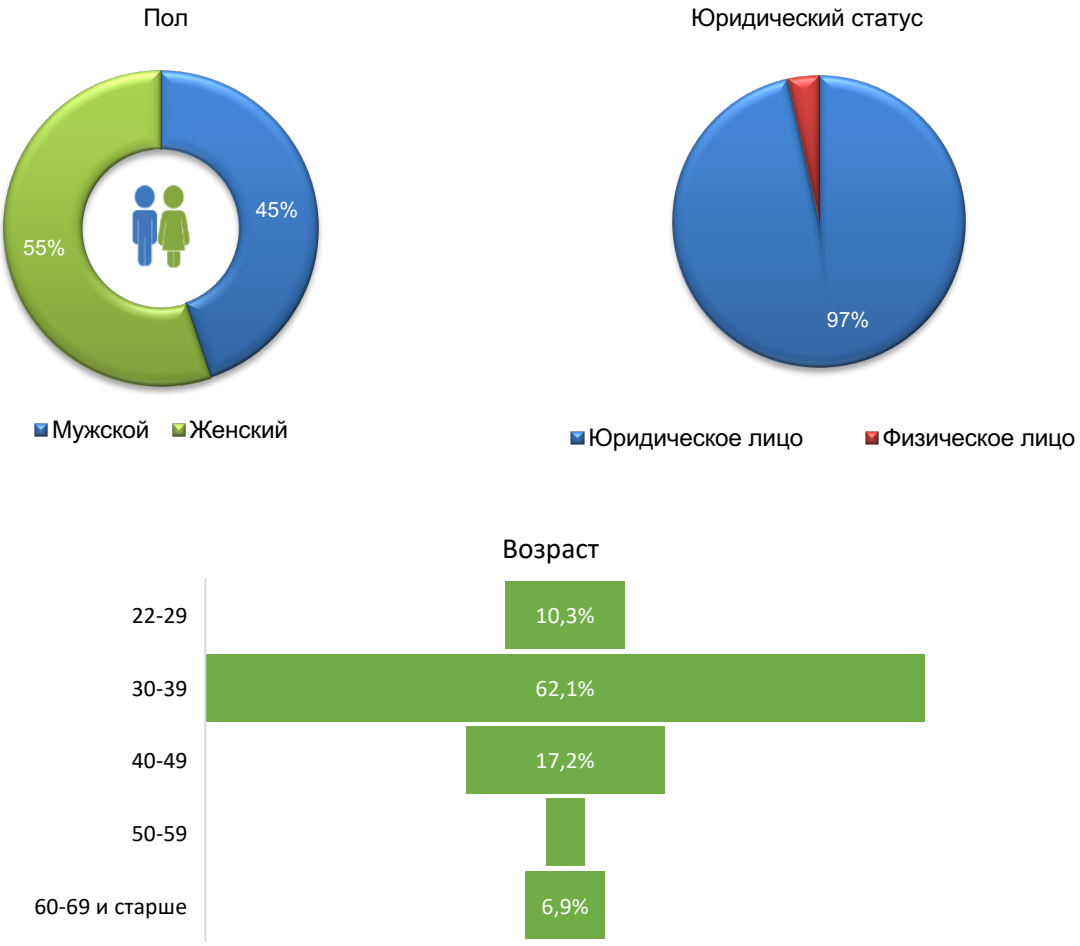
Основные результаты исследования

В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (глубинное интервью), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

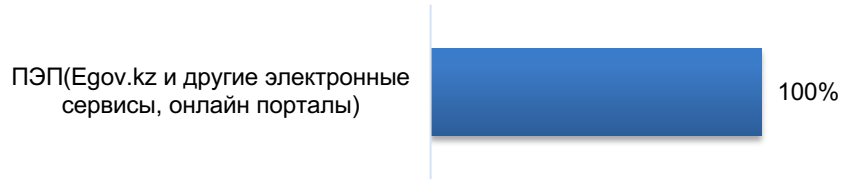
В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 29 респондентов, из них большинство (55%) женского пола и 45% мужского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 62,1%. Абсолютное большинство (97%) обращались как юридическое лицо, остальные как физические лица. Из числа участников опроса, получавших государственную услугу, не нашлись лица с инвалидностью.

Диаграмма 35. Социально-демографический блок



В 100% случаев опрошенные услугополучатели воспользовались возможностью получить услугу **в электронной форме** на портале электронного правительства (egov.kz, elicense.kz) (см. диаграмму 36).

Диаграмма 36. Место обращения за государственной услугой (N=8)



По результатом опроса услугополучателей очевидно, что наиболее популярным инструментом для входа и/или регистрации на портале является ЭЦП (100%) (см. Таблица 37).

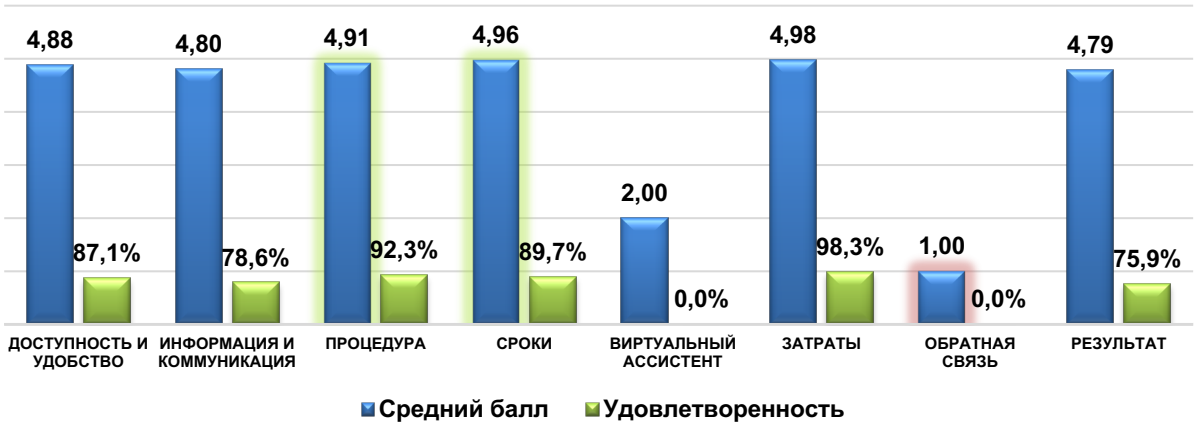
Таблица 37. Метод входа/регистрации на портале для получения услуги (N=8)

Каким из методов входа/регистрации на портале Вы воспользовались?	**%**
Через ЭЦП	100%
Через SMS (по номеру телефона)	0%
По логину и паролю	0%

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 65,2%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,04 балла. На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:

Диаграмма 37. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Доступность и удобство по данной услуге оценили достаточно высоко – 87,1%, уровень удовлетворенности 4,88 балла. Среди комментариев были получены следующие замечания: *«Создание отдельного кабинета для юридического лицо», «Улучшить скорость портала», «Дизайн раннее был интересней», «Получение ЭЦП электронно очень затруднительно для старшего поколения», «Здание ЦОН-а выглядит мрачно», «На egov.kz хотели получить справку о перерегистрации, идёт как приложение, возникают трудности со скачиванием» (г. Алматы); «Отстал интерфейс, включить функцию: видеть ход изменения детально по времени», «Упростить сайт», «Сделать портал удобнее, доступнее, наладить обратную связь», «Сервис долго грузится» (г. Нур-Султан); «Сайт зависает, долго грузится, приходится долго ждать» (г. Шымкент).*

Согласно оценкам общественного мониторинга в части **информации и коммуникации** (4,80 баллов), 78,6% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди комментариев: *«Возникают трудности, тяжело разобраться» (Актюбинская обл.); «Всё постоянно переделывается и поиск сложно происходит», «Очень похожие услуги, настолько одинаковые названия можно легко запутаться. И если бы названия всех государственных услуг расшифровывались, нет конкретики в названиях», «Услуга ввоз медицинских изделий не зарегистрированных на территории РК, непонятно куда и к кому обращаться при чрезвычайных ситуациях,на портале нет информации о том, где можно получить разрешение, сайт зависает, поэтому при переходе на другую вкладку очень долгая загрузка», «Были затруднения при поиске интересующей иинформации», «Иногда тяжело найти нужную информацию. Внести онлайн консультанта по всем вопросам» (г. Алматы); «У других коллег были сложности при поиске информации и услуг. Английская часть не до конца переведена» (г. Нур-Султан).*

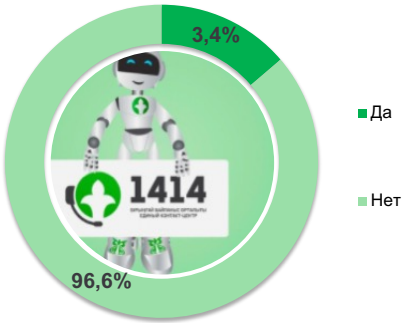
В части **процедуры** получения государственной услуги 92,3% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили в 4,91 баллов. Среди предложений и замечаний отмечены: *«Проблема в том, что в один пункт можно прикрепить только один файл с определённым размером, желательно убрать эти ограничения, к тому же, многие*

файлы не скачиваются», «При загрузке документов иногда возникают трудности, поскольку программа часто зависает», «Номер серии запрашивают, зачем это окошко, если это уже не актуально», «Портал очень часто зависал» (г. Алматы); «Для получения лицензии на ввоз нам нужно было получить письмо от акимата, а именно от управления здравоохранения и его нам пришлось долго ждать. Ограничения по размеру файлов, нужно было укладываться в эти ограничения», «Продлить сроки годности документов» (г. Нур-Султан); «Не работал ключ ЭЦП» (г. Алматы)ғ«Если бы была функция по ускорению услуги, было бы отлично» (г. Алматы).

Сроки полностью удовлетворили 89,7% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 4,96. При этом отмечены следующие предложения: *«Ускорить сроки получения документов, как в egov.kz» (г. Нур-Султан); «Не предоставили документы в указанный срок» (г. Нур-Султан).*

Нулевую удовлетворенность демонстрируют такие критерии, как **«виртуальный ассистент»** - 0% (2 балла) и **«обратная связь»** - 0% (1 балл). Среди респондентов, получивших услугу онлайн, 1 услугополучатель обращался за информацией к Виртуальному ассистенту (чат-боту на портале). Остальные получили услугу самостоятельно, не прибегая к помощи ассистента (см. Диаграмма 38).

Диаграмма 38. Место обращения за государственной услугой (N=1)



Виртуальный ассистент	Средний балл	%
Удобство использования	2,0	0%
Полнота ответа	2,0	0%
Скорость ответа	2,0	0%

Респонденты, обращавшиеся к чат-боту на портале, оценил работу виртуального ассистента по таким компонентам, как удобство использования бота, полнота и скорость ответа на запрос. Причину низкой оценки по обратной связи респондент объясняет следующим образом: *«По непонятным причинам иногда отказывали в заявках по выдаче лицензии, было сложно связаться с компетентными людьми в этом вопросе, с руководством пока не связывались» (г. Нур-Султан).*

Кроме того, в процессе получения государственной услуги, меньшая часть услугополучателей (24,1%) обратилась в колл-центр (ЕКЦ 1414) за консультацией и информацией о том как и где можно получить услугу. В ходе опроса услугополучателей попросили оценить работу колл-центра по двум параметрам: скорость дозвона и полноты полученной информации (консультации) и были получены следующие данные (см. Таблица 38):

Таблица 38. Удовлетворенность качеством работы колл-центра (N=7)

ЕКЦ 1414	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Скорость дозвона	**28,6%**	57,1%	14,3%
Получили полную информацию	**71,4%**	14.3%	14.3%

Среди комментариев по улучшению работы ЕКЦ 1414 получены следующие комментарии: *«Скорость дозвона до контакт центра 1414 абсолютно неприемлема, больше сотрудников нужно» (г. Алматы).*

При разделении оценок услугополучателей среди услугодателей в соответствии с зонами ответственности, то Министерство здравоохранения получает средний балл качества оказания государственной услуги – 4,94 и уровень удовлетворенности – 92,0%.

Таблица 39. Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей (в приложении развернутые таблицы)

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
ПЭП	3,89	59,6%
Министерство здравоохранения	4,94	92,0%

Из таблицы также видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для ПЭП – 3,89 баллов и 59,6% уровень удовлетворенности.

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Случаи необоснованного отказа в предоставлении услуги, нет доступа к обратной связи с услугодателем.
- Наблюдаются технические неполадки в работе портала в т.ч. и при загрузке прилагаемых документов.
- Длительное время дозвона в ЕКЦ 1414.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1. Обеспечить прозрачность принимаемых решений по услуге.
2. Обеспечить простой и быстрый способ получения обратной связи от услугополучателей.

Портал электронного правительства

3. Проводить своевременные профилактические мероприятия по недопущению сбоев работы портала. Предоставить возможность быстрой загрузки прилагаемых документов услугополучателей.

3.10. Выдача санитарно-эпидемиологического заключения о соответствии проектов нормативной документации по предельно допустимым выбросам и предельно допустимым сбросам вредных веществ и физических факторов в окружающую среду, зонам санитарной охраны и санитарно-защитным зонам, на новые виды сырья и продукции нормативным правовым актам в сфере санитарно-эпидемиологического благополучия населения

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 00603003 Выдача санитарно-эпидемиологического заключения о соответствии проектов нормативной документации по предельно допустимым выбросам и предельно допустимым сбросам вредных веществ и физических факторов в окружающую среду, зонам санитарной охраны и санитарно-защитным зонам, на новые виды сырья и продукции нормативным правовым актам в сфере санитарно-эпидемиологического благополучия населения.

Код услуги: С10.

Ответственный госорган: Министерство здравоохранения РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: 30.12. 2020 г. № ҚР ДСМ-336/2020.

Форма оказания госуслуги: электронная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: ПЭП (egov.kz, elicense.kz).

Сроки оказания госуслуги: 10 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: Санитарно-эпидемиологическое заключение, либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: бесплатно.

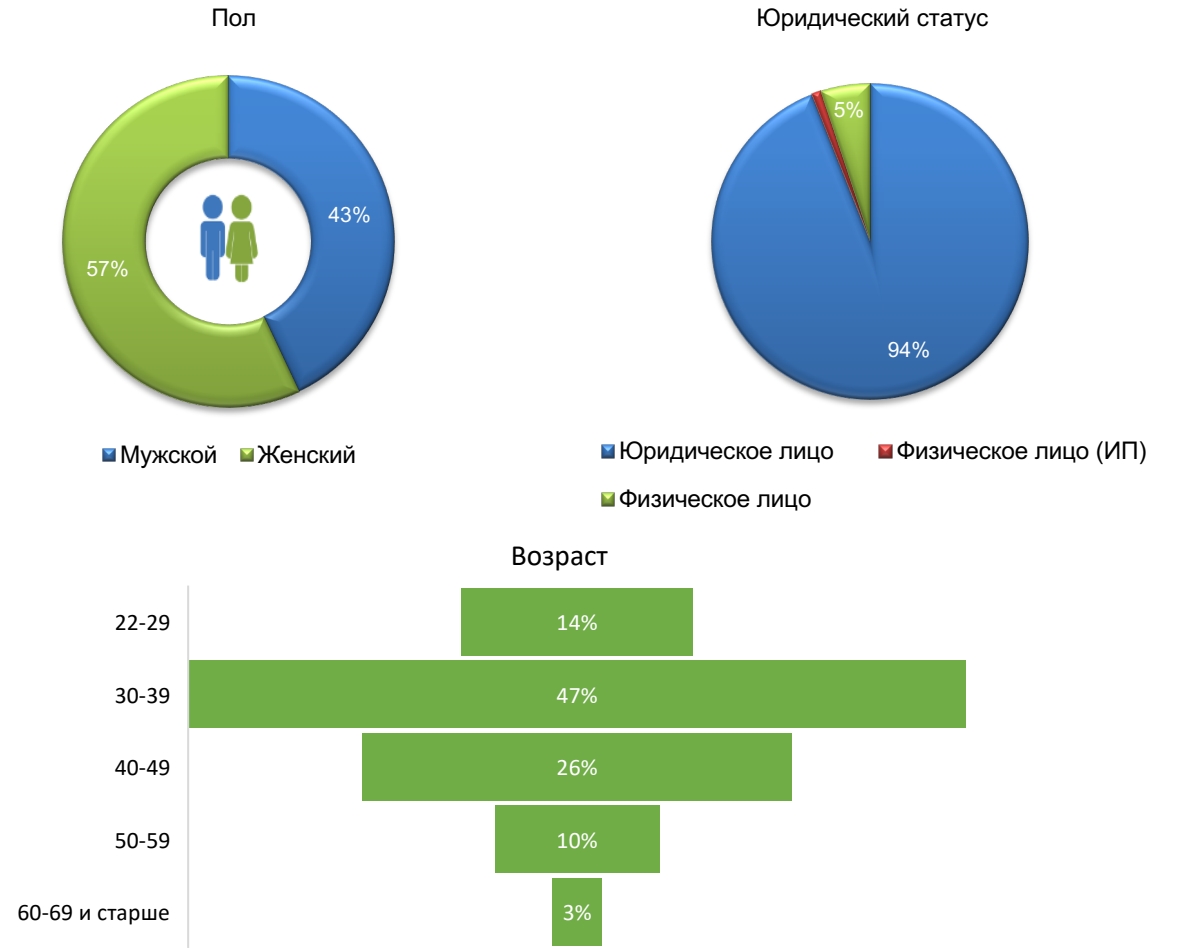
Основные результаты исследования

В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (глубинное интервью), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 100 респондентов, из них большинство (57%) женского пола и 43% мужского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 47%. Абсолютное большинство (94%) обращались как юридическое лицо, остальные как физические лица (5%) и индивидуальные предприниматели (1%). Из числа участников опроса, получавших государственную услугу, не наблюдаются лица с инвалидностью.

Диаграмма 39. Социально-демографический блок



В 100% случаев опрошенные услугополучатели воспользовались возможностью получить услугу **в электронной форме**, из них (100%) получили услугу на портале

электронного правительства (egov.kz, elicense.kz). Никто из опрошенных (0%) получили услугу в ЦОНе в зоне самообслуживания (см. диаграмму 40).

Диаграмма 40. Место обращения за государственной услугой (N=100)



По результатом опроса услугополучателей очевидно, что наиболее популярным инструментом для входа и/или регистрации на портале является ЭЦП (98%), остальные респонденты (2%) авторизовались с помощью логина и пароля (см. Таблица 40).

Таблица 40. Метод входа/регистрации на портале для получения услуги (N=100)

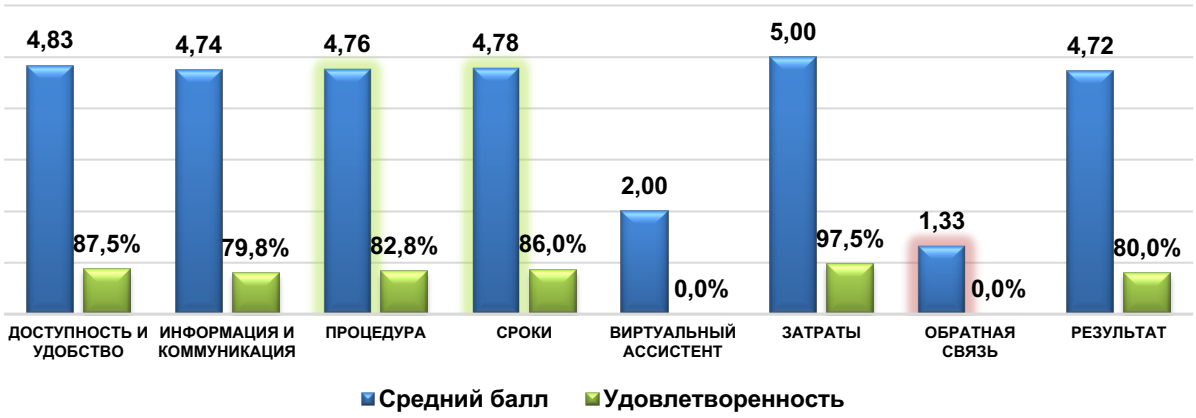
Каким из методов входа/регистрации на портале Вы воспользовались?	**%**
Через ЭЦП	98%
Через SMS (по номеру телефона)	0%
По логину и паролю	2%
Другое (Digital ID, QR код)	0%

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 64,2%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,02 балла.

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:

Диаграмма 41. Социально-демографический блок



Данная услуга занимает низкую позицию в рейтинге. Понять природу исключительно низкой удовлетворенности анализируемой услугой может помочь более подробно рассмотреть комментарии, полученные от респондентов в результате массового опроса.

Доступность и удобство по данной услуге оценили достаточно высоко – 87,5%, уровень удовлетворенности 4,83 балла. Услугополучатели оставили следующие замечания и предложения: *«Бывает иногда портал зависает. Внешний вид портала непонятен» (Актюбинская обл.); «Улучшить работу сервисов, портала, так как очень часто тупит. Чаще всего бывает такое, что просто не зайдёшь на сайт, то виснет, то медленно крутится значок загрузки», «Чтобы интернет работал лучше», «ТОО Алматинский продукт, мне не доплатили восемьсот тысяч тенге, меня обманули, я им сделал все заключения, рабочий проект, они сделали нарушение, без разрешения бурлили скважины», «Ускорить получение документов» (Алматинская обл.); «Получение ЭЦП даётся немного сложно», «Проблемы с интернет соединением и порталом» (ВКО); «Один из пунктов по установлению границ при заявлении не высвечивается, в связи с этим два раза отклонили, якобы заявление некорректное, сайт для слепых как будто, всё огромное, очень неудобно», «Бұрын ыңғайлы еді қазіргі жаңа версиясы ыңғайсыздау. Порталда қиындықтар бар мысалы хабарламалар қате келеді енді сол хабарламаны жоя алмай жатыр. Порталдағы қателіктерді техникалық қолдау көрсету орталығына хат жаздық бірақ жауап болмады», «Долго. Поиск неудобен, по ключевым словам не находит» (г. Алматы); «Всё непонятно», «При возникновении какого-нибудь вопроса мы обращаемся за консультацией к операторам, но нам отвечают только роботы, а хотелось бы, чтобы отвечали живые операторы» (г. Нур-Султан); «Сложно получать ЭЦП и долго», «Загружаем файл, сканированный документ и обратно набираете вручную. Зачем? Портал временами не работает по три-четыре часа. В колл центре операторы не всегда корректно соединяют со специалистом», «Шрифт маленький, слишком много информации, нужно это упростить», «Услуга получения разрешения для объекта всего две категории, всё ужасно работает, не доработано, всё слетает, а по этой услуге всё отлично», «Чтобы система меньше допускала ошибок» (Жамбылская обл.); «Не могу получить документ о государственной регистрации, раньше было проще, сейчас это исчезло, показывает на общем экране и всё», «Упростить поиск услуг и сделать по пунктам и упорядочить, упростить», «Получение ЭЦП доработать. Программа зависает», «Одна страничка выходит, когда заполняю вылетают и приходится заново заходить, даже когда в черновик захожу, как будто не сохранялось, сделать автосохранение вне зависимости от того, будет вылетать с интернета или нет, процедура удаленного получения эцп, по поводу вебкамеры, можно было бы процесс без неё сделать получение эцп, мобильный егов не имеет тех преимуществ как на сайте, все услуги бы добавили в мобильный», «Сделать портал проще, понятнее, доступнее, удобнее (если люди юридически, технически не подкованы сложно найти информацию об услугах», «При подписании документа очень долго загружается» (Карагандинская обл.); «Портал часто зависает» (Костанайская обл.); «Наладить поисковик по ключевому слову по требованию документов, нужна более точная и понятная перечень» (Кызылординская обл.); «В меню,в названии проектов была ошибка, мелко написано всё» (Мангистауская обл.); «Қарастыру уақытын қысқартса, қандай объектіге экологиялық қортынды керек екенін нақты айтса деймін», «При получении заключения от государственного органа нет контактных номеров исполнителя», «Зависает портал», «Наладить обратную связь, улучшить работу технической поддержки, в государственные органы невозможно дозвониться» (Туркестанская обл.).*

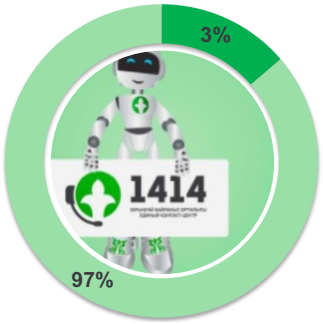
Согласно оценкам общественного мониторинга в части **информации и коммуникации,** 79,8% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,74 балла. *«Чтобы портал всегда работал качественно» (Актюбинская обл.); «Нелегко найти информацию. На портале информация неактуальна» (ВКО); «Инструкция некорректна, часто не соответствует» (г. Алматы); «Новичкам сложно разобраться» (г. Нур-Султан); «Загрузить в YouTube.com обучающий видеоролик по использованию сайта», «Три-четыре раза звонили людям, которые ранее получали услугу и искали информацию, не знали что где находится. Всё что требовалось и не требовалось закинули, чтобы наверняка не отозвали» (Жамбылская обл.); «Упростить информацию и инструкцию», «Инструкции по использованию портала непонятны», «По поводу ЭЦП: при использовании сайта, постоянно просят подписать, было бы удобнее, если при входе одного раза, было бы*

достаточно», «Государственный язык на портале лицензирование надо доработать, некорректный перевод, ввод новых слов непонятен» (Карагандинская обл.); «Қазақ сөздері шала,түсініксіз, мән сәйкес келмейді» (Кызылординская обл.); «Списки неудобные, нужно их подразделять» (Мангистауская обл.); «Чтобы давали разъяснения по требованиям документов с ссылкой на нормативы или законы» (Туркестанская обл.);

В части **процедуры** получения государственной услуги 82,8% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,76 баллов). Среди комментариев были зафиксированы следующие: *«Увеличить объем документов до ста мегабайт» (Актюбинская обл.); «Допускались ошибки, недочёты» (ВКО); «Возникали проблемы, нужно было вводить корректировки, отзывать, потом снова корректировки, считаю, что все слишком усложнено, основная суть проекта ведь подготовлена профессионалами, нужно упростить немного» (г. Алматы); «Заявку проверяет одна организация, выдаёт лицензию другая организация. В выходные портал перегружен, поэтому возникают технические неполадки», «Процесс не автоматизирован. Мы подаём на портал заявку, после едем мы в СЭС, подписываем, после чего СЭС загружает на портал со своей стороны, после этого представитель фарм. контроля осматривает, показываем помещение на соответствие, только после этого всего получили заключение» (Жамбылская обл.); «Усовершенствовать портал», «Не хватает символов для описания документов, убрать ограничения на символы» (Карагандинская обл.); «Память загружаемых документов очень мала» (Кызылординская обл.); «Память загружаемых документов до тридцати мегабайт, эксперт требует загрузить всё в один фай, неудобно, надо сжимать, просят дополнительно, по экологии обратной связи только одно окошко для загрузки документов, если это разные файлы, для трёх категорий деклараций есть кнопка выбросы и отходы, там услуга не автоматизирована, бывает семь-восемь веществ надо вручную забивать, а если их пятьсот? там нет такого, как из файла загрузить, поэтому надо писать несколько дней, каждый день забивать, время уходит, запрашивается всё, а когда уже распечатано, выходит ошибка, в документе при скачивании выдаёт ошибку, не прикрепляется к государственным органам» (Мангистауская обл.); «Добавить несколько документов для загрузки. Если не вводить название файла, оставить как есть, то этот файл не открывается на другой стороне. Требует вручную вводить название файла, если не ввести, то не открывается. Добавить контактные номера при отправке документов, чтобы заранее созвониться», «Увеличить объем памяти загружаемых документов» (Туркестанская обл.).*

3% респондентов, получивших услугу онлайн, обращались за информацией к Виртуальному ассистенту (чат-боту на портале). 97% - получили услугу самостоятельно, не прибегая к помощи ассистента. Респонденты, обращавшиеся к чат-боту на портале, оценили работу виртуального ассистента по таким компонентам, как удобство использования бота, полнота и скорость ответа на запрос (см. Диаграмма 42).

Диаграмма 42 Место обращения за государственной услугой (N=3)



Виртуальный ассистент	Средний балл	%
Удобство использования	2,0	0%
Полнота ответа	2,0	0%
Скорость ответа	2,0	0%

Таким образом, услугополучатели продемонстрировали низкую удовлетворенность по работе **виртуального ассистента:** уровень удовлетворенности составляет 0%, средняя оценка составила 2 балла из 5 возможных.

Сроки полностью удовлетворили 86% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 4,78. Были получены следующие замечания: *«Из-за ошибок были нарушения срока» (ВКО); «Было бы лучше, если за десять дней была готова промежуточная оценка» (г. Алматы); «Сократить сроки» (Жамбылская обл.); «Сократить сроки всех предоставленных государственных услуг на тридцать процентов» (Карагандинская обл.); «Ускорить сроки получения документов» (Мангистауская обл.);*

Кроме того, в процессе получения государственной услуги, меньшая часть услугополучателей (20%) обратилась в колл-центр (ЕКЦ 1414) за консультацией и информацией о том как и где можно получить услугу. В ходе опроса услугополучателей попросили оценить работу колл-центра по двум параметрам: скорость дозвона и полноты полученной информации (консультации) и были получены следующие данные (см. Таблица 41):

Таблица 41. Удовлетворенность качеством работы колл-центра (N=20)

ЕКЦ 1414	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Скорость дозвона	**30%**	65%	5%
Получили полную информацию	**60%**	40%	0%

При разделении оценок услугополучателей среди услугодателей в соответствии с зонами ответственности, то Министерство здравоохранения получает средний балл качества оказания государственной услуги – 4,86 и уровень удовлетворенности – 88,7%.

Таблица 42. Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей (в приложении развернутые таблицы)

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
ПЭП	3,87	58,5%
Министерство здравоохранения	4,86	88,7%

Из таблицы также видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для ПЭП – 3,87 баллов и 58,5% уровень удовлетворенности.

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Частые жалобы услугополучателей на работу электронного портала (провисание, недоступность портала, неудобный шрифт, внутренняя навигация нелогична, нет обратной связи, и др.).
- Услуга переведена с множественными ошибками на государственный язык, как следствие, услугополучатель не может ничего понять.
- Несмотря на то что услуга является автоматизированной, создаются условия при которых услугополучателям все равно приходится посещать услугодателя.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1. Обеспечить условия, при которых услуга будет действительно автоматизирована и услугополучателям не будет необходимо посещать услугодателя.

Портал электронного правительства

2. Принять в работу все жалобы услугополучателей. Наладить функционирование портала и обеспечить доступ к электронной услуге.
3. Обеспечить качественный перевод услуги.

3.11. Назначение пособия матери или отцу, усыновителю (удочерителю), опекуну (попечителю), воспитывающему ребенка- инвалида

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 00402009 Назначение пособия матери или отцу, усыновителю (удочерителю), опекуну (попечителю), воспитывающему ребенка- инвалида.

Код услуги: С11.

Ответственный госорган: Министерство труда и социальной защиты населения РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: 05.05.2015 года № 319.

Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: ПЭП (egov.kz, elicense.kz).

Сроки оказания госуслуги: 10 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: Санитарно-эпидемиологическое заключение, либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

Услугополучатели: юридические и физические лица.

Стоимость: бесплатно.

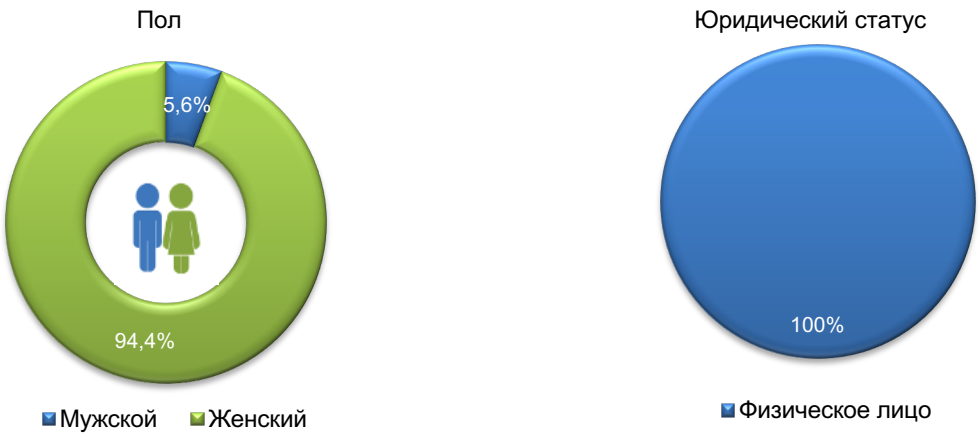
Основные результаты исследования

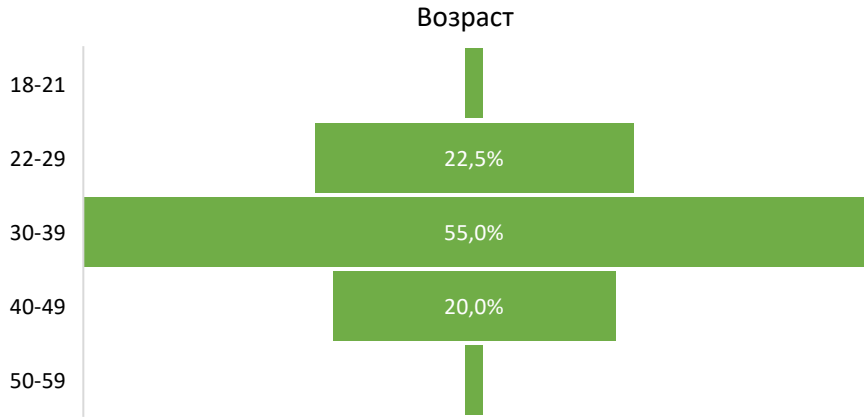
В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (фокус группа), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 160 респондентов, из них большинство (94,4%) женского пола и 5,6% мужского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 55% и 22-29 лет – 22,5%. Юридический статус всех получателей услуги – физическое лицо. Абсолютно все услугополучатели (100%) обращались как юридическое лицо. Из числа участников опроса, получавших государственную услугу, 3,1% имеют дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 43. Социально-демографический блок

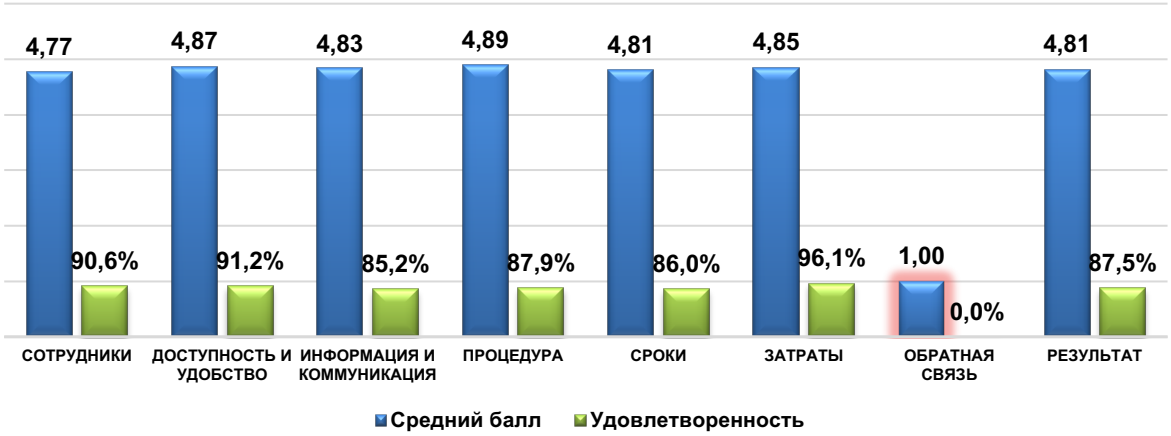




Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 77,8%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,35 баллов. На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:

Диаграмма 44. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Оценивая качество предоставленной государственной услуги, услугополучатели оценили совокупную работу **сотрудников** услугодателя 4,77 баллов по пятибалльной шкале, что соответствует высокому уровню удовлетворенности 90,6%. Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (4,78), оперативность (4,76), вежливость и внимание к потребностям услугополучателей. (4,76). Следующие комментарии были отмечены: *«Они относились к людям более внимательным и внимания по больше», «Не предоставляется путевки для оздоровления»* (*Акмолинская обл.); «Сотрудники в зоне самообслуживания», «Пусть сотрудники будут внимательными и вежливыми» (Актюбинская обл.); «В тот момент когда я подходила они переезжали, ну все нормально», «Внимательней к потребностям», «В праздник день защиты детей в нашем регионе не выделяют денежные средства», «Чтобы не грубили», «Не хотят продлевать инвалидность, не компетентные», «Сотрудники держали очень долго, отправляли туда сюда» (Алматинская обл.); «Сотрудники сами собрали нужные документы» (ВКО); «Хорошо» (г. Алматы); «В районном центре отсутствует пункт приема ВКК инвалидов для назначения пособия , создается очередь, неудобство, приезжают врачи с г. Тараза в определенные дни, не успевают принимать, давка», «Нагрубили сотрудники ,оплата*

не полная была» (Жамбылская обл.); «Организованность, оперативность», «Не компетентны, трудный доступ в здание, не впускают» (Карагандинская обл.); «Очередь», «Документы терялись, долго» (Костанайская обл.); «Чтобы быстро и оперативно работали, не перенаправляли», «Пусть дают полную информацию сотрудники, они очень грубые» (Кызылординская обл.); «Жаксы» (Мангистауская обл.); «Время ожидания» (Туркестанская обл.);

Доступность и удобство по данной услуге оценили достаточно высоко – 91,2%, уровень удовлетворенности 4,87 баллов. /среди комментариев отмечены следующие: *«Очереди, сотрудников не хватает из этого приходиться очень много времени ждать», «По больше парковочных мест там знаки везде стоят», «Неудобно, приходилось ездить в районный центр» (Акмолинская обл.); «Много людей, мало места», «Здание старовато , холодно, узкие коридоры» (Актюбинская обл.); «Не удобно стоять, узкий коридор, негде сидеть, очереди большие», «Втэк нам очень далеко ехать Шелек расположено, мы Нарынқол, хотела по близость открыт» (Алматинская обл.); «Старое здание» (Атырауская обл.); «Ближе к центру», «Получать услугу обычно как и другие услуги, а не раз в три месяца», «Зависает портал, перегружается» (Карагандинская обл.); «Холодно в здании», «Комфорта нет» (Костанайская обл.); «Комфортное место ожидания, больше сотрудников на стойке самообслуживания (не все люди умеют пользоваться компьютером, не все понимают), чтобы не теряли документы» (Кызылординская обл.); «Жаксы» (Мангистауская обл.); «Далеко», «Парковку сделать» (Павлодарская обл.); «Далеко ехать» (СКО)ю*

Согласно оценкам общественного мониторинга в части **информации и коммуникации,** 85,2% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,82 балла. Среди комментариев: *«Недостаточно информацией по перечным документам не предоставили бегунок в поликлинике», «Очень мало сотрудников, которые помогают на зоне самообслуживании», «Не предоставляется путевки для оздоровления», «Комиссия в больницах не информированные по пропискам ребенка» (Акмолинская обл.); «Больше информации по интернету, телевидение, SMS», «Не все объяснили» (Алматинская обл.); «Неправильная оплата была, сказали вернуть деньги» (Жамбылская обл.); «Во время обеда дежурных мало, не успевают обслужить, терминал не работает» (Костанайская обл.); «Меньше перенаправлять от сотрудника к сотруднику», «Улучшить повышение работы по обслуживанию» (Кызылординская обл.); «Не легко было найти сотрудников,особенно в поликлинике замучились с документами и анализами», «Всё хорошо» (Павлодарская обл.);*

В части **процедуры** получения государственной услуги 91,3% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5,0 баллов. Средний балл оценки равен 5,0 баллов). Зафиксированы седующий негативный отзыв: *«Проходить комиссию в своём поселке» (Акмолинская обл.); «Очередь большая», «Сбор документов в поликлиниках проходит долго, ПЦР действителен только 5 дней», «Уведомления не было» (Алматинская обл.); «Перечень документов бегунок отрегулировать» (Жамбылская обл.); «Перечень документов (бегунок) отрегулировать, чтобы не было лишней беготни» (Карагандинская обл.).*

Сроки полностью удовлетворили 86% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет – 4,81 баллов. Среди негативных отзывов отмечены следующие: *«Не хватает сотрудников» (Акмолинская обл.); «В детской поликлинике очередь», «Сдали документы в октябре получили пособие в марте» (Алматинская обл.); «Время ожидание долгое, взрослые и детские вместе ожидают» (ВКО); «Летом сдавали, а получили пособие в сентябре», «1/3 МСЭК проводится» (Карагандинская обл.); «ВКК продлил сроки заключения было неудобно» (ЗКО); «Документы сдавали в 15 июня, а инвалидность пособию взяли в начале февраля» (Павлодарская обл.).*

Затраты полностью удовлетворили 96,1% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет – 4,85 баллов: *«Средств не хватает», «Для лечения и анализов ребенка мы оплачивали все за свои деньги» (Алматинская обл.); «Сумма пособии нужно увеличить, сейчас все дорого» (ВКО); «На операцию нам очень помогло»*

(г. Алматы); «Деньги на дорогу ушли» (Костанайская обл.); «Сумму пособии нужно увеличить. Дополнительные траты ушли на пцр тесты, на анализы. Платно сдавали часто пцр тесты» (Павлодарская обл.);

Нулевая удовлетворенность демонстрируется в части **обратной связи** данной услуги – 0%, где средний балл равен 1.

Результат оказания услуги (4,81 баллов), только 87,5% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». На вопрос: *«Если в процессе получения услуги у Вас возникли трудности просим кратко описать суть возникшей проблемы»* некоторые ответы респонденты дали следующие комментарии: *«Чтобы получить инвалидность мы ехали в другой город. Там вообще была другая операция» (Акмолинская обл.); «Не предоставили полную информацию, про книжку опекуна сотрудники ничего не сказали, и пришлось снова обращаться в ЦОН», «Никто из врачей больницы не сказали про пособие для ребенка. Я поздно узнала об этом. Для лечения и анализа ребенка мы оплачивали все за свои деньги. Больницу нужно обеспечивать аппаратами. В нашем районе нету специальных аппаратов. Хочу отдать ребенка в коррекционный садик или школу, но его нету в нашем районе» (Алматинская обл.); «Насчет учета ЖКХ, то есть на жилье для опекуна. Желательно реабилитационный центр, садики, школы именно с дефектолог логопедами, психологи нужны. Лучше было бы если бесплатно на платные итак ходим. Сумма пособии нужно увеличить, сейчас все дорого» (ВКО); «Полностью удовлетворена» (Жамбылская обл.); «Тест на сахар дают 29 упаковки на год, этого мало, не хватает, приходится покупать самим просим увеличить объем таблеток» (ЗКО); «Пришлось ехать для подтверждения» (Костанайская обл.); «С документацией ходила почти 3 года. Мое здоровье не хорошее, наши врачи не могут поставить мне диагноз. Мой сын инвалид ему только 11 лет, я хочу еще жить. Я не смотрела на свое здоровье потому что бегала за своим ребенком инвалидом. Мое состояние ниже среднего», «когда как работают, на редкость хорошо работают очень медленно, теряли документы, когда оценила работу сотрудника без конца звонили, беспокоили, потребовали приехать в ЦОН и написать объяснительное, почему поставила низкий балл, а на самом деле они сами попросили оценить и я так и сделала», «Не полностью проинформировали» (Кызылординская обл.); «На памперсы нужно одобрить. Сумму пособии нужно увеличить. Дополнительные траты ушли на пцр тесты, на анализы. Платно сдавали часто пцр тесты. Не легко было найти сотрудников, особенно в поликлинике замучились с документами и анализами. Постоянно езжу на такси. Проблема в детской областной поликлинике там не запускает на машине, нам это сложно потому что у нас ребенок инвалид. Это было не раз, а всегда так не запускают. Нам очень сложно потому что я одна таскаю ребенка, кнопку помощи нажимаю никто не приходит» (Павлодарская обл.); «Время ожидания не устраивает, сотрудники не компетентны, грубили, полностью не проинформировали» (Туркестанская обл.).*

Кроме того, в процессе получения государственной услуги, меньше четверти услугополучателей (22,5%) обратилась в колл-центр (ЕКЦ 1414) за консультацией и информацией о том как и где можно получить услугу. В ходе опроса услугополучателей попросили оценить работу колл-центра по двум параметрам: скорость дозвона и полноты полученной информации (консультации) и были получены следующие данные (см. Таблица 43):

Таблица 43. Удовлетворенность качеством работы колл-центра (N=36)

ЕКЦ 1414	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Скорость дозвона	**72,2%**	22,2%	5,6%
Получили полную информацию	**86,1%**	13,9%	0%

При разделении оценок услугополучателей среди услугодателей в соответствии с зонами ответственности, то Министерство труда и социальной защиты населения получает средний балл качества оказания государственной услуги – 4,82 и уровень удовлетворенности – 90,2%.

Таблица 19. Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей (в приложении развернутые таблицы)

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
Госкорпарация	4,40	79,2%
Министерство труда и социальной защиты населения	4,82	90,2%

Из таблицы также видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для Госкорпорации – 4,40 балла и 79,2% уровень удовлетворенности.

Результат качественного исследования

Проведена фокус-групповая дискуссия с услугополучателями. Оформление самой услуги не вызывает каких либо вопросов у услугополучателей, поскольку в большинстве случаев услуга доступна через проактивную услугу при установлении инвалидности.

Однако, трудности и неудобства возникают еще при сборе документов:

«чтобы получить пособие нужно заключение МСЭ, а чтобы попасть в МСЭ нужно прохождение вот этих мучительных процедур у врачей»;

«…через два года нам снова приходится проходить заново освидетельствование, зачем? У ребенка аутизм, для ребенка травматично возить по инстанциям его; Если у человека нет руки то она не отрастет заново, зачем подтверждать все заново?»;

«у нас главная проблема в прохождение МСЭ, там все круги ада нужно проходить…. Думаете приятно туда идти? Там каждый раз тебя так принимают с каверзными вопросами с отношением издевательским»;

«чтобы оформить все, нужно полгода как минимум…. У нас в районе вообще нет специалистов приходится еще тратить время на дорогу, чтобы добраться…»

«…проблема еще в том, что мать и ребенок должны быть прописаны в одном месте»;

«…два раза в год я должна уложить ребенка в стационар, собирать туда документы, если не положила, то скажут что он здоровый. В этом стационаре мы просто так ходили, никакого лечения нет там для ребенка с ДЦП» (ФГ, Акмолинская область);

Особо отмечено, неудобство получения услуг в Госкорпорации с ребенком с инвалидностью:

«Я вот с ребенком в ЦОН не могу пойти, потому что невозможно с ним туда идти, нет условий там, еще и охрана в ЦОНе просит успокоить ребенка, тут вопрос уже толрантности» (ФГ, Госкорпорация, Акмолинская область);.

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Специалистами МСЭ допускаются случаи непрофессионального поведения, грубости при контакте с услугополучателями;
- Случаи длительного периода между назначением пособий и фактическим ее перечислением на счет услугополучателя.
- Процедуры прохождения переосвидетельствования затруднительны и не удобны для услугополучателей. Услугополучателями выносится вопрос о целесообразности данной процедуры.
- Условия получения услуги в Госкорпорации не предусматривают удобства для родителей прибывающих с детьми-инвалидами.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1. Расширить перечень случаев инвалидности без срока переосвидетельствования.
2. Провести работу по недопущению случаев непрофессионального поведения в отношении освидетельствуемого лица.
3. Обеспечить своевременные выплаты пособий после назначения.
4. Упростить процедуру сбора документов в т.ч. *комплекса диагностических, лечебных и реабилитационных мероприятий* и требования необходимые для оформления услуги.

Госкорпорация

5. Обеспечить доступность получения услуги для граждан прибывающих с ребенком-инвалидом.

3.12. Установление инвалидности и/или степени утраты трудоспособности и/или определение необходимых мер социальной защиты

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 00705001 Установление инвалидности и/или степени утраты трудоспособности и/или определение необходимых мер социальной защиты.

Код услуги: С12.

Ответственный госорган: Министерство труда и социальной защиты населения РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: 30.01.2015 г. № 44.

Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: Услугодатель, ПЭП (egov.kz).

Сроки оказания госуслуги:

1) Прием документов и выдача результатов оказания государственной услуги осуществляются через Услугодателя - В день обращения услугополучателя.

2) В случаях направления отделом медико-социальной экспертизы освидетельствуемого лица и (или) документов освидетельствуемого лица с предварительно вынесенным экспертным заключением в отдел методологии и контроля МСЭ на консультацию – 10 рабочих дней.

3) Выдача результатов оказания государственной услуги по портале www.egov.kz – 30 минут.

Результат оказания госуслуги:

1) Бумажная у услугодателя: Справка об инвалидности – в случае установления услугополучателю инвалидности; Выписка из социальной части индивидуальной программы реабилитации инвалида – в случае разработки услугополучателю социальной части ИПР. Для инвалидов вследствие трудового увечья и/или профессионального заболевания – социальная часть ИПР; Выписка из профессиональной части индивидуальной программы реабилитации инвалида – в случае разработки услугополучателю профессиональной части ИПР. Для инвалидов вследствие трудового увечья и/или профессионального заболевания – профессиональная часть ИПР; Справка о степени утраты общей трудоспособности – в случае установления услугополучателю степени утраты общей трудоспособности; Справка о степени утраты профессиональной трудоспособности, выписка из справки о степени утраты профессиональной трудоспособности и акта медико-социальной экспертизы – в случае установления услугополучателю степени утраты профессиональной трудоспособности; Заключение о нуждаемости пострадавшего работника в дополнительных видах помощи и уходе – в случае определения нуждаемости пострадавшего работника в дополнительных видах помощи и уходе; Извещение о полной реабилитации – не признанному инвалидом при очередном переосвидетельствовании; Извещение об экспертном заключении МСЭ – в случае непризнания инвалидом при первичном освидетельствовании;

2) Электронная через портал: Справка об инвалидности; Справка о степени утраты общей трудоспособности; Справка о степени утраты профессиональной трудоспособности; Выписка из справки о степени утраты профессиональной трудоспособности и акта медико-социальной экспертизы; Заключение о нуждаемости пострадавшего работника в дополнительных видах помощи и уходе; Выписка из социальной части индивидуальной программы реабилитации; Выписка из профессиональной части индивидуальной программы реабилитации; Извещение об экспертном заключении медико-социальной экспертизы; Извещение о полной реабилитации.

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: бесплатно.

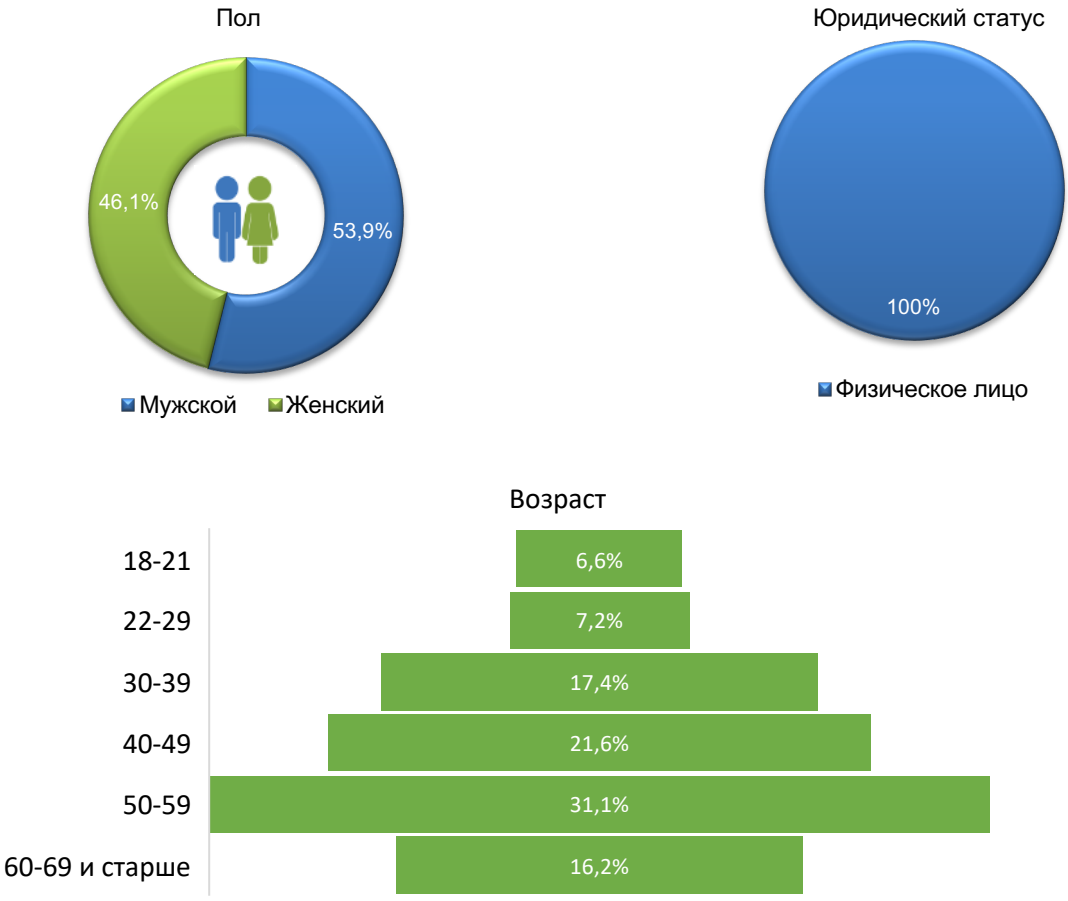
Основные результаты исследования

В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (глубинное интервью и тайный покупатель), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 167 респондентов, из них чуть больше половины (53,9%) мужского пола и 46,1% женского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 50-59 лет – 31,1% и 40-49 лет – 21,6%.Абсолютно все услугополучатели (100%) обращались как физические лицо. 80,2% услугополучателей имеют повышенную потребность обеспечения физического доступа (имеется инвалидность).

Диаграмма 45. Социально-демографический блок

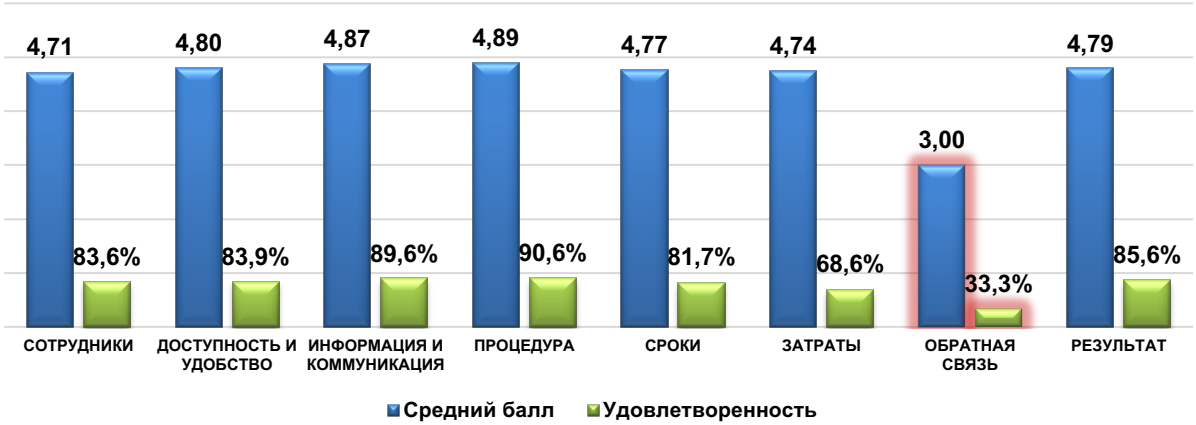


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 77,1%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,57 баллов.

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:

Диаграмма 46. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя**.** Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией (4,69), оперативность (4,71), вежливость и внимание к потребностям услугополучателей (4,73). Таким образом, работа сотрудников услугодателя была оценена в среднем на 4,71 балла и уровень удовлетворенности составляет – 83,6%. Среди комментариев услугополучателей: *«Внимательны, вежливы» (Акмолинская обл.); «Внимательность, честность», «Сотрудники не дали полную информацию, туда-сюда ходил, ждал. Очень много времени ушло», «Сатаева Гуляим отрицательна оценка ее работа (не компетентна, бюрократична,, не дает группы инвалидности)», «Старые здания, очередь, база долго загружается, компьютеры старые, не оперативны» (Алматинская обл.); «Не компетентные, грубили», «Иногда посылали», «Долго обслуживали» (ВКО); «Долгое время ожидания», «Отдел ушел в отпуск, и пособие не получил, не могли разобраться» (Жамбылская обл.); «Они не дают полную информацию», «Сотрудники всегда внимательны» (ЗКО); «Отказано в получении путевки в санаторий, вели себя не компетентно, не информировали», «Все устраивает, сотрудники были вежливы и внимательны» (Карагандинская обл.); «Не понравилось бронирование, задержка, долго ожидали», «Все устраивает, претензий нет», «Очереди. Не компетентны не знают элементарных вещей, не хотят давать инвалидность, каждый год приходиться подтверждать» (Костанайская обл.); «Когда я обращался был карантинный сезон поэтому очереди очень много было и еще маленькое здание поэтому ставлю 4», «С третьей группы инвалидность перевели на вторую, не объяснив не берут на работу», «Всем довольна», «Врачтары мұқият емес» (Мангистауская обл.).*

Доступность и удобство по данной услуге оценили – 83,9% уровень удовлетворенности (4,80 баллов). Были отмечены следующие комментарии: *«Нет парковки», «Здание не удобно расположено, зоны ожидания не комфортны, здание старое, недостаточное мест для парковки» (Алматинская обл.); «Нет парковки, нету мест для автомашин» (Атырауская обл.); «В зоне самообслуживания нужны консультанты, потому что их мало», «Нет парковки», «Чтобы сотрудники были*

внимательнее и добрее», «Приходиться долго ожидать» (ВКО); «Негде сидеть» (Жамбылская обл.); «Перевести услугу в онлайн формат», «Добавить места парковки» (ЗКО); «Ступенька не удобная была», «Был не легкий доступ в здание из-за карантина», «Старое здание», «Ступеньки неудобные , мест парковки не было», «Диспенсер для воды, продумать зал ожидания (комфорт), зоны ожидания не продуманы», «Несправедливое отношение», «Все устраивает» (Карагандинская обл.); «На улице ожидали, в зале шумно», «Время работы не удобно приходилось отпрашиваться с работы» (Костанайская обл.); «Здание далеко», «Зон ожиданий не было, здание старое», «Хорошо было бы у них если были бы кабинеты», «Кірген кезде ондай оңай болған жоқ.Тем более 2 этажда болды» (Мангистауская обл.);

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,87 баллов)**,** 89,6% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Услугополучатели отметили следующие проблемы: *«Просто очень ждать было тяжело народу очень много было мне не было видно табло» (Актюбинская обл); «В районной поликлинике проблемы с лекарствами», «Сотрудники не дали полную информацию, туда-сюда ходил, ждал. Очень много времени ушло», «Чтобы услуга была электронной», «Информацию дать более развернута, очень много занимает времени» (Алматинская обл.); «Не дали информацию», «Указателей не видела, инструкций не давали, но сама смогла всё быстро найти» (Карагандинская обл.); «Девочка помогла, объяснила» (Костанайская обл.); «Не было указателей, выбора языка, инструкцию не давали», «В Медикере дали мне не качественную лекарство», «Найти кабинеты было трудно, не было специальных указателей», «Қызметкерледі табу оңай емес,орындарында болмайды» (Мангистауская обл.);*

В части **процедуры** получения государственной услуги, 90,6% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 4,89 баллов. Средний балл оценки равен 4,86 баллам. Респонденты отметили следующие проблемы: *«Шалкар не компетентно работали», «Каждый год проходит мед осмотр делать одной тоже процедуру делать бессмысленно нельзя установит по жизненно инвалидность» (Актюбинская обл); «Санаторная справка», «Информацию дать более развернута, очень много занимает времени, оперативность, база очень часто не работает», «В call-центр звонили, сказали что услуги можно получить без брони на очередь, подошел в окно где обслуживают инвалидов, а они меня не приняли сказали ожидать. просидел пол дня в ожидании. в конечном итоге мне нагрубили и сказали что нужно бронировать» (Алматинская обл.); «Надо обновить кадровый состав», «Врачи в поликлинике часто сменяется» (Карагандинская обл.); «Задержка, врач менялся» (Костанайская обл.); «проблем с сотрудниками у меня не было» (Мангистауская обл.).*

Сроки полностью удовлетворили 4,77% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги составляет – 81,7 баллов. *«Ушло очень много времени», «Время ожидание и срок долгое», «Информацию дать более развернута, очень много занимает времени, не оперативны, база очень часто не работает» (Алматинская обл.); «Чтобы не было очереди», «Очереди бывают, но небольшие» (ВКО); «Обслуживают очень долго, потерял весь день» (Жамбылская обл); «Большие очереди», «Поддерживать порядок очереди», «Для инвалидов пусть будет официальная отдельная окно» (ЗКО); «Долгое обслуживание», «Очереди много», «Я записалась в 11:00 ждала до 15:00», «Чтобы не перенаправляли», «Со сроком проблемы не было» (Карагандинская обл.); «Кишкене кутип отырганнан баска, бари жаксы» (Кызылординская обл.); «Очередь долгая», «Все проходило довольно быстро», «Очереди много было», «Бари тез болды», «Проблемы с талонами, могут перенести прием на завтра», «Қызметкерледі табу оңай емес,орындарында болмайды» (Мангистауская обл.).*

В части **затрат** данной услуги – 68,6% услугополучатели удовлетворены, где средний балл равен 4,84. Услугополучателей не удовлетворяет следующие моменты: *«На месте выполнять ксерокопий», «Суммы оплаты не приемлема. Дополнительных трат много ушло, на проезды и т.д. Лекарственную помощь не дают» (Алматинская обл.); «За мед комиссию и анализы, проезд оплачивал сам» (ВКО); «на УЗИ платил, врач не работал», «Дополнительно очень много пришлось ксерить документы» (Жамбылская обл); «Платила за некоторые обследование и нейрохирургам. Проходила*

платно», «оплачивала проезд на такси» (Карагандинская обл.); «В районе нет врачей, оплачивала некоторые услуги» (Костанайская обл.); «Ксерокопияга акша толеди, одан баска бари тегин», «По проезду были затраты» (Мангистауская обл.);

Что касается **результата** оказания услуги (4,79 баллов), то только в 85,6% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». Были приняты следующие возмущения: *«Не принимают если опоздал на десять минут» (ЗКО); «Не было ответа, не сказали о правах инвалидов» (Карагандинская обл.); «Затягивается получение стельки на ортопедическую обувь, нету звонков» (Акмолинская обл.); «Получила справку как инвалид, а хотела получить инвалидность по зрению»(Актюбинская обл.); «Проблемы с интернетом были», «Не удовлетворен своей группой инвалидности, не могу свободно двигаться, часто судороги, пособия мало на месяц, даже на лекарства не хватает», «Сотрудники не дали полную информацию, туда-сюда ходил, ждал. Очень много времени ушло. Ждал очень много. Процедура сбора и подача документов было сложным. Лекарственную помощь не дают. Меня спустили на 3 группы, а я должен быть во 2 группе. Дополнительных трат много ушло, на проезды и т.д.», «Процедура была сложной. Полную информацию не говорили, ждал очень много времени, туда-сюда ходил. Время ожидание и срок долгое. Плохая работа единого контакт центра 1414, трубку не берут», «Пособия на лекарства не хватает, получил инвалидность только через 2 года, часто перенаправляли, 2 года лежал без работы, не сразу дали инвалидность», «Здание не удобно расположено, зоны ожидания не комфортны, здание старое, мест парковок нету. Информацию дать более развернута, очень много занимает времени, не оперативны, база очень часто не работает», «Сумма пособии нужно увеличить. У меня проблемы с документации санатории» (Алматинская обл.); «Чтобы сотрудники были добрее, не дергались» (ВКО); «Время ожидания, сотрудники иногда не объясняют» (Жамбылская обл.); «Хотим получать услугу в районе Каркаралы, а то приходиться каждый месяц ехать в Карагандинскую область за одной подписью, трудно туда ехать, за компьютером пользоваться не умеем, сказали если не правильно заполним онлайн, то можем и не получить пособие», «Диспенсер для воды, продумать зал ожидания (комфорт), зоны ожидания не продуманы», «Был не легкий доступ в здание из-за карантина. Платила за некоторые обследование и нейрохирургам. Проходила платно. Хочу, чтобы отслеживали очередь реабилитаций, потому что у меня, когда приходит очередь реабилитаций заканчивается срок инвалидности и я не попадаю. Это уже второй раз», «Не могу добиться и узнать все права по инвалидности, ЦОН, мед комиссия посылают куда то, оповещения никакого нет, 1414 тоже, разогнать всех жлобов, нанять порядочных людей, черствые некомпетентные люди, обращалась в комиссию, там тоже отказали» (Карагандинская обл.); «Система работает через раз» (Костанайская обл.); «Дәрілік көмек берілмейді. Дәрілер жағынан көмектесе жақсы болатын еді», «Қызметкерледі табу оңай емес, орындарында болмайды. Кірген кезде ондай оңай болған жоқ. Тем более 2 этажда болды. Врачтар бізді тексеріп туру керек, аптасына 1 рет тексеру керек» (Мангистауская обл.);*

Кроме того, в процессе получения государственной услуги, малая часть услугополучателей (18%) обратилась в колл-центр (ЕКЦ 1414) за консультацией и информацией о том как и где можно получить услугу. В ходе опроса услугополучателей попросили оценить работу колл-центра по двум параметрам: скорость дозвона и полноты полученной информации (консультации) и были получены следующие данные (см. Таблица 44):

Таблица 44. Удовлетворенность качеством работы колл-центра (N=30)

ЕКЦ 1414	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Скорость дозвона	**60%**	26,7%	13,3%
Получили полную информацию	**63,3%**	20%	16,7%

Услугополучателями оставлены следующие замечания: *«1414 дозвониться невозможно» (Актюбинская обл.); «Записался на получения услуги через 1414, и по этому записи поехал в ЦОН, но сотрудники сказали, что у них живая очередь» (Атырауская обл.); «1414пен ЦОН арасында байланыс жок дурыс акпарат бермеді» (ЗКО).*

При разделении оценок услугополучателей среди услугодателей в соответствии с зонами ответственности, то Министерство труда и социальной защиты населения получает средний балл качества оказания государственной услуги – 4,84 и уровень удовлетворенности – 84,2%.

Таблица 45. Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей (в приложении развернутые таблицы)

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
Госкорпарация	4,61	79,9%
Министерство труда и социальной защиты населения	4,84	84,2%

Из таблицы также видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для Госкорпорации – 4,61 балла и 79,9% уровень удовлетворенности.

Результат качественного исследования

В рамках качественного исследования проведено глубинное интервью с услугополучателем и исследование методом тайного покупателя. При проведении исследования методом тайного покупателя, можно было наблюдать, что услугодатель не был доброжелателен, отвечал грубо и в целом отказывался предоставлять какую-либо информацию по услуге (г. Нур-Султан).

Также выяснилось, что процедура получения услуги занимает довольно длительный период и условия ее предоставления создает серьезные барьеры для реально нуждающихся в данной услуги. Учитывая социальную значимость доступности данной категории услуг, услугодателю следует обратить внимание на низкую доступность услуги.

«Мне не понравилось качество услуги в Астане, а здесь в Державинске все помогали и врачи и в ЦОНе» (ГИ, г. Державинск);

«Нам дали на 2 года инвалидность, потом надо заново оформлять, лучше бы дали сразу на 5 лет»;

Не сказала бы что много документов собирать надо, но это очень тяжело с ребенком бегать там, анализы сдавать, ходить туда, ложится в больницу…»;

«Когда мой ребенок заболел нас положили в Кокшетау больницу, потом в Астане лежали и там нам врач сказал, что через 4 месяца можно оформлять инвалидность» (ГИ, г. Державинск).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Низкая доступность, условия предоставления услуги создают барьеры при получении услуги.
- Длительный процесс оказания услуги и сбора документов.
- Случаи грубости и непрофесионализма сотрудников услугодателя.
- Низкая доступность информации по услуге.
- Процедуры прохождения переосвидетельствования затруднительны и не удобны. Услугополучателями поднимается вопрос о целесообразности данной процедуры.
- Условия получения услуги в Госкорпорации не предусматривают удобства для родителей прибывающих с детьми-инвалидами.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1. Расширить перечень случаев инвалидности без срока переосвидетельствования.
2. Обеспечить внутренний контроль качества оказания услуги.
3. Упростить процедуру сбора документов в т.ч. комплекса диагностических, лечебных и реабилитационных мероприятий и требования необходимые для оформления услуги.
4. Обеспечить доступность услуги, пересмотреть требования и условия предоставления услуги, сократить сроки оказания услуги.
5. Совместно с Госкорпорацией, обеспечить полной и качественной информацией по услуге, с четким пошаговым разъяснением по правилам получения услуги.

Госкорпорация

6. Обеспечить доступность получения услуги для граждан, прибывающих с ребенком-инвалидом.

3.13. Выдача свидетельств авиационному персоналу

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 01102001 Выдача свидетельств авиационному персоналу.

Код услуги: С13.

Ответственный госорган: Министерство индустрии и инфраструктурного развития РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: 26.09.2013 г. № 750.

Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: ПЭП (egov.kz, elicense.kz).

Сроки оказания госуслуги: 15 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: Выдача свидетельства авиационному персоналу (либо продления срока действия свидетельства); восстановление свидетельства и/или вкладыша к нему в случаях утери, хищения или порчи; внесение или продление срока действия квалификационных и специальных отметок либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги

Услугополучатели: Физические и юридические лица.

Стоимость: бесплатно.

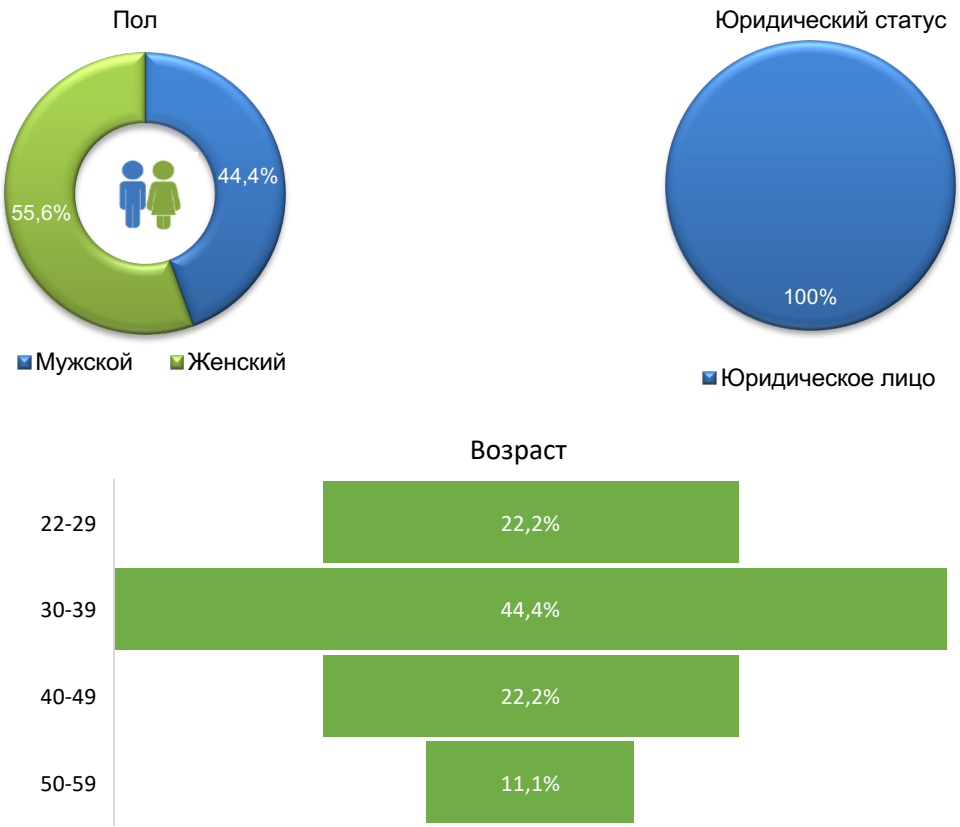
Основные результаты исследования

В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (глубинное интервью), в результате которых получены следующие результаты обеспечения физического доступа (имеется инвалидность)

Социально-демографический блок

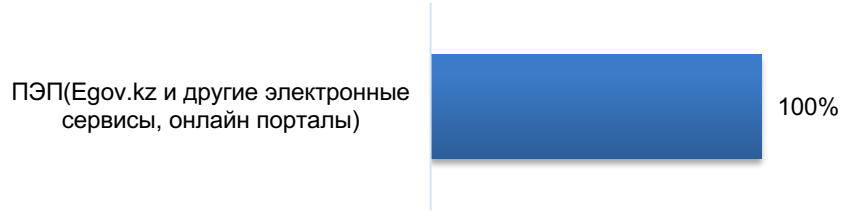
В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 9 респондентов, из них чуть больше половины (55,6%) женского пола и 44,4% мужского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 44,4% и 40-49 лет – 22,2%.Абсолютно все услугополучатели (100%) обращались как юридическое лицо. Лиц с инвалидностью среди опрошенных услугополучаиелей не наблюдаются.

Диаграмма 47. Социально-демографический блок



В 100% случаев опрошенные услугополучатели воспользовались возможностью получить услугу **в электронной форме** на портале электронного правительства (egov.kz, elicense.kz) (см. диаграмму 48).

Диаграмма 48 Место обращения за государственной услугой (N=9)



По результатом опроса услугополучателей очевидно, что наиболее популярным инструментом для входа и/или регистрации на портале является ЭЦП (100%) (см. Таблица 46).

Таблица 46. Метод входа/регистрации на портале для получения услуги (N=9)

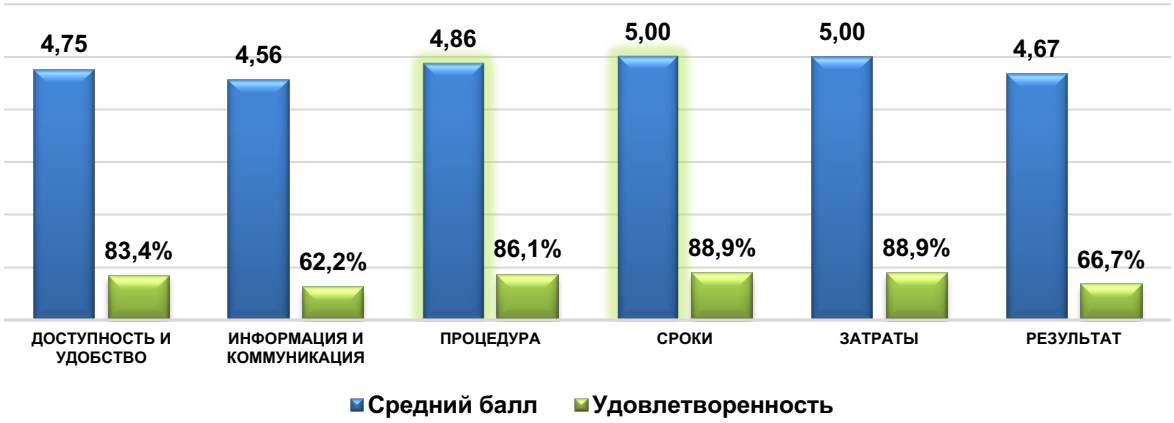
Каким из методов входа/регистрации на портале Вы воспользовались?	**%**
Через ЭЦП	100%
Через SMS (по номеру телефона)	0%
По логину и паролю	0%
Другое (Digital ID, QR код)	0%

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 79,4%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,81 баллов.

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 6 критериям:

Диаграмма 49. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **доступности и удобства** (4,75 баллов) 83,4% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди комментариев наблюдаются следующие предложения при получении электронной услуги: *«Много лишних вопросов, в которых нет необходимости» (г. Алматы); «Старая версия дизайна была удобнее» (г. Нур-Султан).*

В части **информации и коммуникации** (4,56 баллов) 62,2% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Респонденты отметили следующие проблемы: *«Были сложности поиска» (г. Алматы); «Перечень требуемых документов должен соответствовать нормативным актам (приходится прикладывать пустые листы, перечень требуемых документов на портале не совпадает с перечнем требуемых документов при подаче в ЦОН), не указывается предлагаемая дата выдачи документа, не приходит сообщение в виде сообщения с 1414 при подаче заявки онлайн» (г. Нур-Султан).*

Процедура услуги полностью удовлетворили 86,1% услугополучателей. Средняя оценка удовлетворенности составляет – 4,86 балла: *«Не хватает объёма тридцати мегабайтов, увеличить объём, чтобы можно было одним документом прикрепить» (г. Нур-Султан).*

Сроки полностью удовлетворили 88,9% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет – 5 баллов. Наблюдается одно предложение в части сроков госуслуги: *«Чтобы в итоговый пятнадцатый день документ уже не находился в ЦОН-е» (г. Нур-Султан).*

В процессе получения государственной услуги, никто из услугополучателей не обратился в колл-центр (ЕКЦ 1414) и виртуальному ассистенту на портале за консультацией и информацией о том как и где можно получить услугу.

Жалоб в устной и/или письменной форме среди услугополучателей не наблюдаются.

При разделении оценок услугополучателей среди услугодателей в соответствии с зонами ответственности, то Министерство индустрии и инфраструктурного развития получает средний балл качества оказания государственной услуги – 4,89 и уровень удовлетворенности – 83,4%.

Таблица 47. Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей (в приложении развернутые таблицы)

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
ПЭП	4,70	75,0%
Министерство индустрии и инфраструктурного развития	4,89	83,4%

Из таблицы также видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для ПЭП – 4,70 балла и 75% уровень удовлетворенности.

Результат качественного исследования

В ходе качественного исследования было проведено глубинное интервью с услугополучателем:

«Я дома подала дистанционно. Все понравилось. Все доступно. Все объяснили. Предварительно. Как и что. То есть, затруднений никаких не произошло. Пройти все эти этапы. То есть меня полностью все устроило, потом за всеми своими документами я пришла в ЦОН и получила»;

«Хотелось бы чтобы приходил смс, что документ находится в Алмате в ЦОНе Не могла найти трекер. С трекером была проблема. Я не могла найти путь. Он в Алмате? Мне идти уже в ЦОН или не идти. Я просто так ходила два раза в ЦОН. И там еще плюс ЦОН, как всегда. Видать они первый раз с таким документом связывались. Они не понимали, где он находится. В какой папке, то есть. Там проблема была и, я никак не могла подтвердить то, что он уже здесь. Хотя в Астану я позвонила, они говорят: мы отправили уже неделю назад. Он однозначно должен быть уже в Алмате. А я прихожу и говорю: вот мне сказали. Подтвердить это все СМСкой. Как на почте. Она должна быть у вас. Ищите. А тут я прихожу: мне сказали. Кто сказал? Зачем сказал? Сказали ли вообще. То есть, вот это место прям такой минус. Ну и само, конечно, время, потраченное на хождение в ЦОН. То есть, непонятно: есть документ, нету документа. Но и все-таки, это такие документы, которые, ну как бы, они очень нужны. Иногда очень срочно. Их запрашивали с Астану, чтобы они быстрее отправили. Ну вот просто уже бегаешь там, возле ЦОНа и ждешь»;

Мнение: услуга она не испортится, если опять же, не захворает услуги ЦОНа. Чем дальше от города, тем хуже. И они еще больше потеряют, больше будешь ждать. Почтой быстро предоставляется. Видите, они не знают, куда эти документы деть. Когда они уже начали искать, при мне эти документы, они нашли этот документ в папке для переселенцев. Ну как? Авиационное там свидетельство могло оказать в папке для переселенцев? Это чисто удача, что мы его нашли. Скажу так. А если бы вот не нашли, я бы опять ждала. У меня получается простой по работе. То есть либо я бы заказывала бы повторно. Ну то есть, могла бы возникнуть большая проблема, если бы не начали они все свои папки свои видать пересматривать».

О портале электронного правительства:

«Один из наших работников. То есть к нам поступило требование, что теперь комитет гражданской авиации… Они принимают эти документы онлайн. И те, кто были первопрохожденцы, они сняли доступное видео: куда что нажимать, откуда выходить, как файлы складывать и так далее и тому подобное. Все доступно объяснили и просто по всей службе, по вотсапу это разошлось и на основании этого всего мы уже все подаем»;

«Если бы не было бы видео, то могу сказать, я бы оценила ее на тройку. Потому что там было очень много окошек, в которую нужно было вкладывать фотографию,

какие-то еще файлы и тому подобное. Но, этого, согласно видео, которое на прислали, туда ничего вкладывать не надо, туда вкладываете все три файла, которые вот идут, просто во все окошечки одни и те же файлы вставляете и все. То есть как бы это немножечко. Если бы не было этого видео, я бы там сидела и все откладывала, перекладывала, укладывала» (ГИ, г. Алматы).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Допустимый объем загрузки файлов может быть недостаточен для загрузки всех прилагаемых документов.
- Частые сбои и ошибки в работе ПЭП.
- Проблемы с доступностью информации по услуге. Услугодателем не обеспечена качественная обратная связь.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1. Провести обучающие семинары по услуге для сотрудников предоставляющие консультацию по услуге, обеспечить качественную обратную связь для услугополучателей.
2. Предусмотреть обучающие видеоматериалы с разъяснениями по процедуре получения услуги и разместить в доступных интернет ресурсах.
3. Предусмотреть и внедрить более быстрый способ предоставления результата услуги.

Портал электронного правительства

4. Увеличить возможный объем загрузки прилагаемых документов.
5. Проводить все необходимые работы по профилактике сбоев в работе ПЭП, в случае возникновения устранять в кратчайшие сроки.

3.14. Выдача специального разрешения на перевозку опасного груза классов 1, 6 и 7

Общая информация о государственной услуге

Наименование государственной услуги: 01104005 Выдача специального разрешения на перевозку опасного груза классов 1, 6 и 7.

Код услуги: С14.

Ответственный госорган: Министерство индустрии и инфраструктурного развития РК.

Стандарт государственной услуги: 30.04.2020 г. № 259.

Форма оказания государственной услуги: электронная

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: ПЭП (egov.kz, elicense.kz).

Сроки оказания госуслуги: 2 рабочих дня

Результат оказания госуслуги: специальное разрешение на перевозку опасного груза классов 1, 6 и 7 либо мотивированный ответ об отказе.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: бесплатно.

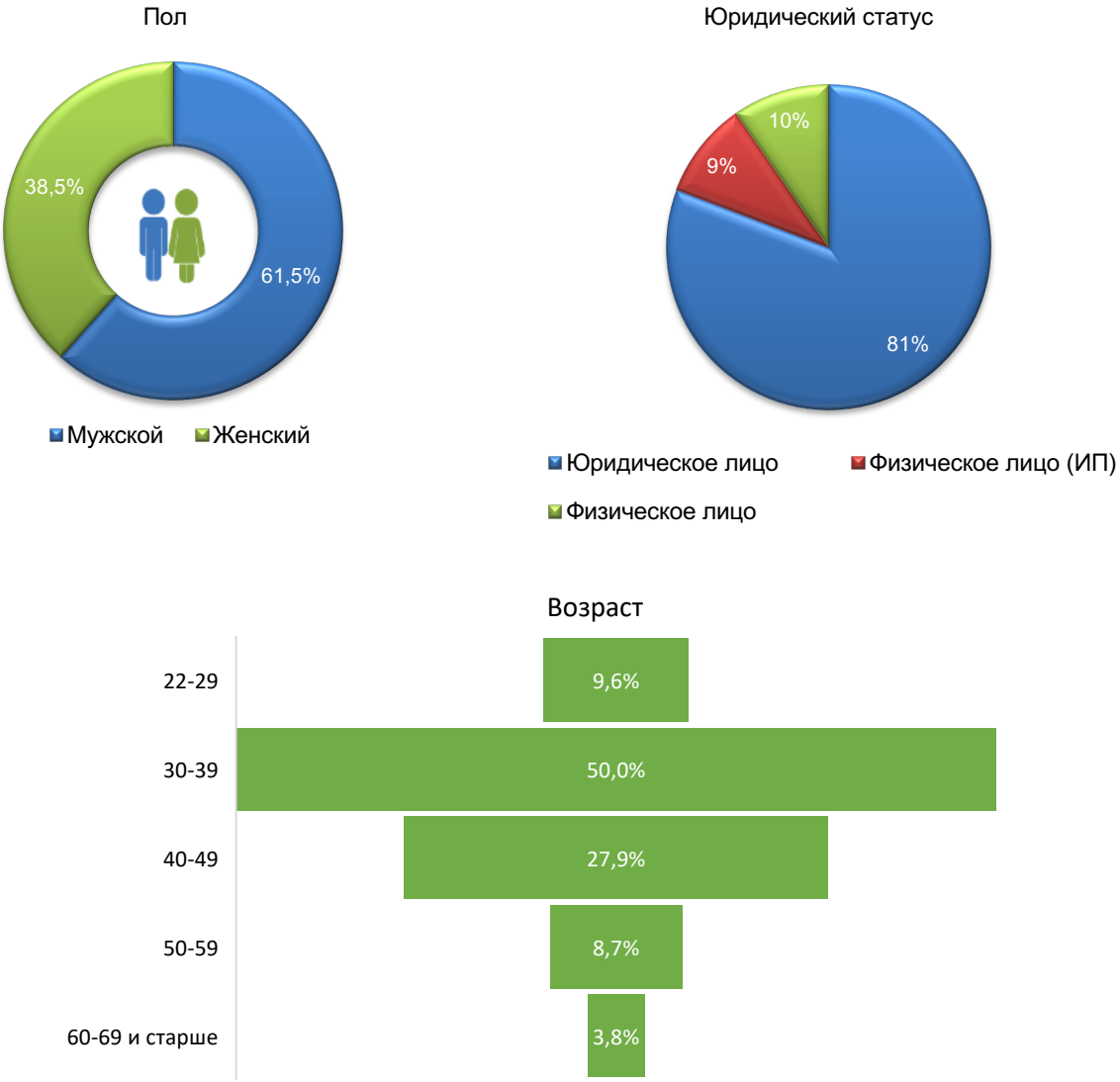
Основные результаты исследования

В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (глубинное интервью), в результате которых получены следующие результаты обеспечения физического доступа (имеется инвалидность)

Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 104 респондентов, из них чуть больше половины (61,5%) мужского пола и 38,5% мужского. 1/2 часть опрошенных респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 50%. Большинство услугополучателей (81%) обращались как юридические лица. Остальные 10% как физические лица и только 9% являются индивидуальными предпринимателями. Лиц с инвалидностью среди опрошенных услугополучаиелей не наблюдаются.

Диаграмма 50. Социально-демографический блок



В 100% случаев опрошенные услугополучатели воспользовались возможностью получить услугу **в электронной форме**, из них большинство (97,1%) получили услугу на портале электронного правительства (egov.kz, elicense.kz). Небольшой процент опрошенных (2,9%) получили услугу в ЦОНе в зоне самообслуживания (см. диаграмму 51).

Диаграмма 51 Место обращения за государственной услугой (N=104)



По результатом опроса услугополучателей очевидно, что наиболее популярным инструментом для входа и/или регистрации на портале является ЭЦП (93,1%), остальные респонденты (1%) авторизовались с помощью логина и пароля, и только в 1% случаев были использованы SMS. Digital ID, QR код составил 0% (см. Таблица 48).

Таблица 48. Метод входа/регистрации на портале для получения услуги (N=104)

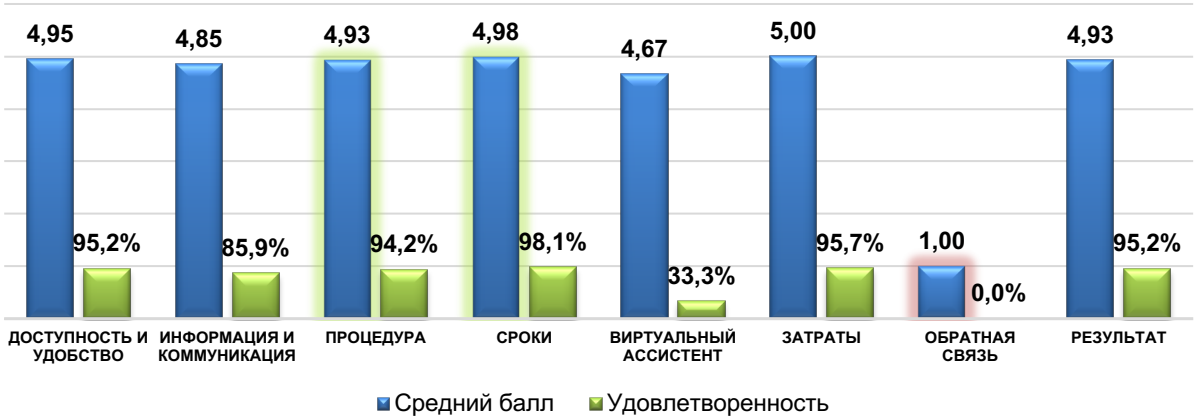
Каким из методов входа/регистрации на портале Вы воспользовались?	**%**
Через ЭЦП	93,1%
Через SMS (по номеру телефона)	1,0%
По логину и паролю	1,0%
Другое (Digital ID, QR код)	0,0%

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 74,7%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,41 баллов.

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:

Диаграмма 52. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **доступности и удобства** (4,95 баллов) 95,2% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди комментариев наблюдаются следующие предложения при получении электронной услуги: «Очень сложно найти услугу» *(Акмолинская обл.);* «В самом разрешительном документе есть определенные пункты , а именно ограниченный ресурс внесения информации, символы определенного количеств в самом нормативном документе, там маршрут если прописан, то приходится без пробелов указывать все, нужно побольше информации, когда разрешительный документ получаешь, там требуется отдельно вводить где маршрут, требуется ли сопровождение, когда электронный вариант получаешь этих пунктов нет, к параметрам где вводить требования, маршрут пример сразу указать , непонятно что вносить , не можем понять» *(Актюбинская обл.);* «Информации очень много, в начале было сложно, упростить сайт, при получении результата тоже сложно, проблематично» *(Алматинская обл.);* «Портал сейчас не работает. Не могу проверить статусную страницу, выбрасывает со страницы» *(Атырауская обл.);* «Упростить сайт, сложный сайт, много куда нужно заходить», «Создать чат онлайн для людей», «При получения ЭЦП пришлось идти, электронно не получилось» *(ВКО);* «Нужно увеличить число допустимых поездок до 150, чем 99 каждые 4 месяца переделывать и время тратить, и поле индекс можно сделать не обязательным», «Сами разделы нужно структурировать, потому что некоторые разрешительные документы находятся в другом разделе. Сайт зависает и всегда выкидывает, там есть функция сохранения и приходится через каждый шаг сохранять», «Мегабайты маленькие принимает при загрузке документов, все документы не получается загрузить и отправить, качество портится, нужно сжимать папки, это лишняя работа, загрузка долго. В модели машин особые отметки (перевозки опасных грузов) не показывается, дополнительно справку нужно показывать при проверке, дополнительная работа» *(г. Алматы);* «Часто виснет сайт. Ограничение, только 10 стран подавала, но хотела подать больше. Краткое описание услуг» *(г. Нур-Султан);* «При поиске не всегда можешь найти, сразу придется выбирать» *(Карагандинская обл.);* «Сократить сроки» *(Костанайская обл.);* «Когда регистрируемся на портале как Есильский район, то сайт перебивает на город Есиль, приходится вручную переисправлять. Предыдущая версия портала проще была, сейчас затруднен» *(Кызылординская обл.);* «Очень много требуют сведений об организаций как исполнителя так и заказчика (достаточно в заявке наименование организаций и срок) написать предупреждения список, убрать маршрут», «На сайте после заполнения и после загрузки всех документов при первичной отправке не отправляется, нужно выйти и заново зайти в черновики, и потом только можно отправить, талон об уведомлении по разделам не выходит», «Не можете доработать отправленный документ . Долго работает портал», «Некоторые услуги не работают на портале» *(Мангистауская обл.).*

Согласно оценкам общественного монитороинга в части **информации и коммуникации,** 85,9% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,85 баллов. Среди пожеланий услугополучателей были зафиксированы следующие: *«Поисковик усовершенствовать» (Акмолинская обл.); «Ключевыми словами не показывает услугу, добавить бы эту функцию» (Актюбинская обл.); «Окошка опроса на контроль качества часто выходит, это мешает работе на портале», «Долгое время выдавалась ошибка и я обратно перезаполняла документы . Моя почта вылетала на портале . Целый год длилась эта ошибка . Сделать чат для консультации для других людей» (Атырауская обл.); «Долго искать информация по государственной услуге. Разбить по категориям услуги», «Сложно и неудобно искать», «Нерезиденты перевозчики не могут получить услугу без ЭЦП. Информация не полная», «Поиск трудно проходит» (г. Алматы); «Сложности», «Пиковая нагрузка и сбои» (Карагандинская обл.); «Поисковик не находит нужную информацию по ключевому слову, нужно обязательно вбивать все название услуги»,*«Хотелось бы чтобы еще портал выдавал сертификат на английском языке, так как мы занимаемся экспортом и

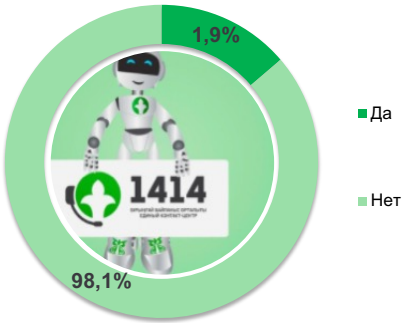
нам приходится заказывать апостилирование» *(Кызылординская обл.);* «Улучшить работу технической поддержки (обратная связь)», «Не легко найти информацию на портале. Поисковик непонятен, не быстро находит», «На сайте можно найти информацию, 1414 не возможно дозвонится», «Нету полной информации по описанию государственной услуге. Не понимаю требование что прикрепить к этой услуге» *(Мангистауская обл.).*

В части **процедуры** получения государственной услуги 94,2% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,93 балла. Респонденты также отмечают следующие неудобства процесса подачи документов: «К вечеру сайт зависает» *(Актюбинская обл.);* «Не полностью заполняется в этой строке, в разрешении не высвечивается наименование самой машины, номер, а при проверке это очень важно» *(Алматинская обл.);* «Проще информацию по государственным услугам», «Получать на месте регистраций заявки (по месту нахождения Заявителя)» *(ВКО);* «Иногда долго проверяет. При отказе чтобы указывали номер услугадателя», «Не понятно, как получить услугу специального разрешения», «По лицензии при загрузке документов портал часто зависает, выходят ошибки», «Сайт зависает» *(г. Алматы);* «Не могли сохранить файл, чтобы подкрепить к заявке» *(г. Нур-Султан);* «По параметрам автомобиля дополнительные установки и затраты лишние каждый год подтверждать сертификат» *(Карагандинская обл.).*

Сроки полностью удовлетворили 98,1% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 4,98 баллов. В части предложений по оптимизации сроков для получения услуги, респонденты отмечают:«Ускорить, ждали 10 дней», «Сократить срок» *(Актюбинская обл.);* «Ускорить, за 1 день сделать», «Ускорить сроки» *(ВКО);* «Сократить сроки хотя бы на два дня» *(Костанайская обл.).*

9% респондентов, получивших услугу онлайн, обращались за информацией к Виртуальному ассистенту (чат-боту на портале). 98,1% - получили услугу самостоятельно, не прибегая к помощи ассистента. Респонденты, обращавшиеся к чат-боту на портале, оценили работу виртуального ассистента по таким компонентам, как удобство использования бота, полнота и скорость ответа на запрос (см. Диаграмма 53).

Диаграмма 53. Место обращения за государственной услугой (N=2)



Виртуальный ассистент	Средний балл	%
Удобство использования	5	50%
Полнота ответа	5	50%
Скорость ответа	4	0%

По результатам опроса, услугополучатели продемонстрировали низкую удовлетворенность по работе **виртуального ассистента:** уровень удовлетворенности составляет 50%, средняя оценка составила 4,6 баллов из 5 возможных. В части **затрат** данной услуги 95,7% удовлетворенности, где средний балл равен 5,00.

Нулевую удовлетворенность респонденты продемонстрировали по компоненту **обратная связь** (уровень удовлетворенности 0,0%, средний балл 1,00).

Касательно **результата** оказания услуги (4,85 баллов), только 90,0% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». На вопрос: *«Если в процессе получения услуги у Вас возникли трудности просим кратко описать суть возникшей проблемы»* некоторые ответы респонденты дали следующие комментарии: «Скорость», «Сделать так, чтобы услугу найти было легче» *(Акмолинская обл.);* «Сайт зависает, улучшить», «Память маленькая для загрузки документов, скорость увеличить», «В elisence.kz бывают сбои, зависает» *(Актюбинская обл.);* «Улучшить строку для заполнения модели машины»

(Алматинская обл.); «Зависает портал , написал запрос, не работает, всю историю за год снес на egov.kz», «Упростить систему и быстро найти информацию», «Скорость дозвона 1414 неприемлема», «Добавить связь с консультантами государственного органа .Сделать простой поиск по услугам и категориям. Пересмотреть расположение государственных услуг», «Оценка качество работы портала выходит очень часто, надоедает» *(Атырауская обл.);* «Қауіпті жүк тасыйтын жүргізушілер санын көбейтіп қойса порталда, тек 1 адам тіркеледі, бірақ жүк көлігін бірнеше жүргізуші жүргізеді» *(ВКО);* «Вся процедура проводится в нескольких окошках, лучше если бы все было в одном», «Добавить графу "перевозчик" около услугополучателя», «Главное меню скорректировать», «Увеличить мегабайты на гегабайты при загрузке документов» *(г. Алматы);* «На данный момент хочется улучшить функции программы чтобы он работал без остановки и с каждым годом легче было» *(Кызылординская обл.);* «Скорость дозвона 1414 неприемлема, при ответе выбрасывают. Улучшить поисковик», «Сведения о собственнике физического лица должна быть распечатка и возможность получить самостоятельно не обращаясь в ЦОН, не работает услуга кадастровой стоимости земельного участка» *(Мангистауская обл.);* «Чтобы техническая поддержка быстро отвечала на жалобы, на проблемы, быстрое решение принимали. В 1414 дозвониться сложно» *(Павлодарская обл.).*

Кроме того, в процессе получения государственной услуги, меньшая часть услугополучателей (17,3%) обратилась в колл-центр (ЕКЦ 1414) за консультацией и информацией о том как и где можно получить услугу. В ходе опроса услугополучателей попросили оценить работу колл-центра по двум параметрам: скорость дозвона и полноты полученной информации (консультации) и были получены следующие данные (см. Таблица 49):

Таблица 49. Удовлетворенность качеством работы колл-центра (N=18)

ЕКЦ 1414	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Скорость дозвона	**50%**	50%	0%
Получили полную информацию	**55,6%**	44.4%	0%

При разделении оценок услугополучателей среди услугодателей в соответствии с зонами ответственности, то Министерство индустрии и инфраструктурного развития получает средний балл качества оказания государственной услуги – 4,96 и уровень удовлетворенности – 95,1%.

Таблица 50. Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей (в приложении развернутые таблицы)

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
ПЭП	**4,40**	**70,0%**
Министерство индустрии и инфраструктурного развития	**4,96**	**95,1%**

Из таблицы также видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для ПЭП – 4,40 балла и 70% уровень удовлетворенности.

Результат качественного исследования

Проведено глубинное интервью с услугополучателем, который сразу же отметил положительное влияние на качество услуги возможность ее получения в автоматизированном виде в портале электронного лицензирования (E.license):

«- как изменилось качество услуги за последние 2-3 года?

- это однозначно лучше, как раньше нет бумаг уже, это исключает контакты с услугодателем. Все через портал, как раньше вести бумаги, такого нет сейчас. Это сокращает время затрачиваемое».

Вместе с тем, озвучены также и проблемы, с которыми сталкиваются услугополучатели:

«Есть такие моменты, когда отправляешь через портал, а потом все равно запрашивают в бумажном виде, насколько это правильно? Непонятно»;

«Бывает, что портал работает, то не работает, какое-то продолжительное время не работает, с этим тоже сталкивались, когда не смогли подать заявку на услугу, потому что сайт не работал»;

«Получение лицензии все равно требует определенных усилий, там все равно приходится звонить услугодателю, объяснять, толковать»;

«Не хотелось бы получать сразу же отказ по услуге, лучше бы сначала переписку сделать, дать возможность исправить заявку»;

«У нас была проблема при получении лицензии, когда все загрузили до мелочей, но нам сказали, что откажут в услуге и я сам вышел на них и сказал: «Если вы откажете я буду выходить в прокуратуру с жалобой». И вот таким образом только смогли получить услугу успешно. При этом у нас действительно не к чему было придраться, на ровном месте придирались, вот и пришлось пригрозить им»;

«там услугу получаешь 30 дней, вот если бы сделали 15 дней это было бы хорошо»;

«В целом для улучшения качества услуги я бы порекомендовал уменьшить бюрократию и более дисциплинировать людей, которые выдают это разрешение».

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Жалобы услугополучателей на проблемы, связанные с корректной работой портала, где услуга может быть и вовсе недоступна.
- Сложность дозвона в ЕКЦ 1414
- Услугополучатели не могут самостоятельно найти всю необходимую информацию по данной услуге.
- По данной услуге не налажена работа по обратной связи с услугополучателями.
- Имеются жалобы, на случаи создания услугодателем бюрократической волокиты.
- Длительные сроки оказания услуги.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1. Обеспечить качественную обратную связь .
2. Размещать в информационных ресурсах четкую и доступную информацию с разьяснениями по процедуре получения услуги.
3. Рассмотреть возможность сокращения сроков оказания услуги.
4. Усилить внутренний контроль за качеством оказания госуслуги, не допускать случаи необоснованных отказов, бюрократизации услуги.

Портал электронного правительства

5. Обеспечить постоянный доступ к услуге в ПЭП, не допускать сбоев в работе.
6. Проводить своевременные профилактические работы для обеспечения быстрой и корректной работы портала.

ЕКЦ 1414

7. Предумотреть дополнительные мероприятия по улучшения качества работы ЕКЦ 1414.

3.15 Выдача лицензии на хранение и розничную реализацию алкогольной продукции, за исключением деятельности по хранению и розничной реализации алкогольной продукции на территории ее производства

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 00905002 Выдача лицензии на хранение и розничную реализацию алкогольной продукции, за исключением деятельности по хранению и розничной реализации алкогольной продукции на территории ее производства.

Код услуги: С15.

Ответственный госорган: Министерство финансов РК

Подзаконный нормативный правовой акт: 10.07.2020 г. № 665.

Форма оказания госуслуги: электронная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: ПЭП (egov.kz, elicense.kz).

Сроки оказания госуслуги: Выдача лицензии - 1 рабочий день. Переоформление лицензии - 3 рабочих дня.

Результат оказания госуслуги: лицензия, переоформленная лицензия в форме электронного документа, удостоверенного электронной цифровой подписью должностного лица услугодателя либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

Услугополучатели: юридические**,** физические лица.

Стоимость: При получении лицензии или дубликата лицензии – в столице, городах республиканского и областного значения – 100 МРП. В городах районного значения и поселках – 70 МРП. В сельских населенных пунктах – 30 МРП. При переоформлении - 10 % от ставки при выдаче лицензии.

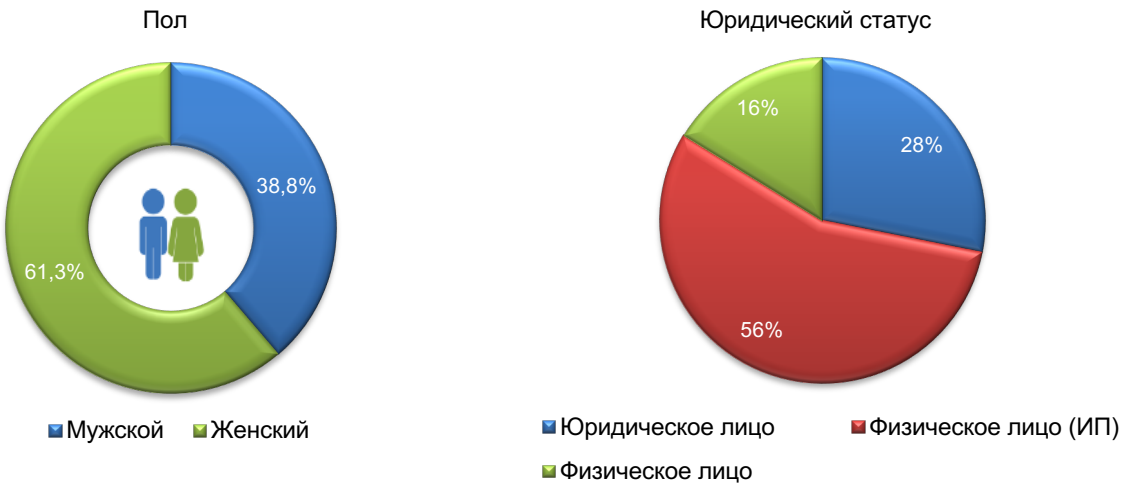
Основные результаты исследования

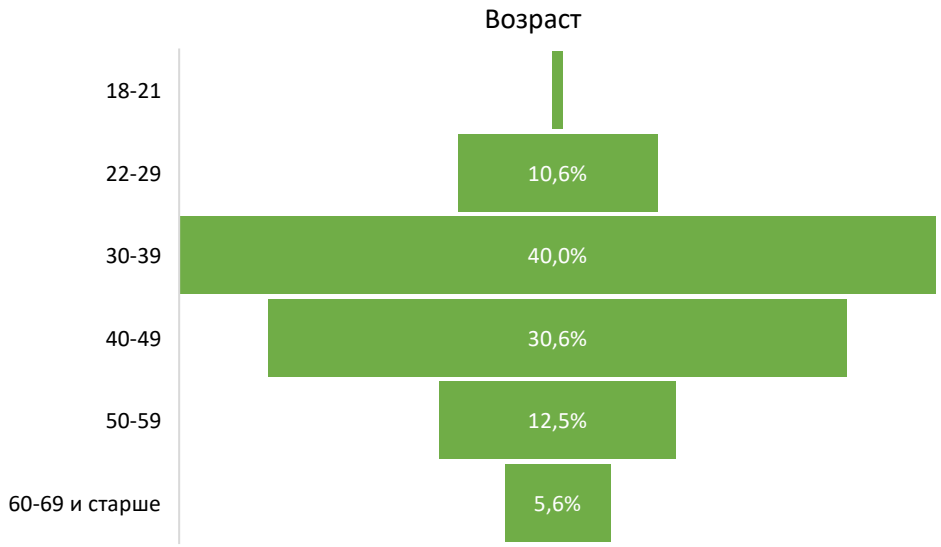
В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (глубинное интервью), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 160 респондентов, из них большинство (61,3%) женского пола и 38,8% мужского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 40% и 40-49 лет – 30,6%. За услугой преимущественно обращались как индивидуальные предприниматели (56%) и юридические лица (28%). Только 16% услугополучателей получили услугу как физические лица. 7,5% опрошенных услугополучателей имеют дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

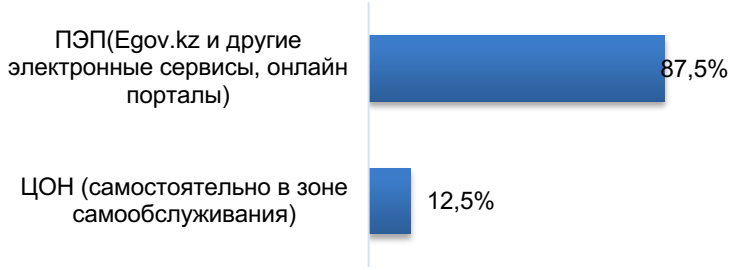
Диаграмма 54. Социально-демографический блок





В 100% случаев опрошенные услугополучатели воспользовались возможностью получить услугу **в электронной форме**, из них большинство (87,5%) получили услугу на портале электронного правительства (egov.kz, elicense.kz). Небольшой процент опрошенных (12,5%) получили услугу в ЦОНе в зоне самообслуживания (см. диаграмму 55).

Диаграмма 55 Место обращения за государственной услугой (N=160)



По результатом опроса услугополучателей очевидно, что наиболее популярным инструментом для входа и/или регистрации на портале является ЭЦП (96,9%), остальные респонденты (1,9%) авторизовались с помощью логина и пароля, и только в 1,3% случаев были использованы SMS. Digital ID, QR код составил 0% (см. Таблица 15).

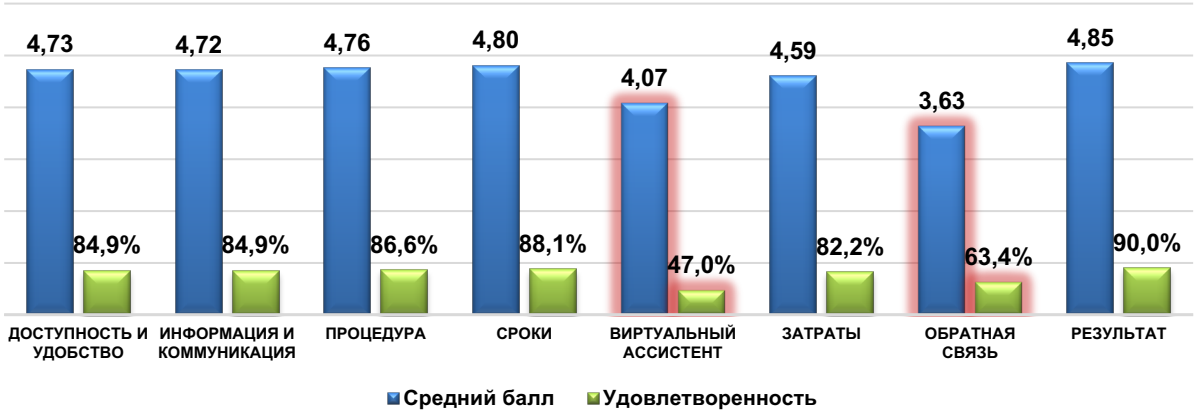
Таблица 15. Метод входа/регистрации на портале для получения услуги (N=160)

Каким из методов входа/регистрации на портале Вы воспользовались?	**%**
Через ЭЦП	96,9%
Через SMS (по номеру телефона)	1,3%
По логину и паролю	1.9%

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 78,4%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,52 балла. На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:

Диаграмма 56. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Доступность и удобство услуги оценили на 4,73 балла, уровень удовлетворенности - 84,9%. По результатам опроса услугополучатели отмечают следующие пожелания: *«Загрузка квитанции долгая», «Получение ЭЦП занял немножко долгое время 14 рабочих дней», «Много вопросов задавали, полностью не ответили на вопросы услугополучателя», «Слишком много подразделов», «Регистрация на портале непонятная» (Акмолинская обл.); «Непонятен алгоритм получения электронной услуги на портале», «Очень много разных вопросов и время ожидания ответа», «Сервер иногда зависает» (Алматинская обл.); «Постоянно требуют адрес электронной почты, рабочий использовать нельзя, проходиться постоянно новый создавать», «Технические неполадки, не понятно наименования», «В одном сайте объединить было бы удобнее», «Регистрация на портале и получение ЭЦП было не простой», «Пока все устраивает», «Трудностей не было» (Атырауская обл.); «Нет предложений, все понятно. 2 года уже пользуемся порталом», «Поиск не всегда выдает правильно, медленно работает», «2 дня ушло на это», «не понятные квитанции, где указать приходиться звонить 1414 часто меняется, найти нужную услугу сложно», «Попроще сделать» (ВКО); «Все устаревает чем было раньше», «Немного упростить», «Проблема с адресом была, и ее не устранили. Больше полугода не может сделать возврат товара из-за этого. Когда прикрепляют документы, они не прикрепляются», «Не удобно, проще, прикрепление файлов сложно, при отказе прописывать причину более понятнее (более развернутое пояснение)» (г. Алматы); «Зависает», «Не выдает ни адреса, тех поддержка долго отвечает» (г. Нур-Султан); «Зависает. Много времени уходит», «Процесс плохо работает, не ускоренно», «Все было непонятно и сложно для меня», «Непонятный портал, не удобный, сделать его попроще, перечень документов слишком большой, повторяются регистрационные данные несколько раз не удобно, перегруженный портал, не доработанный, много закладок, при получение документа ответа на поданное заявление найти трудно и сложно , очень много закладок только на пятый и шестой шаг находиться ответ. достаточно только первого и второго шага» (г. Шымкент); «Сложно было получить ЭЦП и трудно было его использовать», «Улучшить скорость интернета» (Жамбылская обл.); «Оплата не туда пошла, перекинули другому эту проблему все еще не решили» (ЗКО); «Регистрация на портале немжножко не понятная», «Сначала все было сложно, но потом позвонили и разъяснили. Минус в том, что не дают консультации», «Не с кем переговорить, когда отказ и при внесении оплаты», «Регистрация портала немножко непонятна» (Карагандинская обл.); «На сайте самому сложно всё заполнять», «Иногда бывает, когда заходишь и все вылетает», «Долго искала саму лицензию. Очень долго*

не было видно лицензия на сайте электронные счета фактуры» (Костанайская обл.); «Были сложности зайти на портал» (Кызылординская обл.); «Сайт зависает колл-центр звонил дозвониться сложно хромает» (Мангистауская обл.); «Регистрация на портале немножко непонятная» (СКО); «Платеж не отображается, в автоматическом режиме не появляется» (Туркестанская обл.).

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,72 балла), 84,9% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения: *«все оплатила, собрали документы, но лицензию долго не выдавали», «СМС уведомление о продлении Лицензии», «Не легко было найти информацию», «Информации на портале было трудноватым» (Акмолинская обл.); «В портале нет номер колл центра» (Актюбинская обл.); «Когда лицензию получаю есть кадастровый номер при нажати проверки они дают информацию что объектов не найдены, а если нажать кнопочку кнопку далее то тогда система пропускает», «Очень понравился сотрудник Департамента доходов. Внимательно выслушала и терпеливо ответила на все вопросы» (Алматинская обл.); «не удобный, сложный портал, упростить перечень документов», «В одном сайте объединить было бы удобнее, не на все услуги есть видео инструкций», «В первые моменты было трудно, но во второй все было довольно легко» (Атырауская обл.); «Не полная информация об услуге», «Все устраивает», «Средне все было», «Сложно зарегистрироваться в портале, желательно легче сделать» (ВКО); «Сложно найти инструкцию», «Упростить» (г. Алматы); «Не быстро было найти информацию», «Надо все упростить, теряю время», «Казак язык сложно, первый раз сложно», «Все было непонятно и сложно для меня», «Непонятный портал, не удобный, сделать его попроще, перечень документов слишком большой, повторяются регистрационные данные несколько раз не удобно, перегруженный портал, не доработанный, много закладок, при получение документа ответа на поданное заявление найти трудно и сложно , очень много закладок только на пятый и шестой шаг находиться ответ. достаточно только первого и второго шага.Точнее нужно прописать лупу более точнее» (г. Шымкент); «Не хватает информации касательно лицензии», «Интернет подводит» (Жамбылская обл.); «Не очень легко было найти информацию» (ЗКО); «Негде взять перечень документов если бы рядом не было человека который в этом разбирается, то мне было бы сложно получить услугу звонили в ДГД нет возможности позвонить в гос орган пришлось платить другому человеку хорошую сумму сотрудницы не хотела объяснять не понятно для тех кто в этом не разбирается сказали в гугле искать меня послали в неизвестность, сказали "иди туда не знаю куда, ищи то не знаю что"», «Информация на казахском языке не понятна», «Кужаттарды тиркеуде киындык болды» (Карагандинская обл.); «Сотрудники не дают нужных ответов», «Не понятно зачем предоставлять заявление на получение лицензии ещё и в бумажном виде в местные налоговые органы, если уже все подали в электронном виде» (Костанайская обл.); «Консультанты не могли ответить на нужные вопросы» (Кызылординская обл.);*

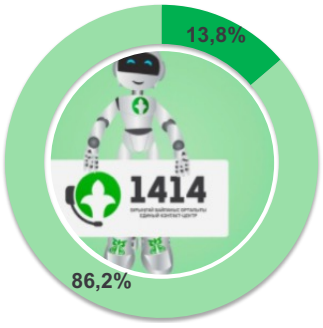
В части **процедуры** получения государственной услуги 86,6% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,76 баллов. Респонденты также отмечают следующие неудобства процесса подачи документов: *«Загрузка документов долгая», «обслуживали не полностью и гоняли по разным документациям» (Акмолинская обл.); «При загрузке документа имеется проблемы касательно объема документа», «Бывает часто сбой по технической части» (Актюбинская обл.); «3 раза подавали, сами не правильно указали данные», «Непонятно как зарегистрироваться, как начать работу на портале», «Сбор документов прошел с трудностями. Я ходила и собирала документы, хождение по кабинетам было» (Алматинская обл.); «Дополнительно просят очень много документов, упростить перечень документов» (Атырауская обл.); «К Egov.kz предложения - не видят заявки, не предупреждают о изменениях», «Желательно не*

менять сайт, чтоб не усложняли, просим упростить заново привыкать сложно, теряем время» (ВКО); «Была излишняя бюрократия. При переходе на новую точку в ноябре, заставили платить за год. Из-за этого бухгалтеру пришлось долго бегать во время пандемии» (г. Алматы); «Тех поддержку улучшить» (г. Нур-Султан); «Очень много запрашивают документов, сделать все форматы в т.ч. и фото» (г. Шымкент); «Пусть лицензия остается по жизненно то есть не выгодно каждый раз менят лицензию» (Жамбылская обл.); «Никто не мог объяснить правильно как надо пришлось приложить 3 договора аренды, чтобы получить лицензию девушка которая занималась документами не хотела объяснять только с 3раза все получилось» (Карагандинская обл.); «Документте кате болган, сонында она дурастады», «Были недочеты, по поводу аренды, неправильно был указан код», «Были проблемы с кадастровым номером» (Костанайская обл.); «Ограничение по объему документа не нравится» (Кызылординская обл.); «Проблемы, моей квалификации может не хватает» (Мангистауская обл.); «Не видно платеж, прикладывать документы надо, регистрационные карточки, и т.д.» (Туркестанская обл.).

Сроки полностью удовлетворили 88,1% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 4,80 баллов. В части предложений по оптимизации сроков для получения услуги, респонденты отмечают: *«С опозданием», «Долго и муторно» (Акмолинская обл.); «Были нарушение срока,ждала около 10 дней» (Алматинская обл.); «Все было сделано довольно быстро» (Атырауская обл.); «Лицензия действительно она до 31 декабря календарного дня, это не удобно. Допустим если ты возмешь осенью или летом, то заканчивается 31 декабря, этот срок не устраивает», «Все было довольно быстро и своевременно» (ВКО); «Ждали чуть дольше положенного», «Долго ждала при получении услуги» (г. Алматы); «Отказ в отказе причина не пишется в ДГД обратились» (г. Шымкент); «С нарушением срока получила», «Все вовремя» (Жамбылская обл.); «Долго, очень долго» (Костанайская обл.).*

13,8% респондентов, получивших услугу онлайн, обращались за информацией к Виртуальному ассистенту (чат-боту на портале). 86,2% - получили услугу самостоятельно, не прибегая к помощи ассистента. Респонденты, обращавшиеся к чат-боту на портале, оценили работу виртуального ассистента по таким компонентам, как удобство использования бота, полнота и скорость ответа на запрос (см. Диаграмма 57).

Диаграмма 57 Место обращения за государственной услугой (N=)



Виртуальный ассистент	Средний балл	%
Удобство использования	4,05	45,5%
Полнота ответа	4,00	45,5%
Скорость ответа	4,16	50,0%

По результатам опроса, услугополучатели продемонстрировали низкую удовлетворенность по работе **виртуального ассистента:** уровень удовлетворенности составляет 38,7%, средняя оценка составила 3,43 балла из 5 возможных. Среди услугополучателей зафиксированы жалобы касательно виртуального ассистента: *«Все равно обращалась к оператору, лучше в живую разговаривать» (Акмолинская обл.); «Точную информацию не получила» (Алматинская обл.); «Быть более информативным, находить ответы на все вопросы», «Ставлю оценку 4 потому что ВА не всегда правильный ответ выдает» (Атырауская обл.); «Виртуальный ассистенты часто игнорировали» (г. Шымкент); «Не получила ответ, не то что хотела» (ЗКО).*

Критерий **затраты** по данной услуге оценили на 4,59 баллов (82,2% уровень удовлетворенности). При этом, среди услугополучателей зафиксированы жалобы кастельно оплаты: *«Надо дешевле сделать», «Сумму за лицензию в селе платим как районную. Одна цена и еще дороговато», «Оплата Каспий оплата», «Лучше если было бы бесплатно», «На лицензию сумма оплаты слишком много», «Оплату сделать по квартально для начинающих предпринимателей», «Лицензия дорогая, если маленькая квадрату палачу также как и большие квадратуры одинаково, учитывать проходимость» (Акмолинская обл.); «Лицензия по сумме оплаты не преимлима слишком дорого», «Сумма лицензии смущает» (Актюбинская обл.); «Суммы оплаты не приемлема очень высокая и все было непонятным, еще я обращалась помощникам в итоге я заплатила в организации помощь предпринимателям», «Дороговато, надо платить поменьше, по площади торговой измерять», «Дорогая лицензия» (Алматинская обл.); «Чтобы годовую сумму не платить, лучше квартально, оплачивать», «Через Каспий голд для ИП удобно было бы оплачивать», «Все устраивает, если брать розницу», «Лицензия дорогая» (Атырауская обл.); «Сумма оплаты не приемлема», «Дороговато, по квартальной лучше, чем за год платить», «Слишком дорого, взымают оплату, как с крупных магазинов, которые продают алкогольную продукцию» (ВКО); «В налоговой вопрос по району не правильно объяснили, сам исправил все в процессе», «Дорого, были лишние траты», «Лицензия дорогая» (г. Алматы); «Можно подешевле сделать по площади, по обороту платить» (г. Нур-Султан); «Дорого,не покрывает ком услуги, время занимает, волокита с документами», «Суммы оплаты неприемлема высока» (г. Шымкент); «Сумма для лицензии очень не приемлема» (Жамбылская обл.); «Уменшить сумму оплаты лицензий», «Цена лицензии дорого и по сроком не выгодно» (ЗКО); «Сумма неприемлемо высока», «Цена лицензии дороговата», «Дорого, у меня небольшой оборот, жалко такие деньги. Бухгалтеру оплатила за услуги N сумму» (Карагандинская обл.); «Всё очень дорого, даже водка за такие деньги не продается. Налог не отбивается, тем более оплата за аренду, свет», «Дорого» (Костанайская обл.); «На счет оплаты лицензии сумма слишком большая» (Кызылординская обл.); «Суммы оплаты неприемлема или сделали бы чтобы оплачивали квартально», «Установленная сумма в селе дешевле, в городе вообще космос» (Мангистауская обл.); «Сумма оплаты высока» (СКО).*

Обратная связь полностью удовлетворели – 63,4%. Средний балл составляет – 3,63 балла. Среди услугополучателей зафиксированы жалобы касательно обратной связи: *«Не сразу ответили» (Акмолинская обл.); «Бесполезно» (г. Алматы); «Причиной отказа было несоответствие кадастрового номера моего арендодателя, при этом уполномоченный орган об этом знал, так как проблема была в данных по ошибке ЦОНа, но решать ее обязали меня, хотя все знали, что это ошибка базы данных» (г. Нур-Султан).*

Касательно **результата** оказания услуги (4,85 баллов), только 90,0% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». На вопрос: «Если в процессе получения услуги у Вас возникли трудности просим кратко описать суть возникшей проблемы» некоторые ответы респонденты дали следующие комментарии: *«Долгий срок получения и много лишней беготни», «Были нарушение срока,ждала около 10 дней.Информации на портале было трудноватым.Сумма непримелема высока» (Акмолинская обл.); «Пришлось долго ждать» (Алматинская обл.); «Пересылают сотрудники егов другу на друга, чтобы на работу брали специалистов грамотных» (Жамбылская обл.); «Сбор документов прошел с трудностями.Я ходила и собирала документы,хождение по кабинетам было.Суммы оплаты не приемлема очень высокая и все было непонятным, еще я обращалась помощникам в итоге я заплатила в организации помощь предпринимателям.Работа портала плохая,проблемы с интернетом.1414 не дают полную информацию» (Алматинская обл.); «Приключения бесконечные, дозвониться долго» (ВКО); «Когда мы прикладываем платежку в нашей базе оно сразу отражается,а в базе налоговой оно в тот же день не отражается это как препятствие для нас.И второй момент после получений лицензий оно автоматом отражется в районной налогой кабинете, но к сожалению там занимает 3 дней лучше было если бы отражалась в день день» (Карагандинская обл.); «Тех неполадки со*

стороны ДГД, отказ причины не указывает» (г. Шымкент); «Не возможно дозвониться даже случае дозвона дает не правильную информацию» (Жамбылская обл.); «Долго дозванивались» (Мангистаукая обл.);

Рекомендации, пожелания, предложения услугополучателей по улучшению работы портала, других онлайн-площадок по предоставлению государственных электронных услуг:*«Оплату совершать онлайн, привязать карту, а не идти в банк», «Ускорить время получения лицензии» (Акмолинская обл.); «Спасибо сотрудникам Департамента. Очень вежливые» (Алматинская обл.); «Сложности поиска информации об услуге, ошибки в лицензии, присвоили виртуальному складу не правильный юр. адрес, потратила деньги на лицензию в пустую. нету виртуального склада, лицензия дорогая, надо разделить на территории сельская и городская», «Сумма не приемлема высока и одинаковая сумма на все маркеты. Предусмотреть режим алкомаркетов» (Атырауская обл.); «Egov.kz, чтобы предупреждали о технических работах», «Сумма слишком большая, не приемлемая.Уменшить сумму налога», «Загруженность сайта, делить платформы, справка готова не возможно загрузить», «Облегчить систему регистрации» (ВКО); «Не удобной, проще, прикрепление файлов сложно, при отказе пропишут причину более понятие (более развернутое пояснение), лицензия дорогая» (г. Алматы); «Загрузки документов на портал было трудно из-за того что портал зависал, не работал. Виртуальный ассистенты часто игнорировали.Сумма оплаты дорого», «непонятный портал, не удобный, сделать его попроще, перечень документов слишком большой, повторяются регистрационные данные несколько раз не удобно, перегруженный портал, не доработанный, много закладок, при получение документа ответа на поданное заявление найти трудно и сложно , очень много закладок только на пятый и шестой шаг находиться ответ. достаточно только первого и второго шага. Точнее нужно прописать лупу, лицензия дорогая», «Когда 1414, они знают ваш регион и они подключают тот орган, который там находится, а если нужен орган в другом регионе, они этого сделать не могут. Телефон могут дать, но подключить не могут» (г. Шымкент); «ТОО лицензия на все есть, все документы заполнять на все новые магазины каждый раз когда открываем новую точку нужно заполнять договоры время занимает кассовые аппараты есть оплата без проблем, волокита с документами - су, газ документтери кайта жинау уакыт аладывсе по соответствии документ оборот если даже онлайн, но все равно много документы запрашивают, Просьба: всем плательщикам которые имеют торговые точки лучше автоматом процедуру упростить», «Лицензию нельзя менят при переходе к другому городу» (Жамбылская обл.); «Если были мобильные приложение каждый человек мог без проблем подключиться на сайт не выходя из дома» (ЗКО); «Когда мы прикладываем платежку в нашей базе оно сразу отражается,а в базе налоговой оно в тот же день не отражается это как препятствие для нас.И второй момент после получений лицензий оно автоматом отражется в районной налогой кабинете, но к сожалению там занимает 3 дней лучше было если бы отражалась в день день» (Карагандиская обл.); «Урегулировать цену, время и проверка сотрудников» (Костанайская обл.); «С налоговыми проблемы напоминание об лицензии говорить когда срок закачивается как оплачиваем ком услугу через каспий» (Мангистауская обл.).*

Кроме того, в процессе получения государственной услуги, треть услугополучателей (33,3%) обратилась в колл-центр (ЕКЦ 1414) за консультацией и информацией о том как и где можно получить услугу. В ходе опроса услугополучателей попросили оценить работу колл-центра по двум параметрам: скорость дозвона и полноты полученной информации (консультации) и были получены следующие данные (см. Таблица 58):

Таблица 58. Удовлетворенность качеством работы колл-центра (N=54)

ЕКЦ 1414	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Скорость дозвона	**44,4%**	44,4%	11,1%
Получили полную информацию	**60,4%**	34%	5,6%

При разделении оценок услугополучателей среди услугодателей в соответствии с зонами ответственности, то Министерство финансов получает средний балл качества оказания государственной услуги – 4,67 и уровень удовлетворенности – 84,6%.

Таблица 59. Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей (в приложении развернутые таблицы)

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
ПЭП	4,50	76,6%
Министерство финансов	4,67	84,6%

Из таблицы также видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для ПЭП – 4,50 балла и 76,6% уровень удовлетворенности.

Результат качественного исследования

В ходе качественного исследования были проведены глубинные интервью с услугополучателями, а также исследование методом тайного покупателя. В целом, каких либо серьезных проблем при офрмлении услуги не наблюдалось, услуга является доступной. Вместе с тем, портал электронного лицензирования нуждается в доработке, поскольку процесс заполнения заявки может показаться запутанным и не удобным для некоторых услугополучателей.

В ходе интервью, респондент сообщил, стоимость услуги слишком высокая и неприемлема, в особенности, для начинающих предпринимателей:

«- вы считаете адекватной требуемую оплату за услугу?

- Нет! Я считаю, что это дорого! Тем более, когда только человек начинает заниматься бизнесом. Когда каждая копейка на счету. И отдать столько денег, не считая, что еще каждый год опять платить – это дорого».

Также, все еще актуальным остается вопрос цифровой грамотности населения:

«- какие основные трудности, барьеры, которые возникают при получении госуслуг?

- бывают трудности, когда приходишь в ЦОН, тебе нужно подходить к компьютеру и самостоятельно ты не можешь все сделать. Приходится молодых людей просить. А иногда бывает большое скопление людей и долго ждешь. А так всё нормально. Мы многие неграмотны в работе с компьютером и как заказывать эти госуслуги мы не знаем. Нам приходится ждать, когда сотрудник ЦОНа подойдет к тебе, все покажет. Они молодцы, не отказывают, всегда помогут, все подскажут»;

«…особенно люди в возрасте никогда не научатся услугу самому сделать. Я думаю, надо расширить количество сотрудников ЦОНа, которые будут помогать в этом деле пожилым людям»;

«- какое решение данной проблемы вы бы порекомендовали?

- чтобы проводили семинары, обучали нас, как правильно мы можем этим пользоваться и самостоятельно получать услуги. И все бы делали самостоятельно. А то мы не знаем, а учиться – это надо ехать в город, чтобы тебя научили, платить за это опять же какие – то деньги. А так припадали бы нам какие – то курсы, мы бы и сами смогли, сидя дома, отправлять отчеты, заниматься своими делами» (ГИ, Костанайская область, Госкорпорация);

«Не все люди же как бы в компьютерах разбираются, тем более есть люди которые вообще в посёлках живут, без интернета, вот это проблема есть конечно» (ГИ, ЗКО, ПЭП).

Также, отмечена проблема с доступностью информации по услуге:

«- что негативно влияет на качество услуги?

- ну, во-первых, это то, что иногда этот портал зависает. Еще с первого раза всё это получить, не всё понятно, что, как, куда, зачем, к чему приходится кому-то звонить, спрашивать дополнительно. Обращались в ЦОН, но мы там 100 процентную

информацию не получили. Просто нам сказали зайдите туда-сюда. Сели открыли ютуб и по ютубу это всё пошагово там объясняли. Мы всё делали по ютубу»;

«- что-то среднее то, что мало заполнять таких бланков это да, но как их заполнять вот это вот, возникают некоторые вопросы, трудности. Думаю, большую часть времени мы потратили на получении информации как это всё делать.

- сколько времени потратили на это?

- день или два, наверное, мы сначала туда позвонили спросили, ничего не объяснили, просто сказали зайдите на сайт и делайте всё сами. Потом открыли ютуб…»;

«- чтобы вы могли порекомендовать для улучшения качества услуги?

- не знаю, может быть даже вот эту пошаговую вот эту там инструкцию как бы кликни сюда там, там дальше выходит вот это если было бы так было бы, чтобы указатели что делать дальше. Человек, когда заходит на сайт он не знает куда, что нажимать, куда, что где правильно вдруг неправильно там, вот это Всё. Надо нормально написать, чтобы там было всё понятно, там написано, что возьмите тот документ, возьмите этот документ и всё больше там ничего не написано» (ГИ, ЗКО, ПЭП).

Проблемные вопросы

По итогам исследования определены следующие основные проблемы:

- Услуга автоматизирована, это положительно влияет на качество услуги, однако, остается актуальным проблема цифровой грамотности населения, особенно сельской местности с плохим качеством связи. Данная ситуация приводит к тому что услугополучателям приходится, все же посещать филиалы Госкорпорации или нанимать сторонних платных консультантов.
- Высокая стоимость услуги.
- Портал электронного лицензирования остается сложным и запутанным в оформлении.
- Доступность информации по услуге не удовлетворительна.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1. Пересмотреть стоимость услуги, учесть рекомендации услугополучаелей.
2. Обеспечить доступность информации по услуге, размещать в интернет ресурсах пошаговые разъяснения о правилах получения услуги.

Портал электронного правительства

3. Упростить процедуру получения услуги в ПЭП. Обеспечить простой и понятный способ получения услуги, предоставлять разъяснительные материалы по услуге.
4. Предусмотреть мероприятия по повышению цифровой грамотностии населения, обеспечить доступ к услуге в сельских регионах.

3.16. Таможенная очистка товаров

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 0180100 Таможенная очистка товаров.
Код услуги: С16.
Ответственный госорган: Министерство финансов РК.
Подзаконный нормативный правовой акт: 26.01.2018 г. № 73.
Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная.
Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: услугодатель, ПЭП (egov.kz).
Сроки оказания госуслуги: Согласно сроку, указанному в стандарте ГУ.

Результат оказания госуслуги: Уведомление о решении выпуска товаров принятое уполномоченным должностным лицом услугодателя, заверенное его электронной цифровой подписью (ЭЦП), в том числе с одновременным уведомлением услугополучателя, а также заинтересованных лиц посредством информационной системы, либо мотивированный ответ об отказе.

Услугополучатели: юридические лица, физические лица.

Стоимость: Таможенное декларирование товаров - 20 000 тенге. Таможенное оформление товаров, перемещаемых юридическими и физическими лицами - 0,2 % от таможенной стоимости.Таможенное оформление товаров и транспортных средств вне определенных для этого мест и вне времени работы органов государственных доходов - 0,4 % от таможенной стоимости.

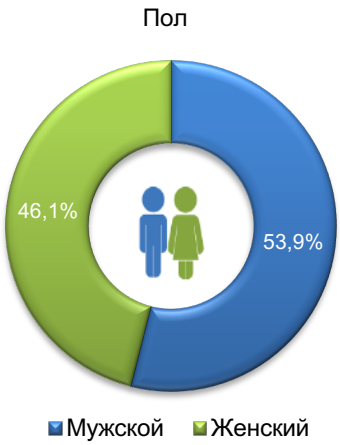
Основные результаты исследования

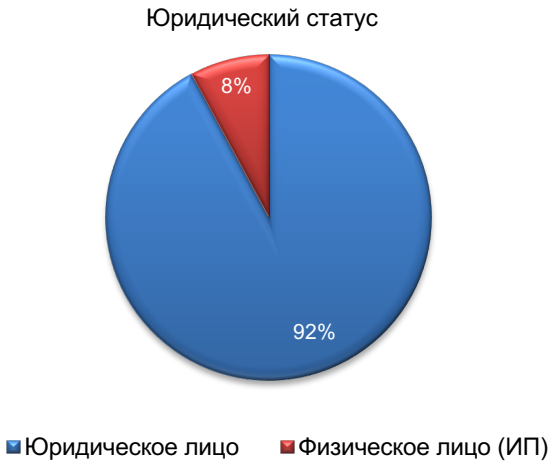
В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (глубинное интервью), в результате которых получены следующие результаты:

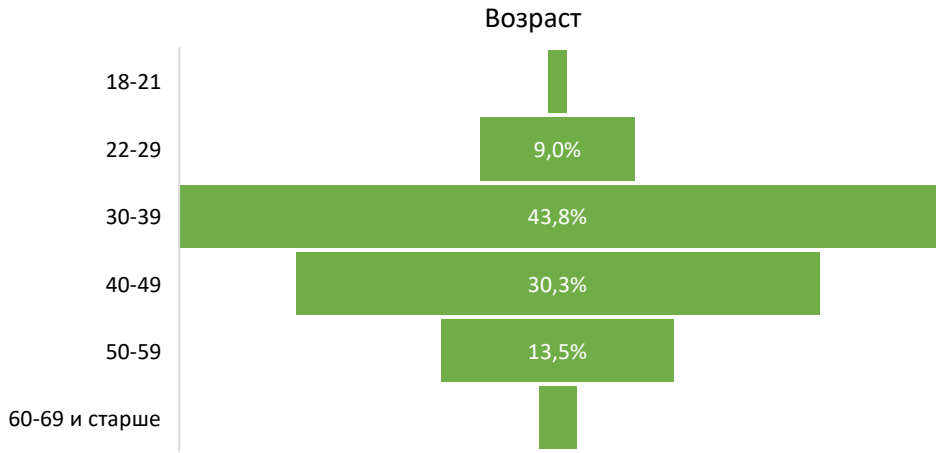
Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 89 респондентов, из них большинство (61,3%) мужского пола и 46,1% мужского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 43,8% и 40-49 лет – 30,3%. За услугой преимущественно обращались как юридические лица (92%) и остальные 28% как индивидуальные предприниматели. 1,1% опрошенных услугополучателей имеют дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 60. Социально-демографический блок

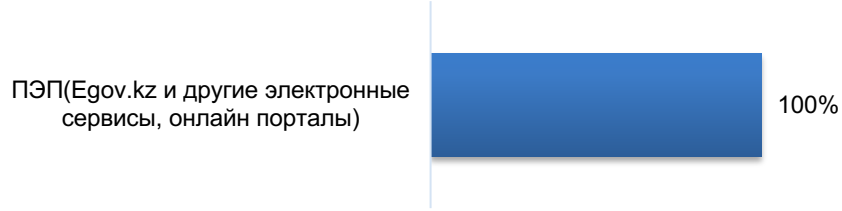






В 100% случаев опрошенные услугополучатели воспользовались возможностью получить услугу **в электронной форме** на портале электронного правительства (egov.kz, elicense.kz).

Диаграмма 61 Место обращения за государственной услугой (N=89)



По результатом опроса услугополучателей очевидно, что наиболее популярным инструментом для входа и/или регистрации на портале является ЭЦП (89,9%), остальные респонденты (4,5%) авторизовались с помощью логина и пароля, еще в 5,6% случаев были использованы SMS (см. Таблица 62).

Таблица 62. Метод входа/регистрации на портале для получения услуги (N=89)

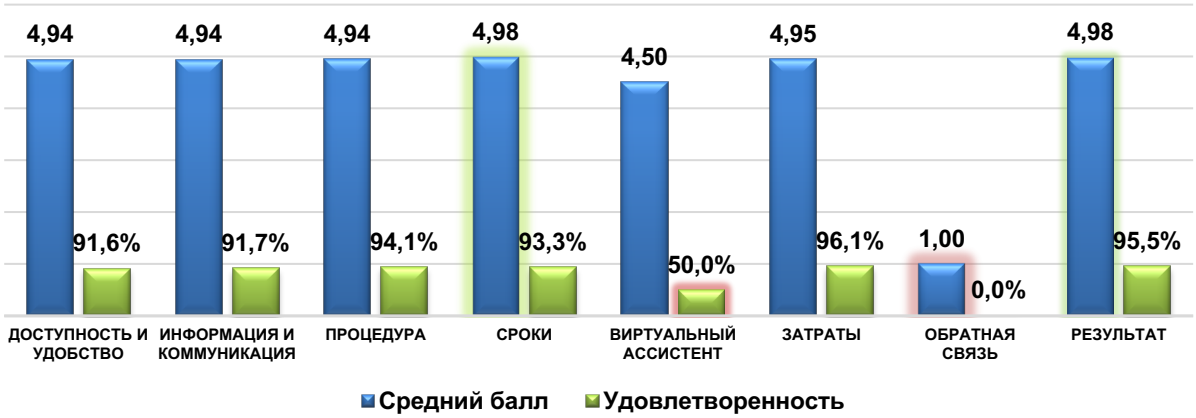
Каким из методов входа/регистрации на портале Вы воспользовались?	**%**
Через ЭЦП	89,9%
Через SMS (по номеру телефона)	5,6%
По логину и паролю	4,5%

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 76,5%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,40 баллов.

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:

Диаграмма 63. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Доступность и удобство услуги оценили на 4,94 балла, уровень удовлетворенности - 91,6%. По результатам опроса услугополучатели отмечают следующие пожелания: *«Зависает», «Очень плохая работа портала egov.kz»,*

«Зависает, не доработанный портал egov.kz, есть к чему стремитьс, сам интернет сделать лучше, вылетают документы, которые прикрепляем к деклараций, отсутствие ФЛК-формата логического контроля, сбор документов для подачи ТД сделать абсолютно автоматизированной, сейчас она автоматизирована всего на 20%»(Акмолинская обл.); «Старый дизайн, на 2005 год образец, неудобно декларацию набирать»(Актюбинская обл.); «Портал egov.kz зависал, было сложно», «По технической части зависает, сложная программа»(Алматинская обл.); «Портал egov.kz пропадает, зависает»(ВКО); «Можно и лучше»(г. Шымкент); «Блоковая система не удобная, сама декларация, разбитая на блоки, создает не удобство, не видно общей картины по заполнению деклараций, пожелания, чтобы все графы отображались на экране, возможность увеличения»(Карагандинская обл.); «Много инструкций, в поисках неудобно по декларации»(Костанайская обл.); «Документы когда приложила, 1 мб мало оказалось для загрузки»(Павлодарская обл.); «Не всегда понятна инструкция», «зависает, долго открывается, долго загружается»(СКО); «Исключить дублирование прилагаемых документов», «При получений ЭЦП-ключа немного непонятно было»(Туркестанская обл.).

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,94 балла), 91,7% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения: *«Портал egov.kz зависал»(Акмолинская обл.); «Чтобы найти инструкцию, надо заходить на другой сайт»(Актюбинкая обл.); «Не легко было найти информацию»(Алматинская обл.); «Побыстрее нужно»(ВКО); «Долго отвечают»(г. Шымкент); «Нет инструкций для заполнения»(Жамбылская обл.), «Чтобы создали единый call-центр чтобы задать вопросы», «Не все понятно, таможенный кодекс должен быть, побольше информации»(Костанайская обл.); «Инструкций нет, выбора языка тоже нет»(Кызылординская обл.); «На английском языке, все непонятно», «Скорость и удобство улушить»(СКО).*

В части **процедуры** получения государственной услуги 94,1% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,94 балла. Респонденты также отмечают следующие неудобства процесса подачи документов: *«Упростить документы надо, скорректировать размер документов»(Актюбинская обл.); «Сбор документов прошел трудно»(Алматинская обл.); «слишком маленький объем»(ВКО); «Получить услугу иногда тяжело, когда сайт виснет»(г. Алматы); «разрешение маленькое на документ»(г. Шымкент); «Хорошо было бы больше шести позиции», «Объем документа если большой, тогда закрепить их сложно»(Жамбылская обл.); «Если документ слишком большой и объемный, невозможно закрепить», «Мало мегабайтов для загрузки документов»(Костанайская обл.); «В полученном документы были недочеты, но были устранены», «Часто сервер блокирует декларации, зависло и сразу в блок»(Павлодарская обл.); «Транзитную услугу когда подаешь, коды не видны», «Проблема начинается, если документ объемный»(Туркестанская обл.).*

Сроки полностью удовлетворили 93,3% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 4,98 баллов. В части предложений по оптимизации сроков для получения услуги, респонденты отмечают: *«Часовая разница, принимает на следующую дату, для декларации долго ждать»(Актюбинская обл.); «Долго отвечают на вопросы»(г. Шымкент); «иногда зависает, поэтому долго бывает»(Костанайская обл.).*

Критерий **затраты** по данной услуге оценили на 4,95 баллов (96,1% уровень удовлетворенности). При этом, среди услугополучателей зафиксированы жалобы кастельно оплаты: *«Завышена цена»(Актюбинская обл.); «Доплаты немного большие»(Алматинская обл.); «Таможенные пошлины высокие, обращаемся к таможенным брокерам, периодический таможенные доначисления по средним ценам,*

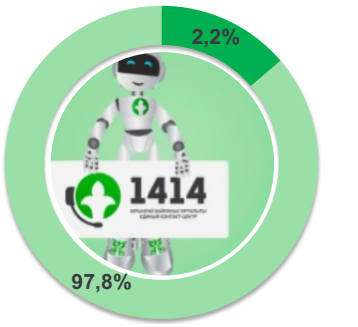
нет возможность доказать наши реальные цены»(г. Нур-Султан); «Сумма неприемлема высока»(Жамбылская обл.); «Минимизировать сумму услуги»(Костанайская обл.); «Лишь бы не повышалось»(СКО).

Нулевую удовлетворенность респонденты продемонстрировали по компоненту **обратная связь** (уровень удовлетворенности 0,0%, средний балл 1,00). При этом, среди услугополучателей зафиксированы жалобы касательно обратной связи: *«Ответа нету, и не знаем куда обратиться, виртуальный склад не доработан»(Карагандинская обл.).*

Касательно **результата** оказания услуги (4,98 балла), только 95,5% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». На вопрос: «Если в процессе получения услуги у Вас возникли трудности просим кратко описать суть возникшей проблемы» некоторые ответы респонденты дали следующие комментарии: *«бывает, когда портал egov.kz часто ходит на перезагрузку, документ не грузится»(Актюбинская обл.); «То, что бывает когда система не работает»(г. Алматы); «1414 до них дозвониться* сложно»(Жамбылская обл.); «не ответили на жалобу»(Костанайская обл.).

2,2% респондентов, получивших услугу онлайн, обращались за информацией к Виртуальному ассистенту (чат-боту на портале). 97,8% - получили услугу самостоятельно, не прибегая к помощи ассистента. Респонденты, обращавшиеся к чат-боту на портале, оценили работу виртуального ассистента по таким компонентам, как удобство использования бота, полнота и скорость ответа на запрос (см. Диаграмма 64).

Диаграмма 64 Место обращения за государственной услугой (N=2)



Виртуальный ассистент	Средний балл	%
Удобство использования	4,50	50,0%
Полнота ответа	4,50	50,0%
Скорость ответа	4,50	50,0%

По результатам опроса, услугополучатели продемонстрировали низкую удовлетворенность по работе **виртуального ассистента:** уровень удовлетворенности составляет 50%, средняя оценка составила 4,50 балла из 5 возможных.

Рекомендации, пожелания, предложения услугополучателей по улучшению работы портала, других онлайн-площадок по предоставлению государственных электронных услуг:*«Обеспечить доступ к нормативно-правовым актам не посредственно на портале egov.kz(сократило бы поиски информации), привязаться нормативно-правовые документы привязать к тем государственным органам, которые разработали и регулируют применение этого документа», «Очень плохая работа портала egov.kz»(Акмолинская обл.); «Плохая работа портала egov.kz», «Смена пароля очень трудная. Иногда портал egov.kz зависал», «Портал egov.kz иногда зависал»(Актюбинская обл.); «Портал egov.kz зависал, было сложно. Не легко было найти информацию. Доплаты немного большие», «Иногда перегружается, когда много людей», «Скорость интернета быстрее сделать», «Недоработанный портал egov.kz, информационная система требует доработки, дозвониться до разработчика сложно, ДТС в системе в электроном виде сеть галочки, при распечатке ее нет, классификатор не своевременно обновляется, в случае технической неполадки нужно официальное извещение или заранее оповестить, это все ложиться дополнительными затратами таможенной нагрузкой декларанту. Для прикрепления документов для ДТС объем памяти ограничен»(Алматинская обл.); «Зависает, тяжело загрузить документы»(Атырауская обл.); «По поводу решения квалификационных решений, быстрее оказывать услуги», «Иногда бывает после перезагрузки не работает»(ВКО); «Зависает при объемной информации, таможенная пошлина*

высока»(г. Алматы); «Желаю улучшать, стараться, развиваться, сделать удобными услуги и портал egov.kz»(г.Шымкент); «Сделать помощь при заполнении граф», «Когда таможня аннулирует дегларацию, отбивает, нет уведомления. Отзыва аннулиризаций такого там нет. По Шымкентским постам нужно обойти, чтобы забрать свой товар. Пока до всех добежишь уже склад закрывается. Сотрудников очень мало на посту. Канцелярия занимает очень много времени, в Шымкентских постах канцелярия находится далеко от поста. Досмотрщик тоже один,а там неделями грузы стоят. Сам ТЭЦ находиться загородом, ничего не едит, на середине поля», «Плохая работа сервиса. 1414 не дают полную информацию»(Жамбылская обл.); «ТД в зеленом коридоре есть, а две потеряли и их нету в Виртуальном складе», «Отсутствие алгоритма работы с декларациями работы по товарам подлежащим лицензии в режиме экспорта (временное декларирование) по завершению срока действия лицензии, создать классификатор услуг по ГУ более проще и доступнее»(Карагандинская обл.); «Оптимизировать специальную технику одной моделью, одним товаром было удобнее», «невозможно долго работать в программе, приходится каждый раз сохранять документы, по всем кодировкам 44 графу приходиться заново заполнять, нету функции копирования, большой объем документов не загружает приходиться сжимать», «Один момент, чтобы подкреплять новый ЭЦП-ключ нужно ждать специалиста для подпис, это занимает время, это не удобно для нас. Лучше было бы если можно самим прикреплять этот новый ЭЦП-ключ»(Костанайская обл.); «Скорость увеличить интернета в некоторых таможенных постах», «Зависает, долго открывается, долго загружается, скорость и удобство улучшить»(СКО); «Исключить дублирование прилагаемых документов», «Портал egov.kz немного зависал, при получений ЭЦП-ключа немного непонятно было»(Туркестанская обл).

Кроме того, в процессе получения государственной услуги, меньшая часть услугополучателей (19,1%) обратилась в колл-центр (ЕКЦ 1414) за консультацией и информацией о том как и где можно получить услугу. В ходе опроса услугополучателей попросили оценить работу колл-центра по двум параметрам: скорость дозвона и полноты полученной информации (консультации) и были получены следующие данные (см. Таблица 54):

Таблица 54. Удовлетворенность качеством работы колл-центра (N=17)

ЕКЦ 1414	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Скорость дозвона	52,9%	23,5%	23,5%
Получили полную информацию	52,9%	23,5%	23,5%

При разделении оценок услугополучателей среди услугодателей в соответствии с зонами ответственности, то Министерство финансов получает средний балл качества оказания государственной услуги – 4,96 и уровень удовлетворенности – 95,2%.

Таблица 55. Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей (в приложении развернутые таблицы)

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
ПЭП	4,43	75,1%
Министерство финансов	4,96	95,2%

Из таблицы также видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для ПЭП – 4,43 балла и 75,1% уровень удовлетворенности.

Результат качественного исследования

В ходе качественного исследования были проведены глубинные интервью с услугополучателем.. Вместе с тем, портал электронного лицензирования нуждается в доработке, поскольку процесс заполнения заявки может показаться запутанным и не удобным для некоторых услугополучателей.

«- как изменилась качество оказания данной услуги за последние 2-3 года?

- ну естественно сначала, когда она только заработала, были естественно и сбои, и тяжело, это, потому что операционная система, то есть подвисает, интернет должен быть хороший, компьютер должен быть. То есть очень много факторов. И, конечно, это затрудняло очень работу. Потому что все было сложно. И сейчас, поскольку мы работаем спустя 2-3 года, конечно, оно более усовершенствуется. Если какие-то сбои нас предупреждают, «Сохраните декларацию» и т.д. Щас она стала лучше работать. По сравнению с первоначальной, когда ее запустили»;

«Вот опять же фито санитарный сертификат при экспорте не работал целый день. Просто не работала база электронная, они все сейчас электронно выдают, и она не работала день. Получается они оформились только на следующий день. Я говорю все связано, с интернетом и так далее, и так далее»;

У нас там есть колл-центр, есть значит телеграмм сайт, мы там очень много нару зарегистрировано, вот и обращаемся. Деньги могут не упасть, там же при оформлении нужно обязательный платеж в бюджет, допустим деньги не видит программа, они садятся тоже электронно, как бы вот такие моменты. Да обращались, бывает там декларация заблокирована, так обращаемся «Разблокируйте». Что бы дальше ускорить процесс оформления»;

«То программа сбой, то перегружаем компьютер что бы она заработала. Такие вот моменты. То свет отключили. Физический я не могу, я хочу, но не могу. Поэтому ждешь пока там заработает, пока все перегрузится. Только вот в этом плане».

«Бывают какие-то сбои, как-то бывает немного не понятно. Как вот? Допустим, что-то случается, даже не знаешь к кому обратиться, начинаешь звонить в колл-центр, очень сложно дозвониться в колл-центр. То есть, у нас же есть телеграмм, есть несколько, как сказать, этих групп к которым мы обращаемся, и нам отвечают. Ну, не всегда бывает, что быстро. А всем же надо быстро».

Проблемные вопросы

- В работе портала отмечаются частые сбои, это создает неудобства при заполнении заявки на получение услуги.
- Услуга не автоматизирована полностью.
- Услугополучатели отмечают отсутствие доступной информации по услуге, четкой инструкции с разъяснениями.
- Ограниченный объем прикрепляемых документов при подаче зявки в ПЭП.
- Большое количество требуемых документов.
- Работа ЕКЦ 1414 неудовлетворительна, много времени уходит на дозвон.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1. Упростить процедуру получения услуги, автоматизировать сбор документов.
2. Полностью автоматизировать услугу.
3. Рассмотреть возможность сокращения затрат услугополучателей связанных с получением услуги.
4. Обеспечить доступность информации, подготовить и разместить в интернет ресурсах пошаговые инструкции процедуры получения услуги.
5. Сократить перечень требуемых документов.

Портал электронного правительства

6. Усовершенствовать работу информационных систем, недопускать сбоев работы портала, а в случаях появления устранять незамедлительно.

. **ЕКЦ 1414**

7. Актуализировать информацию для операторов ЕКЦ-1414 по процедуре и месту получения государственной услуги. Сократить время ожидания ответа на линии.

3.17. Подготовка граждан по военно-техническим и другим военным специальностям

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 00101011 Подготовка граждан по военно-техническим и другим военным специальностям.

Код услуги: С17.

Ответственный госорган: Министерство обороны РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: 17.07.2017 г. № 357.

Форма оказания госуслуги: электронная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: ПЭП (egov.kz).

Сроки оказания госуслуги: На первом этапе, с момента сдачи пакета документов – 2 рабочих дня. На втором этапе – 42 рабочих дня, с момента начала занятий указанного в уведомлении о зачислении на обучение.

Результат оказания госуслуги:

На первом этапе – уведомление о зачислении на подготовку граждан по военно-техническим и другим военным специальностям или мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

На втором этапе – выдача сертификата о завершении обучения по программе подготовки военнообученного резерва.

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: 263 318 тенге.

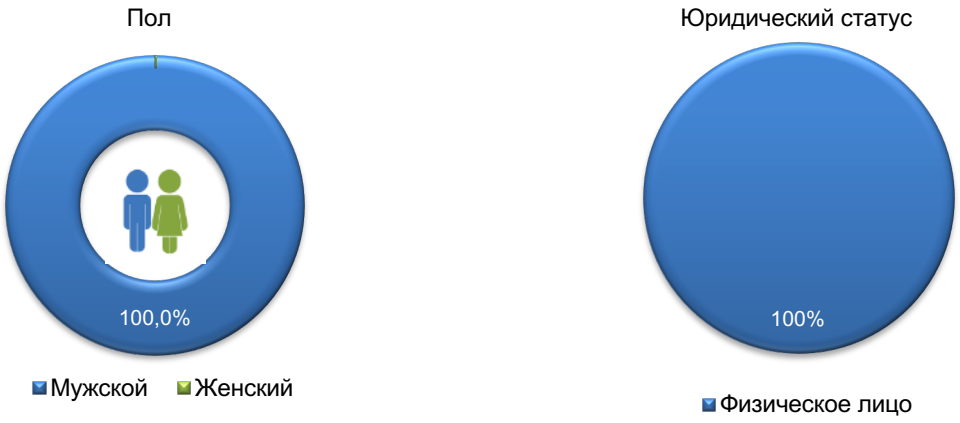
Основные результаты исследования

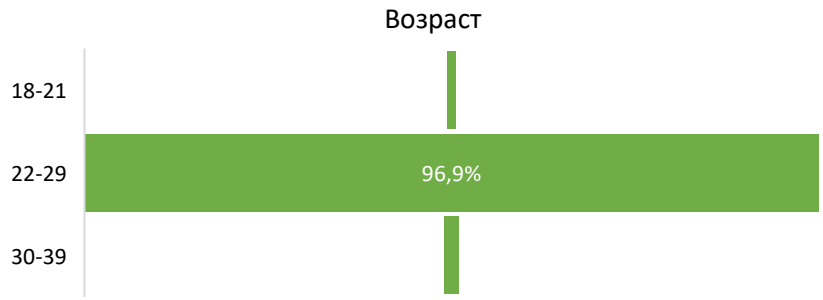
В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (фокус группа), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 160 респондентов, представители мужского пола (100%). Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 22-29 лет – 96,9%. Абсолютно все услугополучатели обращались как физические лица. Никто из опрошенных услугополучателей не имеют дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

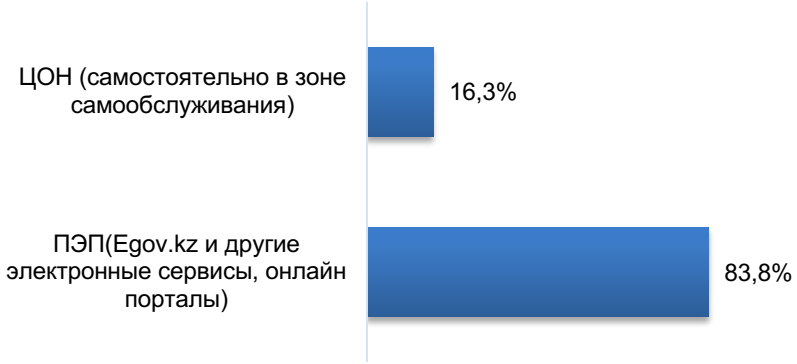
Диаграмма 65. Социально-демографический блок





В 100% случаев опрошенные услугополучатели воспользовались возможностью получить услугу **в электронной форме**, из них большинство (83,3%) получили услугу на портале электронного правительства (egov.kz, elicense.kz). Небольшой процент опрошенных (16,3%) получили услугу в ЦОНе в зоне самообслуживания (см. диаграмму 30).

Диаграмма 66 Место обращения за государственной услугой (N=160)



По результатом опроса услугополучателей очевидно, что наиболее популярным инструментом для входа и/или регистрации на портале является ЭЦП (64,4%), остальные респонденты (8,8%) авторизовались с помощью логина и пароля, и только в 24,4% случаев были использованы SMS. Digital ID, QR код составил 2,5% (см. Таблица 67).

Таблица 67. Метод входа/регистрации на портале для получения услуги (N=160)

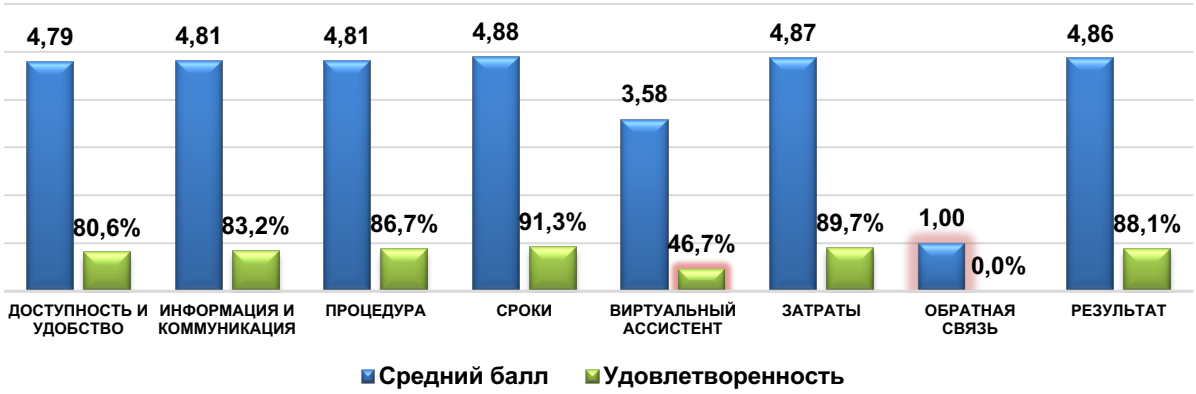
Каким из методов входа/регистрации на портале Вы воспользовались?	**%**
Через ЭЦП	64,4%
Через SMS (по номеру телефона)	24,4%
По логину и паролю	8,8%
Другое (Digital ID, QR код)	2,5%

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 70,8%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,20 баллов.

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:

Диаграмма 68. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Доступность и удобство услуги оценили на 4,79 баллов, уровень удовлетворенности - 80,6%. По результатам опроса услугополучатели отмечают следующие пожелания: *«Частенько бывает программа тормозит», «Увеличить скорость на портале, чтобы быстро загружал», «Неудобный сайт», «Упростить сайт, все досконально было написано, сложно там разобраться», «Сделать получение ЭЦП онлайн», «Иногда не работает, не полная информация, некоторых услуг не хватает, надо добавлять», «Усовершенствовать портал», «Сайт ыңғайсыз жасалған, қажетті қызметтерді іздеу қиын, өзгерістер енгізу қажет», «Трудно найти информацию именно по этой услуге», «Потому что программа долга зависает», «По технической части, услугу получал долго, заявка обрабатывалась долго, в архиве пропадают», «При регистраций начинающим немножко непонятно», «Сайт зависает», «Менее нагруженным и более информативным, поисковую систему упростить», «Регистрация на портале и получения ЭЦП немножко непонятно для старшего поколения и начинающим», «Сайт часто тормозит», «Сложности» (г. Алматы); «Не загружается, зависает», «Ускорить время работы, ожидание велико», «Без мобильного приложения сложно зарегистрироваться. Структура организации запутанная», «При регистрации вылетало» (г. Шымкент); «Найти информацию на сайте сложно», «Измените дизайн, облегчить вход на портал» (Карагандинская обл.); «Трудности поиска информации», «При брони, всё перечни разом идут и трудно свои найти» (Костанайская обл.); «Не все понятно. Не современно, в сравнении с другими приложениями, староватый сайт», «Побыстрее чтобы сайт работал», «Регистрация очень сложная», «Не предусмотрен медицинский документ, чтобы пройти надо опять в воинкомат, не надо запрашивать документ медицинского обследования, облегчить жизнь гражданам, в очередях чтобы не стоять» (Мангистауская обл.); «Улучшить дизайн», «Сделать более понятным, удобным, упростить мобильное приложение», «Не быстро», «Сотрудники ЦОН-а не помогли , некомпетентность, не внимательно отнеслись» (СКО).*

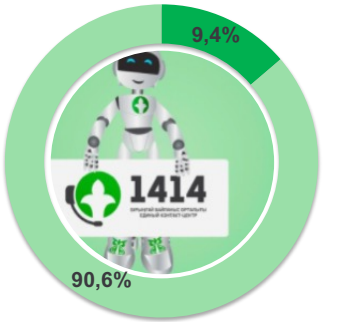
Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,81 балла), 83,2% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения: *«Медленно загружается, услуга чтобы на одной странице, не было переходов» (Акмолинская обл.); «Сделать портал удобнее, по поисковику искать нужные разделы» (Атырауская обл.); «Информация довольно трудно находится» (ВКО); «При вводе долго искать информацию», «Скорость портала», «Не сразу находится информация», «По ключевым фразам не находится услуга. Иногда информация бывает не актуальна, список справок устаревший», «В поисковике точная информация не находится. При вводе одной справки показывает совсем другую», «Приложение и мобильное приложение egov.mobile усовершенствовать, улучшить, более адаптировать под сотовый телефон чтобы было легче использовать», «Инструкции по применению не*

понятны», «Сотрудники были не компетентны не знали какие документы нужны и куда и как подавать, спрашивали друг у друга, время на это потратил», «Тяжело найти информацию», «Пришлось лично обращаться, выезжать, неполноценные ответы, из 3 -4 источников искал», «Сделать все услуги онлайн», «Поиск по ключевым словам не находит информацию», «Не все понятно», «Сложности в поиске, еле нашел, упростить», «Ускорить количество дней получения услуги», «Поисковик более конкретным по словам, улучить работу поисковика» (г. Алматы); «Не загружается, зависает», «Не все понятно», «Не слишком легко было найти информацию», «Выбора языка не заметил, инструкции понятными не были, информация не полная», «Не понятна инструкция, никто не помог» (г. Шымкент); «При вводе информация не находится, не было выбора языка», «Зависает портал, долго обрабатывает» (Жамбылская обл.); «Не легко было найти информацию», «Информация долго находится» (ЗКО); «Сделать понятней, легче» (Карагандинская обл.); «При вводе информация трудно находится», «Более понятнее, удобнее, общий вид услуг чтобы был виден», «Трудно искать свою информацию» (Костанайская обл.); «Улучшить поисковик» (Мангистауская обл.); «Сделать более понятным, удобным, упростить мобильное приложение», «Зависает портал», «Более доступным поиск документов, понятнее» (СКО).

В части **процедуры** получения государственной услуги 86,7% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,81 балла. Респонденты также отмечают следующие неудобства процесса подачи документов: *«Документ пришел, уведомления не было», «Не все форматы документов поддерживаются, сделать поддержку нескольких форматов, чтобы не приходилось конвертировать», «При загрузке были проблемы с обьемом документов», «Не могли подсказать в ЦОН формат изображений , на портале надо выделить», «При подачи заявки у всех были ошибки, отказы через приложении», «Не больше 5 мегабайтов просят, не поймут старшее поколение, увеличить до 20. Были ошибки, неправильные даты указали», «Фотографии не грузились» (г. Алматы); «При сборе документов ходил в поликлинику и так далее. В поликлинике очереди очень много», «Документы долго загружаются», «Недостоверная информация от сотрудников, по документам нет информации, не оповещают» (г. Шымкент); «Некоторые документы не требовали, а некоторые повторно запрашивали» (Жамбылская обл.); «Сложности загрузки документов», «При загрузке фотографий трудности были» (ЗКО); «База зависает» (Костанайская обл.); «Во время обеда они уходят сразу, замены нету и ждать долго», «Сбор документов прошел трудно и непонятно», «Иногда зависает» (Мангистауская обл.); «Немного зависает портал», «Более доступным поиск документов, понятнее» (СКО); «В ЦОН-е сотрудники допустили ошибку по военному билету,пришлось ждать еще 2 недели» (Туркестанская обл.).*

9,4% респондентов, получивших услугу онлайн, обращались за информацией к Виртуальному ассистенту (чат-боту на портале). 90,6% - получили услугу самостоятельно, не прибегая к помощи ассистента. Респонденты, обращавшиеся к чат-боту на портале, оценили работу виртуального ассистента по таким компонентам, как удобство использования бота, полнота и скорость ответа на запрос (см. Диаграмма 69).

Диаграмма 69 Место обращения за государственной услугой (N=15)



Виртуальный ассистент	Средний балл	%
Удобство использования	3,67	46,7%
Полнота ответа	3,64	46,7%
Скорость ответа	3,42	46,7%

По результатам опроса, услугополучатели продемонстрировали низкую удовлетворенность по работе **виртуального ассистента:** уровень удовлетворенности составляет 46,7%, средняя оценка составила 3,57 баллов из 5 возможных.

Сроки полностью удовлетворили 91,3% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 4,88 баллов. В части предложений по оптимизации сроков для получения услуги, респонденты отмечают: *«Услуга должна была оказана в течение 10 дней,но я ждал больше» (Акмолинская обл.); «На два дня опоздали», «Из-за портала опоздания», «Несколько раз заявку подавал», «Ускорить процесс», «За 10-15 рабочих дней была предоставлена услуга», «Могли бы взять с электронного портала фотографию» (г. Алматы); «Не все работники ЦОН-а знают процедуру подачи и выдачи документов» (г. Шымкент); «Немного дальше, чем надо было ждать» (Карагандинская обл.).*

Критерий **затраты** по данной услуге оценили на 4,87 баллов (89,7% уровень удовлетворенности). При этом, среди услугополучателей зафиксированы жалобы кастельно оплаты: *«Суммы оплаты неприемлема немного высока» (Актюбинская обл.); «Проблемы онлайн оплаты» (ВКО); «Дорого и трудности оплаты, нет онлайн оплаты», «Дорого, уменьшить сумму, хотя бы 200000 тенге», «Онлайн, чтобы не бегать», «Тек Халык банк қабылдайды төлемді, сол жерге барып, чек печать алу керек болды, онлайн төлеуге болса», «Немного дорого», «На дорогу ушло», «Не удобно оплачивать, нету онлайн оплаты, нужно ехать в Халык банк, у них комиссия дорогая, в итоге не 263318т а вышло намного больше», «Можно было онлайн кассу сделать», «Чтобы не идти в ЦОН лучше через банк», «Оплату сделать через телефон», «Сумма оплаты было бы бесплатным», «Сумма оплаты непримелема. Дополнительные траты были на питание. Нужно улучшить меню на питания, потому что не вкусное», «Уменьшить оплату», «Считаю что для большинства людей это сумма дорогая, им приходилось брать кредиты», «Сумма не оправдывает себя, одежда желает лучшего и питание», «Услуга дорогая», «Сумма оплаты неприемлема. Питание нужно улучшить, нету мясо, напитков и так далее. Кормят как бомжей», «Ксерокс», «Питание только дают воду и 2 картошки. Питание нужно улучшить», «Уменьшить сумму, больше людей бы смогли получить эту услугу, сделать онлайн оплату, у всех Каспи», «Услуга дорогая», «Онлайн оплату сделать, через Каспи», «Снизить оплату» (г. Алматы); «Через приложение», «Сумма оплаты за услугу была немножко высока. Дополнительные траты были на поликлинику,на анализы,на проезд», «Иногда не принимал оплату», «Дорогая услуга», «Сумма оплаты не соответствует условию. Условия казармы не хорошие, питание плохое» (г. Шымкент); «Надо добавить онлайн оплату», «Дорогая оплата» (Жамбылская обл.); «Сделать бы чуть дешевле» (Карагандинская обл.); «Онлайн оплата, нет выбора при оплате, нужно только через Халык банк оплачивать», «Уменьшить оплату можно», «Поменьше можно было сделать цену» (Мангистауская обл.); «Сумма дорогая», «Через банк неудобно, лучше на месте онлайн» (СКО).*

Нулевую удовлетворенность респонденты продемонстрировали по компоненту **обратная связь** (уровень удовлетворенности 0,0%, средний балл 1,00).

Касательно **результата** оказания услуги (4,86 балла), только 88,1% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». На вопрос: *«Если в процессе получения услуги у Вас возникли трудности просим кратко описать суть возникшей проблемы» некоторые ответы респонденты дали следующие комментарии: «При регистраций было непонятно», «Медленно загружается, услуга чтобы на одной странице не было переходов» (Акмолинская обл.); «Облегчить прием документов», «Плохая работа портала. Улучшить работу портала. Документ пусть выдается не на 2 языках,а на 3 языках включительно английский. Ускорить срок получений документа» (Актюбинская обл.); «Пошаговая инструкция, все в одно поле выставить чтобы было видно и понятно» (Атырауская обл.); «Скорость работы egov.kz», «Улучшить онлайн оплату и прием фотографий», «Скорость портала», «Поточнее чтобы объясняли, сайт надо*

обновлять и улучшать», «1414 легче дозвониться и узнать информацию чем найти информацию на сайте», «Поднять зарплату сотрудникам», «Поиск усовершенствовать», «Срок сократить получения услуг», «Поисковик более конкретным по словам, улучить работу поисковика», «Сама система пропадает и работает только в понедельник», «Перечень документов надо указать», «Проблема с приложение egovmobile, доработать», «Сбой, зависает egovmobile», «Не доработано мобильное приложение egovmobile по загрузке документов», «Когда был готов военный билет мне отправили смс о том что он готов, но когда я приехал в ЦОН сказали что не достает один документ, и если бы дополнительно уведомляли про то что нужно дополнить еще документы», «Проблема с колл центром 1414» (г. Алматы); «Не загружается, зависает, оплата через приложение», «Мобильное приложение не соответствует нормам, в поисках мало функций», «Улучшить и обновить работу egov.kz и информацию там», «Дать больше информации на портале», «Сотрудники должны любить свою профессию, быть вежливыми, давать полную информацию» (г. Шымкент); «Неправильно оформили сотрудники ЦОН-а, на военную кафедру консультант ошибочно загрузил мои данные», «Добавить онлайн оплату и свести перечень документов к минимуму», «зависает портал, долго обрабатывает, дорогая оплата» (Жамбылская обл.); «Портал зависает при большом обьеме,не легко было найти информацию», «Более понятнее, доступнее» (ЗКО); «Портал сделать более понятнее, больше памяти, удобнее», «При открытии ИП, сразу открывать пенсионку, включить пенсионку в услугу», «Легче найти, упростить наименование, сгруппировать», «Найти информацию на сайте сложно. Более понятнее, доступнее» (Карагандинская обл.); «Более понятнее, удобнее, общий вид услуг чтобы был виден», «Улучшить поиск информации» (Костанайская обл.); «Чтобы быстро работал», «Сервер улучшить надо, объем, скорость загрузки», «Регистрация очень сложная. Сбор документов прошел трудно и непонятно», «Сложности 1414 про портал, на все вопросы не отвечают, увеличить услуги надо в онлайн, чтобы не ходить», «Поисковую систему улучшить», «Улучшить систему поиска» (Мангистауская обл.); «Сделать более понятнее» (Павлодарская обл.); «Сделать более понятным, удобным, упростить мобильное приложение, услуга дорогая», «Доступным языком все сделать, много терминов», «Более доступным поиск документов, понятнее, чтобы не зависал» (СКО);

Кроме того, в процессе получения государственной услуги, меньшая часть услугополучателей (23,1%) обратилась в колл-центр (ЕКЦ 1414) за консультацией и информацией о том как и где можно получить услугу. В ходе опроса услугополучателей попросили оценить работу колл-центра по двум параметрам: скорость дозвона и полноты полученной информации (консультации) и были получены следующие данные.

Таблица 57. Удовлетворенность качеством работы колл-центра (N=37)

ЕКЦ 1414	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Скорость дозвона	**56,8%**	40,5%	2,7%
Получили полную информацию	**67,6%**	27%	5,4%

При разделении оценок услугополучателей среди услугодателей в соответствии с зонами ответственности, то Министерство обороны получает средний балл качества оказания государственной услуги – 4,86 и уровень удовлетворенности – 89%.

Таблица 58. Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей (в приложении развернутые таблицы)

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
ПЭП	**4,17**	**67,8%**
Министерство обороны	**4,86**	**89,0%**

Из таблицы также видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для ПЭП – 4,17 баллов и 67,8% уровень удовлетворенности.

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Жалобы услугополучателей на неудобную, запутанную и медленную работу портала.
- Сложность поиска необходимой информации в портале.
- Ограниченный объем загрузки документов создает барьеры при подаче заявок.
- Сумма оплаты высокая, способы оплаты не удобны.
- В ЕКЦ 1414 не предоставляется полноценная консультация по услуге.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1. Для улучшения качества услуги провести семинары для сотрудников Госкорпорации, ЕКЦ 1414 задействованных в предоставлении консультации по услуге.
2. Пересмотреть сумму оплаты за предоставляемую услугу.

Портал электронного правительства

3. На постоянной основе проводить работы по улучшению качества оказания услуг в ПЭП.
4. Увеличить возможный объем загрузки прилагаемых документов.

3.18. Постановка и снятие с воинского учета военнообязанных и призывников

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 00201012 Постановка и снятие с воинского учета военнообязанных и призывников.

Код услуги: С18.

Ответственный госорган: Министерство обороны РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: 24.01.2017 г. №28.

Форма оказания госуслуги: электронная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: ПЭП (egov.kz).

Сроки оказания госуслуги: 4 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги:

1. Уведомление о постановке или снятии и с воинского учета военнообязанных и призывников, в форме электронного документа подписанного ЭЦП услугодателя, при обращении на портал.

2. Мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: бесплатно.

Основные результаты исследования

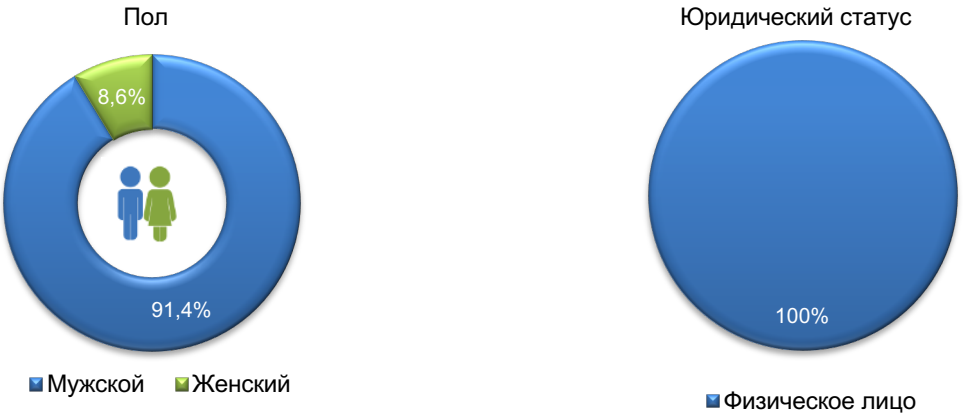
В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (фокус группа), в результате которых получены следующие результаты:

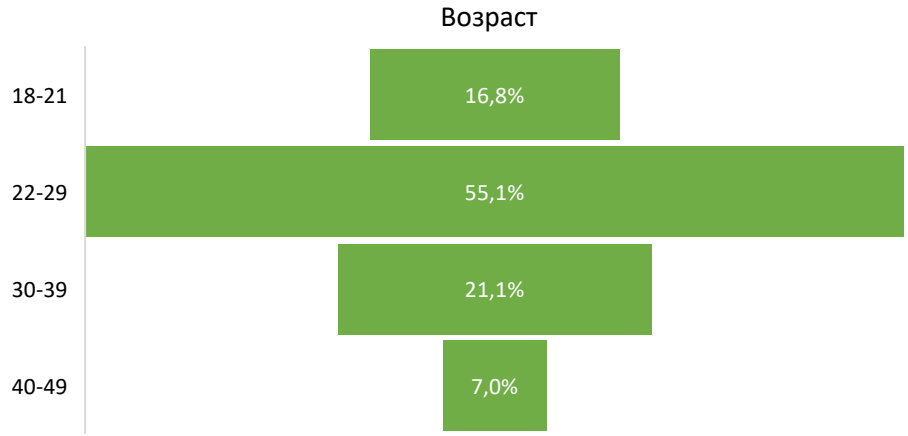
Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 185 респондентов, из них большинство (91,4%) мужского пола и только 8,6% женского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 22-29 лет – 55,1% и 30-39 лет – 21,1%. За услугой в 100% случаев обращались как физические лица. Среди

опрошенных услугополучателей не встречались лица имеющие дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 70. Социально-демографический блок





В 100% случаев опрошенные услугополучатели воспользовались возможностью получить услугу **в электронной форме**, из них большинство (89,7%) получили услугу на портале электронного правительства (egov.kz, elicense.kz). Небольшой процент опрошенных (10,3%) получили услугу в ЦОНе в зоне самообслуживания (см. диаграмму 71).

Диаграмма 71 Место обращения за государственной услугой (N=185)



По результатом опроса услугополучателей очевидно, что наиболее популярным инструментом для входа и/или регистрации на портале является ЭЦП (68,1%), остальные респонденты (8,6%) авторизовались с помощью логина и пароля, и только в 22,7% случаев были использованы SMS. Digital ID, QR код составил 0,5% (см. Таблица 72).

Таблица 72. Метод входа/регистрации на портале для получения услуги (N=185)

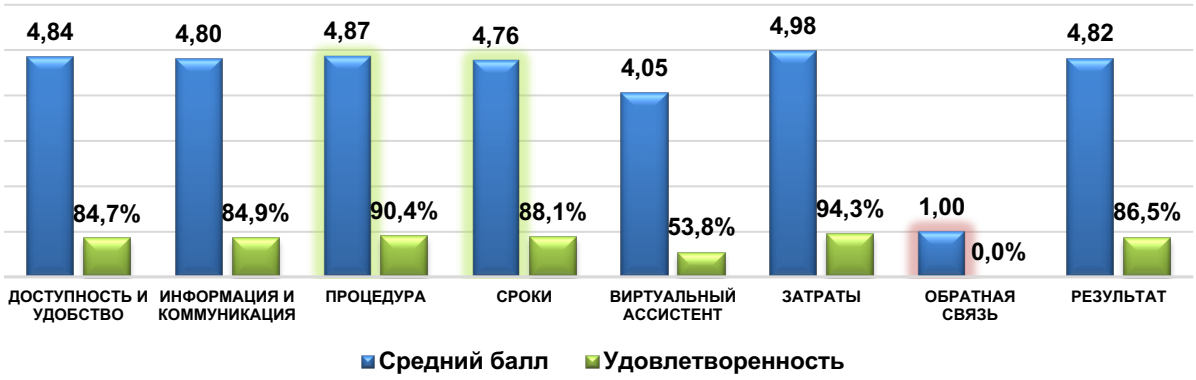
Каким из методов входа/регистрации на портале Вы воспользовались?	%
Через ЭЦП	68,1%
Через SMS (по номеру телефона)	22,7%
По логину и паролю	8,6%
Другое (Digital ID, QR код)	0,5%

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 78,4%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,52 балла.

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:

Диаграмма 73. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



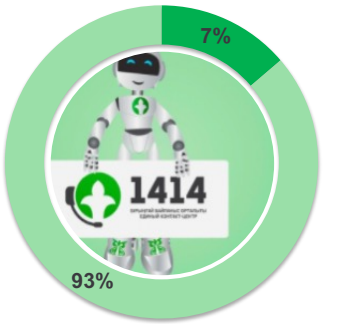
Доступность и удобство услуги оценили на 4,84 балла, уровень удовлетворенности - 84,7%. По результатам опроса услугополучатели отмечают следующие пожелания: *«Извинились за ошибку, в военкомат ходил несколько раз, потом пришлось через портал получить, отозвали назад, прихожу,а документ не готов, еще что-то, много времени, год прошел, документ потеряли, сержантом сделали, перепутали, так и осталось всё, для пожилых людей сайт сложный», «Регистрация для начинающих сложна. Получение и использование ЭЦП непонятно», «Добавить возможность записаться к врачу напрямую через egov.kz, чтобы не ходить в больницу и тратить пол дня на очередь и не ждать специалистов по месяцу», «Мы послевузовские сотрудники, не знаем куда именно нужно обращаться, хотелось бы, чтобы на портале было написано кто к какому отделу относится, куда именно нам обращаться» (Акмолинская обл.); «ЭЦП алу қиын болды» (Актюбинская обл.); «Egov.kz порталында ЕНПФ жайлы ақпарат болса жақсы болатын еді», «Мобильное приложение веб-портала «электронное правительство» eGovmobile зависает» (Алматинская обл.); «При выборе услуги они повторялись между собой» (Атырауская обл.); «При регистрации много волокиты», «Несколько раз не получалось зайти на сайт», «Сайт улучшить, чтобы через сотку можно было заходить на сайт egov.kz через телефон, при использовании экран часто увеличивается, неудобно», «Когда первый раз получал*

ключ ЭЦП, было очень сложно, неудобно» (ВКО); «Изменить дизайн сайта» (г. Алматы); «Сайт зависает очень часто», «Улучшить портал», «При получении ЭЦП, очень долго ждали ответа оператора» (Жамбылская обл.); «Данные не сохраняются», «Непонятна информация и остальные подразделения. Улучшить и наладить скорость на мобильном egov.kz», «Слабая скорость», «Услуга не работает, наладить работу данной услуги через веб-портал» (Карагандинская обл.); «Изменит дизайн», «Улучшить портал, проблема с мобильным приложением», «Хотел на отсрочку подать онлайн, написано четыре пункта, но четвёртого пункта не было, не полный список, в законе есть, а на сайте egov.kz не всё указано», «ЭЦП самостоятельно сложно получить», «Данные на сайте egov.kz не обновляются в личном кабинете» (Костанайская обл.); «ЭЦП алғанда загрузка ұзақ уақыт болды» (Кызылординская обл.); «Зависает скорость интернета», «Долгая загрузка», «Сложно получить ЭЦП», «По ЭЦП именно по символам нужно исправить», «Услуги «бегают» на компьютере. Изменить дизайн» (Павлодарская обл.); «Долгая обработка в мобильных приложениях», «Хотелось бы, чтобы когда появляются новые услуги на портале, также появлялись видео инструкции», «Тяжело найти нужную информацию», «Очень много ссылок, трудно было найти услугу» (СКО); «Трудно было зарегистрироваться» (Туркестанская обл.).

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,80 балла), 84,9% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения: *«Когда вбиваешь в поиск слово указанное в услуге, не находит информацию, то есть поиск информации на портале нерезультативен» (Костанайская обл.); «Повторы услуг мешали поиску» (Атырауская обл.); «Не было инструкции», «Проблемы с поисковиком», «В поиске сложно найти необходимую информацию» (ВКО); «Нет нужной информации при её поиске» (г. Алматы); «Зависает, поиск не правильно работает, оптимизировать виртуального бота», «Некоторая информация непонятна на казахском языке», «Не смогла найти на портале информацию про то, как встать на воинский учёт, знакомые подсказали, помогли, только после этого смогла получить услугу», «Без ЭЦП нельзя обойтись, дать возможность получать услуги без него» (Жамбылская обл.); «Скорость работы сайта очень слабая», «Участился сбой портала», «Информация непонятна. Сделать понятную инструкцию» (Карагандинская обл.); «Когда вбиваешь в поиск слово указанное в услуге, не находит информацию, то есть поиск информации на портале нерезультативен» (Костанайская обл.); «Было немного запутано», «Мобильное приложение очень слабое, не совсем понятное», «Скорость интернета на портале неприемлема, загрузка проходит очень долго, сайт часто зависает» (Павлодарская обл.); «Поисковик не работал» (СКО); «Частые проблемы с поиском» (Туркестанская обл.).*

7% респондентов, получивших услугу онлайн, обращались за информацией к Виртуальному ассистенту (чат-боту на портале). 93% - получили услугу самостоятельно, не прибегая к помощи ассистента. Респонденты, обращавшиеся к чат-боту на портале, оценили работу виртуального ассистента по таким компонентам, как удобство использования бота, полнота и скорость ответа на запрос (см. Диаграмма 74).

Диаграмма 74 Место обращения за государственной услугой (N=13)



Виртуальный ассистент	Средний балл	%
Удобство использования	4,08	46,2%
Полнота ответа	4,15	61,5%
Скорость ответа	3,92	53,8%

По результатам опроса, услугополучатели продемонстрировали низкую удовлетворенность по работе **виртуального ассистента:** уровень удовлетворенности составляет 53,8%, средняя оценка составила 4,04 балла из 5 возможных.

В части **процедуры** получения государственной услуги 90,4% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,87 баллов. Респонденты также отмечают следующие неудобства процесса подачи документов: *«При сборе документов ходил в военкомат оформлять, сделать возможность не ходить, а оформить всё электронно», «Приходилось ходить в воинскую часть, узнавать что выбирать» (Акмолинская обл.); «Загружать разрешено только одним файлом и определенное количество мегабайтов, нужно убрать ограничения» (Атырауская обл.); «Люди с военкомата звонят и говорят, чтобы я физически к ним пришел, но не понимают или не знают, что все операции можно сделать в онлайн формате» (ВКО); «Сервис долго грузит» (Жамбылская обл.); «Формат PDF запрашивают» (ЗКО); «Услуга не оказана, уже пол года прошло» (Карагандинская обл.); «Через мобильное приложение не смог подать на временную регистрацию квартиры», «Личные документы не грузятся с egov.kz, скорость слабая» (Костанайская обл.); «Все документы, которые у вас есть прикрепить в egov.kz портал в случае, если забыли документы» (Павлодарская обл.); «Плохо грузились документы», «Чтобы сотрудники сами изучили полностью портал» (СКО); «Пароли не принимает иногда» (Туркестанская обл.); «Бот тупит, и не может дать ответ. Добавить больше ключевых слов» (Павлодарская обл.).*

Сроки полностью удовлетворили 88,1% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 4,76 баллов. Критерий **затраты** по данной услуге оценили на 4,98 баллов (94,3% уровень удовлетворенности).

Нулевую удовлетворенность респонденты продемонстрировали по компоненту **обратная связь** (уровень удовлетворенности 0,0%, средний балл 1,00).

Касательно **результата** оказания услуги (4,82 балла), только 86,5% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5».

Кроме того, в процессе получения государственной услуги, меньшая часть услугополучателей (20,5%) обратилась в колл-центр (ЕКЦ 1414) за консультацией и информацией о том как и где можно получить услугу. В ходе опроса услугополучателей попросили оценить работу колл-центра по двум параметрам: скорость дозвона и полноты полученной информации (консультации) и были получены следующие данные (см. Таблица 60):

Таблица 60. Удовлетворенность качеством работы колл-центра (N=38)

ЕКЦ 1414	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Скорость дозвона	**52,6%**	47,4%	0%
Получили полную информацию	**73,7%**	26.3%	0%

При разделении оценок услугополучателей среди услугодателей в соответствии с зонами ответственности, то Министерство обороны получает средний балл качества оказания государственной услуги – 4,89 и уровень удовлетворенности – 91,4%.

Таблица 61. Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей (в приложении развернутые таблицы)

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
ПЭП	4,44	74,4%
Министерство обороны	4,89	91,4%

Из таблицы также видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для ПЭП – 4,44 балла и 74,4% уровень удовлетворенности.

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Поисковая система ПЭП не логична, вызывает неудобства и не эффективна.
- Частые сбои в работе ПЭП.

Выводы и рекомендации

Портал электронного правительства

1. Улучшить работу поисковой системы.
2. Провести профилактические мероприятия по недопущению ошибок в работе портала.

3.19. Выдача заключений на ввоз на территорию Республики Казахстан радиоэлектронных средств и высокочастотных устройств гражданского назначения, в том числе встроенных либо входящих в состав других товаров, в случаях, отличных от импорта, и (или) выдача лицензии на их импорт

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 01403025 Выдача заключений на ввоз на территорию Республики Казахстан радиоэлектронных средств и высокочастотных устройств гражданского назначения, в том числе встроенных либо входящих в состав других товаров, в случаях, отличных от импорта, и (или) выдача лицензии на их импорт.

Код услуги: С19.

Ответственный госорган: территориальные подразделения МЮ РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: 30.04.2020г. №168/НҚ.

Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: Госкорпорация**,** ПЭП.

Сроки оказания госуслуги: В Госкорпорации 2 рабочих дня. При дополнительной проверке документов – 30 календарных дней. На портале 1 рабочий день.

Результат оказания госуслуги: Документ со штампом "апостиль" на бумажном носителе, письмо о прекращении рассмотрения заявления в случае обращения услугополучателя с ходатайством или мотивированный отказ.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: платно.

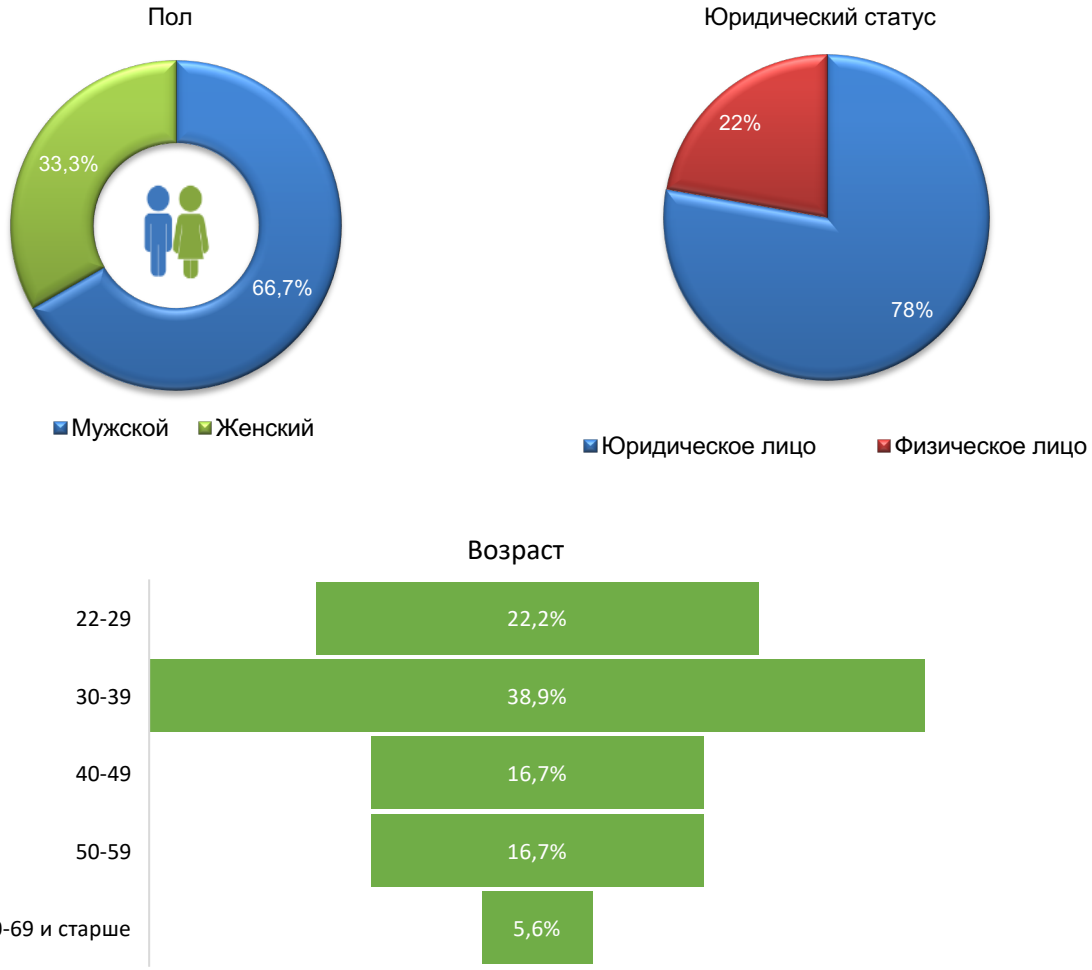
Основные результаты исследования

В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (глубинное интервью), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 18 респондентов, из них большинство (66,7%) мужского пола и 1/3 часть женского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 38,9%. За услугой в 78% случаев обращались как юридические лица и остальные 22% как физические лица. Среди опрошенных услугополучателей не встречались лица имеющие дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 75. Социально-демографический блок



В 100% случаев опрошенные услугополучатели воспользовались возможностью получить услугу **в электронной форме** на портале электронного правительства (egov.kz, elicense.kz) (см. диаграмму 76).

Диаграмма 76 Место обращения за государственной услугой (N=185)



По результатом опроса услугополучателей очевидно, что наиболее популярным инструментом для входа и/или регистрации на портале является ЭЦП (100%) (см. Таблица 62).

Таблица 62. Метод входа/регистрации на портале для получения услуги (N=185)

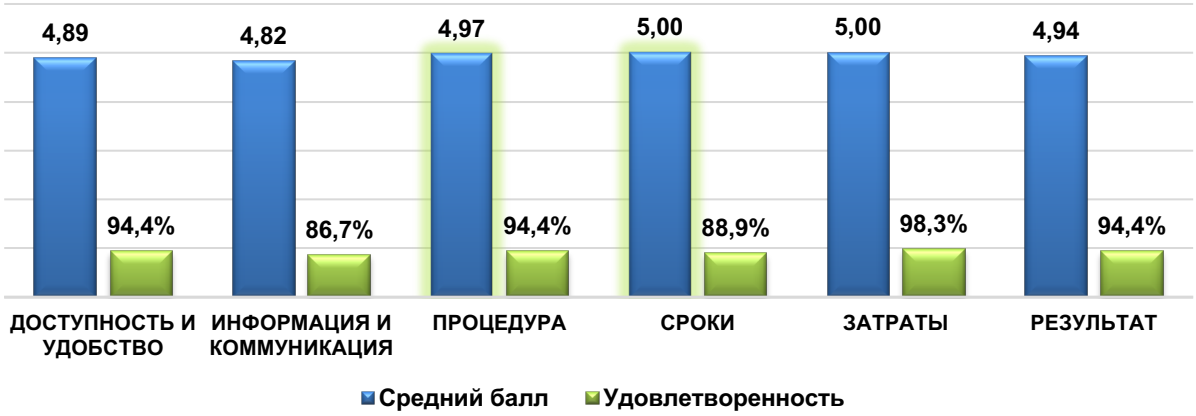
Каким из методов входа/регистрации на портале Вы воспользовались?	**%**
Через ЭЦП	100%
Через SMS (по номеру телефона)	0%

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 92,9%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,94 балла.

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 6 критериям:

Диаграмма 77. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Доступность и удобство услуги оценили на 4,89 баллов, уровень удовлетворенности - 94,4%. По результатам опроса услугополучатели отмечают следующие пожелания: *«Поиск сделать умным, без точного названия услуги его сложно найти, по ключевым словам точно найти услуг)» (Алматинская обл.); «Обновления бывают часто», «При использование ЭЦП бывают трудности, технические неполадки» (г. Алматы); «Чтобы упростили автозаполнение» (г. Нур-Султан).*

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,82 балла), 86,7% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения: *«Не быстро можно найти информацию», «Поисковик нужно улучшить, чтобы быстро находили по ключевым словам», «В выдаче добавить английский язык документа» (г. Алматы); «По БИН не легко найти информацию» (г. Нур-Султан); «Некоторую информацию не мог найти» (Костанайская обл.).*

В части **процедуры** получения государственной услуги 94,4% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,97 баллов. Респонденты также отмечают следующие неудобства процесса подачи документов: *«При загрузке документов часто выходит ошибка 505, портал зависает, в полученном документе бывают ошибки, недочеты, иногда в другую категорию ставят», «ускорение услуги и уточнение почему отказ, причину писать, специалисты перенаправляют друг другу, нет конкретизации» (Алматинская обл.); «Один момент был когда сотрудник не увидел документ и пришел отказ нам», «При загрузке документов долго загружается, бывают технические неполадки», «Портал часто зависает» (г. Алматы).*

Сроки полностью удовлетворили 88,9% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 5,00 баллов. В части предложений по оптимизации сроков для получения услуги, респонденты отмечают: *«Когда обращаешься с письмом в государственные органы, ответ на письмо иногда приходит с нарушением срока и когда хочешь узнать или позвонить исполнителю не указывается номер телефона, только данные» (г. Алматы).*

Меньше всего услугополучатели удовлетворены в части **затрат** данной услуги – 98,3%, где средний балл равен 5,00. При этом, среди услугополучателей зафиксированы предложения кастельно оплаты: *«Подал заявку на услугу и только после завершения, когда готов документ, делать оплату» (Алматинская обл.).*

Кроме того, в процессе получения государственной услуги, меньшая часть услугополучателей (44,4%) обратилась в колл-центр (ЕКЦ 1414) за консультацией и информацией о том как и где можно получить услугу. В ходе опроса услугополучателей попросили оценить работу колл-центра по двум параметрам: скорость дозвона и полноты полученной информации (консультации) и были получены следующие данные.

Таблица 63. Удовлетворенность качеством работы колл-центра (N=8)

ЕКЦ 1414	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Скорость дозвона	25%	75%	0%
Получили полную информацию	37,5%	62,5%	0%

Касательно **результата** оказания услуги (4,94 балла), только 94,4% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». На вопрос: «Если в процессе получения услуги у Вас возникли трудности просим кратко описать суть возникшей проблемы» некоторые ответы респонденты дали следующие комментарии: *«Улучшить портал, единый контакт-центр 1414» (Алматинская обл.); «Улучшить работу 1414», «Портал часто зависает», «Не дозвониться до 1414» (г. Алматы).*

При разделении оценок услугополучателей среди услугодателей в соответствии с зонами ответственности, то Министерство цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности получает средний балл качества оказания государственной услуги – 4,98 и уровень удовлетворенности – 82,0%.

Таблица 64. Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей (в приложении развернутые таблицы)

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
ПЭП	4,88	84,2%
Министерство цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности	4,98	82,0%

Из таблицы также видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для ПЭП – 4,88 баллов и 84,2% уровень удовлетворенности.

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Жалобы услугополучателей на доступность информации и стабильность работы портала.
- Поисковая система портала не дораотанная.
- Не обеспечена обратная связь с услугополучателями.
- Сложности с дозвоном в ЕКЦ 1414.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1. Пересмотреть проводимую работу по информированию услугополучателей касательно процедуры госуслуги.
2. Обеспечить качественную обратную связь. Также, указывать телефоны исполнителей при подготовке ответов.

Портал электронного правительства

3. Пересмотреть алгоритм работы поисковой системы, улучшить методы поиска необходимой информации.
4. Обеспечить стабильную и быструю работу ПЭП.

ЕКЦ 1414

5. Провести необходимые мероприятия по улучшению качества дозвона и консультации.

3.20. Выдача субъектам геодезической и картографической деятельности сведений о геодезической и картографической изученности местности на участках планируемых работ

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 02202003 Выдача субъектам геодезической и картографической деятельности сведений о геодезической и картографической изученности местности на участках планируемых работ.

Код услуги: С20.

Ответственный госорган: Министерство цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: 23.12.2014 г. №164.

Форма оказания госуслуги: электронная/ бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: Услугодатель, ПЭП (egov.kz).

Сроки оказания госуслуги: 19 рабочих дня.

Результат оказания госуслуги: выдача сведений о геодезической и картографической изученности местности на участках планируемых работ либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: согласно подпункту 13) статьи 15 Закона РК от 1 марта 2011 года "О государственном имуществе", размещаемой на официальных сайтах Министерства цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК www.gov.kz/memleket/entities/mdai и Фонда www.nkgf.kz.

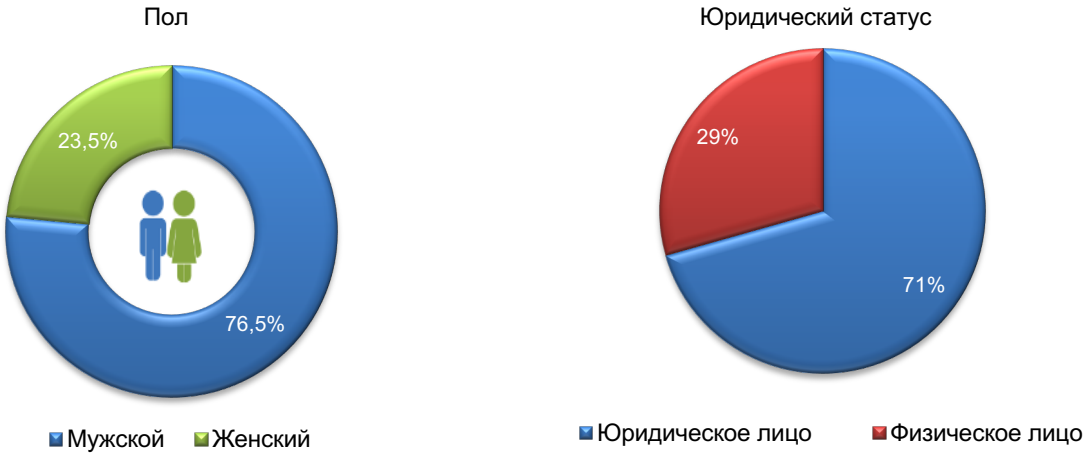
Основные результаты исследования

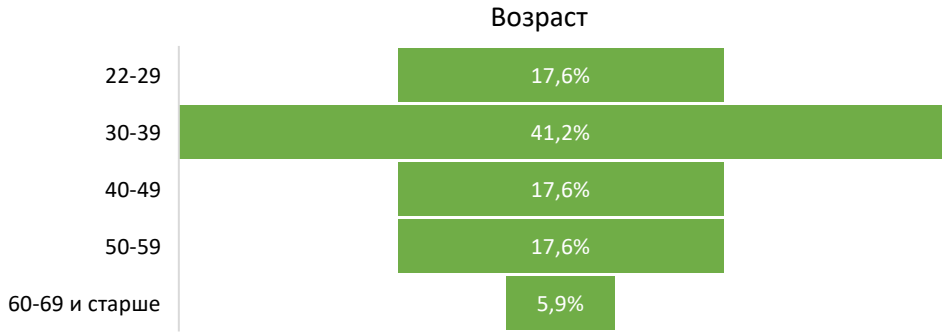
В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (глубинное интервью), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 17 респондентов, из них большинство (76,5%) мужского пола и только 23,5% женского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 41,2%. За услугой в 71% случаев обращались как юридические лица, остальные 29% - физические лица. Среди опрошенных услугополучателей 5,9% имеют дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 78. Социально-демографический блок



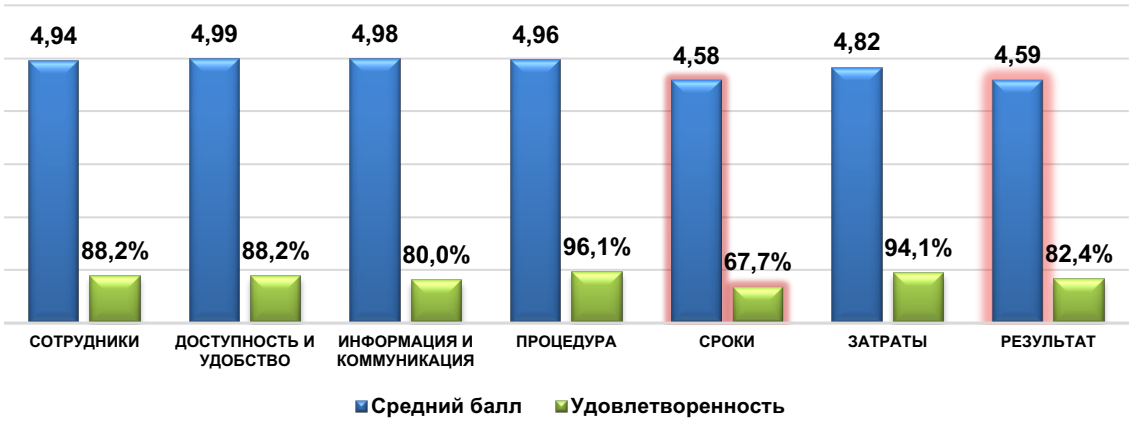


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 85,2%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,84 балла.

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:

Диаграмма 79. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя. Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией , оперативность, вежливость и внимание к потребностям услуополучателей. Совокупная работа сотрудников услугодателя оценена участниками массового опроса -на 4,94 балла по 5-балльной шкале, уровень удовлетворенности – 88,2%.

Доступность и удобство услуги оценили на 4,99 баллов, уровень удовлетворенности - 88,2%. По результатам опроса услугополучатели отмечают следующие пожелания: *«Некоторые сотрудники некомпетенты», «Упростить задачу для получения материалов», «Упростить процесс получения материалов» (г. Алматы).*

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,98 балла), 80,0% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения: *«Упростить, сделать напрямую в Алматы», «Места для парковки инвалидов перегораживают другие машины» (г. Алматы).*

В части **процедуры** получения государственной услуги 96,1% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,96 баллов. Респонденты также отмечают следующие неудобства процесса подачи документов: *«Некоторых карт не бывает в наличии», «Перейти на подачу заявки онлайн», «Подача заявки онлайн» (г. Алматы).*

Сроки полностью удовлетворили 67,7% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 4,58 баллов. В части предложений по оптимизации сроков для получения услуги, респонденты отмечают: *«Через Астану получают, очень долго», «Долго обрабатывали», «Уменьшить срок», «Срок сократить», «Чтобы было всё через онлайн», «Ускорить сроки» (г. Алматы).*

Критерий **затраты** по данной услуге оценили на 4,82 балла (94,1% уровень удовлетворенности). При этом, среди услугополучателей зафиксированы жалобы кастельно оплаты: *«Большие переплаты и расценки», «Отправляем почтой, неудобно» (г. Алматы).*

Касательно **результата** оказания услуги (4,59 балла), только 82,4% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5».

При разделении оценок услугополучателей среди услугодателей в соответствии с зонами ответственности, то Министерство культуры и спорта получает средний балл качества оказания государственной услуги – 4,80 и уровень удовлетворенности – 81,8%.

Таблица 80. Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей (в приложении развернутые таблицы)

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
Госкорпарация	4,71	78,7%
Министерство культуры и спорта	4,80	81,8%

Из таблицы также видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для Госкорпорации – 4,71 балла и 78,7% уровень удовлетворенности.

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Жалобы услугополучателей на стоимость услуги.
- Длительный сроки оказания услуги.
- Услуга не автоматизирована.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1. Пересмотреть стоимость услуги.
2. Сократить сроки предоставления результатов услуги.
3. Принять соответствующие меры по автоматизации процедуры получения услуги.

3.21. Выдача архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 02302002 Выдача архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок.

Код услуги: С21.

Ответственный госорган: Министерство культуры и спорта РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: 29.05.2020 г. №159

Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: госокрпорация, услогодатель, ПЭП (egov.kz).

Сроки оказания госуслуги: 11 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: архивная справка, копия архивного документа и архивная выписка на бумажном носителе либо мотивированный отказ в оказании государственной услуги.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: бесплатно.

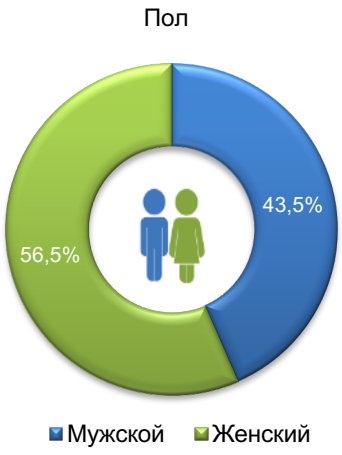
Основные результаты исследования

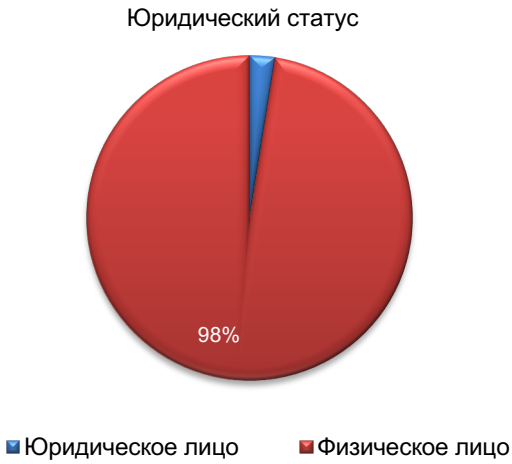
В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (глубинное интервью и тайный покупатель), в результате которых получены следующие результаты:

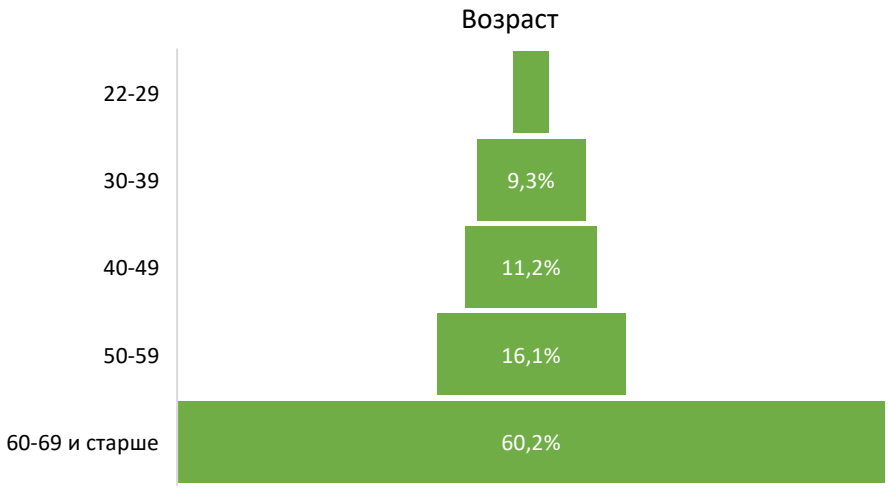
Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 161 респондентов, из них большинство (56,5%) женского пола и остальные 43,5% мужского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 60-69 лет – 60,2%. За услугой в большинстве случаев (97,5%) обращались как физические лица, остальные 2,5% - юридические лица. Среди опрошенных услугополучателей 5,6% имеют дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 81. Социально-демографический блок





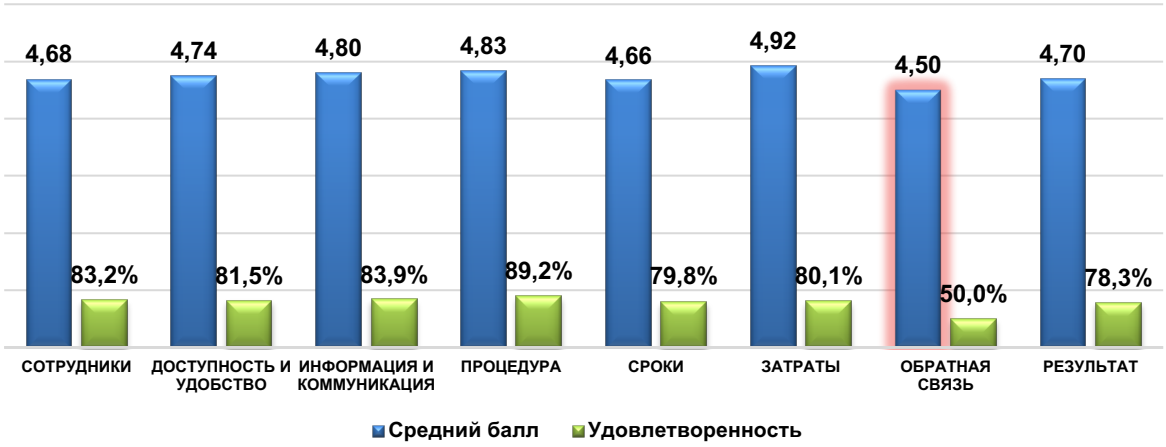


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 78,1%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,73 балла.

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:

Диаграмма 82. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя. Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией, оперативность, вежливость и внимание к потребностям услуополучателей. Совокупная работа сотрудников услугодателя оценена участниками массового опроса -на 4,68 баллов по 5-балльной шкале, уровень удовлетворенности – 83,2%.

Доступность и удобство услуги оценили на 4,74 балла, уровень удовлетворенности - 81,5%. По результатам опроса услугополучатели отмечают следующие пожелания: *«Здание маленькое» (Акмолинская обл.); «Скорость интернета в здании ЦОН-а слабая, часто зависает», «Не получила ответ», (Актюбинская обл.);*

«Не нашли документы, опыт работников хромает», «Добавить больше компьютеров» (г. Алматы); «Сотрудники дали недостоверную информацию. Они взяли оригинал трудовой книжки, но написали на документе что это сканированый. После я связалась с сотрудниками, они сказали что так и должно быть, но по закону так не должно быть.Сотрудник должен был написать что взял оригинал трудовой книжки и вернуть после назначения пенсии», «Egov.kz больше года не может выдать документы по архиву, и по России не могу получить, из-за этого потеряла двенадцать лет стажа чтобы выйти на пенсию» (Атырауская обл.); «Сотрудник по имени Асхат очень компетентный, все объясняет», «Не дали нужную информацию» (ВКО); «Если сотрудники не владеют информацией, переспрашивают у начальства», «Поднять зарплату сотрудникам, уровень образования низкий, но стараются повысить уровень качества обслуживания», «Отправил запрос, ничего не ответили», «Недостаточно компетентны, оформление пенсии решали кому отправить, очень долго советовались, кто будет делать. Сотрудников нужно обучать», «Возможность получать услуги через онлайн», «Все понравилось, особенно Туркестанская область», «Не нашли учреждение», «Очень помогли найти решение проблемы, сотрудники молодцы. До сих пор не могу получить свою трудовую книжку с архива, потерял ее когда закрывали отдел, в месте где я работал, после чего документы отправили в архив, справки и остальные документы есть в архиве, но не могу найти трудовую книжку», «Школы пусть сдают в архиве», «На Сатпаева все идеально, все сотрудники вежливые, полностью объяснили. А по улице «Чуланова» сотрудники некомпетентные, мне не понравилось», «Дозвонилась до государственного архива только через два дня», «Проводить обучающие тренинги для сотрудников», «Здание ЦОН-а находится далеко» (г. Алматы); «Работают не оперативно, но компетентны в своей работе», «Получать услуги онлайн, никуда не ходить, не тратить время», «Двадцать пятого октября обращался в комитет труда, в миграционный отдел ВКО, оцениваю их работы на отлично», «Работать над компетентностью работников», «Сотрудники некомпетентны, не оперативны», «В принципе все нормально, ЭЦП получила быстро, девочки помогли, обслужили хорошо, жалоб нет», «Не могут дать ответа на сложные вопросы, через три запроса перевести на живого человека», «Девятнадцатого июля подавала документы, все еще не получила», «Обучать сотрудников, чтобы знали какие запросы куда подавать», «Сотрудники архива в г.Алматы дают неверную информацию, они говорят письма отправили, но я его не получила, потом повторно отправляла и ждала полгода. Сколько нервов ушло на это, недозвонишься. Девушка на канцелярии архива вообще обманывает говорит отправила, но не отправила. Почему она работает в этой сфере, лицо государства так теряет.Такое ощущение как будто это хуже базара что там никакого контроля, кто как хочешь отвечает. В г.Нурсултан некомфортны зоны ожидания. Систему многие не понимают. У сотрудников цона нет заинтересованности помочь до конца и вникнуть в вопрос. Предоставляют информацию, но невнимательно, как бы быстрее человека закончить и все. У государственных органах должны быть жесткие требования. Я знаю, что у них зарплата маленькая, но они лицо государственного органа они должны четко знать все вопросы и отвечать. Такое равнодушие страшное. Нет куда идти с жалобой, нет старой партии. Бот вообще не отвечает. Там в цоне не соблюдают дистанцию.Чтобы контроль была и давали качественную услугу», «Проводить обучение для сотрудников», «Улучшить качество обслуживания», «Не туда направили, чтобы больше информировали своих сотрудников» (г. Нур-Султан); «Некоректна работа ЦОНА», «Перенаправляли друг на друга», «Сотрудники в г.Шымкент отлично обслужили, а в г.Нур-Султан полную информацию не говорят, не обьясняют», «Колхоз, культуры нет, шумят как будто дома, они переговариваются между собой , посылают друг друга , им нужно быть культурными», «Обучить специалистов, абсолютно неграмотны» (г. Шымкент); «Сотрудники ЦОНа сказали обращаться в архив» (ЗКО); «ЦОН работает только по предварительной записи, а компьютер у них

постоянно зависает» (Карагандинская обл.); «Два раза ходили, пришлось побегать, нервничали, провести обучающий тренинг сотрудникам ЦОН-а, не знают эту услугу, не компетентные сотрудники ЦОН-а» (Кызылординская обл.); «Собес, где сдают инвалидность, есть установление, что нужно каждый год подтверждать, что есть заболевание или нет» (Мангистауская обл.); «Добавить больше толковых сотрудников», «Пенсионерам больше помогать с компьютером, краски не было, сотрудников побольше», «Долгая очередь за квитком» (Павлодарская обл.); «Сотрудники не дали полную информацию, список требуемых документов не предоставлен», «Нет оптовой подачи» (СКО).

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,80 балла), 83,9% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения: *«Все понравилось, и на почту отвечали», «Не нашли моего диплома, потеряла его, хотела восстановить или получить справку, что есть такой диплом, так и не нашли и не выдали. На пенсию не засчитали г Алматы, вход только по смартфону, но у меня нет смартфона, поэтому со входом всегда возникают трудности», «Добавить сотрудников» (Алматинская обл.); «Сделать короткий рабочий день в субботу», «Мало мест в зоне ожидания» (ВКО); «Летом было жарко при приеме», «Продлить рабочий день в субботу до вечера, мест парковки вообще нет, мест для ожидания очень мало», «Сделать архив цифровым», «Мало мест парковки», «Организовать курьерскую доставку готовых документов» (г. Алматы); «Удобно, работники компетентны, оперативны», «Продлить часы работы, чтобы не отпрашиваться от работы и добавить комфортное место для заполнения документов, бланков», «Неудовлетворены нашими запросами», «Долгое ожидание талонов, большая очередь, затянутые сроки, желательно сделать рабочий день с восьми утра», «Недостаточно мест парковки», «Сотрудники некомпетентны, мой документ был в городе, об этом меня не уведомили, после чего документ обратно отправили в Алматы, мне говорят, чтобы я сама за ним теперь ехала», «Чуть поменять график работы ЦОН-а: начинать рабочий день позже, и заканчивать работу позже, для того, чтобы можно было вечером ездить и получать услуги», «Не знают как решить вопрос, проблему, если она выходит за рамки ввода в систему, пришлось самому решать проблему. Техническую поддержку портала невозможно найти. Контакт центр 1414 не предоставляет контакты технической поддержкой», «Продлить рабочие часы», «ЦОН в котором я получал документы последний раз был хорошим, а по улице «Сауран» 7, нет условий, маленькое здание, большая очередь» (г. Нур-Султан); «Больше надо окошек, больше сотрудников, меньше очереди, обслуживание по записи, было бы комфортнее», «Расположение здания неудобное. Возобновить прием в субботу и в воскресенье» (г. Шымкент); «Продлить график работы» (Павлодарская обл.).*

В части **процедуры** получения государственной услуги 89,2% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,83 балла. Респонденты также отмечают следующие неудобства процесса подачи документов: *«Всё предоставили в полном объёме», «Работники некомпетентны», «В Акбулаке вход создаёт трудности для пожилых людей, не имеющих смартфона» (Алматинская обл.); «Не всё объяснили, побольше информации, поменьше беготни» (ВКО); «Отсутствует парковка», «Информации как таковой сотрудники дать не могли, инструкцию не давали», «Поработать над компетентностью сотрудников, для чего добавили онлайн запись, если при входе в здание, нужно занимать живую очередь, нелогично», «Сделать онлайн получение документов, архив устарел, не оперативная система управления архивами, перейти на цифровую систему», «Добавить справочную службу», «Проблематично заходить через интернет, нуждаются в доработках», «Организовать доску объявлений, сделать шрифт крупнее», «Повысить сотрудникам заработную плату» (г. Алматы); «Сотрудники ЦОН-а некомпетентны, не оперативны. Не предоставили полную информацию» (г. Нур-Султан).*

Сроки полностью удовлетворили 79,8% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 4,66 баллов. В части предложений по оптимизации сроков для получения услуги, респонденты отмечают: *«Сроки долгие, всё ещё не получили письмо, которое писала несколько раз, они говорят, что не получили» (Атырауская обл.); «Очень долгое ожидание документов, ждали больше месяца», «Ускорить сроки», «Чтобы обладали информацией по поводу того, где какие документы принимают, куда идти, так как до сих пор не получила свои документы, никто не знает причины», «Ускорить сроки полуения документов», «Всё ещё не получила свои документы, ни в архивном, ни в ЦОН-е , не обладают информацией, не знают куда обращаться» (г. Нур-Султан).*

Кроме того, в процессе получения государственной услуги, меньшая часть услугополучателей (18,6%) обратилась в колл-центр (ЕКЦ 1414) за консультацией и информацией о том как и где можно получить услугу. В ходе опроса услугополучателей попросили оценить работу колл-центра по двум параметрам: скорость дозвона и полноты полученной информации (консультации) и были получены следующие данные (см. Таблица 66):

Таблица 66. Удовлетворенность качеством работы колл-центра (N=30)

ЕКЦ 1414	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Скорость дозвона	**56,6%**	36,7%	6,7%
Получили полную информацию	**70%**	30%	0%

При разделении оценок услугополучателей среди услугодателей в соответствии с зонами ответственности, то Министерство культуры и спорта получает средний балл качества оказания государственной услуги – 4,80 и уровень удовлетворенности – 81,8%.

Таблица 67. Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей (в приложении развернутые таблицы)

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
Госкорпарация	**4,71**	**78,7%**
Министерство культуры и спорта	**4,80**	**81,8%**

Из таблицы также видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для Госкорпорации – 4,71 баллов и 78,7% уровень удовлетворенности.

Результат качественного исследования

В ходе качественного исследования было проведено глубинное интервью с услугополучателем и исследование тайным покупателем, который не столкнулся с какими-либо проблемами при получении услуги а также отметил, что в филиале Госкорпорации расположенного в г. Нур-Султан, пр. Республики, 62, созданы все необходимые условия для услугополучателей, за исключением наличия некоторых условий для людей с ограниченными возможностями: нет парковочных мест для инвалидов, пандуса и кнопки вызова помощи у входной двери.

«Я получала эту услугу один раз в ЦОНе, с помощью операторов ЦОНа по Белинского, 37. Второй раз я хотела получить на этой неделе, но портал не работал. Я воспользовалась услугами городского архива по Потанина, 12. Получала услуги онлайн по электронке, по интернету»;

«Людям нашего возраста трудновато с работой за компьютером. Поэтому операционный зал, где молодые ребята помогают в оформлении, это очень большой

плюс. Безотказно, кропотливо и терпя наше неумение, они оказывают нам и помогают»;

«Хотелось бы, чтобы срок выполнения архивных справок был поменьше. 10 дней – это очень много. Это же все в срочном порядке всем нужно»;

«Это зависит от работы интернета, если получаешь эту услугу онлайн. Если у нас работает интернет нормально, значит мы получим. А если в сельской местности его ловить на крыше нужно, то естественно качество услуг будет хуже, чем в городе. И плюс знание конечно интернета, работы с компьютером»;

«Была одна трудность, что не работал сайт архивных справок. В течение нескольких дней. На нем объявление, что услуга будет предоставлена такого-то числа. Мне нужно было срочно. Пришлось идти в городской архив. Документ приняли. Все корректно. Пообещали к концу следующей недели, звонить, узнавать по телефону»;

«- что вы могли бы порекомендовать для улучшения госуслуг?

- сократить сроки оказания госуслуг;

- побольше помощников в операционных залах, потому что старшему поколению очень трудно ладить с компьютером;

- когда я обратилась за услугой, время ожидания немного затягивалось, потому что людей был полный зал, а ребят было маловато» (ГИ, Усть-Каменогорск).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Услугополучатели отмечают нарушение норм профессиональной этики и трудовой дисциплины сотрудниками Госкорпорации (случай с перенаправлением услугополучателя от одного менеджера к другому, грубость, некомпетентность).
- Длительные сроки оказания услуги.
- Малоэффективная работа виртуального ассистента.
- По услуге не обеспечена качественная обратная связь.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1. Принять необходимые меры по сокращению сроков оказания услуги.
2. Проработать вопрос обеспечения качественной обратной связи. Обеспечить более качественное взаимодействие с Госкорпорацией и ЕКЦ-1414 по процессу предоставления услуги и консультирования.

Госкорпорация

3. Усилить работу по контролю качества обслуживания посетителей, проводить обучающие тренинги, семинары по услуге для повышения компетентности сотрудников.

Портал электронного правительства

4. Принять меры по усовершенствованию качества работы виртуального консультанта. Обеспечить содержательные и полные ответы по всем вопросам касающихся услуги.

3.22. Присвоение спортивных званий: "Заслуженный мастер спорта Республики Казахстан", "мастер спорта международного класса Республики Казахстан", "мастер спорта Республики Казахстан", "Заслуженный тренер Республики Казахстан" и квалификационных категорий: тренер высшего уровня квалификации высшей категории, тренер-преподаватель высшего уровня квалификации высшей категории, тренер среднего уровня квалификации высшей категории, тренер-преподаватель среднего уровня квалификации высшей категории, методист высшего уровня квалификации высшей категории, методист среднего уровня квалификации высшей категории, инструктор - спортсмен высшего уровня квалификации высшей категории, национальный спортивный судья высшей категории, национальный спортивный судья

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 02501004 Присвоение спортивных званий: "Заслуженный мастер спорта Республики Казахстан", "мастер спорта международного класса Республики Казахстан", "мастер спорта Республики Казахстан", "Заслуженный тренер Республики Казахстан" и квалификационных категорий: тренер высшего уровня квалификации высшей категории, тренер-преподаватель высшего уровня квалификации высшей категории, тренер среднего уровня квалификации высшей категории, тренер-преподаватель среднего уровня квалификации высшей категории, методист высшего уровня квалификации высшей категории, методист среднего уровня квалификации высшей категории, инструктор - спортсмен высшего уровня квалификации высшей категории, национальный спортивный судья высшей категории, национальный спортивный судья.

Код услуги: С22.

Ответственный госорган: Министерство культуры и спорта РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: 29.07.2014 г. №300.

Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: Госкорпорация, ПЭП (egov.kz).

Сроки оказания госуслуги: 24 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: результатом государственной услуги является удостоверение о присвоении спортивного звания, удостоверение о присвоении квалификационной категории и (или) соответствующий нагрудной знак или копия приказа о присвоении спортивных званий и квалификационных категорий, либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: бесплатно.

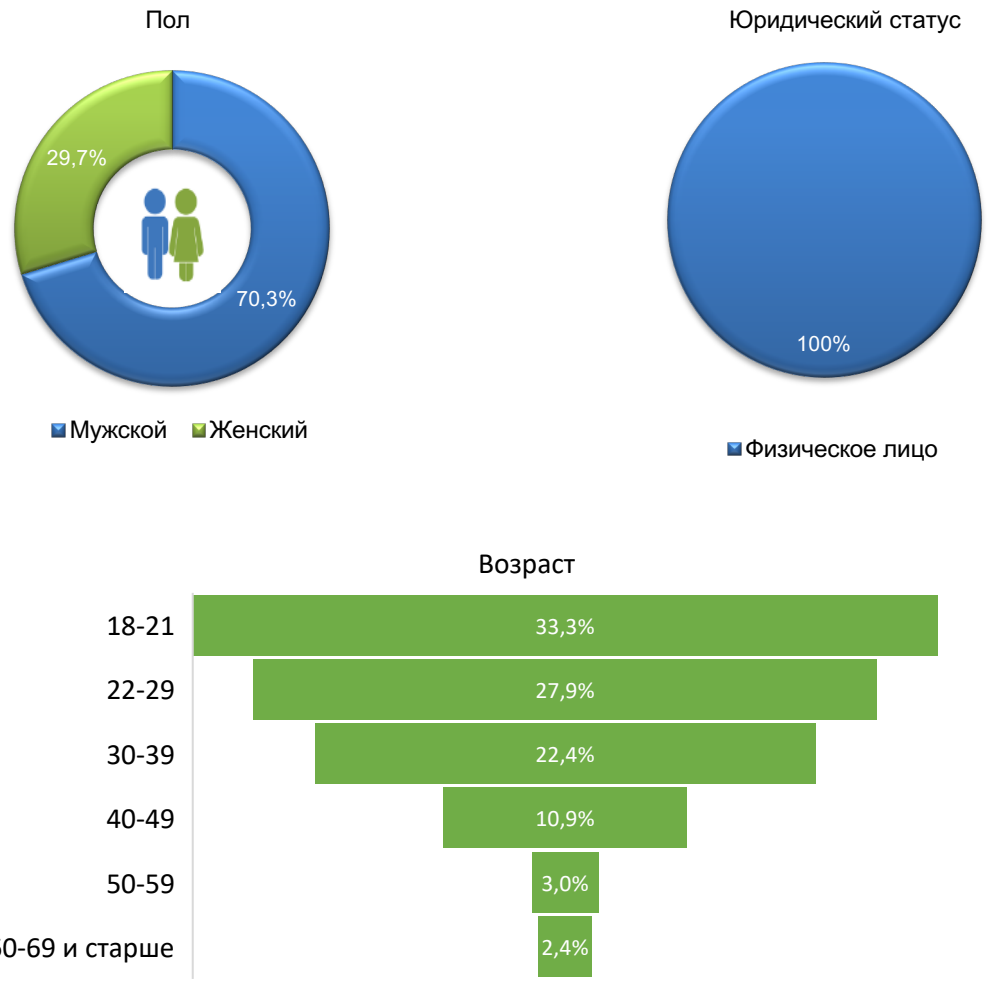
Основные результаты исследования

В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (глубинное интервью и тайный покупатель), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 165 респондентов, из них большинство (70,3%) мужского пола и 29,7% женского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 18-21 лет – 31,1% и 22-29 лет – 27,9%.Абсолютно все услугополучатели (100%) обращались как физические лицо. 1,2% услугополучателей имеют повышенную потребность обеспечения физического доступа (имеется инвалидность).

Диаграмма 83. Социально-демографический блок

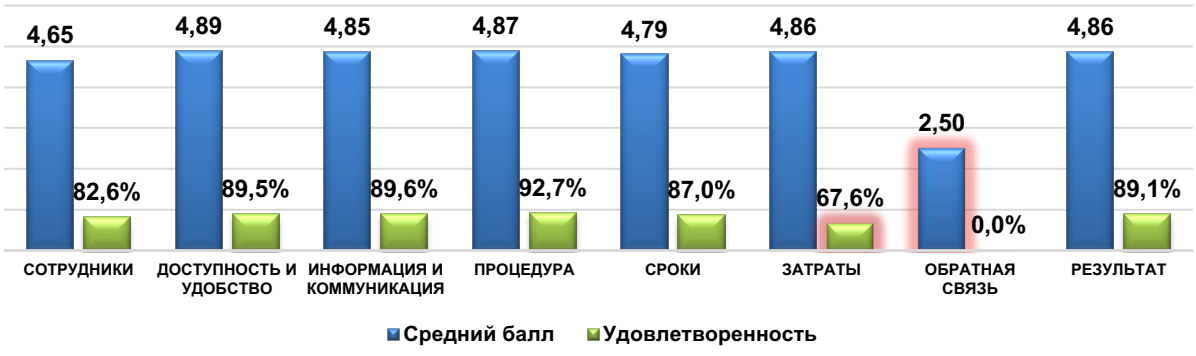


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 85,2%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,84 балла.

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:

Диаграмма 84. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя. Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией , оперативность, вежливость и внимание к потребностям услуополучателей. Совокупная работа сотрудников услугодателя оценена участниками массового опроса -на 4,65 баллов по 5-балльной шкале, уровень удовлетворенности – 82,6%. При этом, среди комментариев были зафиксированы замечания в части оперативности работы сотрудников: *«Установить нужно в цоне хороший антивирус после сдачи документов завирусовалась и не открывается» (Акмолинская обл.); «Побольше окошек на справки, побольше дежурных работников, удобнее, без очередей, компьютеров побольше», «перепутали документ, отправили в город Нур-Султан , ничего не знают , потерял время», «Чтоб на все вопросы отвечали вежливо», «ужас – очередь - база зависает - сотрудники не знают - теряли документ, оценка - 0» (Алматинская обл.); «Сотрудники не владели информацией» (Актюбинская обл.); «Онлайн надо сделать услугу» (ВКО); «люди не знают что и как, у меня были заполнены документы, стариков туда-сюда отправляют. Сотрудники некомпетентны», «Тому кто принимал документы оценка - 5, начальник отдела -1, тем кто выдают 3. Поставила бронь, пришла во время а мне пришлось ожилдать 2 часа,после обратилась к начальнику отдела, она на меня нагрубила», «Неправильно отослали документ», «Документы теряли, пришлось второй раз сдать» (г. Алматы); «Сотрудники ЦОНа не владели информацией», «Не совсем компетентные сотрудники, не туда отправили изначально», «Долгое обслуживание» (г. Нур-Султан); «0 – оценка, ничего не знают. Болатын затты болмайды дейди 70-80 процент кызметкерлер ещтене билмейди», «Не все знают эту услуги, приходиться ходить с одного зала в другой», «Вежливые, но в спорте они некомпентентные,все время пришлось созвониваться с управлением спорта.Именно специфику спорта они то не понимают,они в принципе не должны понимать» (г. Шымкент); «Долго обслуживали» (Жамбылская обл.); «Некоторые моменты не понятны они не дают правильную информацию», «Многие не знали что это делают в цоне не компетенты» (Карагандинская обл.); «Они не объяснили что к чему дали бумаги на казахском языке», «Очереди» (Костанайская обл.); «С понимание работали, не компетентные, не внимательные», «ЦОН-ның қызметкерлері ешқандай ақпарат білмейді.Білетін адам біреу болса сол адамды жүреді бір сағат іздеп. Қызметкерлер сауатсыз. Ешқандай заңды білмейді» (Кызылординская обл.); «Заявкку не правильно заполняли» (Мангистауская обл.); «Не знают эту услугу, не компетентные», «Всегда хорошо объясняют» (Павлодарская обл.); «Идеально» (СКО).*

Доступность и удобство услуги оценили на 4,89 баллов, уровень удовлетворенности - 89,5%. По результатам опроса услугополучатели отмечают следующие пожелания: *«Нету парковки, открыть новый ЦОН», «Нужно доступные документы» (Алматинская обл.); «Больше парковки», «Работает только до 6 вечера, хотелось бы, чтобы работал до 8 вечера хотя бы» (ВКО); «Всегда у них очередь», «Чтобы было все четко и онлайн улучшили чтобы меньше было очереди» (г. Алматы); «Электронно документы не доходят очень плохо работает потеряли документы», «Мало мест парковки», «Неудобно расположено ,неонятно где , чтобы цон был ближе , чтобы в центре был , чтобы сидячие места были , чтобы табло несколько , а не один , и не бегать смотреть» (г. Нур-Султан); «Был барьер доступ в здание потому что был карантин», «Побольше стульев надо , диваны» (ЗКО); «Давали нормальную фотографию, а на документе на ней была скрепка во все лицо» (Карагандинская обл.); «Очереди, нету парковки, не компетеные» (Кызылординская обл.); «Услуга была предоставлена не справедливо», «Мало мест парковки» (Мангистауская обл.); «Более грамотные сотрудники» (Павлодарская обл.).*

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,85 баллов), 89,6% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди комментариев были получены следующие замечания и

предложения: *«Все отлично спасибо» (Акмолинская обл.); «Чтоб сделали доступными виды документов», «1414 помогает» (Алматинская обл.); «Можно чуть понятнее указатели сделать» (ВКО); «На казахском все сложно и не понятно», «Когда окошко ищешь. Ходишь везде ищешь, чтобы окошки были по порядку», «Сотрудники не дали перечень документов полностью» (г. Нур-Султан); «Городское управление дали перечень документов, и сами собрали мы только фото принесли и все» (г. Шымкент); «Инструкции не было», «Сотрудники не знали что в цон нужно сдавать данные документы» (Карагандинская обл.); «Құжатты дұрыс айтпағандықтан өткізген құжаттарымыз кері қайтарылып жатады. Бір құжатты дұрыс айтпағаны үшін әуре боласыз.Себебі біз бір ғана адамның құжатын өткізбейміз ғой бірнеше адамның құжатын өткіземіз өздерінің жіберген қателігінің кесірінен қайта құжат жинап уақыт жоғалтамыз» (Кызылординская обл.); «Смс оповещение не приходило» (Мангистауская обл.).*

В части **процедуры** получения государственной услуги 92,7% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,87 баллов. Респонденты также отмечают следующие неудобства процесса подачи документов: *«Чтоб платформа поддерживала не только ПДФ формат но и джипек тоже» (Акмолинская обл.); «Чтобы были ксероксы и принтеры», «Учите сотрудников», «Долго» (г. Алматы); «Документы слишком много, протоколов очень много» (Костанайская обл.); «Здание по больше сделать кондиционеры поставить», «Ускорить процесс», «Более грамотные сотрудники» (Павлодарская обл.).*

Сроки полностью удовлетворили 87% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 4,79 баллов. В части предложений по оптимизации сроков для получения услуги, респонденты отмечают: *«В связи с пандемии задержка была» (Алматинская обл.); «Долго» (Атырауская обл.); «Время сократили бы меньше месяца. 30 дней слишком долго», «Чтобы ускорили процесс» (ВКО); «Процедуру уменьшить на 10 дней 30 дней слишком много» (г. Алматы); «Можно чуть побыстрее , побольше кадров» (г. Нур-Султан); «Само удостоверение через пол года получили из-за карантина» (г. Шымкент); «Можно быстрее» (Жамбылская обл.); «Все вовремя», «Ожидали долго», «Не заходим в записанное время» (Карагандинская обл.); «По сроком не выгодно» (Костанайская обл.); «Упростить и сделать онлайн», «Жылдың ортасында мастер спортаға документ өткіздік жарты жыл бұрын, әлі осы уақытқа дейін алған жоқ.Бұл әділетсіз ғой» (Кызылординская обл.).*

Меньше всего услугополучатели удовлетворены в части **затрат** данной услуги – 67,6%, где средний балл равен 4,86. При этом, среди услугополучателей зафиксированы жалобы кастельно оплаты: *«Затраты на фото 3/4» (Алматинская обл.); «Ксерокс дорого, и мало аппаратов», «В цоне нет принтера, попросили сделать копию и оставить им оригинал, пришлось искать копировальные услуги рядом, за свой счет» (г. Алматы); «Неисправность пришлось оплачивать за свой счет» (Карагандинская обл.); «За ксерокс платили» (Павлодарская обл.).*

Нулевую удовлетворенность респонденты продемонстрировали по компоненту **обратная связь** (уровень удовлетворенности 0,0%, средний балл 2,50). Наблюдаются комментарии: *«Меры не приняли оценка 0-1» (г. Алматы); «Онлайн сделать» (Павлодарская обл.); «Сотрудники не владели информацией» (Актюбинская обл.); «Компетентность сотрудников» (Алматинская обл.); «Уменьшить время в ожидании меньше месяца» (ВКО); «Документы теряли, пришлось второй сдать, не дозвонился до 1414» , «Не правильно отослали документ и долго не могли найти присвоение», «Как процесс- 0, документ - 5» (г. Алматы); «Уменшить на 10 дней, справку о не судимости тоже долго получать», «онлайн переведите, пошла на экспо, по спорту было невозможно сдать документы, программа недоработана, было проблематично» (г. Нур-Султан); «Получила только через три месяца , и то со скандалом» (Кызылординская обл.).*

Касательно **результата** оказания услуги (4,86 балла), только 89,1% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5».

В процессе получения государственной услуги, 1/5 часть услугополучателей (21,8%) обратилась в колл-центр (ЕКЦ 1414) за консультацией и информацией о том как и где можно получить услугу. В ходе опроса услугополучателей попросили оценить работу колл-центра по двум параметрам: скорость дозвона и полноты полученной информации (консультации) и были получены следующие данные (см. Таблица 68):

Таблица 68. Удовлетворенность качеством работы колл-центра (N=36)

ЕКЦ 1414	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Скорость дозвона	66,7%	25%	8,3%
Получили полную информацию	77,8%	13,9%	8,3%

При разделении оценок услугополучателей среди услугодателей в соответствии с зонами ответственности, то Министерство культуры и спорта получает средний балл качества оказания государственной услуги – 4,85 и уровень удовлетворенности – 85%.

Таблица 69. Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей (в приложении развернутые таблицы)

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
Госкорпарация	4,56	78,1%
Министерство культуры и спорта	4,85	85,0%

Из таблицы также видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для Госкорпорации – 4,56 баллов и 78,1% уровень удовлетворенности.

Результат качественного исследования

В ходе качественного исследования было проведено глубинное интервью с услугополучателем и проведено исследование тайным покупателем.

В филиале Госкорпорации в Бухар-Жырауском районе Карагандинской области каких-либо сложностей с получением услуги не возникло, сотрудники дали разъяснение по процедуре получения услуги. При этом тайным покупателем отмечены некоторые неудобства, влияющие на комфортное пребывание услугополучателей: временно не работал туалет, нет собственной парковки у здания, нет питьевой воды.

«- скажите, пожалуйста, как бы вы оценили в целом качество полученной услуги по 5 балльной шкале?

- два, мне не нравится если честно вот, мне не нравится … постоянно там что то зависает, не работает, то какие- то проблемы постоянно»;

«сейчас в телеграмме удобно сделали, вот какие- то там справки что -то получить удобно»;

«трудно было когда вот я сдал свое удостоверение, затем никто не мог ответить, откуда мне его забрать. Спрашивал и у сотрудников ЦОНА. С этим была проблема»;

«Удостоверение трудно получить было мне. В первый раз я подал заявку, сказали ждите в течение двадцати дней, к вам придет смс-оповещение, срок подошел, я снова обратился в ЦОН, мне сказали, что там какая-то ошибка, я снова подал заявку, опять ждал, не двадцать дней прошло, а больше месяца» (ГИ, Алматы, Госкорпорация).

Касательно ЕКЦ 1414:

«Ну сморите, никто трубку не берёт в колл- центре никогда, я, кажется, раз 10 звонил, раз-два трубку поднимали, По семь минут ждал, трубку поднимали, затем перенаправляли к другому оператору» (ГИ, Алматы, Госкорпорация).

«- очередь, вы бронировали очередь?

- да, бронировал, но там всё равно приходится ждать, приходится ждать менеджера пока он освободиться» (ГИ, Алматы, Госкорпорация).

«направляют друг к другу, якобы спроси про эти документы у того специалиста. Приходит отказ по заявке, при вопросе «Почему отказ?», они же должны ответить, они сами не знают. Только со второго раза через знакомого получилось получить услугу»;

«как я уже говорил, что несколько раз обращался за данной услугой, так как что-то было непонятно с документами, затем никто из сотрудников не мог мне толком подсказать откуда забрать удостоверение. В общем почти год я ждал» (ГИ, Алматы, Госкорпорация).

Услугополучатель из г. Караганды подробно описал в ходе интервью о проблемах, с которыми столкнулся при оформлении услуги:

Я оформляла сыну, присваивала ему кандидата в мастера спорта Республики Казахстан. Сначала я отправила через egov в электронном виде. Документ мой не прошел, потому что у них был перегруз. На это ушло 10 дней.10 дней я ждала.Потом отправила повторно. Как мне потом ответили, да. В это время оформляли многие разные разряды ватерболисты, футболисты и другие виды спорта, поэтому система была перегружена. Потом я отправила второй раз. Второй раз мое сообщение, точнее электронное обращение тоже зависло из-за перегруза опять 10 дней на это ушло. Это уже 20. Потом я пошла за помощью в ЦОН. В ЦОНе сначала отказали, сказали идти в другой ЦОН. Что ЦОН на Ермекова эти вопросы не решает, а только ЦОН, который на Чекалово относится. Туда я не попала. Потом решила звонить на 1414. Не получилось сделать запись. Там надо было записаться. Там по записи принимают. Потому что без записи долго сидеть в очереди. Прийти -то можно, но уйдет на это часа 4. Я не стала идти. Потом дозвонилась до 1414.Там сказали, что в любом ЦОНе это можно сделать. И, ссылаясь на этот звонок, я опять пошла по старому адресу на Ермекова. Они приняли документы. Опять я ждала 10 дней, потом пришла получать документы после смс-уведомления. Документы пришли с ошибками. Т.е. фамилия моего ребенка, имя, а вид спорта не его. Там были какие-то другие виды спорта. Ошибка произошла. В ЦОНе сказали, что они как приняли, так и приняли. Потом я опять звонила в 1414.Это долгая история. Там сказали, сходить в спорткомплекс по месту жительства. Я пошла туда. Там сказали, что нужно опять пересдать документы по новой, потому что у многих ребят вот такие с ошибками пришли, т.е. фамилия их, а вид спорта не их. Потом еще раз я пошла в ЦОН. Еще раз они приняли документы. И уже вот потом прошло. И в итоге мой ребенок самый последний получил из всей группы (ГИ, Караганда, Госкорпорация).

«В каждом ЦОНе есть один человек, который знает все досконально. Это обычно их начальник. Но молодых специалистов нужно на курсы отправлять какие-то»;

«Консультант в ЦОНе убеждает меня, что эту услугу делают только через egov, ЦОН этим не занимается. По телефону 1414 говорят, что ЦОН этим занимается. Потом тут же этот специалист говорит: «Да, занимается, но только вот не у нас, а на Чкалова»»;

«Квалификация специалистов, мало опыта и плюс видимо технически не выдерживает их база. При большом обращении, когда много людей обращается, их база делает ошибки»;

«- как влияет на качество получаемой услуги уровень доходов, социальный статус, наличие связи?

- влияет не то, что социальный статус, а даже внешний вид. Всех «встречают по одежке». Если ты пришел весь «в мыле», то тебя соответственно и встречают также. Сейчас молодое поколение такое -девушки;

- вы замечали это? При обращении;

- конкретный пример: я пришла с работы измученная. Не привела себя в порядок. Рядом ребенок кричащий и девушка раздражительно, так отвечает в грубой форме, не приветливо, скажем так. А к этой же девушке, когда придешь, более-менее, в порядке- оделся, обулся, накрасился, тогда она по-другому разговаривает (ГИ, Караганда, Госкорпорация).

О доступности информации:

«текстовые эти все объяснения в egov там очень сложным языком это все написано, Услуга не простая. Видеоинструкции нету. Видеоинструкцию, которую нам выдали тренера, она ополовиненная, не полностью. По ней невозможно ничего пройти. Вот самостоятельно это обращение сделать. Мне помогали люди. Просто отправить электронное обращение. Не понятно, как отправить электронное обращение к ним. И даже, когда я научилась отправлять это электронное обращение, как я Вам уже рассказывала, возвращается все с ошибкам»;

«Я, и к друзьям, и к знакомым обращалась. И есть платная контора в Майкудуке, там молодой человек помогает оформлять. И в колл-центр звонила 1414».

О затраченном времени:

«Расход времени в ЦОНе- немножко, но все равно по записи есть все равно очередь небольшая. Час все равно, если ты туда пришел, ты там час все равно теряешь. За 10 (десять) минут ничего не сделаешь. Потом колл- центр дозвониться туда — это можно часами сидеть! Там постоянно занято-занято. Или ты слушаешь музыку. Потом, если ты до кого-то дозвонился уже, то этот специалист обязательно в этой теме не понимает, он отправляет кому-то там другому переключает. Пока вот это вот переключение, ты опять ждешь музыку, соединяешь с другим человеком и тоже он ничего вразумительного не может сказать- отправляет еще куда-то там и опять ты сидишь и ждешь, слушаешь музыку»;

«В отношении качества… В каждом вот ЦОНе есть оценка обслуживания, т.е. ставишь «хорошо», «плохо» или «Отлично» нажимаешь. Вот… Но вот эта вот оценка она должна стоять не когда ты уже ПОЛУЧИЛ свой документ, а на входе, где сидят консультанты, потому что обычно консультанты нахамят там. Или дадут не правильную информацию, или попросят сходить в другой ЦОН, человек едет. А потом, когда он уже получает готовый документ, он ставит улыбающейся девушке оценку. Конечно, он ставит «хорошо», потому что он уже все получил, отбегал свое»»;

«Это стресс. Ребенок в стрессе был два месяца ждал» (ГИ, Караганда, Госкорпорация).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Жалобы на грубость и некомпетентность сотрудников Госкорпорации и плохо организованную очередь в филиалах. Также частые жалобы на комфортное пребывания в филиалах.
- Сложности сбора документов из-за больших объемов требуемых документов.
- Длительные сроки оказания услуги.
- Длительное время дозвона в ЕКЦ 1414.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1. Сократить сроки оказания услуги.
2. Пересмотреть перечень требуемых документов с учетом обратной связи услугополучателей.
3. Обеспечить информационную доступность по Правилам получения государственной услуги, оказывать услугу в автоматизированном режиме. Предусмотреть пошаговые инструкции с фото и видеоматериалами размещенными в официальных интернет ресурсах.

Госкорпорация

4. Обеспечить комфортное пребывание посетителей филалаов Госкорпораций, принять меры по недопущению непрофесионального поведения сотрудников.

ЕКЦ 1414

5. Принять меры по сокращению времени ожидания на линии. Обеспеить внутренний контроль качества работы ЕКЦ 1414.

3.23. Выдача сертификата о метрологической аттестации средств измерений

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 01402002 Выдача сертификата о метрологической аттестации средств измерений.

Код услуги: С23.

Ответственный госорган: Министерство торговли и интеграции РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: 27.12.2018 г. №931.

Форма оказания госуслуги: электронная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: ПЭП (e.license, egov.kz).

Сроки оказания госуслуги: 1 рабочий день.

Результат оказания госуслуги: сертификат или дубликат сертификата о метрологической аттестации средства измерений, либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: бесплатно.

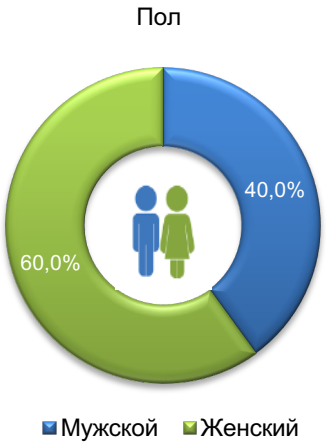
Основные результаты исследования

В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (глубинное интервью), в результате которых получены следующие результаты:

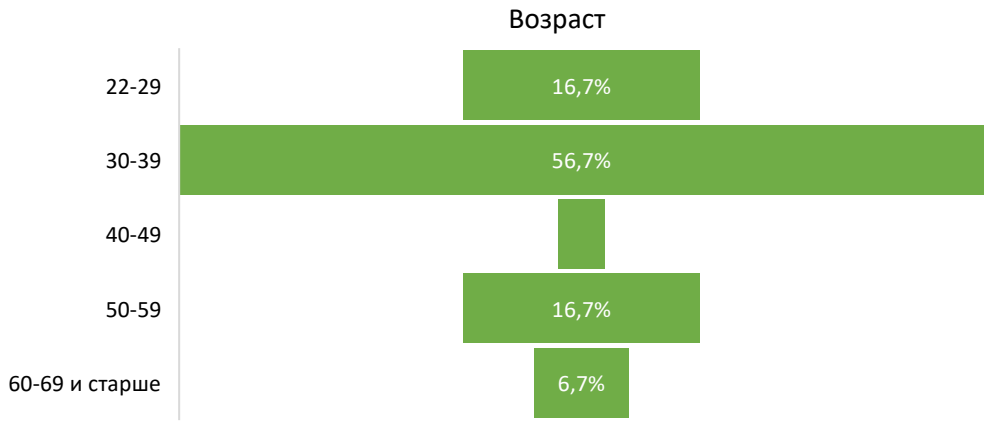
Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 30 респондентов, из них большинство (60%) женского пола и 40% мужского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 56,7%.Абсолютно все услугополучатели (100%) обращались как физические лица. 3,3% услугополучателей имеют повышенную потребность обеспечения физического доступа (имеется инвалидность).

Диаграмма 85. Социально-демографический блок







В 100% случаев опрошенные услугополучатели воспользовались возможностью получить услугу **в электронной форме** на портале электронного правительства (egov.kz, elicense.kz) (см. диаграмму 30).

Диаграмма 86 Место обращения за государственной услугой (N=8)



По результатом опроса услугополучателей очевидно, что наиболее популярным инструментом для входа и/или регистрации на портале является ЭЦП (100%) (см. Таблица 70).

Таблица 70. Метод входа/регистрации на портале для получения услуги (N=8)

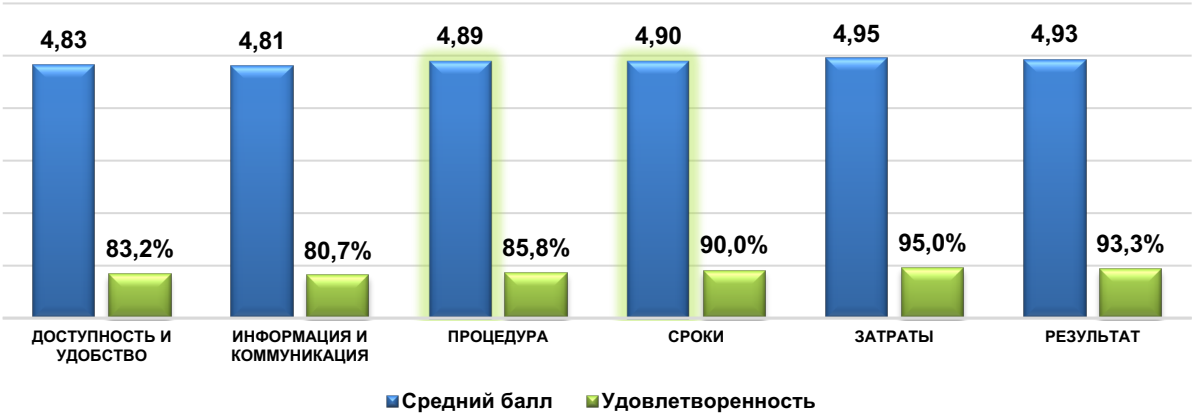
Каким из методов входа/регистрации на портале Вы воспользовались?	**%**
Через ЭЦП	100%

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 88,0%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,88 баллов.

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 6 критериям:

Диаграмма 87. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Доступность и удобство услуги оценили на 4,83 балла, уровень удовлетворенности - 83,2%. По результатам опроса услугополучатели отмечают следующие пожелания: *«Нестабильная работа портала» (ВКО); «Очень много шагов для получения документов, сделать проще», «Услуга постоянно вылетает, когда нажимаю на окошко» (г. Алматы); «Консалтинговая компания помогала», «Долго грузится и выкидывает» (г. Нур-Султан); «Видео инструкцию внести по порталу е-лицензии» (Карагандинская обл.); «Упростить документацию» (Кызылординская обл.); «Сайт неудобен для использования» (Мангистауская обл.).*

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,81 балла), 80,7% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения: *«Для начинающих очень сложно найти необходимую информацию», «Очень много шагов для получения документов, сделать проще, доступнее. Удобнее», «Не смогли скачать один из сертификатов» (г. Алматы).*

В части **процедуры** получения государственной услуги 85,8% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,89 баллов. Респонденты также отмечают следующие неудобства процесса подачи документов: *«Улучшить работы колл центра, сложно загружать документы» (Кызылординская обл.).*

Сроки полностью удовлетворили 90% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 4,90 баллов. В части предложений по оптимизации сроков для получения услуги, респонденты отмечают: ***«****Двадцать рабочих дней это много» (г. Нур-Султан); «На территории РК недостаточно технического обеспечения проверочной лаборатории, не аккредитованного во всех областях», «Из-за того, что запрашивали оригинал документов, фактически нам пришлось отправлять документы в Нур-Султан по AirAstana» (г. Нур-Султан).*

Критерий **затраты** по данной услуге оценили на 4,95 баллов (95% уровень удовлетворенности). Касательно **результата** оказания услуги (4,93 балла), только 93,3% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5».

Таблица 71. Удовлетворенность качеством работы колл-центра (N=5)

ЕКЦ 1414	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Скорость дозвона	60%	40%	0%
Получили полную информацию	60%	20%	20%

При разделении оценок услугополучателей среди услугодателей в соответствии с зонами ответственности, то Министерство торговли и интеграции получает средний балл качества оказания государственной услуги – 4,92 и уровень удовлетворенности – 91,1%.

Таблица 72. Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей (в приложении развернутые таблицы)

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
ПЭП	4,83	81,6%
Министерство торговли и интеграции	4,92	91,1%

Из таблицы также видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для ПЭП – 4,83 балла и 81,6% уровень удовлетворенности.

Результат качественного исследования

В ходе качественного исследования было проведено глубинное интервью с услугополучателем. В ходе интервью озвучено следующее:

«- скажите, меняется ли качество услуг в зависимости от места нахождения услугополучателя? Региона, городской или сельской местности, на ваш взгляд?

- на мой взгляд, считаю для сельской местности видимо это будет труднее. Я так думаю, если человеку надо будет везти. Хотя для них наверное есть какие-то исключения»;

«- понятно ли была Вам процедура получения услуги?

- меня все устроило, все нормально было. Все понятно. Проблем не было»;

«- оцените также компетентность и уровень профессионализма специалистов, обеспечивающих получение данной услуги?

- насчет того, что правильно они там или неправильно. Я судить не могу, потому что я не специалист. Насчет специалистов, да они вежливо общались. Никто не грубил»;

«Что вы могли бы порекомендовать для улучшения госуслуг?

Не знаю, меня все устраивает. Единственное, что за свет – чтобы не выезжать, а пришли домой, чтоб не нанимать электрика и т.д. Если тот человек, который приезжает не компетентен, тогда надо двоих отправлять, один снимет, другой проверит» (ГИ, ВКО).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Жалобы на доступность информации по услуге. Нет четких разъяснительных материалов.
- Услуга не является простой и понятной, сложности при оформлении заявки.
- ЕКЦ 1414 требует дополнительной проработки для более быстрой навигации при звонке.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1. Проводить более тщательную информационную работу по процедуре получения услуги. Предусмотреть информационные фото и видеоматериалы с четкими и пошаговыми разъяснениями по процедуре получения услуги.
2. Упростить процесс получения услуги, обеспечить простой и понятный способ получения услуги.

ЕКЦ 1414

3. Проработать более быстрый способ навигации при звонке. Сократить время ожидания на линии.

3.24. Аттестация эксперта-аудитора по подтверждению соответствия, определению страны происхождения товара, статуса товара Евразийского экономического союза или иностранного товара

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 01403002 Аттестация эксперта-аудитора по подтверждению соответствия, определению страны происхождения товара, статуса товара Евразийского экономического союза или иностранного товара.

Код услуги: С24.

Ответственный госорган: Министерство торговли и интеграции РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: 01.07.2021 г. №440-НҚ.

Форма оказания госуслуги: электронная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: ПЭП (e.license, egov.kz).

Сроки оказания госуслуги: с момента регистрации заявления – 6 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: аттестат эксперта-аудитора по определению страны происхождения товара, статуса товара Евразийского экономического союза или иностранного товара, либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: бесплатно.

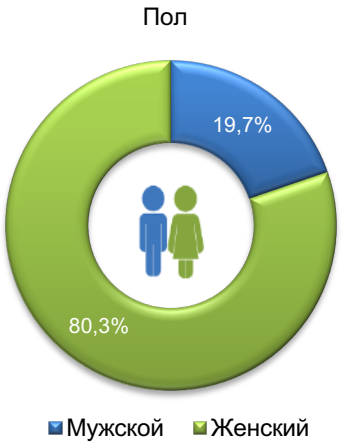
Основные результаты исследования

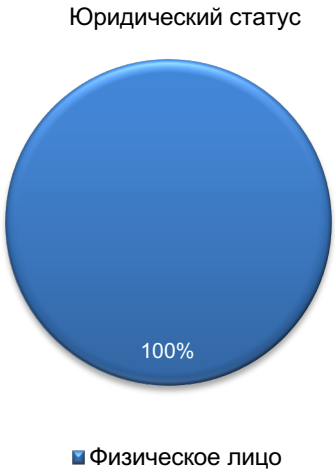
В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (глубинное интервью), в результате которых получены следующие результаты:

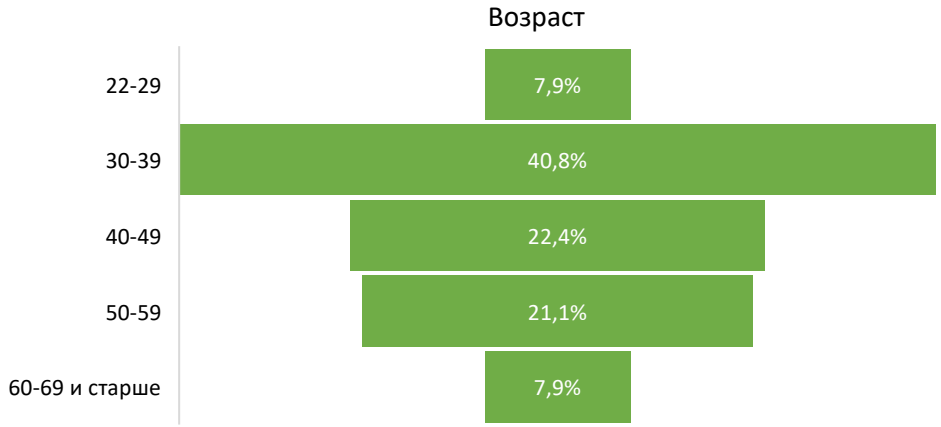
Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 76, респондентов, из них большинство (80,3%) женского пола и 19,7% мужского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 40,8% и 40-49 лет – 22,4%. За услугой абсолютно все (100%) обращались как физические лица. В 100% случаев опрошенные услугополучатели являются гражданами РК и не имеют дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 88. Социально-демографический блок

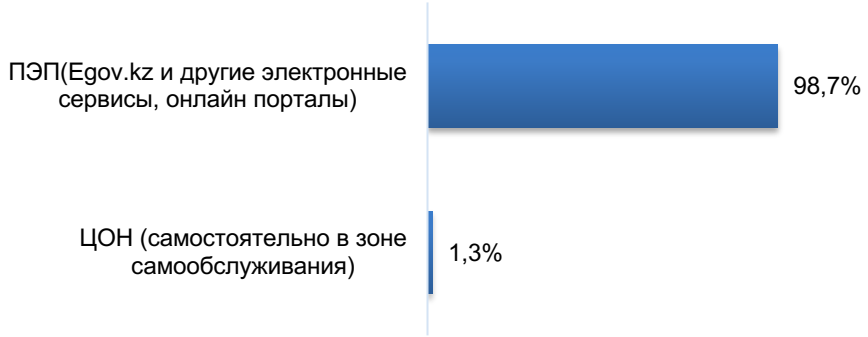






В 100% случаев опрошенные услугополучатели воспользовались возможностью получить услугу **в электронной форме**, из них большинство (98,7%) получили услугу на портале электронного правительства (egov.kz, elicense.kz). Только 1,3% опрошенных получили услугу в ЦОНе в зоне самообслуживания (см. диаграмму 89).

Диаграмма 89 Место обращения за государственной услугой (N=76)



По результатом опроса услугополучателей очевидно, что наиболее популярным инструментом для входа и/или регистрации на портале является ЭЦП (94,8%), остальные респонденты (2,6%) авторизовались с помощью логина и пароля, и только в 2,6% случаев были использованы Другое (Digital ID, QR код) (см. Таблица 73).

Таблица 73. Метод входа/регистрации на портале для получения услуги (N=76)

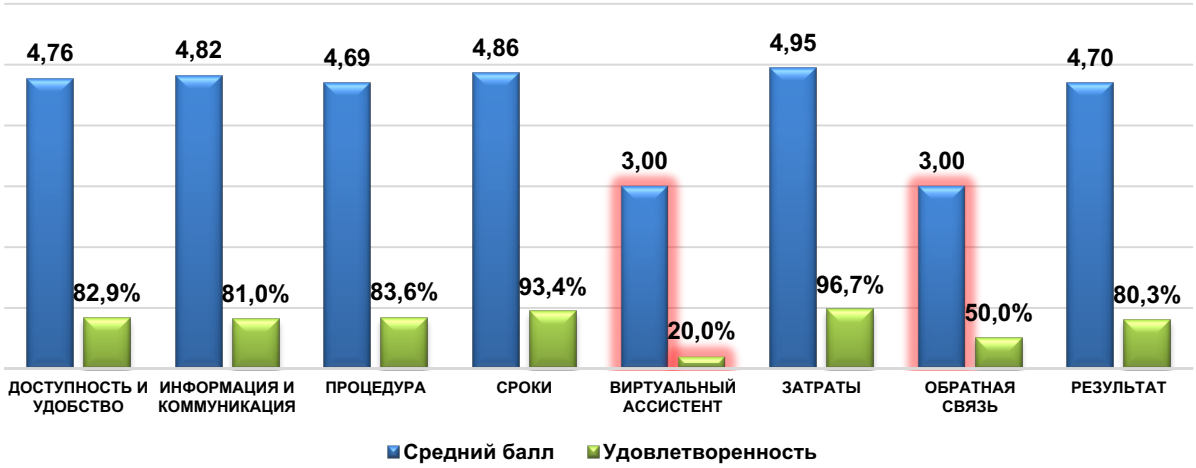
Каким из методов входа/регистрации на портале Вы воспользовались?	**%**
Через ЭЦП	94,8%
По логину и паролю	2,6%
Другое (Digital ID, QR код)	2,6%

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 73,5%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,35 баллов.

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:

Диаграмма 90. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Доступность и удобство услуги оценили на 4,76 баллов, уровень удовлетворенности - 82,9%. По результатам опроса услугополучатели отмечают следующие пожелания: *«По этапам заполнения намудрено, надо упростить» (Акмолинская обл.); «Не с 1 раза смогла получить» (Актюбинская обл.); «Трудоемкий процесс, упростить надо», «В мае подавал все еще не получил 7 сотрудников без з/п сидят» (Атырауская обл.); «Входить сложно зависает» (ВКО); «Во вкладках когда ты скачиваешь готовые документы начинается путаница, там две вкладки похожи на друг друга», «Ошибки выдают иногда», «В разделе, где прикрепить документы неудобен формат, объединить надо, не пропускает , дублируется все», «Для новичка сложно», «Попросил помочь другого человека» (г. Алматы); «Чтобы были компетентны сотрудники» (ЗКО); «Некоторые моменты были при регистраций там одно поле было его незнаешь как заполнять и просто пишешь что-то.Для простого человека это будет непонятным.Мне помогли мои коллеги.Еще ограничен количество символов это мешает детально расписывать обьемные файлы», «В плане услуги не удобно не все данные забиваются, не полностью забивается», «В первый раз мне отказали не обосновано, в последующем использовании программы сохранении документов не предусмотрено», «Зависает, доработать сайт именно по этой услуги, данные сразу не выходит, приходиться по много разу заходить на сайт», «Простая регистрация,но можно его улучшить и оптимизировать», «Долго грузится, очень долго времени занимает. Не обращала внимание на внешний вид» (г. Нур-Султан); «Не понятно куда нажать при готовности документа чтобы скачать аттестат не понятно» (г. Шымкент); «Когда возникают проблемы очень сложно дозвонится и не все сотрудники компетенты и не всегда можно дозвонится» (ЗКО); «Доработать поисковик чтобы искал по набранным буквам» (Карагандинская обл.); «Очень большой перечень документов, снова читать, надо упростить все это», «Не удобный портал» (Мангистауская обл.).*

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,82 балла), 81% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения: *«Зависает», «чтобы упростили, не совсем понятно, чтобы данные сохранялись, не сохраняет по физ лицам», «Приходилось звонить в колл центр для новичка сложно в первый раз», «Нужно дорабатывать, хромает, от комп грамотности человека зависит», «Литературные слова не понятны» (г. Алматы); «Доработать портал,*

чтобы возможность в окошка для прикрепления документов именное в этой услуге», «Тяжело дозвонится и не сразу получаешь ответ», «Разгрузить надо, чтобы не зависало, целый ждешь все это», «По тестированию просьба, вопросы над содержанием доработать» (г. Нур-Султан); «Инструкции нету что просят то и нужно нажимать» (г. Шымкент); «Чтобы быстро дозвонится и качество ответов и их рекомендации» (ЗКО); «Зависал портал, не сохранялись документы», «Скорость интернета» (Мангистауская обл.).

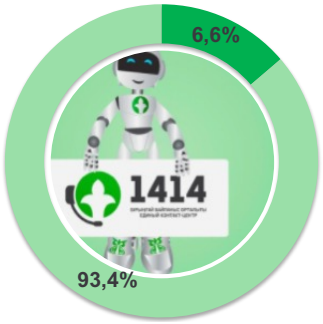
В части **процедуры** получения государственной услуги 83,6% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,69 баллов. Респонденты также отмечают следующие неудобства процесса подачи документов: *«Долгая загрузка, ошибка в документе, одна буква неправильная, много загружать, еще документы запрашивают не указанные в изначальном списке», (Акмолинская обл.); «Тяжело документы загрузить, портал зависает, инструкция не совсем понятна», «Добавить функций по смене адреса именно юр. лица», «Надо все упростить , сделать доступнее инструкции», «База часто не работает» (Атырауская обл.); «Загрузка долгая была», «Входить сложно зависает», «Хотелось бы чтобы отчет в PDF формате можно сразу прикрепить,а не отчет водить в их программе», «Чтобы доступен был результат получения, чтобы было видно документ по окончании срока, результат запроса искать пришлось», «Увеличить объем загрузки документов, приходилось сжимать несколько раз, приходилось искать программы для сжатия документов, регистрировать ЭЦП сложно» (ВКО); «Требуется время по шаблонам объем текста маленький, пришлось сокращать текст», «По системе менеджмента вручную прописываешь, она автоматом в аттестат проходит, надо сделать согласно правил, где можно выбирать и прописывать , не знал что первая строчка тоже отобразится», «При загрузке документов обьем загрузки документов ограничен. Пришлось сжимать каждые PDF документы.Звонила в техподдержку, но они не ответили по этому поводу», «е-лицензии по внешному дизайну не понятно», «Первоначально ,индекс место проживания запросили , сложно найти его, это лишнее», «Памятка по заполнению и требованию документов для этой услуги» (г. Алматы); «Там не правильно указали наименовании системы, на каз неверно, на русском верно. До сих пор не исправили», «Есть определенный лимит при загрузке файлов,сканирование в цветном варианте весит очень много.То есть нужно сканировать в низком качестве в черно-белом варианте.Это для меня было простым,но для взрослого человека это трудно», «Сертификат формируется очень ужасно названия *система менеджмента экологического* вместо *система экологического менеджмента*», «В системе должен быть выбор - как начинающий аудитор или уже с опытом. Начинающему нужно собрать полный пакет, а мне продолжающему все документы нужно собирать каждый раз повторно, нужно сделать так чтобы при получении услуги предоставлять только по актуальные последние документы по аудиту доказывающие мою работу», «Зависает, доработать сайт именно по этой услуги, данные сразу не выходит, приходиться по много разу заходить на сайт, загрузка сложно, сложность с разрешительными документами», «При загрузке документов были трудности,сбои,2 раза загружала», «Как эксперт-аудитор в экзамене вопросы ужасные, качество тестовых вопросов. По моей специальности в тесте было только 2 вопроса, вопросы были по старому стандарту»,«Завышенные требований к эспертам-аудиторам и из-за этого кого-то пропускают кого-то не пропускают, соответсвенно есть большие риски бюрократии» (г. Нур-Султан); «Все было цифровизированно половина на бумаге чтобы было все онлайн чтобы там все и напечатать. чтобы эта форма бланка была уже в этой вкладке», «Если объем документа большой тогда загружать невозможно потому что по объему документа есть лимит», «Улучшить онлайн заполнение и было понятно куда нажимать при получении аттестата» (г. Шымкент); «Иногда система не отвечает и перезагружать приходится» (Жамбылская обл.); «Большой объем документов не загружается» (ЗКО); «Документ не загружется и не открывается», «Разбивали объем документом на маленькие гб так как большой формат не принимал и потратили на*

это много времени» (Карагандинская обл.); «Скорость интернета увеличить», «Более понятнее, проще для простого человека, удобнее» (Мангистауская обл.).

Сроки полностью удовлетворили 93,4% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 4,86 баллов. В части предложений по оптимизации сроков для получения услуги, респонденты отмечают: *«По вторникам и четвергам только, это долго» (Акмолинская обл.); «Долго было» (Актюбинская обл.); «Чем скорее тем лучше», «Памятка по заполнению и требованию документов для этой услуги» (г. Алматы); «Сократить срок чтобы было быстрее сделали» (Карагандинская область).*

6,6% респондентов, получивших услугу онлайн, обращались за информацией к Виртуальному ассистенту (чат-боту на портале). 93,4% - получили услугу самостоятельно, не прибегая к помощи ассистента. Респонденты, обращавшиеся к чат-боту на портале, оценили работу виртуального ассистента по таким компонентам, как удобство использования бота, полнота и скорость ответа на запрос (см. Диаграмма 30).

Диаграмма 91. Обращались ли Вы за информацией к Виртуальному ассистенту? (N=5)



Виртуальный ассистент	Средний балл	%
Удобство использования	3,00	20%
Полнота ответа	3,20	20%
Скорость ответа	2,80	20%

По результатам опроса, услугополучатели продемонстрировали низкую удовлетворенность по работе **виртуального ассистента:** уровень удовлетворенности составляет 20%, средняя оценка составила 3 балла из 5 возможных. Среди негативных комменатриев: *«Когда не видишь человека, объяснять трудно» (г. Нур-Султан); «лучше в живую с консультантом разговаривать и быстрее получить ответ» (ЗКО).*

Критерий **затраты** по данной услуге оценили на 4,95 баллов (96,7% уровень удовлетворенности). При этом, среди услугополучателей зафиксированы жалобы кастельно оплаты: *«Пришлось дополнительно ехать , обратиться в ЦОН» (Атырауская обл.); «Дополнительные траты на тестирование были» (г. Алматы); «Только за экзамен платил, там копейки» (г. Нур-Султан).*

Обратная связь частично удовлетворели – 50,0%. Средний балл составляет – 3,00 баллов. Наблюдаются комменатрии:*«Тех поддержка не помогла» (г. Нур-Султан); «Ответ так и не получила» (ЗКО); «1414 дозвониться очень сложно не возможно», «В разных файлах скачивать неудобно» (г. Алматы); «1414 не поднимает трубку», «бесполезно ответ не получил, не знают», «При получении эцп в онлайн режиме возникали трудности» (г. Нур-Султан); «Все цифровизировать, дополнительно ничего не загружать» (г. Шымкент).*

Касательно **результата** оказания услуги (4,70 балла), только 80,3% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». На вопрос: «Если в процессе получения услуги у Вас возникли трудности просим кратко описать суть возникшей проблемы» некоторые ответы респонденты дали следующие комментарии: *«Надо доступнее сделать, быстрее и документы без ошибок должны быть» (Акмолинская обл.).*

В процессе получения государственной услуги, малая часть услугополучателей (23,7%) обратилась в колл-центр (ЕКЦ 1414) за консультацией и информацией о том как и где можно получить услугу. В ходе опроса услугополучателей попросили оценить работу колл-центра по двум параметрам: скорость дозвона и полноты полученной информации (консультации) и были получены следующие данные (см. Таблица 74):

Таблица 74. Удовлетворенность качеством работы колл-центра (N=18)

ЕКЦ 1414	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Скорость дозвона	50%	44,4%	5,6%
Получили полную информацию	44,4%	44,4%	11,2%

При разделении оценок услугополучателей среди услугодателей в соответствии с зонами ответственности, то Министерство торговли и интеграции получает средний балл качества оказания государственной услуги – 4,83 и уровень удовлетворенности – 90,2%.

Таблица 75. Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей (в приложении развернутые таблицы)

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
ПЭП	4,21	65,7%
Министерство торговли и интеграции	4,83	90,2%

Из таблицы также видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для ПЭП – 4,21 балла и 65,7% уровень удовлетворенности.

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Портал электронного лицензирования сложен и запутан в использовании. Услугополучатели затрудняются без консультации специаистов самостоятельно воспользоваться порталом для получения услуги.
- Большое количество запрашиваемых документов для загрузки.
- Длительные сроки оказания усулги.
- ЕКЦ 1414 не предоставляют всю необходимую информацию а также сложности с дозвоном.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1. Обеспечить качественной обратной связью для разъяснения правил и процедуры получения услуги.
2. Пересмотреть и оптимизировать процедуру предоставления услуги, сократить перечень запрашиваемых документов.
3. Сократить сроки предоставления услуги.

Портал электронного правительства

4. Провести работу по улучшению качества работы портала электронного лицензирования. Увеличить доступный объем загружаемых документов.
5. Обеспечить простую и понятную процедуру получения услуги в портале.

ЕКЦ 1414

6. Предусмотреть дополнительные мероприятия по внутреннему контролю качества оказания услуг кол- центра.

3.25. Прием документов и препровождение их на изготовление паспортов гражданам Республики Казахстан, находящимся за границей

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 00101006 Прием документов и препровождение их на изготовление паспортов гражданам Республики Казахстан, находящимся за границей.

Код услуги: С25.

Ответственный госорган: Министерство иностранных дел РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: 12.05.2020 г. №11-1-4/149.

Форма оказания госуслуги: бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: Услугодатель.

Сроки оказания госуслуги: Оформление паспорта гражданина Республики Казахстан (далее – паспорт) – 80 (восемьдесят) календарных дней, при необходимости проведения дополнительного изучения или проверки срок оказания услуги продлевается не более чем на 10 (десять) календарных дней.

Результат оказания госуслуги: Паспорт гражданина Республики Казахстан, либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: Государственная услуга оказывается физическим лицам на платной основе по ставкам консульского сбора, в соответствии с Кодексом Республики Казахстан и приказом Министра иностранных дел Республики Казахстан.

Условия освобождения от уплаты консульского сбора регламентируется, в соответствии с Кодексом Республики Казахстан от 25 декабря 2017 года "О налогах и других обязательных платежах в бюджет (Налоговый кодекс)".

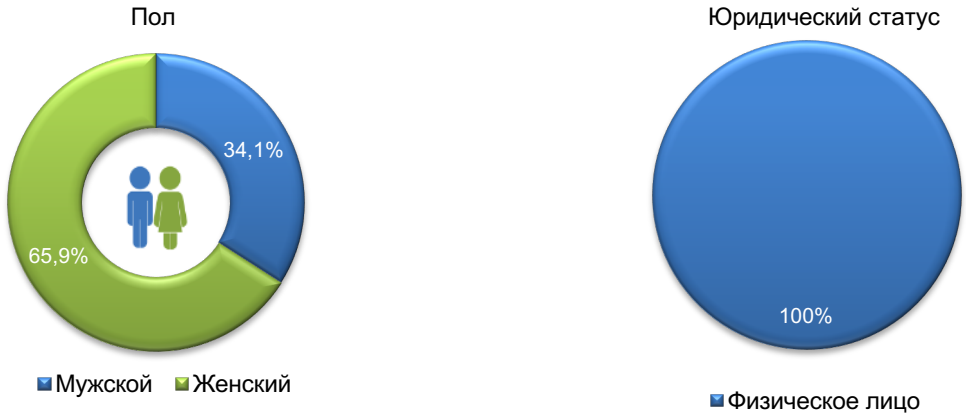
Основные результаты исследования

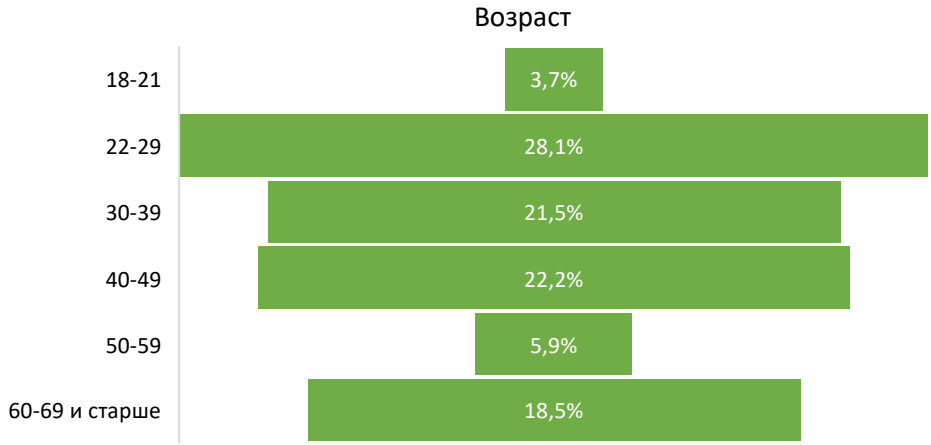
В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (глубинное интервью), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 135, респондентов, из них большинство (65,9%) женского пола и 34,1% мужского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 22-29 лет – 28,1% и 40-49 лет – 22,2%. За услугой абсолютно все (100%) обращались как физические лица. 0,7% услугополучателей имеют дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 92. Социально-демографический блок

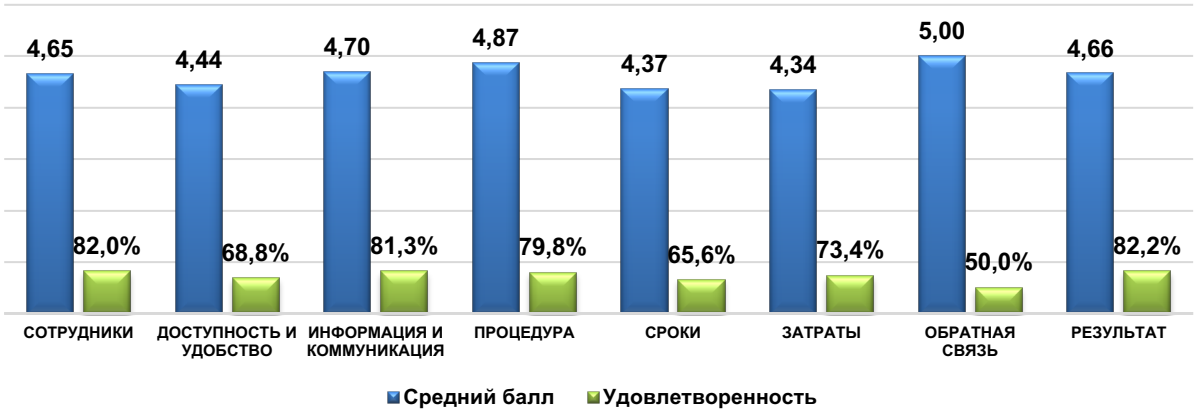




Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 72,9%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,63 балла. На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:

Диаграмма 93. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя. Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией, оперативность, вежливость и внимание к потребностям услуополучателей. Совокупная работа сотрудников услугодателя оценена участниками массового опроса -на 4,65 баллов по 5-балльной шкале, уровень удовлетворенности – 82%. При этом, среди комментариев были зафиксированы замечания в части оперативности работы сотрудников: *«Все было отлично, единственное хотелось попобольше информации на сайте» (Сидней); «Все хорошо», «Курс социальной компетенции», «Хотелось бы чтобы сотрудники больше улыбались и обращались к гражданам не так надменно», «Полностью удовлетворен» (Австрия, Вена, «Сотрудники молодцы! И по телефону всё вежливо и доходчиво объяснили и при встрече в консульстве были предельно внимательны! Единственно, было бы не плохо поставить терминал для оплаты гос.пошлины», «Сотрудники очень профессиональные, выплатите им премии!» (Астрахань); «Невозможно дозвониться*

до консульства», «Сроки выполнения услуг, должны быть в разы быстрее» (Беларусь.Брест); «Пересылка документов занимант продолжительное время» (Иордания); «Повысить качество консультаций по телефону», «Слишком большая очередь на запись в посольство РК, ждал пока примут документы на оформление паспорта в течение 5 месяцев из-за этого начались проблемы с ОВМ по Одинцовскому району, в следствии чего выселили с общежития», «Очереди поменьше», «Открыть дополнительное окно для приёма, очередь достаточно длинная, и нужно ждать в среднем час, иногда больше, а сидеть без телефона и вообще чего-либо развлекательного, довольно скучно», «Подтянуть тайминг», «Расширение промежутка времени приема» (Москва; «Сотрудники не вежливые, разговариют с нами очень холодно в консульстве», «Долгий паспорт изготовление», «Очень долго изготавливался замена паспорт», «Не полный список документов на сайте» (Нур-Султан); «Все понравилось, кроме графика работы консульства», «Быть более компетентными», «Помощь в заполнении документов и проверка на их верность заполнения», «Больше сотрудников для работы с гражданами РК в консульстве на прием и выдачи документов работают два окна с гражданами», «Увеличить количество сотрудников», «Требуется увеличить размер помещения», «Сотрудники не могут точно ответить на вопросы в консульстве в СПб», «Неудобное время приема» (Санкт-Петербург); «Подвать заявление и анкету на портале в онлайн формате», «Качество обслуживания было замечательным, дополнительных предложений не имею» (Гаага); «Минимизировать участие человеческого фактора в рутинной работе. Переход на онлайн сервис», «Удлинить время приема документов и граждан» (Доха, Катар); «Быть повежливее с соотечественниками, а не когда тебе на « извините я тороплюсь, у меня грудной малыш в машине» отвечают «а мы что теперь поделаем» (Рим).

Доступность и удобство услуги оценили на 4,44 балла, уровень удовлетворенности - 68,8%. По результатам опроса услугополучатели отмечают следующие пожелания: *«Хотелось бы чтобы чаще отвечали на email» (Италия); «В понедельник не принимают документы», «Здание не смогли найти» (Азербайджан); «В зал ожидании сидение очень не удобное» (Алматинская область); «Было бы не плохо поставить скамейки на улице, так как ожидали именно там. И поставить терминал для оплаты гос.пошлины», «Хорошо бы оборудовать возможность ожидания на улице: скамейки, навес» (Астрахань); «Хотелось бы чтоб приём начанался на час раньше», «Необходимо создать электронный портал для связи со специалистом», «Пол года сидим без паспортов,сдали в мае 2021 года и до сих пор не готовы 29 ноября 2021год. Нет никакой скидки на детей и в том числе детей- инвалидов» (Брест); «Онлайн услуги»; «В Вене часы приема только утром, но так как обращаюсь туда редко в принципе не беспокоит», «Открыть консульство в г. Любляна, Словения» (Вена, Австрия); «Сделать больше открытых дат для подачи документов на замену паспорта», «Разместить указатели расположения входа для посетителей на лицевой стороне здания, т.к. вход расположен с задней стороны консульства», «Увеличить время приёма граждан», «Очереди большие на запись, но это в принципе нормальное явление. А так все хорошо», «Больше парковочных мест у здания посольства, для посетителей», «Документооборот упростить, некоторые требования не логично выдвинуты» (Москва); «Для инвалидов парковки не заметила, зал ожидания не было из за пандемии, ждали на улице», «Зал ожидания нет из за пандемии», «Мало мест на парковке . Маленькое помещение», «До 12ти только работают, было бы хорошо если принимали хотя бы до обеда.Парковки нет. На улице ждали паспорта», «Народа много», «Чтобы получить информацию нужно звонить только до 13.00, работают только до 17.00 зал ожидании нету, у ворот на улице стояли», «Дополнительно субботний день», «Мало мест в помещении», «Маленькое помещение», «Приемные дни увеличить, ждем на улице до открытия учреждения» (Нур-Султан); «Сложно найти вход в консульство, так как он расположен во дворах», «Всё отлично , доп.Информация*

размещена на сайте , отвечают на электронную почту и телефонные звонки», «Помещение для приёма граждан побольше бы», «Было бы чудесно, если бы консульство не находилось в полуподвальном помещении и имело большую площадь. Так же расстроило количество рабочих окон для консультации. Из-за этого очень часто можно было застать длинную очередь. Не очень удачная организация приема людей», «Больше сотрудников для работы с гражданами РК в консульстве на прием и выдачи документов работают два окна с гражданами», «Мало место. При пополнении людей свыше 5-ти человек», «Помещение тесное, нужно более просторное», «Возможность прийти после 19 часов», «Требуется больше доступной информации на сайте консульства», «Увеличить время приема», «Вход был не удобный» (Санкт-Петербург); «Мест для парковки не много и все под палящим солнцем. В жаркой Дохе совсем не удобно» (Доха, Катар); «Комната в котором обслуживали и заполняли документы тесноват» «Не могли дозвониться узнать , маленькое здание , запускали по 2- 3 человека , чтобы было доступно по телефону обратиться, ехать далеко чтобы брали телефон», «Мало мест», «Мест сидений очень мало, далеко», «Всего 2-3 стула» (Кыргызстан. Бишкек); «Местонахождение здания далеко от центра», «Затрудяюсь ответить на 3 вопрос, так как не обратила внимание и приехала туда на общественном транспорте» (Нидерланды, Гаага); «Люди ждут на улице. Приходится под навесом стоять и ждать. Внутри нет зоны ожидания», «Вдоль дороги оставляют машины, парковки нет» (Республика Узбекистан); «Найти более доступное и удобное помещение», «Разместите пожалуйста образцы заполнения бланков на сайте консульства в Италии. Не хочется беспокоить консула лишний раз», «Поскольку речь идёт о консульстве РК в Риме, то мест для парковки снаружи у консульства просто не может быть» (Рим, Италия); «Оставить консульство на территории Австралии и не переносить его в Сингапур» (Сидней); «Единственное, это как нибудь рассмотреть и продумать как ускорить процесс получения документов» (Турция, Анталия).

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,70 балла), 81,3% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения: *«Хочу форму на казахском родном языке» (Алматинская область); «Электронная связь», «Очень долго предоставляется услуга,хотелось бы быстрее» (Брест); «Онлайн услуги», «На данном этапе предложений не имею», «Больше цифровизации» (Вена, Австрия); «Сама все заполнила», «Сотрудники совет по получение услуги не дали», «Не было указателей», «Увеличить сотрудников на колл центр по приему консультаций по телефону», «Было бы хорошо полностью информировать людей, которые обращаются по email т скидывать все необходимые образцы документов для заполнения, чтобы не тратить время на месте» (Нур-Султан); «Необходимые мне документы на сайте были указаны не в полном объёме, но сотрудники предоставили мне перечень в самом консульстве», «Информация доступна и легка в понимании», «Информация доступна и легка в изучении и понимании», «Поменьше бумажной документации», «Предоставление актуальной информации о смене образцов заявлений», «Больше сотрудников для работы с гражданами РК в консульстве на прием и выдачи документов работают два окна с гражданами», «Создать колл-центр», «Документы принимали и после обеда а не только до 12.30» (Санкт-Петербург); «Не надо менять все отлично» (Шымкент); «Интеграция локальных (Катарских) государственных услуг и услуг посольства в одну точку обслуживания», «Уровень коммуникации удовлетворителен» (Доха, Катар); «Не поставили в известность о том что паспорт был готов. Я сама звонила и узновала» (Кыргызстан. Бишкек); «Не снижать планку качества», «Меня не предупредили или я не услышал что можно было выбрать на каком языке будет паспорт», «Последний раз когда приходил, со мной были в очереди итальянцы, у них возникли проблемы с получением разрешения въезда на территорию Казахстана. Я не знаю в чем именно была у них загвоздка, но*

они говорили что застряли в Москве, и не могут никуда уехать, так как их паспорта были в консульстве», «Не хватает справочной по телефону, где могли бы всё детально объяснить. Находясь в другой стране довольно сложно получить справку об отсутствии гражданства страны, где получается услуга. Нужна детальная информация на сайте о всех необходимых документах, а также о способах их получения, если документов нет на руках» (Москва); «Услуга получалась мной за рубежом. В тот момент отсутствовали специальные бланки для подачи заявления, что увеличило срок выполнения услуги до 6 месяцев (я ожидала бланки на протяжении 3ех месяцев, и это еще до самой подачи!). Информация об отсутствии бланков и приостановлении подачи документов, по крайней мере в Нидерландах, не была отмечена на официальном вебсайте консульства. Конечно же, работники консульства в конце концов сообщили о приходе бланков по электронной почте, но было бы полезным объявлять такие серьёзные задержки в работе консульства и оформлению важных документов на официальных порталах» (Нидерланды, Гаага); «Возможность дозвониться. Еле как в интернете нашла номер ватсапа, откуда меня перенаправили на номер телефона, который всегда недоступен. Обновите информафию на сайтах, facebook, хотя бы. Все хорошо, но только вышеперечисленные моменты доставляют огромные неудобства» (Павлодарская область); «Больше телефонов, номеров. Чтоб дозвониться» (Республика Беларусь); «Найти более удобное помещение», «Разместить бланки для заявлений на сайте консульства в Италии» (Рим, Италия).

В части **процедуры** получения государственной услуги 79,8% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,87 баллов. Респонденты также отмечают следующие неудобства процесса подачи документов: *«Можно поменьше бумаг лечге было бы в информационном формате а не отправлять скан копии» (Сидней); «Онлайн услуги/ ускоренное получение услуг» (Вена); «Ускорить процесс», «В документа была ошибка, подавал на повтор», «2 месяца ждем паспорта» (Нур-Султан); «Увеличить часы приёма граждан в консульстве», «Больше сотрудников для работы с гражданами РК в консульстве на прием и выдачи документов работают два окна с гражданами», «Своевременно не было сказано что нужен человек с Казахстана для подтверждения личности (друг-родственник)», «Срок получения нового паспорта очень большой», «Увеличить время приема» (Санкт-Петербург); «Больше онлайн сервисов», «Заранее был выдан список необходимых документов по телефону, пришлось только вернуться вновь, переделать фото , так как первичное посчитали не подходящим (слишком серый фон)» (Доха, Катар); «Сроки выполнения услуг, должны быть в разы быстрее» (Брест); «Во время получения паспорта сотрудники не всегда сообщают о том, что также нужна справка о замене паспорта. В итоге приходится тратить ещё 1-2 дня: на написание заявления для получения справки, и для получения справки в другой день. В идеале хотелось бы получать справку о замене паспорта вместе с паспортом в тот же день» (Москва); «Еще раз укажу тот факт, что я не могла подать на паспорт на протяжении 3 месяцев из-за отсутствия специализированных бланков в консульстве Казахстана в Нидерландах. Это огромный административный барьер, или плохая коммуникация и логистика между казахстанским министерством юстиции и консульствами за рубежом. Затем, процесс рассмотрения - в то время, как в Казахстане процесс рассмотрения обновления паспорта занимает неделю, за рубежом же он занимает 3 месяца. Мне трудно понять, по каким причинам так неэффективно проходит процесс рассмотрения и проверки документов. От того, что я проживаю зарубежом не меняется мой статус гражданина Казахстана (и резидента Нидерландов), я подаю тот же самый паспорт на обмен что если бы я подавала его в Казахстане в ЦОНе приехав в отпуск (будучи резидентом Нидерландов). Почему я ничего никому не должна доказывать с кучей документов, когда я в Казахстане, хоть и на короткий срок, но должна собрать ахапку документов и ждать 3 месяца, когда я за рубежом?»*

(Нидерланды, Гаага); «Очень долго; 3 месяца ждала паспорт» (Республика Узбекистан); «Ускорить процесс рассмотрения заявок» (Турция, Анталия).

Сроки полностью удовлетворили 65,6% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 4,37 баллов. В части предложений по оптимизации сроков для получения услуги, респонденты отмечают: «*Меньше срок ожидания» (Сидней); «Мне сложно сказать, возможно ли пасспорт выдавать быстрее в, но было бы здорово», «Издательство паспорта в посольстве на месте/ уменшить список документов для проверки(лишняя бюрократия например перевод визы)», «Наладить почтовый переход» (Австрия, Вена); «Ускорить как в Казахстане 20 дней сделать», «Из за пандемии долго ждала, через 4 месяца получила» (Азербайджан); «Сократить время ожидания», «Сроки затянулись из-за пандемии», «Сроки выполнения услуг, должны быть в разы быстрее» (Беларусь.Брест); «Не смотря на лог даун получила в течение месяца, сравнивая с другими странами я быстрее получила, благодарю сотрудников посольства Казахстана в Грузии», «Сократить сроки», «Из-за карантина документы готовились очень долго», «Из-за карантина получение документов было от 4 до 6 месяцев.Ошибок в документах не было.На повтор не подавала», «Ускорить срок исполнения», «Ускорить, у того кто не может ждать и нет возможности быть в за границей 1 месяц для них ускорить», «Выделить отдельное окно для выдачи готовых документов в течений всего рабочего дня» (Нур-Султан); «Ускорить время получении паспорта через посольство», «Срок приемлимый, особенно если брать во внимание Ковид-19 и локдаун, все было сделанно довольно быстро! Дополнительных предложений не имею» (Гаага, Нидерланды); «Добавить позиции и функции работников ЦОНов РК в штат посольства, для возможности прямых запросов и операций», «Стоить ускорить срок выдачи нового паспорта , либо ускорить доставку если вопрос в логистике. Новый паспорт ждала 2,5 месяца с момента подачи» (Доха, Катар); «С учётом пандемии и особой доставки документов в другую страну, все в целом нормально» (Астрахань); «Было бы отлично если за короткое время было бы получить паспорт», «Полгода ,очень долго», «Долго», «Долго очень, паспорт выдали 7 апреля, а получила в сентябре ну можно же как то отправить , а не ждать столько» (Кыргызстан. Бишкек); «Добавить возможность подачи документов онлайн», «Из-за пандемии задержались но в целом все устраивает» (Москва); «3 ай күту ұзақтау болды» (Республика Узбекистан, Ташкент); «Сейчас все зависит от эпидемобстановки», «Больше сотрудников для работы с гражданами РК в консульстве на прием и выдачи документов работают два окна с гражданами», «Сокращение срока рассмотрение заявление на паспорт», «Хорошо бы уменьшить срок оказания услуги по реглпменту с 80-ти дней хотя бы на 60», «Другая страна, еще и ковид, что поделать», «Уменьшить срок» (Санкт-Петербург); «Ускорить» (Турция, Анталия).*

Критерий **затраты** по данной услуге оценили на 4,34 балла (73,4% уровень удовлетворенности). При этом, среди услугополучателей зафиксированы жалобы кастельно оплаты: *«Не платить в usd а платить в aud» (Сидней); «По близости посольства банков нету», «Уменьшить стоимость за оформление загран паспорта для пенсионеров и для граждан Казахстана», «Сделать дешевле » (Азербайджан); «Оплата услуг дорого. Если была б возможность ставит определенных оплата для студентв» (Алматинская область); «Терминал в консульстве для оплаты гос.пошлины» (Астрахань); «Было бы прекрасно оплачивать услуги на месте прям в консульстве», «Неудобства в связи отсутствия кассы в Консульстве», «Отменить оплату ,или сделать льготу для детей- инвалидов», «Кассу сделать в посольстве» (Беларусь, г.Брест); «Оплата на месте по карте», «Уменьшить пошлины для своих граждан. Граждан Республики Казахстан» (Вена, Австрия); «Хотелось бы чтобы было дешевле. Внутри кассы нет», «На месте нету оплаты», «Оплату проводить на месте» (Нур-Султан); «Предлагаю, прошу сделать все услуги бесплатными», «Было*

бы замечательно если бы мы могли оплачивать консульский взнос в любом банке Катара, так как пришлось ехать в один единственный отдел в котором можно сделать оплату, в городе» (Доха, Катар); «Было бы хорошо если в посольстве могли заплатить», «Дорого , подешевле надо» (Кыргызстан. Бишкек); «Не удобно ездить далековато», «Добавить возможность оплаты госпошлины (консульского сбора) онлайн», «Что бы оплатить услугу, пришлось идти в другое мемто(банк), он хоть и находится не подалеку но это занимает время и дополнительное вложение средств(комиссии по переводу)», «Возможность оплаты госпошлин на месте, наличными и безналом», «Для оплаты приходится ходить в соседний банк, оплатить на месте нельзя», «Справка о замене паспорта по очень завышенной цене», «Очень далеко бегать в банк в кассу», «Размещение банкомата / кассы непосредственно в здании консульства», «Было бы хорошо оплачивать сразу на месте, не заходя в банк», «Желательно оплату производить на месте, чтоб не занимать дополнительное время», «Все удобно и приемлимо», Было бы удобно оплачивать услугу по месту, то есть в самом посольстве, потому как я первый раз была в этом городе и для меня было затруднительно искать определенный банк для оплаты, плюс там была ещё дополнительная комиссия к основной сумме оплаты, на что я не рассчитывала» (Москва); «Уменьшить стоимость услуг в посольстве кз в Норвегии» (Норвегия); «Внутри посольства кассы нет, ходим в банк; не совсем удобно», «40 доллар сәл қымбаттау» (Республика Узбекистан, Ташкент); «Принимать также и наличные, не только картой», «Консульство находится в Риме, я живу в Болонье, расходы на проезд неизбежны» (Рим, Италия); «Было бы куда удобней иметь возможность ксерокопии в самом центре обслуживания, пусть и за дополнительную плату», «Больше сотрудников для работы с гражданами РК в консульстве на прием и выдачи документов работают два окна с гражданами» (Санкт-Петербург); «Принимать оплату прямо в консульстве, к сожалению нужно было бежать в банк с которым они сотрудничают» (Турция, Анталия)

.**Обратная связь** частично удовлетворели – 50,0%. Средний балл составляет – 5,00 баллов. Касательно **результата** оказания услуги (4,66 балла), только 82,2% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». На вопрос: «Если в процессе получения услуги у Вас возникли трудности просим кратко описать суть возникшей проблемы» некоторые ответы респонденты дали следующие комментарии: *«Сотрудники не вежливые, сроки очень долгие (2 месяца)» (Вена); «Зразу ни предоставляют консульский учет неудобно (зачем вторая процедура)» (Нур-Султан); «Срок выполнения», «Больше сотрудников для работы с гражданами РК в консульстве на прием и выдачи документов работают два окна с гражданами», «Срок оказания услуги из-за пандемии был дольше, чем положено по регламенту; из-за этого мне пришлось жить какое-то время с просроченным паспортом, но это не было, в принципе, проблемой. Проблемой, как я думаю, оказалось то, что когда я оформлял в Генконсульстве РК в Санкт-Петербурге справку об увеличении срока выдачи нового паспорта для миграционных властей РФ (чтобы обосновать просроченный паспорт), то пошлина за ее выдачу оказалась выше, чем пошлина за оформление гового паспорта. Притом, что это всего лишь бумага с кратким текстом, не требующая длительного изготовления» (Санкт-Петербург); «До сих пор услуги не оказаны» (Консульство РК в РБ г.Брест); «Долго ждала получении загран. Паспорта(6 мес)» (Кыргызстан. Бишкек); «По срокам хотелось бы побыстрее получать паспорта» (Республика Узбекистан).*

Кроме того, в процессе получения государственной услуги, меньшая часть услугополучателей (3,0%) обратилась в колл-центр (ЕКЦ 1414) за консультацией и информацией о том как и где можно получить услугу. В ходе опроса услугополучателей попросили оценить работу колл-центра по двум параметрам: скорость дозвона и полноты полученной информации (консультации) и были получены следующие данные (см. Таблица 76):

Таблица 76. Удовлетворенность качеством работы колл-центра (N=14)

ЕКЦ 1414	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Скорость дозвона	75%	25%	0%
Получили полную информацию	50%	25%	25%

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Срок оказания услуги занимает длительное время.
- Услугополучатели отмечают грубость со стороны услугодателя.
- Время прием документов и режим работы не удобен для услугополучателей. Также отмечаются большие и плохо организованные очереди, неудобные помещения, где оказывается услуга.
- Услуга не автоматизирована.
- Отсутствует информация по правилам получения услуги, не обеспечена качественная обратная связь.
- Большой перечень требуемых документов, бумажная волокита, в некоторых случаях нет возможности получения услуги на государственном языке.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1. Рассмотреть возможность сокращения сроков оказания услуги.
2. Не допускать непрофессиональное поведение представителей услугодателя, усилить работу по внутреннему контролю качества оказания услуги.
3. Пересмотреть время приема документов, обеспечить комфортное пребывание граждан в залах ожидания, не допускать скопления больших очередей, обеспечить простой и быстрый способ получения обратной связи (сбор критики, пожеланий, предложений, рекомендаций).
4. Разместить в официальных информационных ресурсах актуальную информацию по правилам получения услуги.
5. Автоматизировать услугу.
6. Упростить и оптимизировать процедуру сбора документов, автоматизировать процедуру сбора информации.

3.26. Выдача ходатайства на получение инвесторской визы для лиц, являющихся нерезидентами Республики Казахстан и осуществляющих инвестиционную деятельность на территории Республики Казахстан

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 00203007 Выдача ходатайства на получение инвесторской визы для лиц, являющихся нерезидентами Республики Казахстан и осуществляющих инвестиционную деятельность на территории Республики Казахстан.

Код услуги: С26.

Ответственный госорган: Министерство иностранных дел РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: 29.12.2015 г. №1265.

Форма оказания госуслуги: электронная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: ПЭП (e.license, egov.kz).

Сроки оказания госуслуги: 5 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: ходатайство на получение инвесторской визы для лиц, являющихся нерезидентами Республики Казахстан и осуществляющих инвестиционную деятельность на территории Республики Казахстан, либо мотивированный отказ в оказании государственной услуги.

Услугополучатели: физические и юридические лица.
Стоимость: бесплатно.

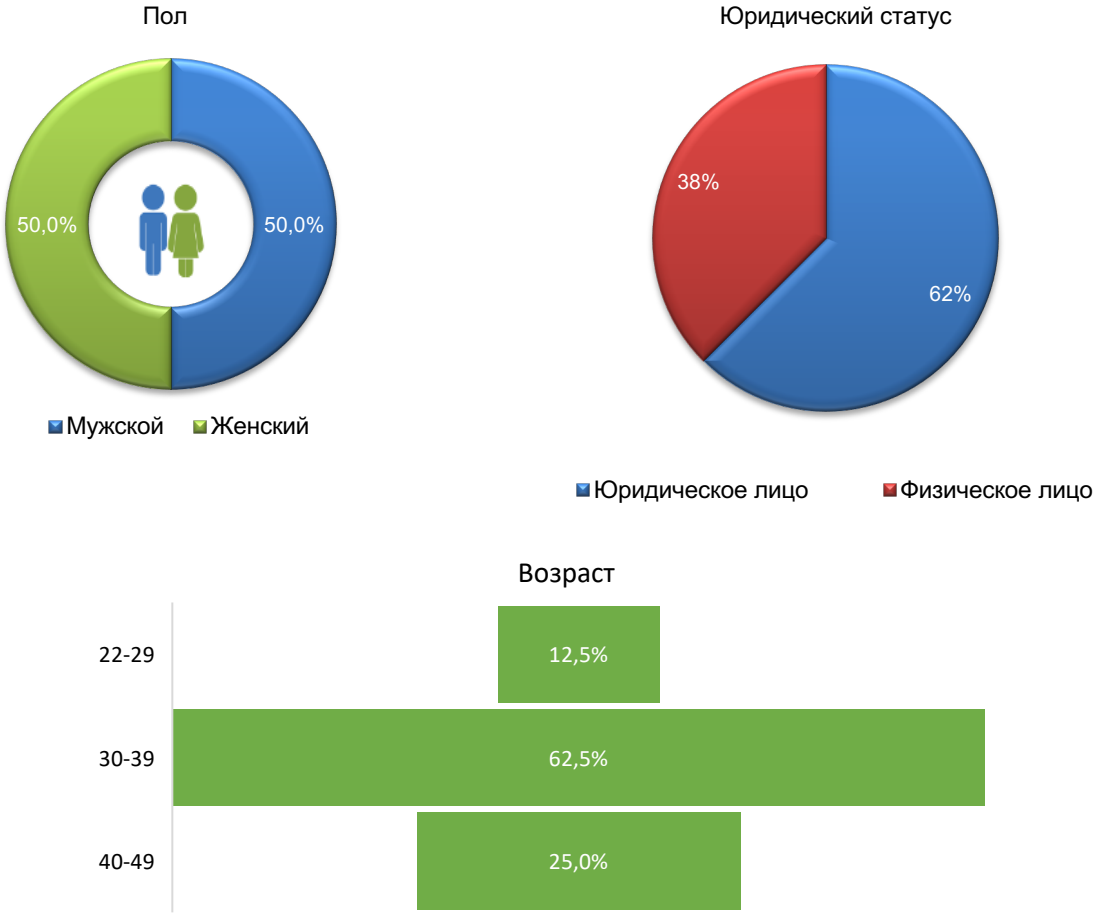
Основные результаты исследования

В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (глубинное интервью), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 8 респондентов, из них ровно половина (50%) женского пола и 50% мужского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 62,5%. За услугой большинство услугополучателей (62%) обращались как юридические лица и 38% как физические лица. В 100% случаев опрошенные услугополучатели не имеют дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 94. Социально-демографический блок



В 100% случаев опрошенные услугополучатели воспользовались возможностью получить услугу **в электронной форме** на портале электронного правительства (egov.kz, elicense.kz) (см. диаграмму 30).

Диаграмма 95. Место обращения за государственной услугой (N=8)



По результатом опроса услугополучателей очевидно, что наиболее популярным инструментом для входа и/или регистрации на портале является ЭЦП (100%) (см. Таблица 77).

Таблица 77. Метод входа/регистрации на портале для получения услуги (N=8)

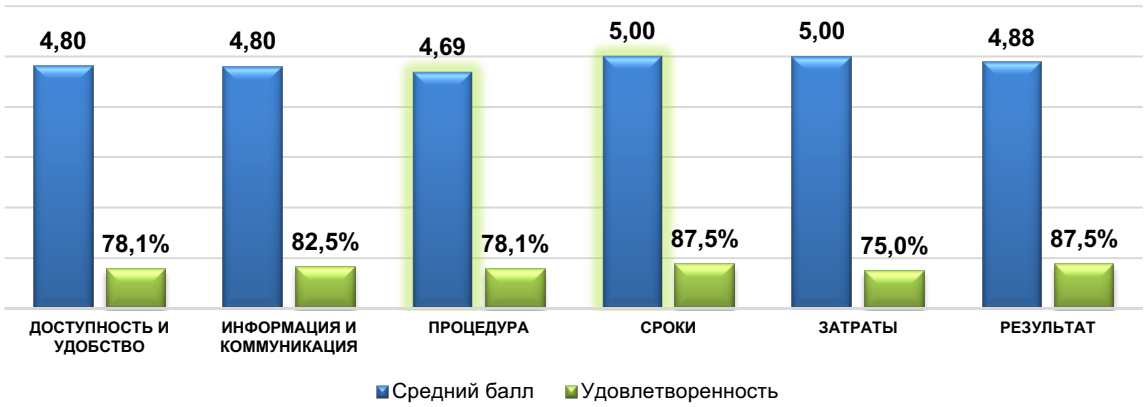
Каким из методов входа/регистрации на портале Вы воспользовались?	**%**
Через ЭЦП	100%
Через SMS (по номеру телефона)	0%
По логину и паролю	0%
Другое (Digital ID, QR код)	0%

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 81,5%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,86 баллов.

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 6 критериям:

Диаграмма 96. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Доступность и удобство услуги оценили на 4,80 баллов, уровень удовлетворенности - 78,1%. По результатам опроса услугополучатели отмечают следующие пожелания: *«Память маленькая для загрузки документов» (г. Алматы).*

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,80 балла), 82,5% респондентов полностью удовлетворены и выставили

5 баллов. Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения: *«Сложно найти информацию, информация сжатая» (ЗКО).*

В части **процедуры** получения государственной услуги 78,1% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,69 баллов. Респонденты также отмечают следующие неудобства процесса подачи документов: *«Мы не получали документы, потому что нам отказали» (г. Алматы); «Были хождения по кабинетам, по справкам» (г. Шымкент); «Ограничения по объему документов, неудобно» (ЗКО); «Неделю не мог подать, нервы сдали, нанял специалистов, на услугу получение разрешения на привлечение иностранных специалистов» (Кызылординская обл.).*

Сроки полностью удовлетворили 87,5% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 5,00 баллов.

Меньше всего услугополучатели удовлетворены в части **затрат** данной услуги – 75,0%, где средний балл равен 5,00.

Касательно **результата** оказания услуги (4,88 балла), только 87,5% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5».

Кроме того, в процессе получения государственной услуги, один респондент среди услугополучателей обратился в колл-центр (ЕКЦ 1414) за консультацией и информацией о том как и где можно получить услугу. В ходе опроса услугополучателя попросили оценить работу колл-центра по двум параметрам: скорость дозвона и полноты полученной информации (консультации) и были получены следующие данные (см. Таблица 78):

Таблица 78. Удовлетворенность качеством работы колл-центра (N=1)

ЕКЦ 1414	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Скорость дозвона	0%	100%	0%
Получили полную информацию	0%	100%	0%

При разделении оценок услугополучателей среди услугодателей в соответствии с зонами ответственности, то Министерство иностранных дел получает средний балл качества оказания государственной услуги – 4,97 и уровень удовлетворенности – 85,7%.

Таблица 79. Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей (в приложении развернутые таблицы)

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
ПЭП	4,75	79,2%
Министерство иностранных дел	4,97	85,7%

Из таблицы также видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для ПЭП – 4,75 баллов и 79,2% уровень удовлетворенности.

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Достаточно сложная процедура получения услуги.
- Услуга не автоматизирована.
- Длительные сроки предоставления услгуи.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1. Пересмотреть количество запрашиваемых документов, внести соответствующие изменения в НПА. Упростить процедуру предоставления услуги.
2. Рассмотреть возможность автоматизировать услугу.
3. Сократить сроки предоставления услуги.

3.27. Предоставление информации о категории субъекта предпринимательства

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 00901006 Предоставление информации о категории субъекта предпринимательства.

Код услуги: C27.

Ответственный госорган: Министерство национальной экономики РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: 29.05.2020 г. №44.

Форма оказания госуслуги: электронная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: ПЭП (e.license, egov.kz).

Сроки оказания госуслуги: не более 15 минут.

Результат оказания госуслуги: справка о категории субъекта предпринимательства.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: бесплатно.

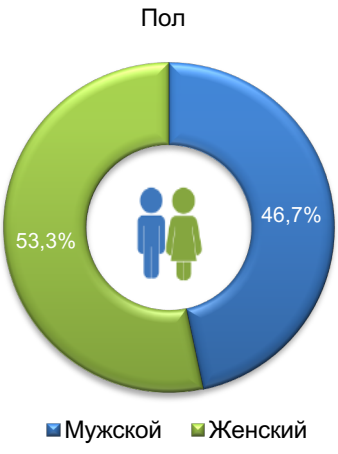
Основные результаты исследования

В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (глубинное интервью), в результате которых получены следующие результаты:

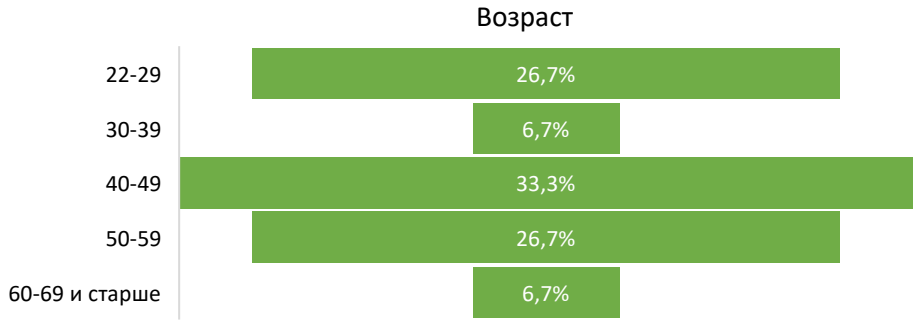
Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 15 респондентов, из них чуть больше половины (53,3%) женского пола и 46,7% мужского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 40-49 лет – 33,3%. За услугой большинство услугополучателей (74%) обращались как юридические лица и остальные 26% как физические лица и индивидуальные предприниматели. В 100% случаев опрошенные услугополучатели не имеют дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 97. Социально-демографический блок



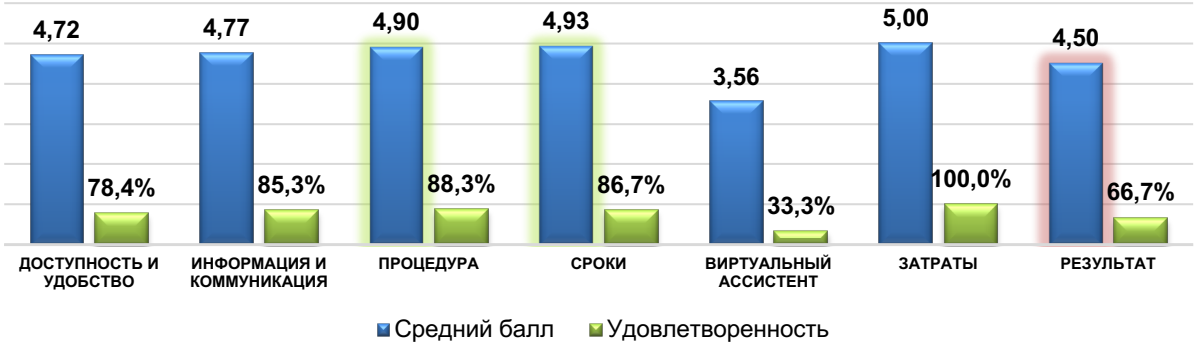




Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 77%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,62 балла.

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 7 критериям:

Диаграмма 98. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Доступность и удобство услуги оценили на 4,72 балла, уровень удовлетворенности - 78,4%.Предложения по повышению доступности и удобства услуги: *«Чтобы лучше работал, когда им звонишь, долго ожидаем ответа» (Атырауская обл.); «Срок действия ЭЦП дольше чтобы был, года 2-3», «Раньше выдавали справки в PDF-файле и было удобнее для распечатки, а сейчас эти сведения никак неудобны» (г. Алматы); «Не все понятно при регистрации. Хоть регистрация проходит только один раз, но не все так интуитивно, чтобы с первого раза взять и зарегистрироваться, хоть я человек не в возрасте. При переходе с портала egov.kz на портал elisense.kz очень заметен большой топорный контраст между ними, не очень удобно использовать сайт» (г. Нур-Султан); «Регистрация на портале немного непонятно. Тяжеловато получить ЭЦП» (Карагандинская обл.); «Поиск сделать адаптивным» (Костанайская обл.); «Выделить отдельный сервис для получения этой услуги» (СКО).*

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,77 балла), 85,3% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения: *«Для того, чтобы найти через поисковик нужную услугу, нужно вводить ее так, как записано в реестре слово в слово, потому что по ключевым словам услугу найти нельзя. Улучшить инфейс сайта, сделать более понятным и доступным для всех категорий граждан» (г. Нур-Султан); «Не легко найти информацию на портале» (Карагандинская обл.); «Невидим инструкцию и виртуального ассистента» (СКО).*

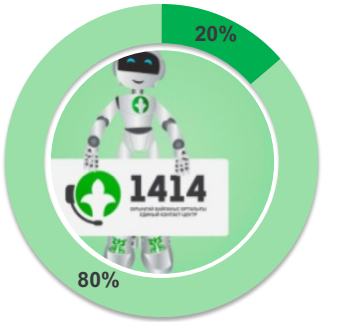
В части **процедуры** получения государственной услуги 88,3% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,90

баллов. Респонденты также отмечают следующие неудобства процесса подачи документов: *«Портал иногда зависает», «Когда бывают технические проблемы на портале, в это время сложно работать» (г. Алматы); «Не смогла скачать справку» (Карагандинская обл.); «Сделать понятным для простого человека» (СКО).*

Сроки полностью удовлетворили 86,7% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 4,93 балла. В части предложений по оптимизации сроков для получения услуги, респонденты отмечают: *«Очень часто приходится обновлять портал, чтобы увидеть результат» (г. Нур-Султан).*

20% респондентов, получивших услугу онлайн, обращались за информацией к Виртуальному ассистенту (чат-боту на портале). 80% - получили услугу самостоятельно, не прибегая к помощи ассистента. Респонденты, обращавшиеся к чат-боту на портале, оценили работу виртуального ассистента по таким компонентам, как удобство использования бота, полнота и скорость ответа на запрос (см. Диаграмма 99).

Диаграмма 99. Обращались ли Вы за информацией к Виртуальному ассистенту? (N=3)



Виртуальный ассистент	Средний балл	%
Удобство использования	3,33	33,3%
Полнота ответа	3,67	33,3%
Скорость ответа	3,67	33,3%

По результатам опроса, услугополучатели продемонстрировали низкую удовлетворенность по работе **виртуального ассистента:** уровень удовлетворенности составляет 33,3%, средняя оценка составила 3,56 баллов из 5 возможных: *«Долгий дозвон, информация не полная» (г. Алматы); «Не видим виртуального ассистента» (Костанайская обл.); «Не нашла виртуального ассистента» (СКО).*

Касательно **результата** оказания услуги (4,83 балла), только 83,3% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». На вопрос: «Если в процессе получения услуги у Вас возникли трудности просим кратко описать суть возникшей проблемы» некоторые ответы респонденты дали следующие комментарии: *«Я сменил оператора сотовой связи и сейчас мне не приходят смс от 1414, обращался по этому вопросу к ним, но так и ответа не получил», «Часто зависает, формат документов не удовлетворяет и 1414 не отвечают» (г. Алматы).*

Кроме того, в процессе получения государственной услуги, определенная услугополучателей (53,3%) обратилась в колл-центр (ЕКЦ 1414) за консультацией и информацией о том как и где можно получить услугу. В ходе опроса услугополучателей попросили оценить работу колл-центра по двум параметрам: скорость дозвона и полноты полученной информации (консультации) и были получены следующие данные (см. Таблица 80):

Таблица 80. Удовлетворенность качеством работы колл-центра (N=8)

ЕКЦ 1414	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Скорость дозвона	**37,5%**	50%	12,5%
Получили полную информацию	**37,5%**	62,5%	0%

При разделении оценок услугополучателей среди услугодателей в соответствии с зонами ответственности, то Министерство национальной экономики получает средний

балл качества оказания государственной услуги – 4,91 и уровень удовлетворенности – 88,9%.

Таблица 81. Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей (в приложении развернутые таблицы)

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
ПЭП	4,53	74,2%
Министерство национальной экономики	4,91	88,9%

Из таблицы также видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для ПЭП – 4,53 балла и 74,2% уровень удовлетворенности.

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Жалобы услугополучателей на проблемы, связанные с корректной работой портала, сложностью регистрации в нем и неудобства его использования.
- Сложность дозвона в ЕКЦ 1414
- Неэффективная работа виртуального ассистента в ПЭП.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1. Обеспечить качественную обратную связь .
2. Размещать в информационных ресурсах четкую и доступную информацию с разьяснениями по процедуре получения услуги.

Портал электронного правительства

3. Обеспечить постоянный и простой доступ к услуге в ПЭП, не допускать сбоев в работе, упростить процедуру регистрации в портале.
4. Проводить своевременные профилактические работы для обеспечения быстрой и корректной работы портала.

ЕКЦ 1414

5. Предумотреть дополнительные мероприятия по улучшения качества работы ЕКЦ 1414.

3.28. Выдача лицензии на деятельность по покупке электрической энергии в целях энергоснабжения

Наименование госуслуги: 02901001 Выдача лицензии на деятельность по покупке электрической энергии в целях энергоснабжения.

Код услуги: С28.

Ответственный госорган: Министерство национальной экономики РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: 05.06.2020 г. №47.

Форма оказания госуслуги: электронная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: ПЭП (e.license, egov.kz).

Сроки оказания госуслуги: получение лицензии - 15 рабочих дней. Переоформление лицензии – 3 рабочих дня. В случаях представления услугополучателем неполного пакета документов и(или) докуметов с истекшим сроком действия услугодатель в течении 2 рабочих дня отказывает в приеме документов.

Результат оказания госуслуги: лицензия, переоформленная лицензия на деятельность по покупке электрической энергии в целях энергоснабжения либо мотивированный ответ об отказе.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: получение лицензии – 10 МРП. Переоформление лицензии – 10% от ставки.

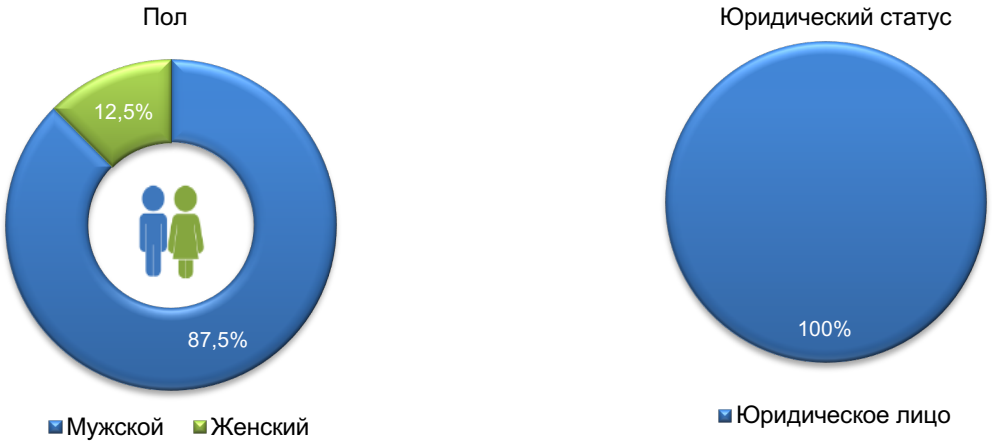
Основные результаты исследования

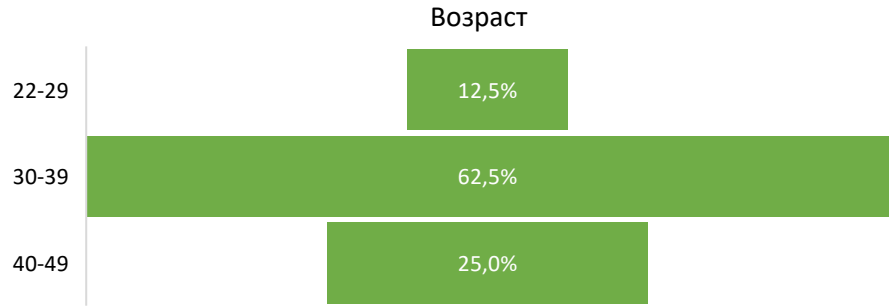
В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (глубинное интервью), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 15 респондентов, из них чуть больше половины (87,5%) мужского пола и 12,5% женского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 62,5%. За услугой все услугополучатели (100%) обращались как юридические лица и не имеют дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 100. Социально-демографический блок





В 100% случаев опрошенные услугополучатели воспользовались возможностью получить услугу **в электронной форме** на портале электронного правительства (egov.kz, elicense.kz) (см. диаграмму 30). По результатом опроса услугополучателей очевидно, что наиболее популярным инструментом для входа и/или регистрации на портале является ЭЦП (100%) (см. Таблица 82).

Таблица 82. Метод входа/регистрации на портале для получения услуги (N=8)

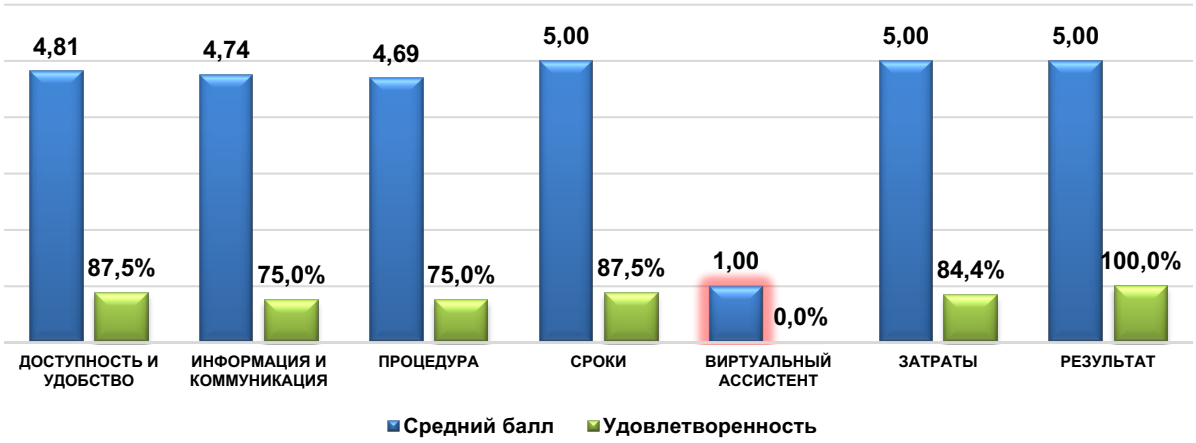
Каким из методов входа/регистрации на портале Вы воспользовались?	**%**
Через ЭЦП	100%

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 72,8%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,32 балла.

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 7 критериям:

Диаграмма 101. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



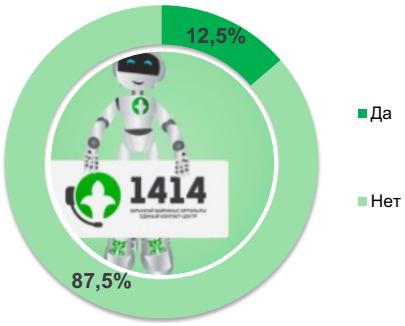
Доступность и удобство услуги оценили на 4,81 баллов, уровень удовлетворенности - 87,5%. По результатам опроса услугополучатели отмечают следующие пожелания: *«Жақсаратуға болады әлі де», «Упростить процесс получения услуг. Остальная информация не выдаётся на регламенте. Нет достаточной информации» (г. Нур-Султан).*

В части **процедуры** получения государственной услуги 75% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,69 баллов. Респонденты также отмечают следующие неудобства процесса подачи документов: *«Бір бетке шығаруға болатын лицензияны екі бетке жасап береді», «Иногда непонятно загружает, либо не загружает, после чего загружаешь ещё несколько раз. Улучшить сбор анализа данных» (г. Алматы).*

Сроки полностью удовлетворили 87,5% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 5,00 баллов. В части предложений по оптимизации сроков для получения услуги, респонденты отмечают: *«Документ ертерек дайын болса жақсырақ болатын еді» (г. Алматы).*

Среди опросивших услугополучателей наблюдается 1 респондент обращавшийся за информацией к Виртуальному ассистенту (чат-боту на портале). Остальные получили услугу самостоятельно, не прибегая к помощи ассистента. Респонденты, обращавшиеся к чат-боту на портале, оценили работу виртуального ассистента по таким компонентам, как удобство использования бота, полнота и скорость ответа на запрос (см. Диаграмма 102).

Диаграмма 102 Место обращения за государственной услугой (N=1)



Виртуальный ассистент	Средний балл	%
Удобство использования	1	0%
Полнота ответа	1	0%
Скорость ответа	1	0%

По результатам опроса, услугополучатели продемонстрировали низкую удовлетворенность по работе **виртуального ассистента:** уровень удовлетворенности составляет 0%, средняя оценка составила 1 балла из 5 возможных.

Критерий **затраты** по данной услуге оценили на 5,00 баллов (84,4% уровень удовлетворенности). При этом, среди услугополучателей зафиксированы жалобы кастельно оплаты: *«Банкке барып жүру керек болды, төле онлайн болса», «Непонятно на какие реквизиты оплачивать за государственную пошлину. Сам оплатил за государственную пошлину. Указать ссылку на платёжные системы и обозначить сумму услуги» (г. Алматы).*

Касательно **результата** оказания услуги (5,00 балла), 100% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5».

Кроме того, в процессе получения государственной услуги, один респондент среди услугополучателей обратился в колл-центр (ЕКЦ 1414) за консультацией и информацией о том как и где можно получить услугу. В ходе опроса услугополучателя попросили оценить работу колл-центра по двум параметрам: скорость дозвона и полноты полученной информации (консультации) и были получены следующие данные (см. Таблица 83):

Таблица 83. Удовлетворенность качеством работы колл-центра (N=1)

ЕКЦ 1414	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Скорость дозвона	0%	100%	0%
Получили полную информацию	0%	100%	0%

При разделении оценок услугополучателей среди услугодателей в соответствии с зонами ответственности, то Министерство национальной экономики в получает средний балл качества оказания государственной услуги – 4,92 и уровень удовлетворенности – 87,5%.

Таблица 84. Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей (в приложении развернутые таблицы)

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
ПЭП	3,98	63,3%
Министерство национальной экономики	4,92	87,5%

Из таблицы также видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для ПЭП – 3,98 баллов и 63,3% уровень удовлетворенности.

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Жалобы на длительные сроки предоставления услуги.
- Отсутствует информация по услуге в том числе по оплате за услугу.
- Работа ПЭП некорректна, может выдавать ошибки.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1. Сократить сроки оказания услуги.
2. Проводить разъяснительную информацию с указанием конкретных реквизитов и способов оплаты за услугу.

Портал электронного правительства

3. Обеспечить стабильную работу портала, предпринимать своевременные меры по предупреждению и устранению ошибок.

3.29. Выдача и продление разрешений трудовым иммигрантам

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 00203006 Выдача и продление разрешений трудовым иммигрантам.

Код услуги: С29.

Ответственный госорган: Министерство внутренних дел РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: 08.02.2014 г. №76.

Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: госкорпорация, услугодатель**,** ПЭП (egov.kz).

Сроки оказания госуслуги: 1 рабочий день, на портале - 30 минут.

Результат оказания госуслуги: выдача и продление разрешений трудовым иммигрантам либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: бесплатно.

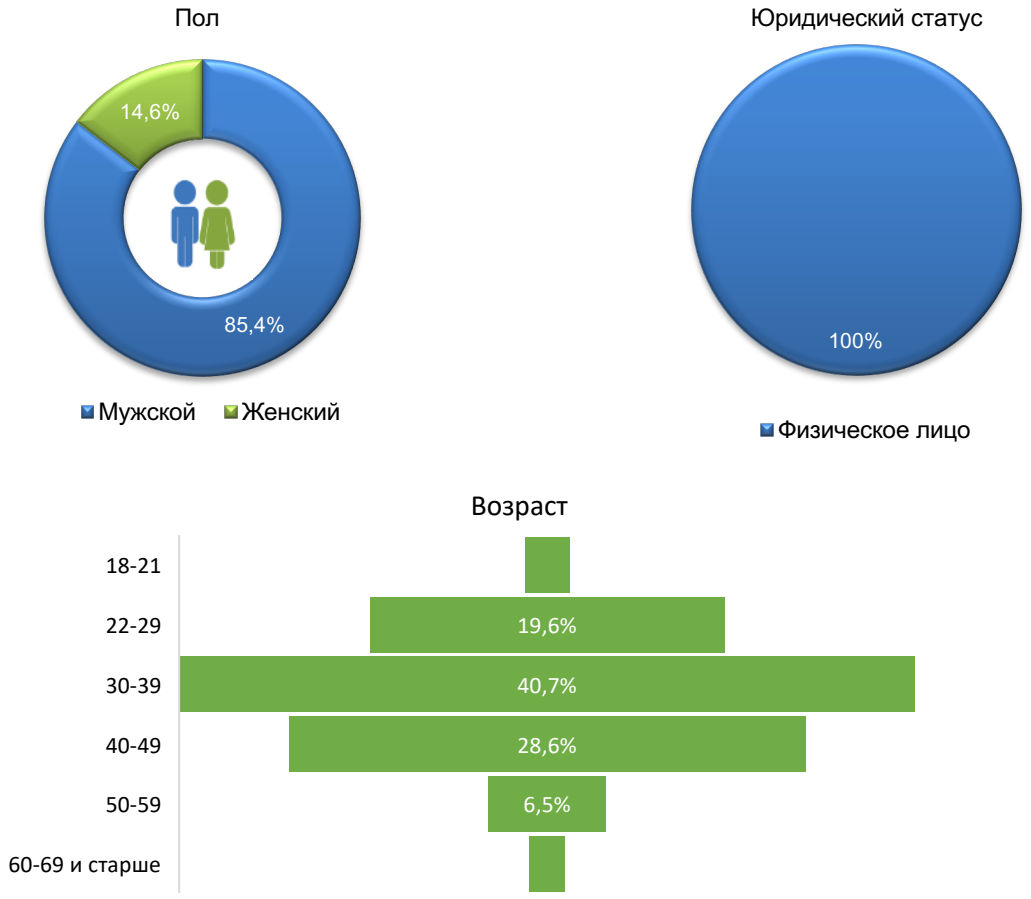
Основные результаты исследования

В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (фокус группа), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 199 респондентов, из них большинство (85,4%) мужского пола и 14,6% женского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 40,7%. За услугой все услугополучатели (100%) обращались как физические лица и 1 респондент имеет дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 103. Социально-демографический блок

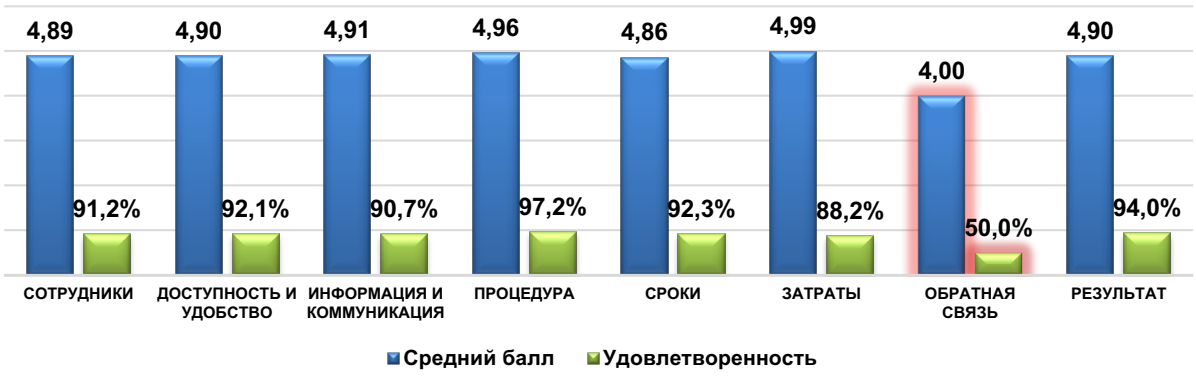


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 86,9%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,80 баллов.

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:

Диаграмма 104. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя. Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим

критериям: компетентность, владение информацией , оперативность, вежливость и внимание к потребностям услуополучателей. Совокупная работа сотрудников услугодателя оценена участниками массового опроса –на 4,89 баллов по 5-балльной шкале, уровень удовлетворенности –91,2%.При этом, среди комментариев были зафиксированы замечания в части оперативности работы сотрудников: *«Много документов* спрашивают*» (ВКО); «Очереди много», «Сейчас улучшили», «Ксерокопии нету, у них не работает ничего. Постоянно трудности,в нейтралитете были многие» (г. Нур-Султан); «Один стол мало, добавить нужно», «Вовремя информировали бы» (г. Шымкент); «Раньше было хорошо, когда миграционный и ЦОН в одном помещении находились» (Жамбылская обл.); «Сотрудники за малейшую ошибку отправляли заново исправлять, то есть я не прикрепил фото к документу клеем, сказали чтобы пошел и прикрепил, а у меня клея не было.У них на столе был клей, они не могли просто наклеить эту фоту, из-за этого я пошел купил, потом опять ставал в очередь и ждал 2 часа», «Чтобы приветствовали хорошо, на ты обращаются, побольше уважения, кричат, голос повышают всегда» (ЗКО); «Вежливо относиться к людям из другой страны», «Очереди много», «У сотрудников зарплата маленькая, на 15 столике девушка одна работает, нужно добавить помощника, людей много. Один человек обслуживает 50 человек и документы принимает, и отпечатки пальцев, и подает все сама, в других районов в цоне все это делает разные люди. Время пандемии столпотворение много, нужно увеличить количество сотрудников», «Побольше сотрудников по услуге» (Карагандинская обл.); «С одного кабинета в другой футболят» (Костанайская обл.); «Нет предела совершенству», «Многие сотрудники не владеют информацией по услуге» (СКО); «Улучшить качество обслуживания», «Неправильную информацию дали, пришлось помучаться», «Зарплату поднять нужно» (Туркестанская обл.).*

Доступность и удобство услуги оценили на 4,90 баллов, уровень удовлетворенности 92,1%. По результатам опроса услугополучатели отмечают следующие пожелания: *«Мало мест», «Недостаточно мест на парковке», «Стульев недостаточно, народу много, все стоят. Сотрудники не успевают, увеличить сотрудников. Очереди много, целый день на это уходит» (Акмолинская обл.); «Отдельное здание для миграционного ЦОН-а, зоны ожидания устаревшие, сломанные» (Актюбинская обл.); «Увеличить места парковки», «Мало мест на парковке», «Недостачтно мест на парковке», «Водникте тұрамын ЦОН Грэсте орналасқан, орталықта болса ыңғайлы болар еді» (Алматинская обл.); «Мало мест на парковке», «Зал ожидания маленький, 10 человек зайдут уже не влезут» (ВКО); «На втором этаже тесно. Мало посадочных мест» (г. Алматы); «Парковка платная, паркинг тоже платная, раньше было бесплатно», «20:00 дейін жұмыс жасаса. Кейде база жұмыс істемей қалады», «Далеко от нового вокзала», «Немного далековато», «Подъехать сложно, через парковку проблема. Указателей нет, локация удалена. Работать до 20:00 нужно. Усилить контроль, смотреть за чемоданами, бесконтрольно не заходить, с мест сиденья не видно экрана, пришлось стоять у окна. Отгоняют, сотрудники обращались сделайте узбеку, киргизу паспорт», «Находится далеко», «Далеко расположено. Неудобно время работы, не успеваешь. Хорошо, если работали в субботу и воскресенья», «Далеко находится, долго обедают сотрудники» (г. Нур-Султан); «Парковочных мест мало» (г. Шымкент); «ЦОН алыс орналасқан», «Мест на парковке недостаточно», «Только центральный ЦОН удобно расположен» (Жамбылская обл.); «Охранники грубят, обращаются на ты. Стульев мало, народу много» (ЗКО); «Мало мест на парковке», «Увеличить количество сотрудников», «Далеко расположен», «Парковки нет, это плохо» (Карагандинская обл.); «Мест на парковке недостаточно», «Лучше до 19:00 работать, не успеваю. В зале ожидания тесно, парковки нет», «Парковочных мест мало. В зале ожидания посадочных мест мало» (Костанайская обл.); «Неудобно,что до 18:00 работает ЦОН» (СКО).*

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,91 балла), 90,7% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения: *«Очень мало окон для посетителей, создается очередь» (Актюбинская обл.); «Сделать образец подачи заявления» (Алматинская обл.); «Раньше грубили,нервозно себя вели, полную информацию не дают. Не делают ксерокопию принципиально, порядок получения информации разрознен» (г. Нур-Султан); «Указателей нет, табло нет, нужно же написать адреса миграционной службы. Поставить телефон доверия, куда бы могли обращаться иммигранты. ЦОН и миграционная полиция дают разные информации, путают. Перечень документов не давали» (Жамбылская обл.); «Сотрудники полную информацию не говорят, пошагую инструкцию не дают», «Как обед сразу уходят, замены нет , специально на понятном языке не говорят, на казахском отвечают , хотя я попросил на русском, отказали», «Давали полный перечень документов какие требуются, информационное табло на стене, нужно в зале, поставить аппарат выдачи талона об услуге для посетителей чтобы не создавать очередь» (ЗКО); «В Тобыльском ЦОН-е приходится бегать, искать что заполнять, как заполнять и все ксерокопии делаются платно» (Костанайская обл.); «Говорили одну информацию, а пришлось сдавать совершенно другие документы. Пришлось переделывать анкету» (СКО); «В первый раз трудно было понять куда и к кому обращаться» (Туркестанская обл.).*

В части **процедуры** получения государственной услуги 97,2% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,96 баллов. Респонденты также отмечают следующие неудобства процесса подачи документов: *«Если больше будет сотрудников, очереди меньше будет и быстрее все закончат» (Акмолинская обл.); «На 26 столике девушка постоянно ругается, постоянно возвращает документ, после 60 человек талон не дают, не важно еще обеденное время или день» (Актюбинская обл.); «Отдельную стойку» (Алматинская обл.); «Поменьше бумаг запрашивать» (г. Нур-Султан); «Отпечаток пальцев отдельно от ЦОН-а расположено, чтобы принимали в том же ЦОН-е», «Ускорить процесс» (г. Шымкент); «Могли бы упростить весь этот процесс. Перейти на онлайн формат. Не заставлять людей ходить и бегать по инстанциям» (Жамбылская обл.); «Сделать эту услугу действительной на год или на полгода», «Нету информаций о полном перечне требуемых документов» (ЗКО); «Чтобы услуга была действительна в течение года», «Требовали справки, которых не надо, их давно уже отменивших» (Костанайская обл.).*

Сроки полностью удовлетворили 92,3% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 4,86 баллов. В части предложений по оптимизации сроков для получения услуги, респонденты отмечают:«*Ускорить процесс» (Акмолинская обл.); «Очереди много было», «3 часа ждем своей очереди, иногда база не работает, то света нет», «Очередь, добавить окна на стене про информация о перечне требуемых документов» (Актюбинская обл.); «Уақытынан бұрын бір күнде алдым құжатты» (Атырауская обл.); «Еще не получили результат, 18 ноября 2021 году подавали» (г. Алматы); «Кезекте 30 минуттан артық уақыт күтіп қаламыз», «Сразу сделать иммиграционную справку при приезде» (г. Нур-Султан); «Ускорить процесс» (г. Шымкент); «2 сағат күттім, кезектер үлкен болды», «В тот же день почему не выдаются документы, упростить надо эту процедуру» (Жамбылская обл.); «Очереди долго ждешь», «Долго, очереди большие» (ЗКО); «Система зависает. Лучше переходить на онлайн формат», «Очереди много, людей много, обслуживает только 1 человек», «Очереди долгие, чтобы принимали по номеру на табле» (Карагандинская обл.); «Стабилизировать поток» (Мангистауская обл.); «Хотелось бы получать в тот же день», «Ускорить», «Огромные очереди, постоянно приходилось идти в ЦОН по документам в течении целого года. Документы не правильно делали» (СКО); «Большая очередь», «Сделать продление на год» (Туркестанская обл.).*

Критерий **затраты** по данной услуге оценили на 4,99 баллов (88,2% уровень удовлетворенности). При этом, среди услугополучателей зафиксированы жалобы кастельно оплаты: «*Уменьшить оплату» (ВКО); «Нет порядка поэтапного, нужно постоянно куда-то ходить в банк», «Төлем сомасы қымбаттау, 18600 3 айға» (г. Нур-Султан); «Уменьшить государственную пошлину» (г. Шымкент); «Төлем сомасы өсіп кетті» (Жамбылская обл.); «Хотелось бы дешевле», «Уменьшить сумму» (Костанайская обл.); «Убрали кассу, это не удобно», «Касса не работала» (Павлодарская обл.); «Кассы нет в ЦОН-е» (СКО); «Через казпочту налог оплатили около 18000 тенге» (Туркестанская обл.).*

Обратная связь частично удовлетворели – 50,0%. Средний балл составляет – 4,00 баллов. Наблюдаются комментарии:*«На Ауэзова обратился с жалобой, руководитель нагрубил, сказали приходи в 9:00, пришел в 9:00 говорит у меня заседание т.д. и потом ждал 3 часа, а потом не появился вообще» (г. Нур-Султан); «Сделать доступным бронирование в разных населениях. Перебронировать в один день же день не получается» (Алматинская обл.); «Сделать справку на год для нерезидентов» (ВКО); «Возможность работать трудовым иммигрантам на полях и т.д», «Процесс получения выдачи, вся процедура подачи и рассмотрения очень усложнена. Не информируют иммигрантов полностью. Заставляют долго ждать. Если выдача делается в Жамбылской области, иммигрант не имеет права выезжать на работу в другие города Казахстана, это дискриминация» (Жамбылская обл.); «1414 дозвониться невозможно» (ЗКО); «Хотелось бы, чтобы работу миграционную и ЦОН можно было соединить, чтобы не бегать, не ездить по разным организациям» (Костанайская обл.).*

Касательно **результата** оказания услуги (4,90 балла), только 94,0% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5».

Кроме того, в процессе получения государственной услуги, меньшая часть услугополучателей (6,5%) обратилась в колл-центр (ЕКЦ 1414) за консультацией и информацией о том как и где можно получить услугу. В ходе опроса услугополучателей попросили оценить работу колл-центра по двум параметрам: скорость дозвона и полноты полученной информации (консультации) и были получены следующие данные (см. Таблица 85):

Таблица 85. Удовлетворенность качеством работы колл-центра (N=13)

ЕКЦ 1414	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Скорость дозвона	**53,8%**	46,2%	0%
Получили полную информацию	**76,9%**	23.1%	0%

При разделении оценок услугополучателей среди услугодателей в соответствии с зонами ответственности, то Министерство внутренних дел получает средний балл качества оказания государственной услуги – 4,93 и уровень удовлетворенности – 90,8%.

Таблица 86. Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей (в приложении развернутые таблицы)

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
Госкорпарация	**4,79**	**86,6%**
Министерство внутренних дел	**4,93**	**90,8%**

Из таблицы также видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для Госкорпорации – 4,79 баллов и 86,6% уровень удовлетворенности.

Результат качественного исследования

В ходе качественного исследования была проведена фокус-групповая дискуссия с услугополучателями и проведено исследование методом тайного покупателя в филиале Госкорпораци находящийся в г. Нур-Султан, в здании ЖД вокзала «Нурлы жол».

«Я получаю услугу с работниками которых беру в найм, это граждане Узбекистана, первичный документ регистрируем сразу на портале ЕГОВ онлайн, сидя дома. Эта услуга стала очень удобна. Допустим, если в прошлые года ездили в автоЦОН, которая находилась за городом, то сейчас мы это делаем сидя дома. Это гостевая виза, регистрация на месяц. В течении месяца нужно собрать перечень документов, зарегистрировать их уже дважды. Первая это трудовая деятельность, а вторая разрешение по прописке.»;

«- как изменилось качество оказания этой госуслуги за последние два-три года?

- качество данной услуги немного ухудшилось. В плане того, что раньше приходили в ЦОН совместный с миграцией, а сейчас нужно ехать в Нурлы жол, пока займешь очередь, обязательно нужно идти сам в ЦОН, потом нужно проехать по месту работы, найти то РОВД, куда закреплен человек по адресу, и нужно еще в самой миграции перерегистрацию делать, уже по прописке. Это уже двойная работа, раньше все было в одном месте».

Касательно информационной доступности:

«- давайте поговорим теперь о доступности, а именно, информационной доступности, из каких источников вы получили информацию о данной услуге?

- изначально в службе иммиграции брали перечень документов;

- а сейчас, где вы получаете?

- на ресепшн в ЦОН-е;

- оцените по 5-бальной шкале;

- 3, поскольку не разъясняют информацию, далее сама бегаешь и собираешь документы;

- как вы получаете информацию о вносимых изменениях в правила услуги?

- они не предупреждают, собираешь все по старому бегунку, очень много некомпетентных работников в ЦОНе, оказывается не те документы собирала. Бывает, что из-за вины сотрудников ЦОНа, мы просрочивали документы в ЦОН, и платили не раз штраф;

- как вы думаете, как можно решить данную проблему?

- нужно информировать население, собирать круглые столы, либо в доске для объявления все разместить (ФГ, г. Нур-Султан).

«По миграционным вопросам принимают только на Нурлы жол в ЦОН. Очень долго добираться, 1,5-2 часа. Сам процесс пока получишь информацию, еще есть очередь, она всегда длинная. Если бы раскидали по районам, также, как и РОВД, и по другим ЦОН-ам раздали данную услугу, может быть было бы легче. Буквально регистрация 1-2 людей занимает целый день, а то и на второй день проходит. Очень большие очереди»;

«При регистрации необходимо пройти дактилоскопическую карту пройти в оригинале, медосмотр пройти также в оригинале, страховка нужна. Нужно выделять на каждого человека положенных 15 минут. Каждый свой район чтобы принимал у себя, а не только в Нурлы жол, в этом плане все очень тяжело. И еще хотела сказать про сроки получения ИИН иностранного гражданина, сейчас налоговая служба передала эту услугу в ЦОН, это тоже очень тяжело. Почему-то база все время выбивает, с первого раза не получается получить ИИН, в основном с 2-3-го раза»;

«Тактичность бывает у них (у сотрудников услугодателя) очень редко, всегда без настроения всегда скидывают друг на друга. Очень некомпетентны при регистрации иностранных граждан, без конца привлекают соседнего работника, или приглашают начальника отдела с фразами : «а как это сделать?», а когда со своей стороны подсказываешь, они вообще не принимают их, потому что, мы занимаемся этим на протяжении нескольких лет, знаем каждую точку, запятую в данном деле. Из 5 я бы им дал максимум 2 балла»;

«Я думаю, что на сегодняшний день нужно открыть отдельное окошко для иностранных граждан, чтобы свободно умели разговаривать на узбекском, азербайджанском языках, чтобы разъяснить всю информацию исключая языковой барьер» (ФГ, Нур-Султан).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Длительные очереди ожидания в территориальных подразделениях МВД РК, Госкорпорации. Не предусмотрены все условия для комфортного пребывания в залах ожидания.
- Частые случаи непрофесионализма и нарушений этических норм сотрудниками услугодателя: грубость, неуважительное отношение к заявителю, недоброжелательность.
- Услугодатель не обеспечивает доступность информации по услуге.
- Наблюдаются случаи дискриминации по языковому или национальному признаку.
- Жалобы услугополучателей на трудный и непонятный процесс получения услуги.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1. Принять меры по решению проблемы с очередями и условий комфортного пребывания в залах ожидания услугополучателей.
2. Обеспечить внутренний контроль качества оказания госуслуги. Не допускать случаи дискриминации по каким-либо признакам, на постоянной основе проводить мероприятия по повышению профессионализма и компетентности сотрудников оказывающих услугу.
3. Оптимизировать, перечень требуемых документов. Упростить процедуру получения услуги.
4. Автоматизировать процесс предоставления услуги.

3.30. Выдача разрешения на хранение, хранение и ношение гражданского оружия и патронов к нему физическим лицам

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 01901016 Выдача разрешения на хранение, хранение и ношение гражданского оружия и патронов к нему физическим лицам.

Код услуги: С30.

Ответственный госорган: Министерство внутренних дел РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: 27.03.2020 г. №254.

Форма оказания госуслуги: электронная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: ПЭП (e.license, egov.kz).

Сроки оказания госуслуги: 15 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: разрешения на хранение и ношение служебного оружия и патронов к нему работникам юридических лиц, либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: 0.5 МРП , 1458.5 тенге.

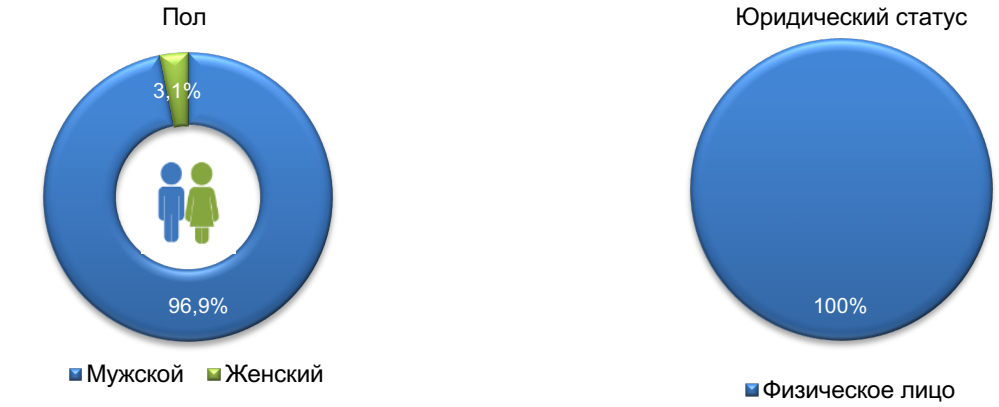
Основные результаты исследования

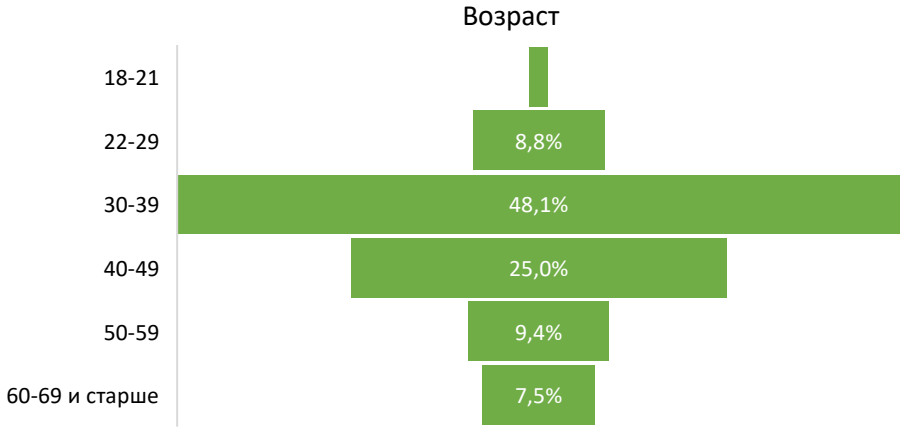
В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (глубинное интервью и тайный покупатель), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 160, респондентов, из них абсолютное большинство (96,9%) мужского пола и только 3,1% женского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 48,1% и 40-49 лет – 25%. За услугой абсолютно все (100%) обращались как физические лица. В 100% случаев опрошенные услугополучатели являются гражданами РК и не имеют дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 105. Социально-демографический блок





В 100% случаев опрошенные услугополучатели воспользовались возможностью получить услугу **в электронной форме**, из них большинство (78,8%) получили услугу на портале электронного правительства (egov.kz, elicense.kz). Небольшой процент опрошенных (21,2%) получили услугу в ЦОНе в зоне самообслуживания (см. диаграмму 106).

Диаграмма 106 Место обращения за государственной услугой (N=160)



По результатом опроса услугополучателей очевидно, что наиболее популярным инструментом для входа и/или регистрации на портале является ЭЦП (98,2%), остальные респонденты (0,6%) авторизовались с помощью логина и пароля, и только в 0,6% случаев были использованы SMS, Digital ID, QR код составил 0,6%(см. Таблица 87).

Таблица 87. Метод входа/регистрации на портале для получения услуги (N=160)

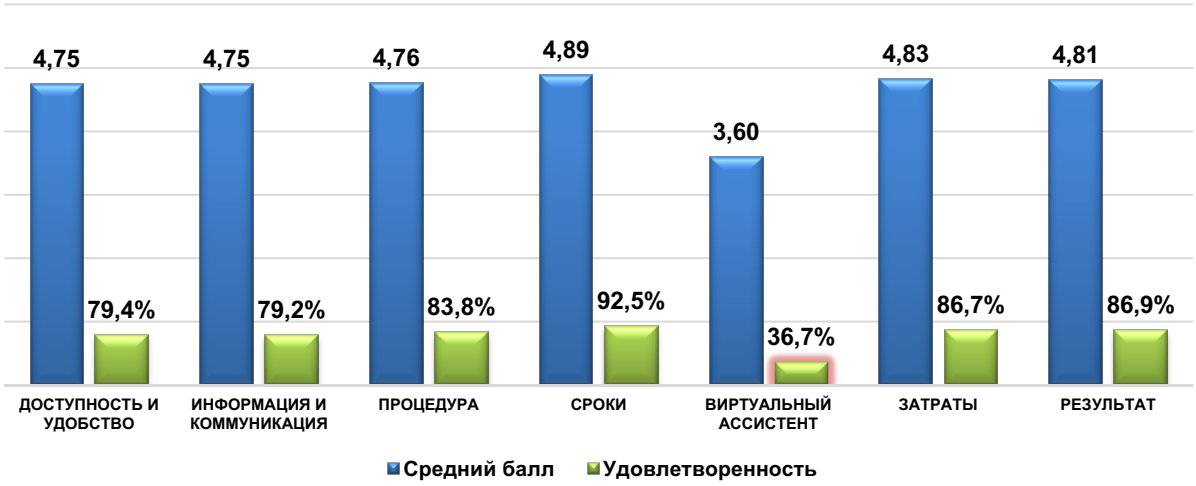
Каким из методов входа/регистрации на портале Вы воспользовались?	%
Через ЭЦП	98,2%
Через SMS (по номеру телефона)	0,6%
По логину и паролю	0,6%
Другое (Digital ID, QR код)	0,6%

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 77,9%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,63 балла.

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:

Диаграмма 107. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Доступность и удобство услуги оценили на 4,75 баллов, уровень удовлетворенности - 79,4%. По результатам опроса услугополучатели отмечают следующие пожелания: *«Устраивает» (Акмолинская обл.); «Замедленно не понятно, эцп долго получали сайт полу электронный, псих и нарко просят хотя можно через иин» (Актюбинская обл.); «С первого раза сложно», «Раньше за один день получали, а сейчас долго делается, волокита, долго через интернет, лучше чтобы через цон оформляли, некоторые в ауле живут, и не умеют вообще даже телефоном обычным пользоваться» (Алматинская обл.); «Для простого человека не понятно, процедура подача документов не понятно на портале, квитанция по оплате не понятно,*

сложно», «Регистрация на портале непонятно» (Атырауская обл.); «Жуктеген кужаттарды таба алмадым руксаттаманы распечатканы жасаганмын, сосын порталда жок болып кетти», «Раньше было лучше брали разрешение и в одном месте брали Усть- Каменогорск» (ВКО); «Зависает, много закладка, для простого человека сложно, проще», «За мудрено, все сложно на портале, проблематично», «При регистраций непонятно.При получений ЭЦП в Цоне не удобно,в электронном удобнее» (г. Алматы); «Слишком много разделов, приходиться переходить», «Толтырган кезде суратар тусиниксиз инструкциясы болса дурыс болар еди», «Инструкция должна быть, вносить данные, более детальной инструкции нету, в какое поле что писать, оплата с банком нету связи идти в банк нужно и там платить а потом скан прикладывать не удобно, онлайн оплаты нету», «Сложно по оформлению, портал зависал», «Не информативный портал , дизайн нужно в национальном стиле сделать, белый цвет это некрасиво», «Не удобный портал. не понятный. Для простого человека сложно, надо доработать» (г. Нур-Султан); «Иногда возникают сложности с эцп», «Сложности очень много, долго мучился», «Казир ынгайлы порталды жаксарткан бурын киын болган гос пошлина толеу киын болган», «Частые Сбой базы, отсутствует возможность вложения сканированных квитанции в офлайн режиме, отзывает авто сохранение. Упростить базу, доступнее, простым языком, Большее освещении в виде инструкции в СМИ по работах с порталом» (г. Шымкент); «Когда неправильно отправил заявление, квитанции оплаты можно пользоваться только один раз скажем адресат неправильно указали и изменило правильно написал вот только второй раз прикрепить квитанцию не получается. Почему? ведь услугу не оказали нужно посмотреть это», «Отлично что сделали онлайн», «При получение ЭЦП частые проблемы с фотографией» (Жамбылская обл.); «Виснет портал», «Чтобы не было дорого», «Нужно улучшать портал», «Онлайн не нравится, компьютером не умеем пользоваться, а то кому-то приходится платить деньги если не знает», «Много не понятно, сама программа сероватая, чтобы доступно всем было, люди не такие грамотные в компьютере» (ЗКО); «Упростить прием документации», «Связь с банком, онлайн оплата, QR код» (Карагандинская обл.); «Для простого человека сложно», «С камерой проблемы были», «На категории разделить чтобы проще было находить» (Костанайская обл.); «Есть функция прикреплять документы объем не достаточно», «Упростить сайт», «Эцп алу кезинде киындык туындады мобильный телефонда эцп аркылы керек» (Кызылординская обл.); «Не подходил формат почитать нужно», «Документы не загружаются, оформление», «Немного непонятно, обратился за помощью», «Внести окошко для онлайн оплаты на портале» (Мангистауская обл.); «Не указаны перечень какие документы нужно, больше осведомлённости о процедуре подачи по необходимому списку док умётов. Пришлось обратиться в гос орган за перечнем документов кокой требуется и за разъяснением самой процедуры» (Павлодарская обл.); «Сайт улучшить», «Вернули бы старый интерфейс», «Упростить если возможно, как было раньше» (СКО).

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,75 баллов), 79,2% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения: *«продление срока нет такой графы повторно» (Акмолинская обл.); «Смс код не приходит с егов, чтобы продолжить работу» (Актюбинская обл.); «Не все понятно», «Чтобы было написано от куда скачивать результат», «Срок уменьшить» (Алматинская обл.); «Для простого человека не понятно, процедура подача документов не понятно на портале, квитанция по оплате не понятно, сложно» (Атырауская обл.); «Онлайн оплату сделать в Усть-Каменогорске сайт тормозит», «Там все было не понятно весь портал» (ВКО); «Зависает, много закладок, для простого человека сложно, нужно проще, бюрократия», «инструкция портала сложный и не понятный», «За мудрено, все сложно на портале, проблематично», «Не мог найти пришлось ютуб смотреть, Инструкции сложные» (г. Алматы); «Сама система*

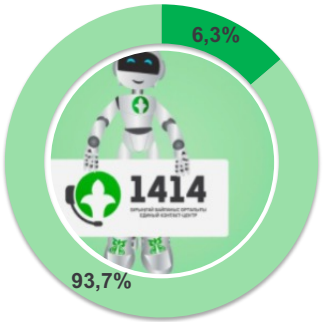
сложная, за 2000-3000т возле ксерокса сидит женщина и она делает за деньги», «Сайт плохо работает», «Не удобный портал. не понятный. Для простого человека сложно, надо доработать» (г. Нур-Султан); «Нужно улучшать портал», (ЗКО); «Не компетентны сотрудники, упростить подачу документов, 2 раза подаем одну и ту же документацию, сдаю и бумажно и онлайн, когда можно сдать только онлайн и один раз, и еще раз справку сдавал хотя прошло только месяц», «Сайт плохо работает зависает» (Карагандинская обл.); «Точный перевод с русского на казахский» (Кызылординская обл.); «Не указаны перечень какие документы нужно, больше осведомлённости о процедуре подачи по необходимому списку док умётов. Пришлось обратиться в гос орган за перечнем документов кокой требуется и за разъяснением самой процедуры» (Павлодарская обл.); «Хорошо было бы вернуть все это рай отдел вернуть традиционный метод. Разрешение мы делаем 3 месяца это что такое?» (СКО); «Онлайн оплата» (Туркестанская обл.).

В части **процедуры** получения государственной услуги 83,8% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,76 баллов. Респонденты также отмечают следующие неудобства процесса подачи документов: *«справка мед справка не устраивает, долго времени занимает», «коп документтерди барып алу керек мед, осмотр ходил кроме нарко, и псих справки при загрузке квитанции были трудности, связанное с номером сразу номер не забивается» (Акмолинская обл.); «Лишняя трата времени на динамо ,очень далеко , 300 км ехать», «Отказ был 1 раз , графы не было где прикрепить корешок разрешения, вместе с динамо нет отдельной графы» (Алматинская обл.); «Для простого человека не понятно, процедура подача документов не понятно на портале, квитанция по оплате не понятно, сложно, нету ответа точно на оснований чего отказали, сложно, пришлось обратиться В ГУВД», «Система 3 дня не работал и второй раз подавали» (Атырауская обл.); «Отменить повторное отстрел нарезного оружия», «Интернет всегда плохо работает Усть-Каманегорск» (ВКО); «Раздел для прикрепления квитанции нет,документы куда прикреплять не указаны пришлось соединить» (г. Алматы); «Все цифровизировать и доступно написать», «Время занимает» (г. Нур-Султан); «Несколько раз вводили данные , портал не загружался», «Прикреплять документы очень сложно-круги ада» (г. Шымкент); «По этой услуге вопросы после приобретения оружие на хранение оружия перечень документов такие же эти же документы запрашивает считаю они должны запрашивать другое», «На портале бланки часто меняется.Постоянно происходит изменение это плохо и непонятно.Когда подаешь на срок продление тоже происходит изменение.Нету уведомление про изменение» (Жамбылская обл.); «Скорость интернета», «Компетентные люди чтобы работали», «Отказ получил в первый раз ждал 10 дней как они обратно мои документы отправят долго времени занимает» (ЗКО); «Упростить работу сайта» (Карагандинская обл.); «Зависает сервер» (Костанайская обл.); «Медосмотр 076 нужно записаться через кнб время занимает, неделю проходишь услуга платная нужно выделить врачей», «Заставили брать справку с псих-нарко диспансера когда было с егов» (Кызылординская обл.); «Доработать техническую сторону по загрузке файлов, Для простого человека сложно. Сделать понятнее, доступнее», «Вообще не загрузилось» (Мангистауская обл.); «Не загружалось куда прикрепить документы не знал», «Не указаны перечень какие документы нужно, больше осведомлённости о процедуре подачи по необходимому списку док умётов. Пришлось обратиться в гос орган за перечнем документов кокой требуется и за разъяснением самой процедуры, после получения документа требуют печать гос. органа на этом документе» (Павлодарская обл.); «Сократить пакет документов», «, например, человеку возрасте сложно самой сделать на портале сделать регистрацию это сложно, нужны помощники чтобы сдать документы», «Автоматизировать оплату чтобы было онлайн» (СКО).*

Сроки полностью удовлетворили 92,5% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 4,89 баллов. В части предложений по оптимизации сроков для получения услуги, респонденты отмечают: «*Побыстрее можно», «Сроки получения уменьшить» (Алматинская обл.); «Ускорить срок» (Атырауская обл.); «Даже раньше получил» (г. Алматы); «Ускорить срок» (г. Нур-Султан); «Дней 7 делали, долго» (г. Шымкент); «В указанный срок чтобы выдавали, не вовремя получили», «Чуть с нарушением» (ЗКО); «За две недели получил все устраивает» (Мангистауская обл.); «Даже раньше» (СКО); «Ускорить срок» (Туркестанская обл.).*

6,3% респондентов, получивших услугу онлайн, обращались за информацией к Виртуальному ассистенту (чат-боту на портале). 93,7% - получили услугу самостоятельно, не прибегая к помощи ассистента. Респонденты, обращавшиеся к чат-боту на портале, оценили работу виртуального ассистента по таким компонентам, как удобство использования бота, полнота и скорость ответа на запрос (см. Диаграмма 108).

Диаграмма 108. Обращались ли Вы за информацией к Виртуальному ассистенту? (N=10)



Виртуальный ассистент	Средний балл	%
Удобство использования	3,40	30%
Полнота ответа	3,70	40%
Скорость ответа	3,70	40%

По результатам опроса, услугополучатели продемонстрировали низкую удовлетворенность по работе **виртуального ассистента:** уровень удовлетворенности составляет 36,7%, средняя оценка составила 3,60 балла из 5 возможных. Также отмечены следующие проблемы:*«Операторам дозвониться сложно» (г. Алматы); «Не владеют информацией» (г. Нур-Султан).*

Критерий **затраты** по данной услуге оценили на 4,83 балла (86,7% уровень удовлетворенности). При этом, среди услугополучателей зафиксированы жалобы кастельно оплаты: *«Дополнительные траты были на мед справки, псих нарко» (Актюбинская обл.); «Карточкамен толесе жаксы болады», «Каспий оплату сделать онлайн» (ВКО); «Банки чтобы знали за какую услугу, КНП и знать в какой гос. орган платить», «Проблема в в налоговой была , не знали какой код оплаты , бин не знал . нигде не указано было» (г. Алматы); «Желательно на портале оплатить приходиться идти в банк, после сканировать чек и прикреплять упростить нужно», «Онлайн оплаты нету, не связан с банком, нужно ехать в банк. много времени уходит, код и другие цифры нужно знать при оплате. это не удобно, 2000-3000т заполняют», «Дорого это, надо чтобы через каспи банк , а то нужно квитанцию загружать» (г. Нур-Султан); «Арзан даже», «Штраф платил потому что долго получал разрешение нужно считать со дня получения разрешения а не со дня заявки», «Онлайн оплату сделать не ездить в банк» (г. Шымкент); «Сумма оплаты 1500 с чем-то тг на портале 0,5мрп еще 10% нужно оплатить а они не запрашивают», «Оплата через каспий очень удобно» (Жамбылская обл.); «С гос пошлиной , разница есть , другая сумма указана была», «Каждый документ стоит 5000т очень дорого», «В принципе приемлемо» (ЗКО); «На сайте нету онлайн оплаты нужно ездить в банк и на это уходит время», «Добавить онлайн оплату и не ездить из за этого в банк» (Карагандинская обл.); «Онлайн оплату сделать не ездить в банк» (Костанайская обл.); «По карману не бьет оплатил наличными на каз почту я даже не видел услугодателя»,*

«онлайн оплату чтобы сделать не удобно ездить в банк тратишь время», «Каз почтамен толедим, маган ынгайлы болды телефон аркылы болса жаксы накты кандай кбк-га коринсе канша толеу керек екени накты лык керек» (Кызылординская обл.); «Не дорого», «Внести окошко для онлайн оплаты на портале» (Мангистауская обл.); «Можно подешевле сделать», «В процессе подачи документов была возможность онлайн оплаты» (Павлодарская обл.); «Онлайн оплату сделать» (СКО); «Онлайн оплату чтобы сделать не ездить на почту ни в банк и еще это нужно сканировать время тратить не хотелось бы» (Туркестанская обл.).

Касательно **результата** оказания услуги (4,81 балла), только 86,9% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». На вопрос: «Если в процессе получения услуги у Вас возникли трудности просим кратко описать суть возникшей проблемы» некоторые ответы респонденты дали следующие комментарии: *«Доработка жасау керек продление жасауга», «Скорость интернета» (Акмолинская обл.); «По срокам быстрее надо», «Срок уменьшить полученииа услуги» (Алматинская обл.); «Чтобы сайт работал постоянно», «Упростить и ускорить сроки.При сборе документов было хождение по кабинетам, процесс выдачи непосредственного разрешения здесь я поставлю наверно двойку потому что все это как-то бюрократизировано нужно куда-то пойти в подвал где сидят оружийные сержанты и ждать,обьяснять все.Это занимает время» (Атырауская обл.); «Нужно упростить регистрацию на портале,чтобы людям было проще» (ВКО); «При внесений изменений в портале нужно написать в комментарии о них.При регистраций непонятно.При получений ЭЦП в Цоне не удобно,в электронном удобнее» (г. Алматы); «Не удобный портал. не понятный. Для простого человека сложно, надо доработать» (г. Нур-Султан); «Кызметти пайдалану кезинде каруды кауипсиз пайдалану справкасын алу кезинде *динамо справка* обучение электронно болса», «Надеюсь в следующий на портале все улучшиться» (г. Шымкент); «Попроще портал надо сделать, пенсионерам не понятно», «Дорого» (ЗКО); «После идентификации лица, сложно дальше пройти, сайт сбрасывал», «За место удостоверение дали просто формат А4 и все это чуть не удобно» (Костанайская обл.); «Лучше если все сделано было в одном месте, а не ходить в три места.Очередь в миграционном цоне очень много», «Перевод с русского на казахский более точный и понятнее» (Кызылординская обл.); «Доработать техническую сторону по загрузке файлов, Для простого человека сложно. Сделать понятнее, доступнее. на сайте прописать на станице порядок загрузки файлов», «Намного лучше, чем раньше» (Мангистауская обл.); «Не загружался, людей много, консультанты в цоне, их мало, люди лезут в компьютер, толпа, помогают консультанты как могут», «Не указаны перечень какие документы нужно, больше осведомлённости о процедуре подачи по необходимому списку документов. Пришлось обратиться в гос орган за перечнем документов какой требуется и за разъяснением самой процедуры, после получения документа требуют печать гос. органа на этом документе. В процессе подачи документов была возможность онлайн оплаты» (Павлодарская обл.); «Связать с банком оплачивать автоматический с карты виза» (Туркестанская обл.); «Сделать понятнее, проще. Для простого человека понятнее» (СКО).*

В процессе получения государственной услуги, малая часть услугополучателей (14,4%) обратилась в колл-центр (ЕКЦ 1414) за консультацией и информацией о том как и где можно получить услугу. В ходе опроса услугополучателей попросили оценить работу колл-центра по двум параметрам: скорость дозвона и полноты полученной информации (консультации) и были получены следующие данные (см. Таблица 88):

Таблица 88. Удовлетворенность качеством работы колл-центра (N=23)

ЕКЦ 1414	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Скорость дозвона	**52,2%**	43,5%	4,3%
Получили полную информацию	**60,9%**	34,8%	4,3%

При разделении оценок услугополучателей среди услугодателей в соответствии с зонами ответственности, то Министерство внутренних дел получает средний балл качества оказания государственной услуги – 4,82 и уровень удовлетворенности – 86,9%.

Таблица 89. Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей (в приложении развернутые таблицы)

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
ПЭП	4,51	71,0%
Министерство внутренних дел	4,82	86,9%

Из таблицы также видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для ПЭП – 4,51 балла и 86,9% уровень удовлетворенности.

Результат качественного исследования

В ходе качественного исследования было проведено глубинное интервью с услугополучателем, который отметил в целом положительный опыт получения услуги. При этом следует отметить, что респондент является опытным пользователем ПЭП.

«Егов мне очень даже нравиться. Я все сделал с бухгалтером. Сидели и заполнили. Но потом я постепенно сам в него начал вникать, узнавать они мне помогали. Теперь я сам всем этим управляю с Егов. Захожу, пишу заявления, бланки заполняю, услуги заказываю. Ну вообще очень удобно, очень хорошо, как бы. Вопросов нету к этому. Все устраивает, все качественно. Как в Европе (смеется)».

Касательно оплаты за услугу:

«Вы знаете все что касается этих административных услуг, которые оплачиваются я как никак обеспеченный, для меня это не очень дорого. Я не знаю, может кто не обеспеченный, наверное, для них это по карману бьет. Мне как бы нормально все. Все устраивает. Данный момент могу сказать, что это адекватно».

Касательно сроков оказания услуги:

«15 дней. Я когда все это проходил записывал, читал. У меня, помимо этого, Егова знаете столько проблем по работе. Я потихоньку все это делал. У меня не горело. Я не ярый охотник. Я любитель. Без фанатизма к этому отношусь. По сезонам выйдешь, постреляешь. Допустим если касалось бы акимата, каких-то срочных постановлении, решение суда допустим, решение акима или в банке нужно было бы да? Это было бы очень тяжело и било бы по карману и по работе так долго ждать 15 дней. Понимаете, оружие оно мне какого-то значения не имеет. Я бы мог и месяца 2 подождать. Оно у меня не горит. Могу сказать, прокуратура или суд что ни будь нужно было бы. Вот это да, вот это горит. Это для меня было бы затратное».

Также респондент дал рекомендацию по улучшению качества услуги:

«Я бы порекомендовал бы, например, где ни будь в окошке на какие-то определенные функции делать видеоролики, как пройти по вот этим. Например, когда открываешь ютуб любители которые уже прошли через эти, они включают камеру и записывают как пройти по данным этапам. Если были бы какие-то определенные такие функции там в самом Егов кабинете. Если так будет было бы классно. Не знаю позволить ли ресурсы такие функции делать. Не знаю, что еще посоветовать. Меня все устраивает, все классно. В таком же темпе пусть развивается Егов».

Проблемные вопросы

Несмотря на положительные результаты качественного исследования, массовый опрос указал на наличие некоторых проблем:

- Услуга все же является сложной и непонятной для большого количества опрошенных респондентов.

- Сложности были также и из-за ограниченных способов оплаты за услугу.
- Длительные сроки оказания услуги.
- Доступность информации по услуге а также работа ЕКЦ 1414 не удовлетворительна.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1. Обеспечить качественную обратную связь для услугополучателей.
2. Рассмотреть возможность сокращения сроков оказания услуги.

Портал электронного правительства

3. Упростить процедуру получения услуги в ПЭП. Обеспечить простой и понятный способ получения услуги, предоставлять разъяснительные материалы по услуге.
4. Предусмотреть доступные способы онлайн оплаты за услугу.

ЕКЦ 1414

5. Проработать более быстрый способ навигации при обращении. Сократить время ожидания ответа оператора на линии.

3.31. Выдача лицензии на осуществление деятельности по разработке, производству, приобретению, реализации, хранению взрывчатых и пиротехнических (за исключением гражданских) веществ и изделий с их применением

Наименование госуслуги: 01403016 Выдача лицензии на осуществление деятельности по разработке, производству, приобретению, реализации, хранению взрывчатых и пиротехнических (за исключением гражданских) веществ и изделий с их применением.

Код услуги: С31.

Ответственный госорган: Министерство по чрезвычайным ситуациям Республики Казахстан.

Подзаконный нормативный правовой акт: 27.04.2020 г. №234.

Форма оказания госуслуги: электронная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: ПЭП (e.license, egov.kz).

Сроки оказания госуслуги: при выдаче лицензии и (или) приложения к лицензии – 10 рабочих дней. При переоформлении лицензии и (или) приложения к лицензии – 3 рабочих дня. При переоформлении лицензии и (или) приложения к лицензии в случае реорганизации услугополучателя в форме выделения или разделения – 10 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: лицензия и (или) приложение к лицензии, переоформленная лицензия и (или) приложение к лицензии, на осуществление деятельности по разработке, производству, приобретению, реализации, хранению взрывчатых и пиротехнических (за исключением гражданских) веществ и изделий с их применением либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: при выдаче лицензии за право занятия данным видом деятельности - 22 МРП, за переоформление лицензии – 10% от ставки при выдаче лицензии.

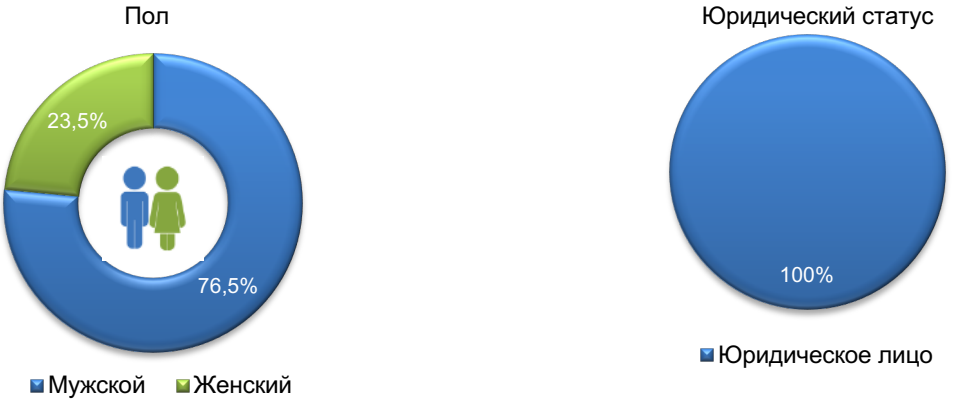
Основные результаты исследования

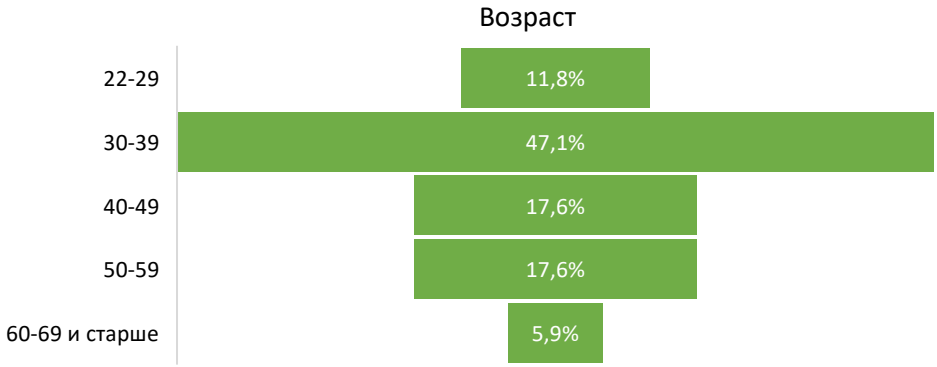
В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (глубинное интервью), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 17 респондентов, из них большинство (76,5%) мужского пола и остальные 23,5% женского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 47,1%. За услугой абсолютно все (100%) обращались как юридические лица. В 100% случаев опрошенные услугополучатели являются гражданами РК и не имеют дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

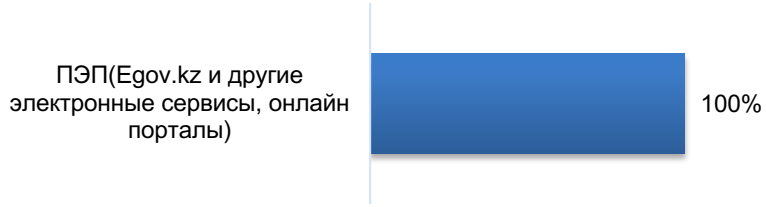
Диаграмма 109. Социально-демографический блок





В 100% случаев опрошенные услугополучатели воспользовались возможностью получить услугу **в электронной форме** на портале электронного правительства (egov.kz, elicense.kz) (см. диаграмму 110).

Диаграмма 110 Место обращения за государственной услугой (N=17)



По результатом опроса услугополучателей очевидно, что самым популярным инструментом для входа и/или регистрации на портале является ЭЦП (100%) (см. Таблица 90).

Таблица 90. Метод входа/регистрации на портале для получения услуги (N=17)

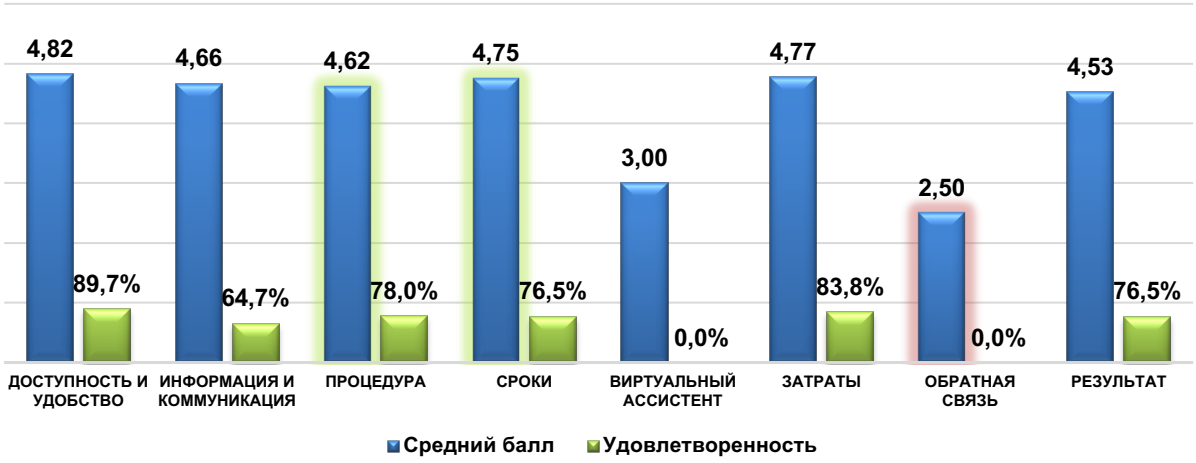
Каким из методов входа/регистрации на портале Вы воспользовались?	%
Через ЭЦП	100%
Через SMS (по номеру телефона)	0%
По логину и паролю	0%
Другое (Digital ID, QR код)	0%

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 58,6%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,21 баллов.

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:

Диаграмма 111. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Доступность и удобство услуги оценили на 4,82 балла, уровень удовлетворенности - 89,7%.

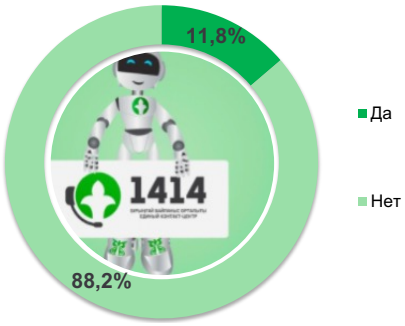
Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,66 балла), 64,7% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов.

В части **процедуры** получения государственной услуги 78,0% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,62 балла.

Сроки полностью удовлетворили 76,5% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 4,75 баллов.

11,8% респондентов, получивших услугу онлайн, обращались за информацией к Виртуальному ассистенту (чат-боту на портале). 88,2% - получили услугу самостоятельно, не прибегая к помощи ассистента. Респонденты, обращавшиеся к чат-боту на портале, оценили работу виртуального ассистента по таким компонентам, как удобство использования бота, полнота и скорость ответа на запрос (см. Диаграмма 112).

Диаграмма 112 Место обращения за государственной услугой (N=2)



Виртуальный ассистент	Средний балл	%
Удобство использования	3	0%
Полнота ответа	3	0%
Скорость ответа	3	0%

По результатам опроса, услугополучатели продемонстрировали низкую удовлетворенность по работе **виртуального ассистента:** уровень удовлетворенности составляет 0%, средняя оценка составила 3 балла из 5 возможных.

Критерий **затраты** по данной услуге оценили на 4,77 баллов (83,8% уровень удовлетворенности).

Нулевую удовлетворенность респонденты продемонстрировали по компоненту **обратная связь** (уровень удовлетворенности 0,0%, средний балл 2,50).

Касательно **результата** оказания услуги (4,53 балла), только 76,5% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5».

Кроме того, в процессе получения государственной услуги, меньшая часть услугополучателей (47,1%) обратилась в колл-центр (ЕКЦ 1414) за консультацией и информацией о том как и где можно получить услугу. В ходе опроса услугополучателей попросили оценить работу колл-центра по двум параметрам: скорость дозвона и полноты полученной информации (консультации) и были получены следующие данные (см. Таблица 91):

Таблица 91. Удовлетворенность качеством работы колл-центра (N=8)

ЕКЦ 1414	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Скорость дозвона	12.5%	87.5%	0%
Получили полную информацию	37.5%	62.5%	0%

При разделении оценок услугополучателей среди услугодателей в соответствии с зонами ответственности, то Министерство по чрезвычайным ситуациям получает средний балл качества оказания государственной услуги – 4,66 и уровень удовлетворенности – 79%.

Таблица 92. Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей (в приложении развернутые таблицы)

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
ПЭП	4,18	55,2%
Министерство по чрезвычайным ситуациям	4,66	79,0%

Из таблицы также видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для ПЭП – 4,18 баллов и 55,2% уровень удовлетворенности.

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Услуга не является простой и доступной в офрмлении, портал электронного лицензирования запутан и непонятен для неопытных пользователей..
- Основные жалобы услугополучателей связаны с частыми сбоями и ошибками в работе ПЭП.
- Проблемы с доступностью информации по услуге. Услугодателем не обеспечена качественная обратная связь.
- Длительные сроки оказания услуги.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1. Обеспечить доступность информации по услуге, разработать информационные материалы с пошаговым разъяснением о процедуре получения услуги, также, обеспечить качественную обратную связь для услугополучателей.
2. Совместно с Госкорпорацией обеспечить простой и легкий способ получения услуги.
3. Рассмотреть возможность сокращения сроков оказания услуги.

Портал электронного правительства

4. Проводить все необходимые работы по профилактике сбоев в работе ПЭП, в случае возникновения устранять в кратчайшие сроки.
5. Обеспечить доступность услуги в ПЭП для неопытных пользователей, проводить обучающие мероприятия.

3.32. Аккредитация экспертных организаций по аудиту в области пожарной безопасности

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 02401008 Аккредитация экспертных организаций по аудиту в области пожарной безопасности.

Код услуги: С32.

Ответственный госорган: Министерство по чрезвычайным ситуациям Республики Казахстан.

Подзаконный нормативный правовой акт: 13.02.2015 г. №112.

Форма оказания госуслуги: электронная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: ПЭП (e.license, egov.kz).

Сроки оказания госуслуги: 7 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: выдача аттестата аккредитации на право осуществление деятельности по аудиту в области пожарной безопасности.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: бесплатно.

Основные результаты исследования

В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (глубинное интервью), в результате которых получены следующие результаты:

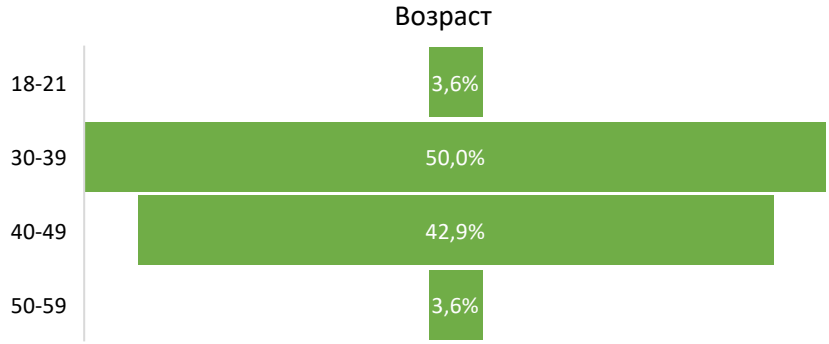
Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 28, респондентов, из них абсолютное большинство (67,9%) мужского пола и только 32,1% женского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 50% и 40-49 лет – 42,9%. За услугой абсолютное большинство (96%) обращались как юридические лица и только 4% как физические лица. В 100% случаев опрошенные

услугополучатели являются гражданами РК и не имеют дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

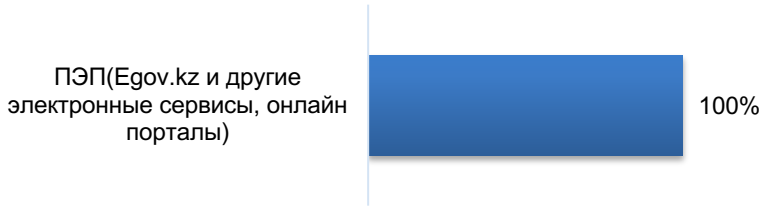
Диаграмма 113. Социально-демографический блок





В 100% случаев опрошенные услугополучатели воспользовались возможностью получить услугу **в электронной форме** на портале электронного правительства (egov.kz, elicense.kz) (см. диаграмму 30).

Диаграмма 114. Место обращения за государственной услугой (N28)



По результатом опроса услугополучателей очевидно, что наиболее популярным инструментом для входа и/или регистрации на портале является ЭЦП (100%).

Таблица 93. Метод входа/регистрации на портале для получения услуги (N=28)

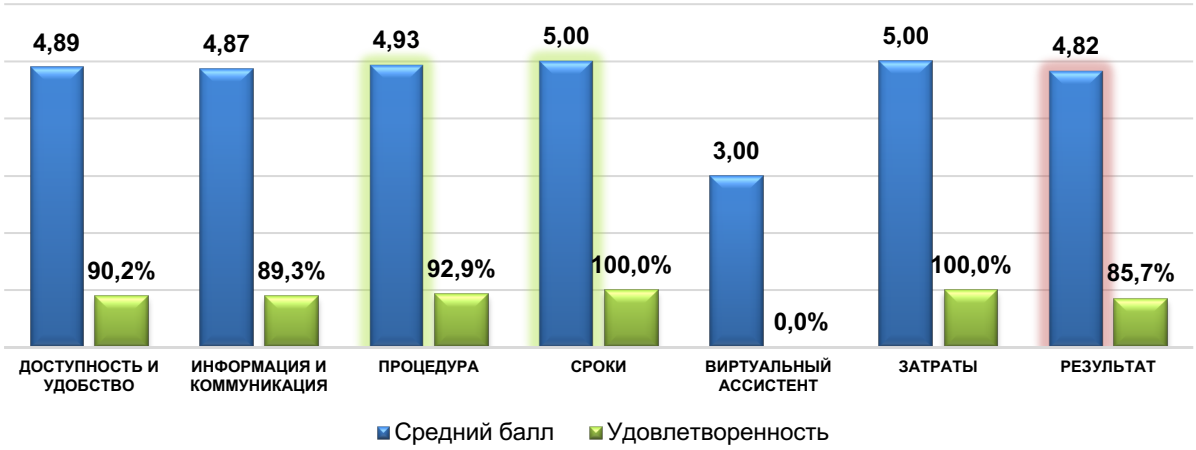
Каким из методов входа/регистрации на портале Вы воспользовались?	**%**
Через ЭЦП	100%
Через SMS (по номеру телефона)	0%
По логину и паролю	0%

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 79,7%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,64 балла.

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 7 критериям:

Диаграмма 115. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Доступность и удобство услуги оценили на 4,89 баллов, уровень удовлетворенности - 90,2%. По результатам опроса услугополучатели отмечают следующие пожелания: *«Интерфейс слишком сложный можно было сделать по проще» (г. Нур-Султан); «Много чего не понятно, сложно очень» (Мангистауская обл.).*

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,87 балла), 89,3% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения:*«При использовании портала у нас не было трудностей нам все понятно» (г. Алматы); «Некоторые моменты не понятны, можно было видео инструкцию сделать обучающие» (г. Нур-Султан).*

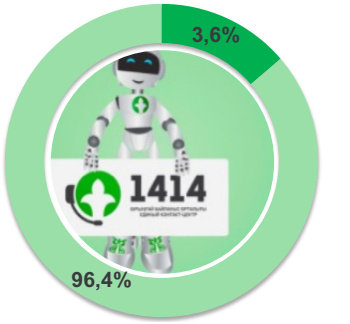
В части **процедуры** получения государственной услуги 92,9% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,93 балла. Респонденты также отмечают следующие неудобства процесса подачи документов: *«Нас все устраивает предложений нет» (ВКО); «Программа работает отлично» (г. Алматы); «Бывает сервис не доступен либо сбой или сервер перегружен», «Загрузка документов бывает долгой, программа зависает, а также много лишних шагов, можно было бы их сократить, они мешают при прикреплении документа» (г. Нур-Султан); «Иногда бывают проблемы при загрузке, по объему документа» (г. Шымкент); «Бывают проблемы, когда скорость интернета низкая, а так проблем нет» (Карагандинская обл.); «Иногда бывают сбои, но не всегда» (Костанайская обл.).*

Сроки полностью удовлетворили 100% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 5,00 баллов. В части предложений по оптимизации сроков для получения услуги, респонденты отмечают: «*Мы даже раньше срока получали этот*

документ» (ВКО); «Нет, мы даже раньше срока получили документ» (г. Алматы); «Раньше срока получили документ, мы довольны» (Мангистауская обл.).

3,6% респондентов, получивших услугу онлайн, обращались за информацией к Виртуальному ассистенту (чат-боту на портале). 96,4% - получили услугу самостоятельно, не прибегая к помощи ассистента. Респонденты, обращавшиеся к чат-боту на портале, оценили работу виртуального ассистента по таким компонентам, как удобство использования бота, полнота и скорость ответа на запрос (см. Диаграмма 116).

Диаграмма 116. Место обращения за государственной услугой (N=1)



Виртуальный ассистент	Средний балл	%
Удобство использования	3	0%
Полнота ответа	3	0%
Скорость ответа	3	0%

По результатам опроса, услугополучатели продемонстрировали низкую удовлетворенность по работе **виртуального ассистента:** уровень удовлетворенности составляет 0%, средняя оценка составила 3 балла из 5 возможных. Среди комментариев были получены следующие замечания: «Виртуальный ассистент не может отвечать на все вопросы» (г. Нур-Султан).

Критерий **затраты** по данной услуге оценили на 5,00 баллов (100,0% уровень удовлетворенности). Среди услугополучателей зафиксированы комментарии касательно оплаты: *«Это бесплатная услуга, затрат не было» (г. Алматы).*

Касательно **результата** оказания услуги (4,82 балла), только 85,7% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». На вопрос: «Если в процессе получения услуги у Вас возникли трудности просим кратко описать суть возникшей проблемы» некоторые ответы респонденты дали следующие комментарии: *«Меня все устраивает, все хорошо, меньше работы, не надо куда-то бегать, упростили нам работу» (г. Алматы); «Побольше перевести государственных услуг на электронный вариант, чтобы мы не бегали лишний раз в ЦОН» (Карагандинская обл.); «При получении ЭЦП бывают проблемы при опазнаний лица», «Нет, все понятно все удобно» (Костанайская обл.).*

Кроме того, в процессе получения государственной услуги, меньшая часть услугополучателей (17,9%) обратилась в колл-центр (ЕКЦ 1414) за консультацией и информацией о том как и где можно получить услугу. В ходе опроса услугополучателей попросили оценить работу колл-центра по двум параметрам: скорость дозвона и полноты полученной информации (консультации) и были получены следующие данные (см. Таблица 94):

Таблица 94. Удовлетворенность качеством работы колл-центра (N=5)

ЕКЦ 1414	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Скорость дозвона	**60%**	40%	0%
Получили полную информацию	**100%**	0%	0%

При разделении оценок услугополучателей среди услугодателей в соответствии с зонами ответственности, то Министерство по чрезвычайным ситуациям получает

средний балл качества оказания государственной услуги – 4,66 и уровень удовлетворенности – 79%.

Таблица 95. Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей (в приложении развернутые таблицы)

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
ПЭП	4,18	55,2%
Министерство по чрезвычайным ситуациям	4,66	79,0%

Из таблицы также видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для ПЭП – 4,18 баллов и 55,2% уровень удовлетворенности.

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Жалобы услугополучателей на сложную навигацию в электронном портале, а также сбои в работе и сложный к пониманию интерфейс.

Выводы и рекомендации

Портал электронного правительства

1. Провести предупредительные мероприятия для недопущения случаев сбоя работы ПЭП, упростить внутреннюю навигацию, а также улучшить качество работы виртуального асистента.

3.33. Экологическое разрешение на воздействие для объектов I категории

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 01201004 Экологическое разрешение на воздействие для объектов I категории.

Код услуги: С33.

Ответственный госорган: Министерство экологии, геологии и природных ресурсов РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: 09.08.2021. №319

Форма оказания госуслуги: электронная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: ПЭП (e.license, egov.kz).

Сроки оказания госуслуги: Выдача разрешения – не более 45 рабочих дней, переоформление разрешения - в течение 5 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: Экологическое разрешение на воздействие для объектов I категории, переоформление экологического разрешения на воздействие для объектов I категории либо мотивированный отказ в оказании государственной услуги.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: бесплатно.

Основные результаты исследования

В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (глубинное интервью), в результате которых получены следующие результаты:

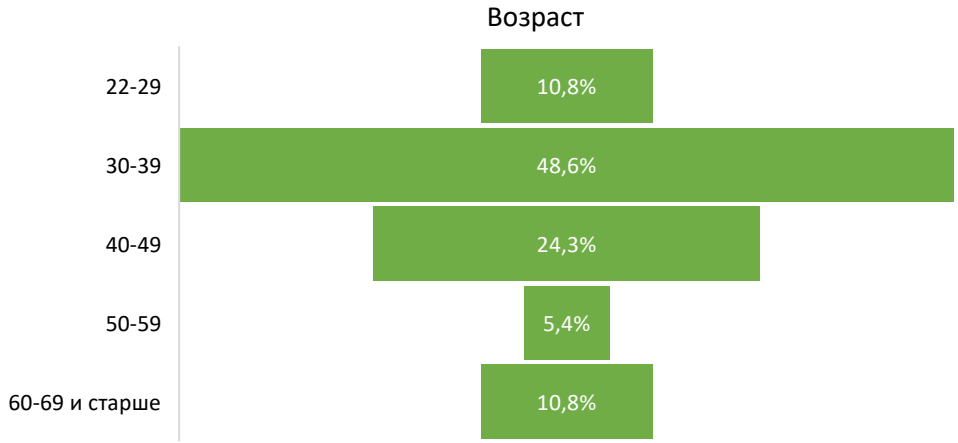
Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 37, респондентов, из них больше половины (54,1%) женского пола и остальные 45,9% мужского пола. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 48,6% и 40-49 лет – 24,3%. За услугой абсолютное большинство (97%) обращались как

юридические лица и только 3% как физические лица. В 100% случаев опрошенные услугополучатели являются гражданами РК и не имеют дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 117. Социально-демографический блок





В 100% случаев опрошенные услугополучатели воспользовались возможностью получить услугу **в электронной форме**, из них большинство (97,3%) получили услугу на портале электронного правительства (egov.kz, elicense.kz). Небольшой процент опрошенных (2,7%) получили услугу в ЦОНе в зоне самообслуживания (см. диаграмму 117).

Диаграмма 117 Место обращения за государственной услугой (N=37)



По результатом опроса услугополучателей очевидно, что наиболее популярным инструментом для входа и/или регистрации на портале является ЭЦП (97,3%), остальные респонденты (2,%) авторизовались с помощью логина и пароля.(см. Таблица 96).

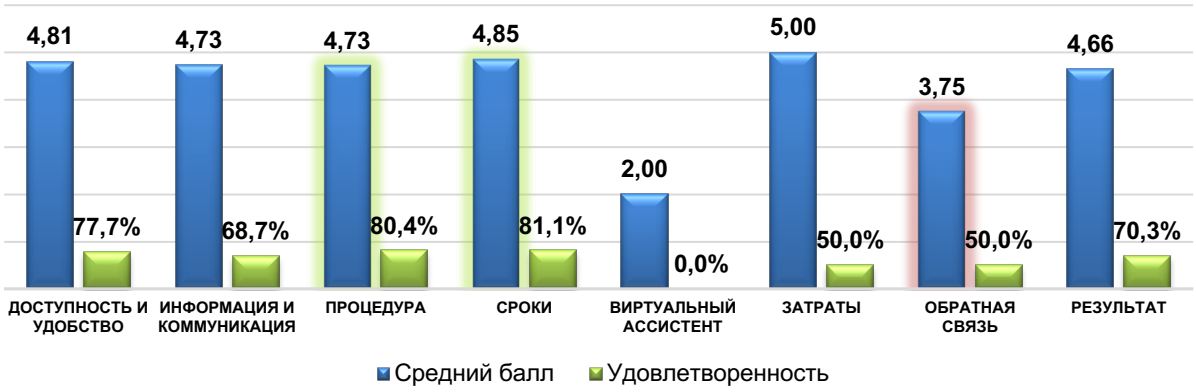
Таблица 96. Метод входа/регистрации на портале для получения услуги (N=37)

Каким из методов входа/регистрации на портале Вы воспользовались?	**%**
Через ЭЦП	97,3%
Через SMS (по номеру телефона)	0%
По логину и паролю	2,7%
Другое (Digital ID, QR код)	0%

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 59,8%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,32 балла. На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:

Диаграмма 118. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Доступность и удобство услуги оценили на 4,81 баллов, уровень удовлетворенности - 77,7%. По результатам опроса услугополучатели отмечают следующие пожелания: *«С точки зрения технической работы недоработано», «Не всегда можно получить ЭЦП в короткие сроки» (Акмолинская обл.); «У знакомых экологов узнаем все изменения, на портале нужна информация, портал не совсем корректно работает», «Дизайн часто меняется» (Актюбинская обл.);* «*Зависает, не понятный интерфейс.Нужно сделать интерфейс проще, понятнее, удобнее,доступнее. Добавить по шаговою инструкцию с картинками как пользоватся именно этой услугой»,«Портал 2 дня не работал», «Дизайн более современный надо» (ВКО); «Цвет портала изменить на зеленый» (г. Нур-Султан); «ЭЦҚ алу үшін өтініш толтырган кезде «импорт» деген таблица бар деген бар выгрузить шаблон жуктей алмадым 105-ші строкага кельгенде ари карай жибермеди» (Кызылординская обл.); «Не согласны с общественным слушанием, много время занимает и соответственно проект будет стоять,на апрель записывают,а там еще и неизвестно, может и*

продлят»,«Новичкам сложно,упростить портал» (Мангистауская обл.); «Упростить портал, очень много времени уходят для подачи заявки.Сделать портал понятнее,удобнее,синхронизировать таблицы,одну и ту информацию приходиться забивать по несколько раз в разные порталы», «С первого раза сложно понять структуру портала» (Туркестанская обл.).

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,73 балла), 68,7% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения: *«Было сложно, много изменений», «Нет обратной связи с разработчиками» «Разговаривать с Ботом неприемлемо и неуважительно по отношению к нам» (Актюбинская обл.); «Разделить каналы по онлайн порталам Егов, Е-Лицензирование, Кабинет налогоплательщика,именно по этой услуге сделать интерфейс понятнее, удобнее, доступнее, внести шаговою инструкцию с картинками как пользоваться именно этой услугой» (ВКО); «Очень много времени уходят для подачи заявки.Сделать портал понятнее, удобнее, синхронизировать таблицы, одной и ту информацию приходиться забивать по несколько раз в разные порталы»,«Не легко найти информацию по интересующему вопросу в связи с тем, что внесли изменения в Экологический Кодекс» (Туркестанская обл.).*

В части **процедуры** получения государственной услуги 80,4% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,73 балла. Респонденты также отмечают следующие неудобства процесса подачи документов: *«Вылетает и зависает», (Акмолинская обл.); «Портал зависает,много лишних документов запрашивают», «Ограничения стоят по шаблонам, большой объем информации не грузится на сайт» (Актюбинская обл.); «При загрузке документов память маленькая», «Ждем результат», «Больше 10 не загружать надо указать, время потеряла» (ВКО); «Өтініш толтырған кезде, 7-ші таблица бар, құжатты «выгрузить» деп басқанда шаблон жүктелмейді» (Кызылординская обл.); «Упростить портал, очень много времени уходят для подачи заявки.Сделать портал понятнее, удобнее,синхронизировать таблицы,одну и ту информацию приходиться забивать по несколько раз в разные порталы», «Увеличили бы объем документа (мгб)» (Туркестанская обл.).*

Сроки полностью удовлетворили 81,1% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 4,85 баллов.

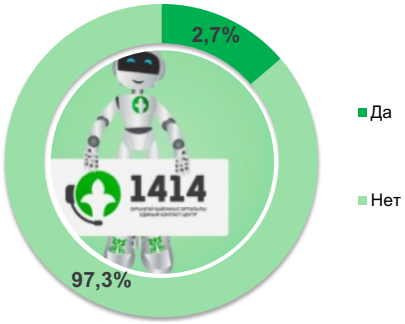
Критерий **затраты** по данной услуге оценили на 5,00 баллов (50,0% уровень удовлетворенности).

Обратная связь частично удовлетворели – 50,0%. Средний балл составляет – 3,75 баллов. Касательно **результата** оказания услуги (4,66 балла), только 70,3% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». На вопрос: «Если в процессе получения услуги у Вас возникли трудности просим кратко описать суть возникшей проблемы» некоторые ответы респонденты дали следующие комментарии:*«Доработать портал.По законодательству был утвержден ПЭК, там были утвержденные Министром таблички, но на портале эти таблички совсем другие. Из-за этого когда собирали сведения по табличке из законодательства, на портал загрузить не смогли» (Акмолинская обл.); «Разделить каналы по онлайн порталам Егов, Е-Лицензирование, Кабинет налогоплательщика,именно по этой услуге сделать интерфейс понятнее, удобнее, доступнее, внести шаговою инструкцию с картинками как пользоваться именно этой услугой», «Внести изменения,чтобы не горели красные звездочки если не требуются, портал дальше не пропускает из за этого» (ВКО); «Портал зависает» (г. Нур-Султан); «Управление природопользования вообще не берут телефоны, поменяли номера,некоторым 2 раза отклонили,на сроки не поставили, пишут дата нереальная тяжело работать с акиматом управления природопользования»,«Прикрепить документы нелегко, объем надо сократить. Декларация промышленной безопасности*

отправили отказ, закон изменился, самостоятельно должны были отправить , а не через специалистов , поэтому отказ» (Мангистауская обл.); «Один шаблонный формат для всех онлайн портал именно для этой услуги, чтобы одну и ту же информацию не забивать дважды. Синхронизировать таблицу,нужно упростить портал, очень много времени уходит для подачи заявки.Сделать портал понятнее, удобнее, чтобы не приходилось одну и ту же информацию забивать по несколько раз в разные порталы» (Туркестанская обл.).

2,7% респондентов, получивших услугу онлайн, обращались за информацией к Виртуальному ассистенту (чат-боту на портале). 97,3% - получили услугу самостоятельно, не прибегая к помощи ассистента. Респонденты, обращавшиеся к чат-боту на портале, оценили работу виртуального ассистента по таким компонентам, как удобство использования бота, полнота и скорость ответа на запрос (см. Диаграмма 119).

Диаграмма 119 Место обращения за государственной услугой (N=1)



Виртуальный ассистент	Средний балл	%
Удобство использования	2	0%
Полнота ответа	2	0%
Скорость ответа	2	0%

По результатам опроса, услугополучатели продемонстрировали низкую удовлетворенность по работе **виртуального ассистента:** уровень удовлетворенности составляет 0%, средняя оценка составила 2 балла из 5 возможных.

Кроме того, в процессе получения государственной услуги, меньшая часть услугополучателей (37,8%) обратилась в колл-центр (ЕКЦ 1414) за консультацией и информацией о том как и где можно получить услугу. В ходе опроса услугополучателей попросили оценить работу колл-центра по двум параметрам: скорость дозвона и полноты полученной информации (консультации) и были получены следующие данные (см. Таблица 97):

Таблица 97. Удовлетворенность качеством работы колл-центра (N=14)

ЕКЦ 1414	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Скорость дозвона	50%	50%	0%
Получили полную информацию	42.9%	57.1%	0%

При разделении оценок услугополучателей среди услугодателей в соответствии с зонами ответственности, то Министерство экологии, геологии и природных ресурсов получает средний балл качества оказания государственной услуги – 4,87 и уровень удовлетворенности – 86,5%.

Таблица 98. Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей (в приложении развернутые таблицы)

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
ПЭП	4,15	58,8%
Министерство экологии, геологии и природных ресурсов	4,87	86,5%

Из таблицы также видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для ПЭП – 4,15 баллов и 58,8% уровень удовлетворенности.

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Существуют проблемы в работе ПЭП, а именно: услуга может быть не доступна в портале несколько дней, сложность работы в портале, который не понятен для услугополучателей, жалобы на дизайн оформления портала. Требования в портале не обновляются своевременно в соотвествии с изменениями в НПА.
- По данной услуге услугодатель не обеспечил обратную связь.
- Длительное время офрмления услуги в портале.
- Длительные сроки получения услуги.
- Услугодателем не обеспечена информационная доступность услуги в т.ч. о вносимых изменениях НПА.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1. Обеспечить качественную обратную связь для услугополучателей.
2. Обеспечить информационную доступность по услуге и вносимым изменениям в НПА.
3. Рассмотреть возможность сокращения сроков предоставления услуги.
4. Упростить перечень требуемых документов и процедуру оформления услуги.

Портал электронного правительства

5. Обеспечить постоянный доступ к услуге в ПЭП.
6. Обеспечить удобную, упрощенную и доступную работу портала. Предусмотреть возможность сокращения времени оформления услуге.
7. Своевременно приводить в соответсвие с НПА процедуру предоставления услуги в портале (актуализировать).

3.34.Согласование размещения предприятий и других сооружений, а также условий производства строительных и других работ на водных объектах, водоохранных зонах и полосах

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 01202001 Согласование размещения предприятий и других сооружений, а также условий производства строительных и других работ на водных объектах, водоохранных зонах и полосах.

Код услуги: С34.

Ответственный госорган: Министерство экологии, геологии и природных ресурсов РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: 01.09.2016 г. №380

Форма оказания госуслуги: электронная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: ПЭП (e.license, egov.kz).

Сроки оказания госуслуги: 10 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: письмо о согласовании размещения предприятий и других сооружений, а также условий производства строительных и других работ на водных объектах, водоохранных зонах и полосах либо мотивированный ответ об отказе.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: бесплатно.

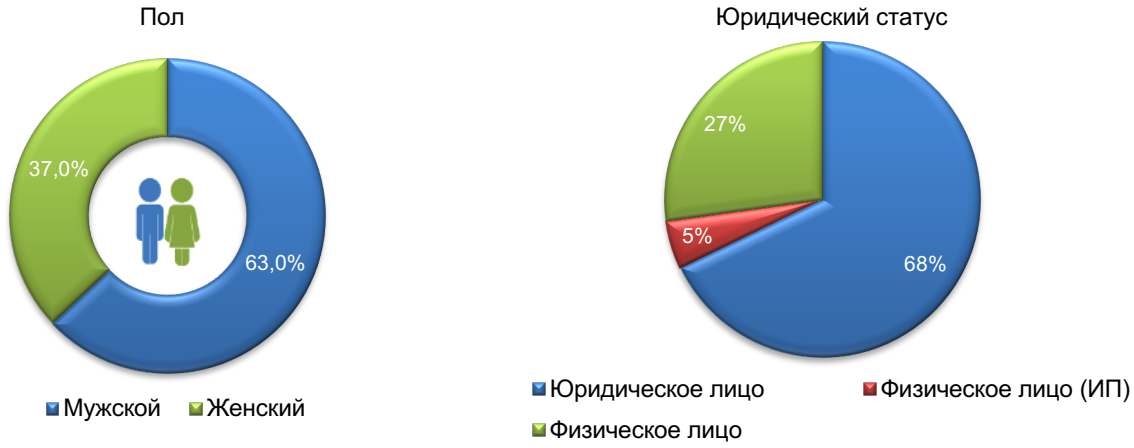
Основные результаты исследования

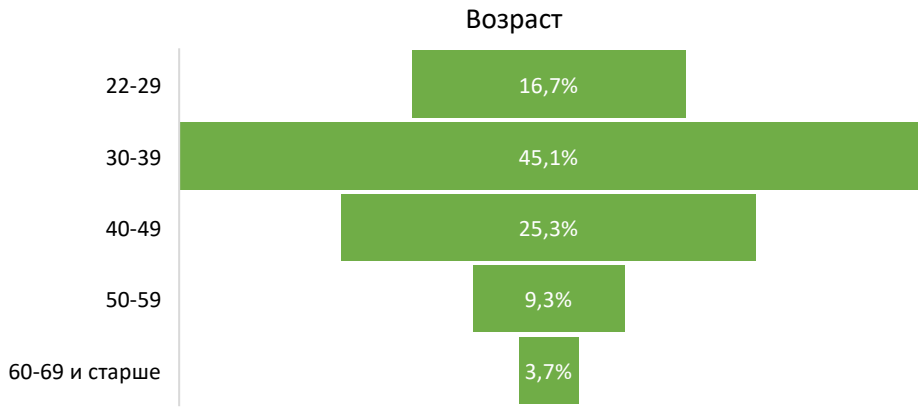
В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (глубинное интервью), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 162, респондентов, из них большинство (63%) мужского пола и остальные 37% женского пола. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 45,1% и 40-49 лет – 25,3%. Среди респондентов за услугой большинство (68%) обращались как юридические лица, остальные 27% как физические лица и только 5% являются индивидуальными предпринимателями. В 1,9% случаев услугополучатели имеют дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 120. Социально-демографический блок





В 100% случаев опрошенные услугополучатели воспользовались возможностью получить услугу **в электронной форме**, из них большинство (98,1%) получили услугу на портале электронного правительства (egov.kz, elicense.kz). Наименьшее количество из опрошенных (1,9%) получили услугу в ЦОНе в зоне самообслуживания.

По результатом опроса услугополучателей очевидно, что наиболее популярным инструментом для входа и/или регистрации на портале является ЭЦП (98,1%), остальные респонденты (0,6%) авторизовались с помощью логина и пароля, и только в 0,6% случаев были использованы SMS. (см. Таблица 99).

Таблица 99. Метод входа/регистрации на портале для получения услуги (N=162)

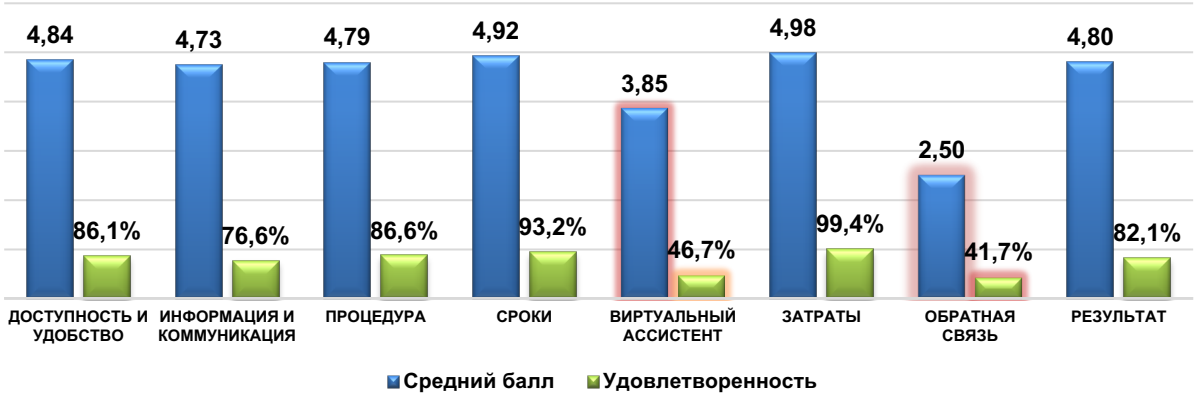
Каким из методов входа/регистрации на портале Вы воспользовались?	%
Через ЭЦП	98,1%
Через SMS (по номеру телефона)	1,2%
По логину и паролю	0,6%
Другое (Digital ID, QR код)	0%

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 76,5%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,43 балла.

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:

Диаграмма 121. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Доступность и удобство услуги оценили на 4,84 балла, уровень удовлетворенности - 86,1%. По результатам опроса услугополучатели отмечают следующие пожелания: *«Упростить вход через мобильные приложения, без использования ноутбука», «Регистрация непонятная», «Нужно идти в ЦОН для получения ЭЦП ключа, это не удобно. На портале нужно вводить пароль, автоматически не сохраняется. Требует доработки и много вкладок» (Акмолинская обл.); «Часто сбои бывают», «Немного не понятна регистрация .Тяжело получить ЭЦП ключ и нужно ехать в ЦОН», «Регистрация непонятная» (Алматинская обл.); «При получении ЭЦП очень неудобно проходить идентификацию, больше часа занимает», «Иногда надо ЭЦП заново вводить», «Много шагов регистрации», «Сумбурно, не понятно, сделать закладки каждого раздела, быстрый поисковик, цвет сделать зеленый», «Зависает, не принимает документ при загрузке», «Сложно найти необходимую информацию приходилось звонить и спрашивать» , «Раньше было лучше , сейчас сложно» (Атырауская обл.); «Тяжело найти с первого раза, сложно, согласовать расположение государственных услуг с изменениями в законодательстве РК ,услуга относится к одному министерству, а изменения остались в старом*

министерстве, поисковика по ключевым словам» (ВКО); «Виснет программа», «Все должно быть проще и пошагово», «Портал сделать удобным, простым, чтобы любой мог пользоваться, доступным», «Удобнее, проще, понятнее, пошаговая инструкция», «Новичкам сложно», «Дизайн портала часто не менять», «Дизайн поменялся, раньше было удобнее», «Согласование разрешения в части выбора государственного органа не совсем удобно, найти государственный орган к кому обращаемся», «Скорость», «Было сложно зарегистрироваться, тяжело получить ЭЦП ничего не понял, использование ЭЦП сложное», «Лучше всегда заходить через СМС чтобы немного облегчить процесс» (г. Алматы); «Часто происходят изменения на портале», «Более понятно для людей, выделить строку», «Зависает», «Нам приходилось самим искать ответ на портале, вот этот момент был не совсем удобен. Оказывается нам отказали, а мы не были осведомлены об этом, и нам пришлось ждать, то есть мы потеряли время, поэтому хотелось бы, чтобы портал высылал какое либо уведомление о любом ответе», «Все запутано, удобный интерфейс нужен, загрузка формата сложная, упростить, непонятно, заново загружать», «В истории заявления просматривать наименование объекта строительства», «По порталу ситуация проблематична, 300 листов по 10 мб не приложишь, если бы усовершенствовали этот момент, большой объём документов не принимается, нажимаешь на кнопку загрузить по 10-15 раз, потому что с одного раза не получается отправить, нет такой коллаборации между Egov.kz и другими порталами», «Немного непонятны ключи ЭЦП», «Улучшить поиск», «Тяжело разобраться в регистрации, много ссылок, упростить программу», «Время забирает» (г. Нур-Султан); «Зависает», «По внесению анкеты, по объекту и по координатам, чтобы не ждать 16 дней, хотя бы можно же сказать, что не находится объект в водоохранной зоне сразу», «Были трудности при регистрации, чтобы была обратная связь» (г. Шымкент); «Сами документы не соответствуют, документ на землю требуют прикреплять обязательно, но предоставить данный документ невозможно», «Сбой, зависает», «Сделать алгоритм подачи документов понятный, пошаговую инструкцию», «Для получения ЭЦП ключа нужно ехать в ЦОН, прежний вид портала был лучше» (Карагандинская обл.); «Сбой, зависает», «Новичкам трудно будет с регистрацией», «Много этапов при регистрации», «Портал сделать удобнее, понятнее» (Костанайская обл.); «Нам легче в бумажном сдавать», «Когда мы документы загружаем, неправильно написаны требования, требуют постановлеие акима, требуют 3 документа ,на сайте можно 2» (Кызылординская обл.); «Убрать строчку разрешение на специальное водопользование», «Выезд в ЦОН лучше бы отменили для получения ЭЦП, исправления сбоя, перегруз, не выдерживает долго зависает» (СКО).

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,73 балла), 76,6% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения: *«Нужна пошаговая инструкция по услугам, без видео», «Не легко было найти информацию», «Долго искала нужную услугу, непонятные подразделы» (Акмолинская обл.); «Не легко найти информацию», «Тяжело найти нужную информацию» (Алматинская обл.); «Некоторые вещи не понятны, сложно, юристу с образованием даже», «Перечень документов более точный, краткий, понятный, по пунктам расписанный», «Чтобы не зависал, не открывается портал», «Требуют первостепенный документ это проблематично, просили постановление с акимата , пришлось в юстицию обращаться, искать» (Атырауская обл.); «В перечьне прилагаемых документов не всегда соответствует количество прописанных документов с фактичекски требуемыми документами», (ВКО); «Удобным для человека», «Сделать пошаговую инструкцию по получению онлайн услуг», «Дополнительно дать информацию, которую я получила в инспекции, в графу частые вопросы, вопрос ответ разъяснить, пришлось узнавать у других, пошла в инспекцию о существовании которой я не знала», «Первый раз было сложно находить*

нужную информацию», «Тяжело было найти информацию, информация на портале непонятна, непонятная инструкция на портале, улучшить интернет», «Пунктов слишком много, облегчить этот момент» (г. Алматы); «Сложно», «Не всегда понятны требования по предоставлению документов, неудобно, непонятно, модернизировать портал», «Ничего не понятно», «Доработать портал, в истории заявление просматривать наименование объект строительства», «Трудно найти информацию по интересующей государственной электронной услуге, информацию иногда только на русском языке, новые уведомления не особо заметны», «Информация на портале не понятна, не понятна информация на казахском языке», (г. Нур-Султан); «Сложно», «Нет разъяснений по данным услугам, каждый раз нужно входить во вкладки, чтобы были вопросы и предложения» (г. Шымкент); «Зависает, сбой», «Поисковик чтобы дал пошаговую инструкцию для подачи документов», «Не вся информация предоставлена на казахском языке, сложная инструкция по использованию портала» (Карагандинская обл.); «Зависает, сбой на портале», «При поиске иногда много не тех услуг» (Костанайская обл.); «По наименованиям в поиске не находится информация, с нас требовалось вложить 3 документа, но на портале можно было закрепить всего 2 документа» (Кызылординская обл.); «Когда берешь разрешение на одну деятельность , при поиске выходит 34 варианта, несколько вариантов выдает портал и человек теряется, неоднократно на практике такой случай был, мы не туда подали, но нам указали номер и мы обратились в техподдержку получили нужную информацию, но мы обратились не туда, если все это оптимизировать или же изменить наименование услуг, изменить в нужном направлении и чтоб без лишних отсылок, представители техподдержки озвучили, что вы не единственные кто так обращается, мы долго искали тот орган и ту услугу, расширение серверы, чтобы не было долгих загрузок » (СКО).

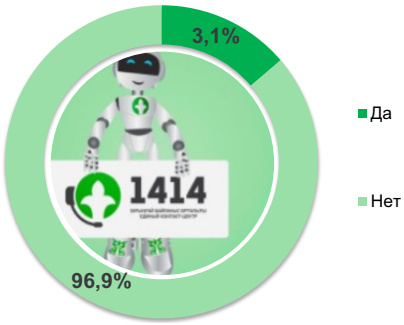
В части **процедуры** получения государственной услуги 86,6% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,79 баллов. Респонденты также отмечают следующие неудобства процесса подачи документов: *«Нужно все услуги полностью автоматизировать, без участия сотрудников», «При загрузке документов на портал были трудности, портал зависал», «Увеличить скорость загрузки» (Акмолинская обл.); «Сложности со сборами документов», «Не загружались документы, сбой», «Не зависал чтобы», «Много ходили с документами» (Атырауская обл.); «Загрузка документов сложная, размер загружаемых файлов увеличить, технические сбои» (ВКО); «Упростить портал, сделать удобным для человека», «Ходил по кабинетам, процесс сбора документов не автоматизирован» (г. Алматы); «Иногда зависает», «Улучшить портал», «Ходить пришлось с документами, все зависает», «Было хождение для получение документов и требований много, несколько раз делали возврат для исправления» (г. Нур-Султан); «Процесс сбора документов не автоматизирован» (г. Шымкент); «Улучшить работу портала по технической части» (Карагандинская обл.); «Требует доработки ,единый файл долго грузится и выдает ошибку несколько раз, было много опечаток, долго исправлять ошибку через портал» (СКО).*

Сроки полностью удовлетворили 93,2% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 4,92 балла. В части предложений по оптимизации сроков для получения услуги, респонденты отмечают: *«Если можно быстрее , то было бы хорошо» (Акмолинская обл.); «Если можно быстрее , то было бы хорошо» (Атырауская обл.); «Долго ждал очередь» (г. Алматы); «Чтобы оповещали через смс» (г. Нур-Султан); «Хотя бы ускорить услугу до 1 недели» (г. Шымкент).*

3,1% респондентов, получивших услугу онлайн, обращались за информацией к Виртуальному ассистенту (чат-боту на портале). 96,9% - получили услугу самостоятельно, не прибегая к помощи ассистента. Респонденты, обращавшиеся к чат-

боту на портале, оценили работу виртуального ассистента по таким компонентам, как удобство использования бота, полнота и скорость ответа на запрос (см. Диаграмма 122).

Диаграмма 122 Место обращения за государственной услугой (N=5)



Виртуальный ассистент	Средний балл	%
Удобство использования	4,20	60%
Полнота ответа	3,60	40%
Скорость ответа	3,75	40%

По результатам опроса, услугополучатели продемонстрировали среднюю удовлетворенность по работе виртуального ассистента: уровень удовлетворенности составляет 46,7%, средняя оценка составила 3,85 баллов из 5 возможных. Среди комментариев были получены следующие замечания: *«Не полный ответ на запрос» (г. Нур-Султан).*

Критерий **затраты** по данной услуге оценили на 4,98 баллов (99,4% уровень удовлетворенности). При этом, среди услугополучателей зафиксированы жалобы кастельно оплаты: *«Улытау ауданы, жерді қазу үшін жеке кәсіпкерлердин қолына, 2 скважина үшін 400000 тенге төледім, бірақ бұл "Мемлекеттік қызмет" болып тегін көрсетіліу қажет болған қызмет» (Карагандинская обл.); «Не смог сделать оплату, потому что программа не работала и отправляли в другие банки» (г. Алматы); «Подключить KASPI BANK» (г. Шымкент).* **Обратная связь** частично удовлетворели – 41,7%. Средний балл составляет – 2,50 баллов.

Касательно **результата** оказания услуги (4,80 балла), только 82,1% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». На вопрос: «Если в процессе получения услуги у Вас возникли трудности просим кратко описать суть возникшей проблемы» некоторые ответы респонденты дали следующие комментарии: *«Улучшить работу портала, контакт-центра 1414», «Увеличить скорость», «Возникали технические неполадки на портале», «Справка о свидетельстве регистрации юридического лица не выдаётся, справка о всех регистрационных действиях юридических лиц нет, как получить не знаем, невозможно, препятствия в работе» (Акмолинская обл.); «Для получения ЭЦП ключа нужно ехать в ЦОН», «Когда подаешь на строительные лицензии там сложно, лишняя работа писать на казахском, когда лицензия выходит только на русском языке, налоговая оплата при лицензии не прикрепляется, портал зависает, во второй раз банковская оплата не производится», «Того, что надо на сайте нет, хотели построить у речки склад, и мы оказались краешком, занимали край реки, сначала заставили получить схему от архитектуры благоустройства, попросили придти, а они сказали "ну мы вам все согласуем размещение вашего склада", но потом сказали, что надо получать с помощью elicense.kz , надо много чего еще сделать, через бумажный вариант сделать нельзя, а через портал никак, не было одного документа, который даже не нужен был, или без него не напишут ничего», «Портал зависал по услугам получений разрешений на местность по 2 категории и в получении заключений экологической экспертизы местным исполнительным органам для 3 категорий, техническая поддержка не помогла», «Мы отправляем письма, не дают нормального ответа, мы платим налоги большие, они не дают нам разрешительный документ и мы не можем осуществлять застройку, мы обращались в департамент государственных служащих с письмом, что не можем получить элементарное письмо, на Абая 90 ЦОН нет никакой конфиденциальности, все пересылают» (Алматинская обл.); «1414 не отвечают и не помогают, добавить компетентных сотрудников», «Не компетентные люди в 1414 сидят ,писал жалобу»,*

«Цвет сделать зеленым, быстрый поисковик, перечень документов более точный, краткий, понятный, по пунктам расписанный, не зависал, не было сбоев», «Сложно загрузить документы на портал, зависает» (Атырауская обл.); «Согласовать расположение государственных услуг с изменениями в законодательстве РК, услуга относится к одному министерству, а изменения остались в другом министерстве, поисковика по ключевым словам, в перечьне прилагаемых документов не всегда соответствует количество прописанных документов с фактически требуемыми документами» (ВКО); «Скорость интернета слабая», «Портал сделать удобным, понятным для человека», «При загрузке больших файлов сбрасывает, надо сжать, много весит , неудобно», «Более точная пошаговая инструкция по получению онлайн услуг», «Над дизайном надо еще подумать», «Найти государственный орган к кому обращаемся по согласованию разрешения в части выбора государственного органа, не совсем удобно, сложно найти», «Чтобы была повышенная скорость интернета» (г. Алматы); «СМС оповещение», «Улучшить скорость дозвона технической поддержки», «Улучшить портал, неудобный, модернизировать портал, понятнее, зависает», «Наименование одно и тоже информация другая, можно запутаться, даже специалистам», «Хочется чтобы было немного быстрее», «Улучшить сервис портала, работу операторов», «Увеличить объем документов для загрузки», «Надо обратить внимание на доступность, не все пользователи обладатели высшего образования, интерфейс как в kaspi bank надо, удобно в понимании, через смартфон тоже разрешить, в будние дни перегружен, раздражает прикрепить файл», «Не зависал при загрузке документов, сделать удобнее, видеоролики, увеличить память, сделать функцию дополнительного отправки документов к основному заявлению без повторной подачи заявки, теряем сроки», «Улучшить работу колл-центра, чтобы владели информацией и быстро отвечали», «Более компетентных сотрудников и чтобы 1414 отвечали», «Окно оценки качества постоянно высвечивается, уменьшить количество его появления», «Не смог найти паспорт вакцинации, сделать доступным», «Когда что то заполняешь время ожидания долгое» (г. Нур-Султан); «Портал сделать понятнее, удобнее, доступнее, зависает при загрузке документов», «Портал зависает, нужно улучшить», «Поисковик усовершенствовать по ключевым словам», «Больше документов вводить для получения в портале» (г. Шымкент); «Работу рассмотрения акимата ускорить по срокам» (Жамбылская обл.); «Улучшить работу портала по технической части, доступнее», «В поисковике более точные инструкции по подаче и получению документов, сделать алгоритм подачи документов понятный, пошаговую инструкцию», «Как обновляется интерфейс портала, невозможно прописать студентов онлайн, не дает прописать, земельные отношения, архитектуру перевести онлайн , чтобы не ходить в акимат», «Чтобы программа была упрощенная», «Услугу присвоение адреса сделать электронно и сократить сроки оказания» (Карагандинская обл.); «Сбой, зависает портал», «Проводить технические работы вне рабочих дней», «При введении новых законодательств, чтобы портал был готов», «Чем проще, тем лучше», «Не зависал, не было сбоев, портал удобнее, понятнее» (Костанайская обл.); «Часто бывает, когда приклепляют извещание, что просьба удовлетворена, но письмо не приклепно и не находится сразу», «Для открытия ЭЦП ключа для других нужно обязательное подтверждения лица , и это не удобно», «Лучше сдавать документы бумажно и спрашивать прямо, замечаний делают очень много» (Кызылординская обл.); «Чтобы скорость дозвона была приемлема в 1414» (СКО).

Кроме того, в процессе получения государственной услуги, меньшая часть услугополучателей (27,2%) обратилась в колл-центр (ЕКЦ 1414) за консультацией и информацией о том как и где можно получить услугу. В ходе опроса услугополучателей попросили оценить работу колл-центра по двум параметрам: скорость дозвона и полноты полученной информации (консультации) и были получены следующие данные (см. Таблица 100):

Таблица 100. Удовлетворенность качеством работы колл-центра (N=44)

ЕКЦ 1414	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Скорость дозвона	29,5%	63,6%	6,8%
Получили полную информацию	59,1%	34,1%	6,8%

При разделении оценок услугополучателей среди услугодателей в соответствии с зонами ответственности, то Министерство экологии, геологии и природных ресурсов получает средний балл качества оказания государственной услуги – 4,91 и уровень удовлетворенности – 70,7%.

Таблица 101. Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей (в приложении развернутые таблицы)

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
ПЭП	4,49	70,7%
Министерство экологии, геологии и природных ресурсов	4,91	92,6%

Из таблицы также видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для ПЭП – 4,49 баллов и 70,7% уровень удовлетворенности.

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Частые жалобы на некорректную работу портала
- Невозможность прикрепления необходимого количества документов изза ограничений по объему загружаемых файлов.
- Работа в портале неудобна и зачастую непонятна для услугополучателей.
- Поисковая система портала не доработана.
- Нет доступной информации по услуге.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1. Обеспечить качественную обратную связь и доступность информации по услуге с еткими и краткими разъяснениями для услугополучателей.
2. Рассмотреть возможность дальнейшего упрощения процедуры получения услуги.

Портал электронного правительства

3. Обеспечить постоянный доступ к услуге в ПЭП. Не допускать сбоев в работе портала.
4. Частые изменения в портале вызывает неудобства для получателей услуг, необходимо обеспечить удобную работу на портале.
5. Предоставить возможность прикрепления более объемных документов.
6. Улучшить работу поисковой системы в портале.

3.35. Переход права недропользования и (или) объектов, связанных с правом недропользования

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 01205013 Переход права недропользования и (или) объектов, связанных с правом недропользования.

Код услуги: С35.

Ответственный госорган: Министерство энергетики РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: 29.05.2020 г. №214

Форма оказания госуслуги: электронная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: услугодатель, ПЭП (egov.kz).

Сроки оказания госуслуги: если месторождение является не крупным месторождением и не стратегическим участком недр – 20 рабочих дней, по крупным месторождениям и стратегическим участкам недр – 60 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: Выдача разрешения на переход права недропользования и (или) объектов, связанных с правом недропользования..

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: бесплатно.

Основные результаты исследования

В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведено исследование «тайный покупатель», в результате которого получены следующие результаты:

Результат качественного исследования

В ходе качественного исследования было проведено исследование методом тайного покупателя.

Услуга автоматизирована и предоставляется в интегрированной информационной системе «Единая государственная система управления недропользованием Республики Казахсан».

Какой-либо информации по данной услуге найти в поисковой системе ЕГСУ не удалось, таким образом, можно отметить, что услугодателем не обеспечена информационная доступность по услуге.

Для получения услуги в ЕГСУ, требуется подача заявки на регистрацию в системе, которое является достаточно сложным и запутанным, что можно считать барьером для неопытных услугополучателей. Более того, в системе нет каких-либо пошаговых разъяснений по процедуре регистрации.

Также, необходимо отметить необоснованно длительные сроки оказания услуги.

Касательно работы ЕКЦ 1414.

При попытке получения информации по услуге в ЕКЦ 1414, оператор не предоставил информацию по услуге и перевел звонок в режим ожидания пока не ответил следующий оператор, где результат был аналогичным. В целом, необходимо отметить, что время ожидания на линии, а также время работы первоначальной автоматизированной навигации занимает достаточно длительное время.

Проблемные вопросы

В результате качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Несмотря, на то, что услуга является редкой, услугодателем не обеспечена информационная доступность, не сообщается о вносимых изменениях в действующие правила. информация по процедуре получения данной услуге по большей части недоступна.

- Система ЕГСУ, запутанна и сложна в использовании, в особенности для неопытных пользователей.
- Длительные сроки оказания услуги.
- Работа ЕКЦ 1414 не удовлетворительна, длительное время ожидания на линии.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1. Обеспечить доступность информации о процедуре получения услуги. Разработать информационные материалы с пошаговым и доступным разъяснением процедуры получения услуги и регистрации в системе ЕГСУ.
2. Улучшить работу поисковой системы ЕГСУ, обеспечить легкий и быстрый доступ к обратной связи для услугополучателей. Провести работу по упрощению получения услуги в ЕГСУ.
3. Рассмотреть возможность сокращения сроков оказания услуги.

ЕКЦ 1414

4. Предусмотреть мероприятия по улучшению качества работы операторов, сокращения времени ожидании на линии.

3.36. Заключение (подписание) дополнительных соглашений к контрактам на недропользование по углеводородам и добыче уран

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 01205014 Заключение (подписание) дополнительных соглашений к контрактам на недропользование по углеводородам и добыче уран.

Код услуги: С36.

Ответственный госорган: Министерство энергетики РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: 29.05.2020 г. №214

Форма оказания госуслуги: электронная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: услугодатель, ПЭП (egov.kz).

Сроки оказания госуслуги: если месторождение является не крупным месторождением и не стратегическим участком недр – 20 рабочих дней, по крупным месторождениям и стратегическим участкам недр – 60 рабочих дне при подписании дополнительного соглашения к контракту при изменении сведений о услугополучателе – 20 рабочих дней; при подписании дополнительного соглашения к контракту при переходе права недропользования и доли в праве недропользования – 7 рабочих дней; при подписании дополнительного соглашения к контракту при выделении участка недр – 30 рабочих дней; при подписании дополнительного соглашения к контракту при закреплении участка добычи и подготовительного периода, при закреплении участка и периода добычи или периода добычи, при продлении периода разведки или добычи, при увеличении или уменьшении участка недр, при переходе на этап добычи, при подписании дополнительного соглашения к контракту при внесении изменений и дополнений в рабочую программу контракта, при внесении изменений в границы участка недр по контрактам заключенных до Кодекса Республики Казахстан от 27 декабря 2018 года "О недрах и недропользовании" – 40 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: дополнительное соглашение к контракту на недропользование либо мотивированный отказ в оказании государственной услуги.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: бесплатно.

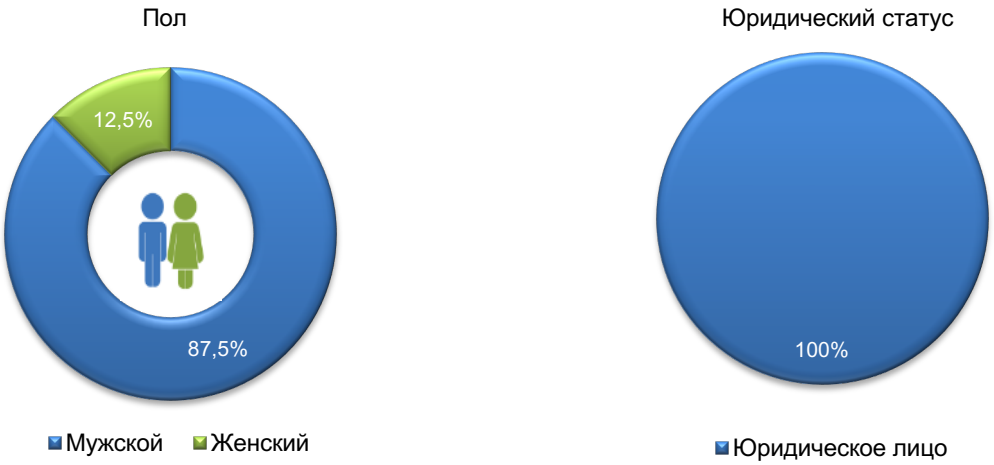
Основные результаты исследования

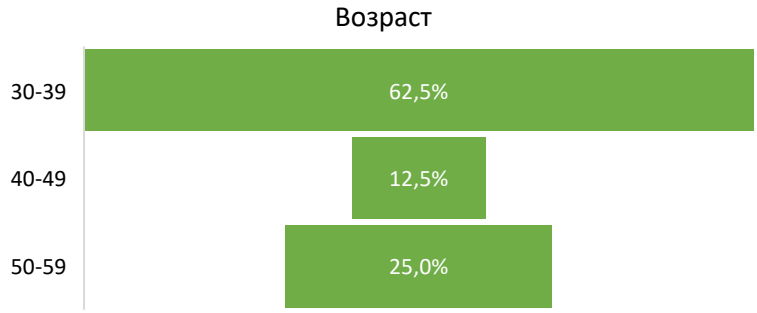
В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (глубинное интервью), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 8 респондентов, из них абсолютное большинство (87,5%) мужского пола и остальные 12,5% женского пола. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 62,5% и 50-59 лет – 25%. Среди респондентов за услугой все (100%) обращались как юридические лица. В 1,9% случаев услугополучатели имеют дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 123. Социально-демографический блок



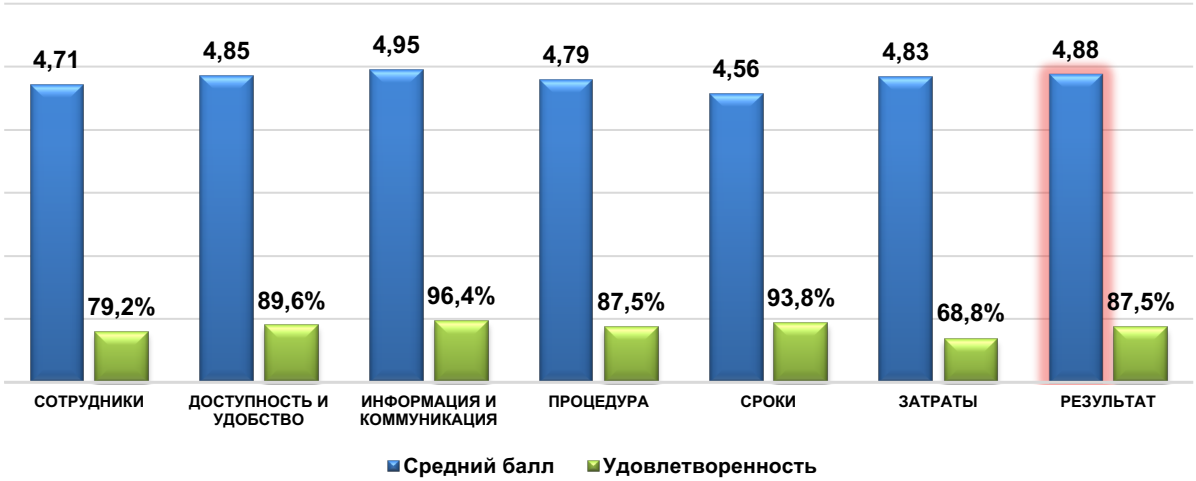


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 86,1%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,79 баллов.

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 7 критериям:

Диаграмма 124. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя. Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией, оперативность, вежливость и внимание к потребностям услуополучателей. Совокупная работа сотрудников услугодателя оценена участниками массового опроса -на 4,71 балла по 5-балльной шкале, уровень удовлетворенности –79,2%.

Доступность и удобство услуги оценили на 4,85 баллов, уровень удовлетворенности - 89,6%. По результатам опроса услугополучатели отмечают следующие пожелания: *«Если мы подаём онлайн на egov.kz у них высвечивается как обычное обращение, как подписание дополнительного соглашения, уже есть срок есть двадцать рабочих дней, у них в системе это происходит через систему подачи заявлений, на egov.kz не включается на рассмотрение, контроль не включается, а вот через канцелярию сами сотрудники помогли, подали через систему подачи заявлений, и соответственно они смогли принять в программу, чтобы он прошел через все согласования всех департаментов, должны увидеть всё в системе подачи заявлений, чтобы люди знали как подавать заявление», «Быть внимательными, лучше бы приняли сразу» (Актюбинская обл.); «Уменьшить количество комиссии, по непонятным причинам отказывают юристы и юристов несколько в составе комиссии, изменить процедуру рассмотрения государственной услуги» (г. Нур-Султан); «Хотелось бы получать услуги онлайн» (г. Шымкент).*

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,95 баллов), 96,4% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения: *«В зоне ожидания нет стульев, ждешь стоя» (г. Нур-Султан); «Ограниченное количество парковочных мест» (г. Шымкент).*

В части **процедуры** получения государственной услуги 87,5% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,79 баллов. Респонденты также отмечают следующие неудобства процесса подачи документов: *«Не всё объяснили» (Актюбинская обл.).*

Сроки полностью удовлетворили 93,8% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 4,56 баллов. В части предложений по оптимизации сроков для получения услуги, респонденты отмечают: «*Два раза пришлось подавать из-за ошибки сотрудников» (Актюбинская обл.); «Пятнадцать дней рассматривают, хотя можно раньше, ускорить дни, настоятельно просили оригинал документа, хотя копия у них была, это неудобно, сотрудники канцелярии просят оригинал документа для чего непонятно» (г. Нур-Султан).*

Меньше всего услугополучатели удовлетворены в части **затрат** данной услуги – 68,8%, где средний балл равен 4,83.

Касательно **результата** оказания услуги (4,88 балла), только 87,5% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5».

Кроме того, в процессе получения государственной услуги, один респондент среди услугополучателей обратился в колл-центр (ЕКЦ 1414) за консультацией и информацией о том как и где можно получить услугу. В ходе опроса услугополучателя попросили оценить работу колл-центра по двум параметрам: скорость дозвона и полноты полученной информации (консультации) и были получены следующие данные (см. Таблица 102):

Таблица 102. Удовлетворенность качеством работы колл-центра (N=1)

ЕКЦ 1414	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Скорость дозвона	100%	0%	0%
Получили полную информацию	100%	0%	0%

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Услуга не автоматизирована полностью. Портал ИИС ЕГСУ работает некорректно.
- При получении услуги в госоргане, услугополучателям не предоставлены минимальные условия комфортного пребывания (нет посадочных мест, отсутсвуют парковочные места и др.).
- Согласно жалобам услугополучателей, процедура предоставления услуги имеет бюрократическую волокиту.
- Длительные сроки предоставления услуги не удовлетворяют услугополучателей.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1. Провести соответствующую работу по автоматизации услуги. Провести работу по устранению ошибок в работе ИИС ЕГСУ.
2. Провести соответствующую работу по упрощению процедур получения услуги и недопущению бюрократии. При необходимости внести соответствующие предложения по изменению положений в НПА.
3. Расссмотреть возможность сокращения срока предоставления услуги.

3.37. Выдача лицензии на право занятия деятельностью товарных бирж

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 00903014 Выдача лицензии на право занятия деятельностью товарных бирж.

Код услуги: С37.

Ответственный госорган: Агентство по защите и развитию конкуренции Республики Казахстан.

Подзаконный нормативный правовой акт: 16.03.2020 г. №51-НҚ.

Форма оказания госуслуги: электронная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: ПЭП (e.license, egov.kz).

Сроки оказания госуслуги: в течение 1 рабочего дня.

Результат оказания госуслуги: лицензия на право занятия деятельностью товарных бирж в форме электронного документа, удостоверенного ЭЦП уполномоченного должностного лица.

Услугополучатели: юридические лица.

Стоимость: выдача лицензии - 10 МРП, переоформление лицензии – 1 МРП.

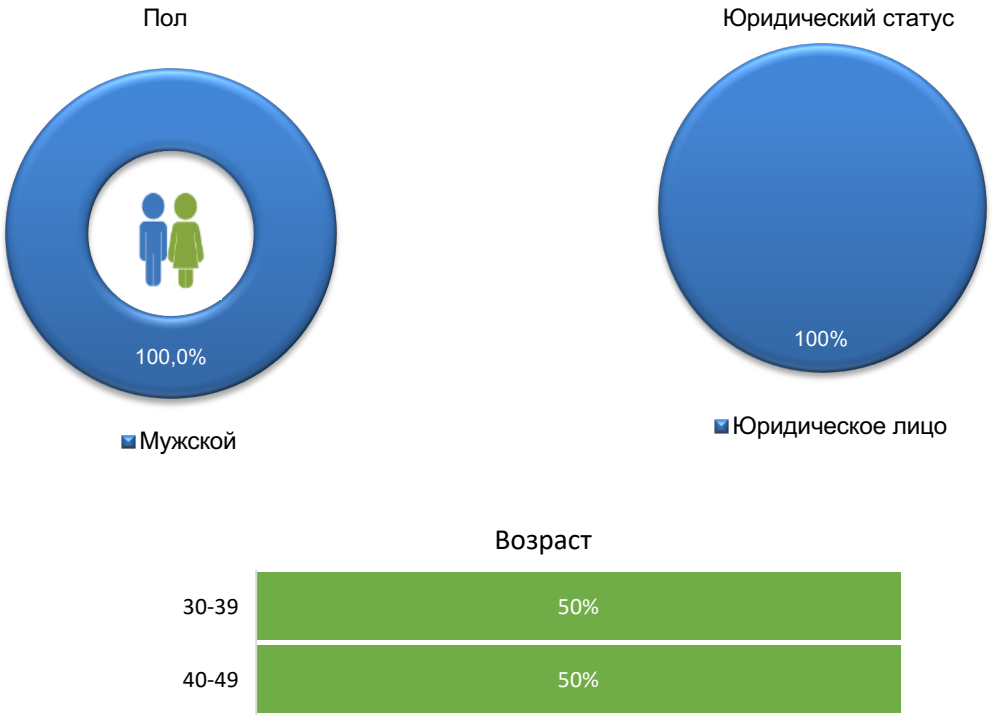
Основные результаты исследования

В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (глубинное интервью), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 2 респондента, представители (100%) мужского пола. Респонденты принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 50% и 40-49 лет – 50%. Опрошенные слугополучатели (100%) обращались как юридические лица и не имеют дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 125. Социально-демографический блок

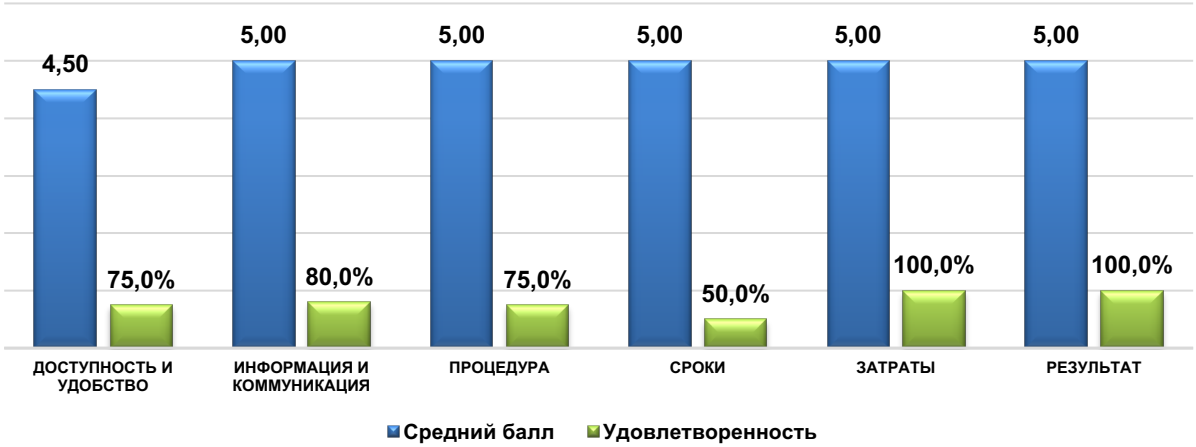


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 80%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,92 балла.

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 6 критериям:

Диаграмма 126. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Доступность и удобство услуги оценили на 4,50 баллов, уровень удовлетворенности - 75%.

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (5,00 балла), 80,0% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов.

В части **процедуры** получения государственной услуги 75,0% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 5,00 балла.

Сроки полностью удовлетворили 50% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 5,00 баллов.

Критерий **затраты** по данной услуге оценили на 5,00 баллов (100% уровень удовлетворенности).

Касательно **результата** оказания услуги (5,00 балла) 100% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5».

При разделении оценок услугополучателей среди услугодателей в соответствии с зонами ответственности, Агентство по защите и развитию конкуренции получает средний балл качества оказания государственной услуги – 5 и уровень удовлетворенности – 83,3%.

Таблица 103. Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей (в приложении развернутые таблицы)

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
ПЭП	4,83	75,0%
Агентство по защите и развитию конкуренции	5,00	83,3%

Из таблицы также видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для ПЭП – 4,83 балла и 75% уровень удовлетворенности.

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Допускаются случаи нарушения сроков предоставления услуги.
- Перечень требований по мнению услугополучателей нецелесообразен.
- Портал электронного лицензирования не интегрирован с другими ИС.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1. Не допускать нарушений сроков оказания услуги.
2. Пересмотреть перечень требуемых документов с учетом обратной связи услугополучателей.
3. Обеспечить информационную доступность согласно подзаконному НПА, оказывать услугу в автоматизированном режиме.

Портал электронного правительства

4. Улучшить взаимосвязь информационных систем, обеспечить обмен информацией в автоматическом режиме.

3.38. Рассмотрение ходатайств о согласии на экономическую концентрацию

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 02001001 Рассмотрение ходатайств о согласии на экономическую концентрацию.

Код услуги: С38.

Ответственный госорган: Агентство по защите и развитию конкуренции Республики Казахстан.

Подзаконный нормативный правовой акт: 21.04.2020 г. №29.

Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: услугодатель, ПЭП (e.license, egov.kz).

Сроки оказания госуслуги: 40 календарных дней.

Результат оказания госуслуги: Согласие на экономическую концентрацию либо запрет на экономическую концентрацию с мотивированным заключением.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: бесплатно.

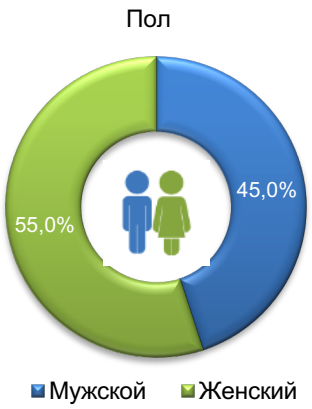
Основные результаты исследования

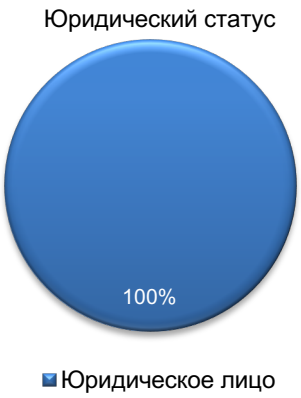
В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (глубинное интервью), в результате которых получены следующие результаты:

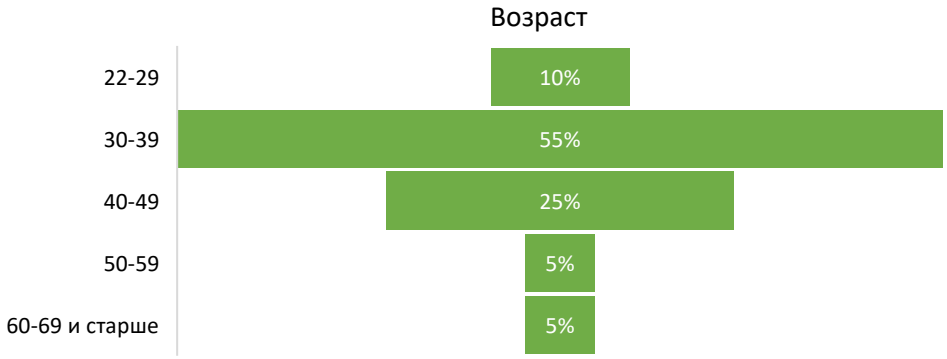
Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 20 респондентов, из них чуть больше половины (55%) женского пола и остальные 45% мужского пола. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 55%. Среди респондентов за услугой все (100%) обращались как юридические лица. Никто из услугополучателей не имеет дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 127. Социально-демографический блок





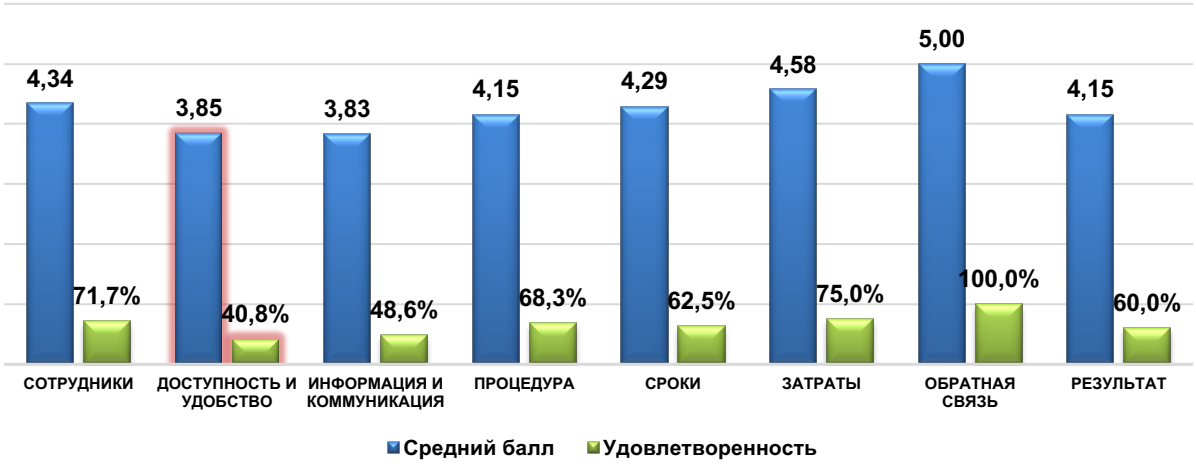


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 65,9%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,27 баллов.

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:

Диаграмма 128. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя. Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим

критериям: компетентность, владение информацией , оперативность, вежливость и внимание к потребностям услуополучателей. Совокупная работа сотрудников услугодателя оценена участниками массового опроса -на 4,34 балла по 5-балльной шкале, уровень удовлетворенности – 71,7%. При этом, среди комментариев были зафиксированы замечания в части оперативности работы сотрудников: *«Не компетентные сотрудники, не получили то что хотели, они не хотят брать ответственность на себя. Обращали письмо Президенту, после только смогли получить», «В рабочем порядке отрабатывать нужно, когда пишут о приостановлении и отправляют официальное письмо по почте, пока это письмо к нам доходит, они уже возобновляют, а мы думаем что еще приостановлено. Пока собираем документы, они отказывают, бюрократии очень много. В письме мы указываем телефоны и электронное письмо, они не сообщают по указанным контактам, так и отправляют письмо по почте. Я сам звоню исполнителю прошу отправить хотя бы дал сканированный документ о приостановлении в сканированном варианте на электронную почту, они отказывают нужно ехать к ним забирать нарочно», «Мы подали ходатайство, никто из исполнителей не ответил, не полностью отвечают, не знали где находится в данный момент документы. В канцелярии грубые люди сидят, сложно до них дозвониться. В канцелярии говорили что они не дают контакты исполнителей, когда дозвонилась парень сказал что он исполнитель, но потом он пропал, нужно давать контакты исполнителей, чтобы лишний раз не беспокоить канцелярию и онлайн можно было отслеживать свое обращение», «В канцелярии люди не вежливые, исполнители были вежливыми», «Чтобы получить разрешение со второго раза получали 2 года, исполнитель не отвечал в конце сказал чтобы ему не звонить и дал телефон начальника отдела Алибека, в первый раз отправили нет ответа, начальник отдела Алибек некомпетентный, не владел ситуацией, на звонки не отвечал. В 2020 году в феврале дали, 2021 году в октябре заново подали, если не правильно даже отказа не было, заместителю председателя Ахметжанову позвонили по Zoom, после этого только получили ответ», «В начале нарочно отправляли через знакомых, следующие документы отправили через egov.kz» (г. Нур-Султан).*

Доступность и удобство услуги оценили на 3,85 баллов, уровень удовлетворенности - 40,8%. По результатам опроса услугополучатели отмечают следующие пожелания: *«Парковки нет и для инвалидов тоже, это государственный орган, там нет зала ожидания, вход только в канцелярию», «По почте отправляли», «Зал ожидания нету, через канцелярию подают документы, парковки нету, неудобно», «Отправили через курьера», «Время работы и приема документов увеличить, хотя бы до 17.30, они принимают только до 15.30, неудобно», «Именно к этому подъезду, где они сидят не подъедешь, парковка далеко, сделать это все онлайн», «Парковка неудобно», «Парковки нету, сложно дойти, раньше было удобно», «По почте отправляли, услуга не активна через портал электронное лицензирование, доработать нужно, по законодательству нужно отправлять через этот портал, будет лучше если будет все онлайн», «На сайте был указан другой подъезд, а на самом деле другой подъезд, для тех кто не из Нур-Султана сложно найти, парковки нету», «Чтобы канцелярия работала и после 18.30, чтобы успеть сдать документы», «Чтобы сотрудники могли спускаться и брать документы, а не передавать через незнакомых людей» (г. Нур-Султан).*

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (3,83 балла), 48,6% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения:*«Самим приходилось постоянно звонить, спрашивать, пошаговою информацию никто не объяснял», «Чтобы сотрудники были в курсе и смогли отвечать на какой стадии наши заявления, чтобы было все прозрачно», «В электронном виде принимали, так удобнее, не нанимать курьера и боишься дошло письмо или нет. Мы*

находимся в Алматы, в государственный орган когда звонили, узнавали, сказали портал еще не доработан, и сдали нарочно», «Они не консультируют, звонишь к ним перенаправляют к другим и в итоге говорят, что все написано в законодательстве», «Компетентные люди чтобы работали и отвечали на вопросы исполнители, добавить контактов исполнителей», «Услуга электронно не отслеживается», «Не запускают» (г. Нур-Султан).

В части **процедуры** получения государственной услуги 68,3% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,15 баллов. Респонденты также отмечают следующие неудобства процесса подачи документов: *«Пока не написали Президенту, процесс длился почти год, не хотят брать на себя ответственность», «В неведении находишься, какой процесс», «Чтобы прозрачно было», «Какие документы нужны в законодательстве точно не указаны и поэтому долго собирали документы, из за этого были сложности, они сами толком не смогли проконсультировать какие нужны документы», «Большая группа собираем документы, создаем бумажный вариант и электронный вариант, хотя по законодательству написано только в бумажном варианте сдавать, и чтобы нас не отшили, и не отказали мы делаем еще и в электронном варианте, можно было сделать только один из этих вариантов, лучше только электронно принимали», «Дополнительно звонили и задавали не понятные вопросы. Нотариально заверяли все документы, не понятно для чего нужно», «Получить ответ в электронном варианте сканированния, а не по почте», «На сайте точной информации нету, какой документ как нужно подавать, бюрократия, согласие получить 2 года потратил, меня чуть с работы не уволили, отказ или где не правильно не говорят, какие документы не хватает или где не правильно ничего не говорили, никакой информации не получили», «Электронно чтобы принимали, электронное лицензирование не принимает, хотя пишут что через него можно отправлять. 1500 страниц в бумажном варианте это много, еще их нужно нотариально заверять, упростить нужно, уменьшить количество запрашиваемых документов, хотя бы по Казахстанским компаниям. Предыдущую заявку получили, там были ошибки, направили еще 2 заявки, еще не получили, но сроки уже прошли» (г. Нур-Султан).*

Сроки полностью удовлетворили 62,5% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 4,29 баллов. В части предложений по оптимизации сроков для получения услуги, респонденты отмечают:*«Ускорить и упростить процедуру, очень долго ждали», «Ускорить процесс и прозрачно было, исполнители не в курсе на какой стадии наше рассмотрение, в феврале подавали в начале июля получили», «Ускорить», «Ускорить процесс, хотя бы 1 месяц», «Ускорить процесс, сделать услугу онлайн, не тратить время на курьера и на процедуру», «Онлайн сделать», «Ускорить процесс, ограничить срок для рассмотрения ходатайства», «Ускорить процесс, оптимизировать на законодательном уровне, не 2 месяца», «Ускорить процесс получения результата, до 15 дней думаю не сложно», «Ускорить процесс по закону», «Получили через 2 года, ускорить, если по закону написано до 12 месяцев это не значит что нужно тянуть до 12 месяцев, можно и раньше дать в течение месяца закончить, главное не превышать 12 месяцев, они тянут и не понимают, и говорят у нас есть сроки, не оправданно велика», «Ускорить нужно, не тянуть до конца срока, если закончили раньше то можно и раньше отправлять ответ», «Ускорить процедуру» (г. Нур-Султан).*

Критерий **затраты** по данной услуге оценили на 4,58 баллов (75% уровень удовлетворенности). При этом, среди услугополучателей зафиксированы жалобы кастельно оплаты: *«Тратились на курьера несколько раз» (г. Нур-Султан).*

Обратная связь полностью удовлетворели – 100,0%. Средний балл составляет – 5,00 баллов. Наблюдается один комментарий: *«После обращения по Zoom, получили*

результат только через 5 месяцев. Прошу принять меры насчет Алибека, начальнику отдела».

Касательно **результата** оказания услуги (4,15 баллов), только 60% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5».

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Непрофесионализм сотрудников задействованных в принятии заявок и предоставлении услуги (грубость, создание бюрократизма и волокиты).
- Услуга не автоматизирована.
- Длительные сроки оказания услуги.
- Отсутсвуют какие либо условия для оказания услуги услугодателем: нет парковочных мест, режим работы/прием документов сильно ограничен, нет посадочных мест и зала ожидания, неудобное расположение здания.
- Услогодателем не обеспечена качественная обратная связь.
- Услугодателем допускаются случаи нарушения сроков оказания услуги.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1. Усилить работу по внутреннему контролю качества оказания госуслуг. **Наладить качественную обратную связь** на основе которых принять соответствующие меры по улучшению качества услуги.
2. Проводить профилактические семинары по предупреждению случаев непрофесионализма сотрудников.
3. Сократить сроки предоставления услуги и не допускать нарушения данных сроков.
4. Провести необходимые мероприятия для полной автоматизации услуги.
5. Обеспечить доступность здания для услугополучателей, а также предусмотреть комфортное пребывание.

3.39. Учетная регистрация коллекторских агентств

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 01704016 Учетная регистрация коллекторских агентств.

Код услуги: С39.

Ответственный госорган: Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка.

Подзаконный нормативный правовой акт: 30.03.2020 г. №49.

Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: услугодатель, ПЭП (e.license, egov.kz).

Сроки оказания госуслуги: В течение 10 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: уведомление услугополучателя о внесении его в реестр коллекторских агентств с указанием номера регистрации или мотивированный ответ о причинах отказа в оказании государственной услуги.

Услугополучатели: юридические лица.

Стоимость: бесплатно.

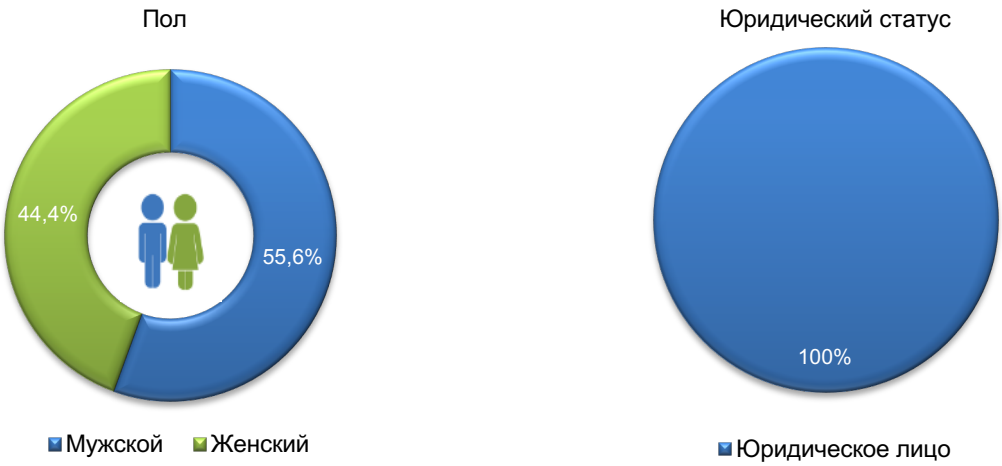
Основные результаты исследования

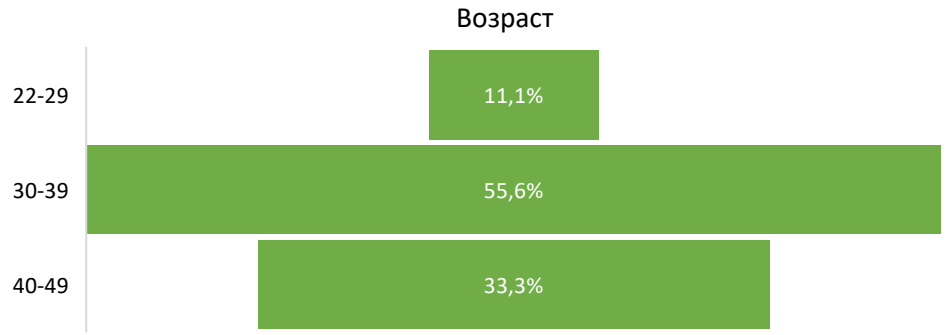
В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (глубинное интервью), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 9 респондентов, из них чуть больше половины (55,6%) мужского пола и 44,4% женского пола. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 55,6%. Среди респондентов за услугой все (100%) обращались как юридические лица и не имеют дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 129. Социально-демографический блок





В 66,9 % случаев опрошенные услугополучатели воспользовались возможностью получить услугу **в электронной форме** на портале электронного правительства (egov.kz, elicense.kz). Остальные 33,1% услугополучателей получили услугу в бумажном виде. По результатом опроса услугополучателей очевидно, что наиболее популярным инструментом для входа и/или регистрации на портале является ЭЦП (100%). (см. Таблица 104).

Таблица 104. Метод входа/регистрации на портале для получения услуги (N=9)

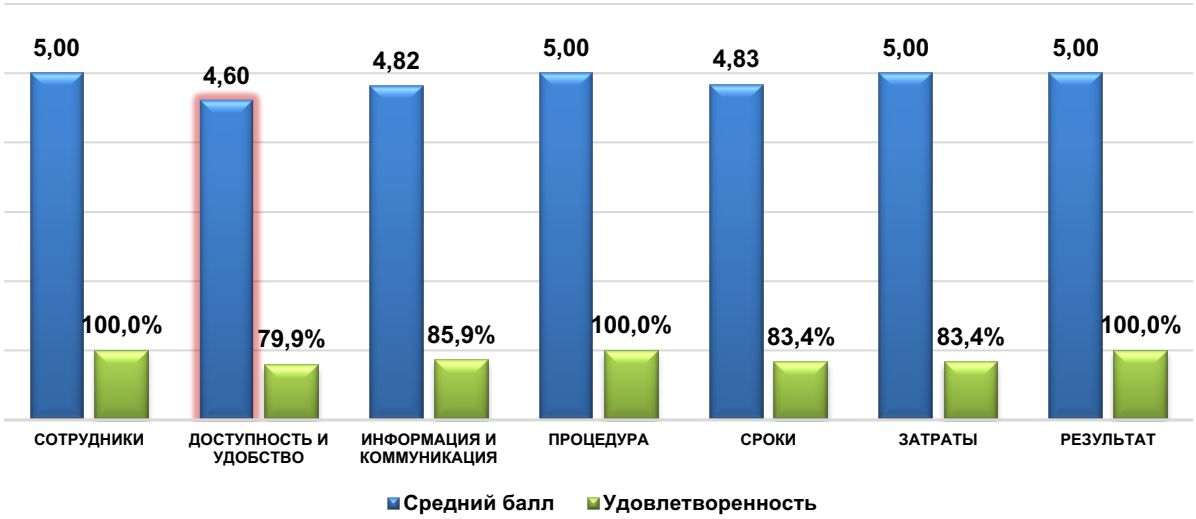
Каким из методов входа/регистрации на портале Вы воспользовались?	**%**
Через ЭЦП	100%
Через SMS (по номеру телефона)	0%

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО

«Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 89,8%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,89 баллов. На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 7 критериям:

Диаграмма 130. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя**.** Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией, оперативность, вежливость и внимание к потребностям услуополучателей. Совокупная работа сотрудников услугодателя оценена участниками массового опроса – на 5 баллов по 5-балльной шкале, уровень удовлетворенности – 100%. При этом, среди комментариев были зафиксированы замечания в части оперативности работы сотрудников: *«Онлайн подать не получилось , сказали не прошло в базе, продублировать надо , пришлось ехать» (Алматинская обл.).*

Доступность и удобство услуги оценили на 4,60 баллов, уровень удовлетворенности - 79,9%. По результатам опроса услугополучатели отмечают следующие пожелания: *«Парковки нет, не встать он стоит неудобно по Панфилова. Не совсем удобно» (Алматинская обл.). «Сайт иногда зависает», «ЭЦП сложно получить, регистрация ТОО не сложно, но дальнейшая процедура по оформлению коллекторского агенства сложно» (Алматинская обл.)*

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,82 балла), 85,9% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения: *«Справочники нужны, сотрудники были на удаленной работе» (Алматинская обл.).*

В части **процедуры** получения государственной услуги 100% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 5 баллам. Респонденты также отмечают следующие неудобства процесса подачи документов: *«Сократить до 5 дней» (г. Алматы).*

Сроки полностью удовлетворили 83,4% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 4,83 баллов.

Критерий **затраты** по данной услуге оценили на 4,93 балла (97,5% уровень удовлетворенности). Касательно **результата** оказания услуги (5 баллов) услугополучатели в 100% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5».

Кроме того, в процессе получения государственной услуги, только 1 услугополучатель (16,7%) обратился в колл-центр (ЕКЦ 1414) за консультацией и

информацией о том как и где можно получить услугу. В ходе опроса попросили оценить работу колл-центра по двум параметрам: скорость дозвона и полноты полученной информации (консультации) и были получены следующие данные (см. Таблица 15):

Таблица 15. Удовлетворенность качеством работы колл-центра (N=1)

ЕКЦ 1414	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Скорость дозвона	0%	100%	0%
Получили полную информацию	100%	0%	0%

При разделении оценок услугополучателей среди услугодателей в соответствии с зонами ответственности, Агентство по регулированию и развитию финансового рынка получает средний балл качества оказания государственной услуги – 4,97 и уровень удовлетворенности – 94,5%.

Таблица 105. Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей (в приложении развернутые таблицы)

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
ПЭП	4,84	89,4%
Агентство по регулированию и развитию финансового рынка	4,97	94,5%

Из таблицы также видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для ПЭП – 4,84 балла и 89,4% уровень удовлетворенности.

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Проблемы с доступом к услуге онлайн, ввиду частых технических неполадок ПЭП.
- Сроки оказания услуги неудовлетворитльны.
- Жалобы на работу ЕКЦ 1414.
- Услуга не автоматизирована полностью.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1.Пересмотреть сроки оказания услуги в сторону сокращения.
2.Совместно с ЕКЦ 1414 обеспечить качественное информирование по услуге.
3.Обеспечить качественную обратную связь.
4.Автоматизировать услугу полностью.

Портал электронного правительства

5.Предусмотреть мероприятия по недопущению технических неполадок, обеспечить постоянный доступ к услуге в ПЭП.

3.40. Выдача лицензии на осуществление микрофинансовой деятельности

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 01704018 Выдача лицензии на осуществление микрофинансовой деятельности.

Код услуги: С40.

Ответственный госорган: Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка.

Подзаконный нормативный правовой акт: 23.11.2020 г. №108.

Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: услугодатель, ПЭП (e.license, egov.kz).

Сроки оказания госуслуги: при выдаче лицензии - в течение 30 (тридцати) рабочих дней;

при переоформлении лицензии – в течение 3 (трех) рабочих дней;

при переоформлении лицензии в случае реорганизации микрофинансовой организации, кредитного товарищества, ломбарда (далее – услугополучатель) в форме выделения или разделения – не позднее 30 (тридцати) рабочих дней;

при выдаче дубликата лицензии – в течение 2 (двух) рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: уведомление о выдаче лицензии, дубликата лицензии, переоформлении лицензии либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

Услугополучатели: юридические лица.

Стоимость: 1) за выдачу лицензии составляет - 30 МРП; 2) за переоформление лицензии составляет - 10 процентов от ставки за выдачу лицензии; 3) за выдачу дубликата лицензии составляет - 100 процентов от ставки за выдачу лицензии.

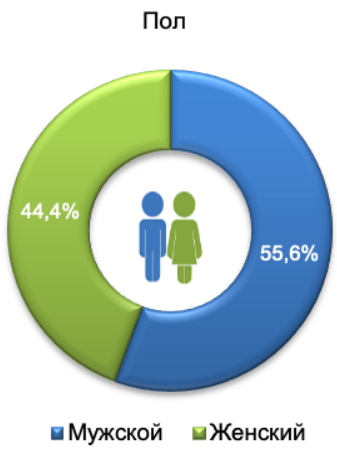
Основные результаты исследования

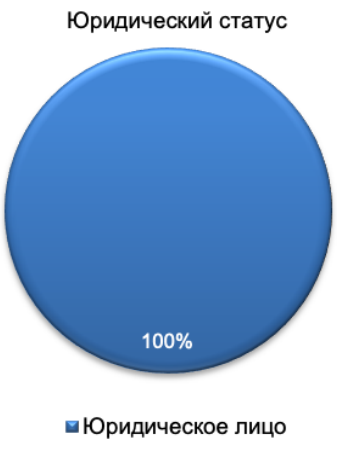
В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (глубинное интервью), в результате которых получены следующие результаты:

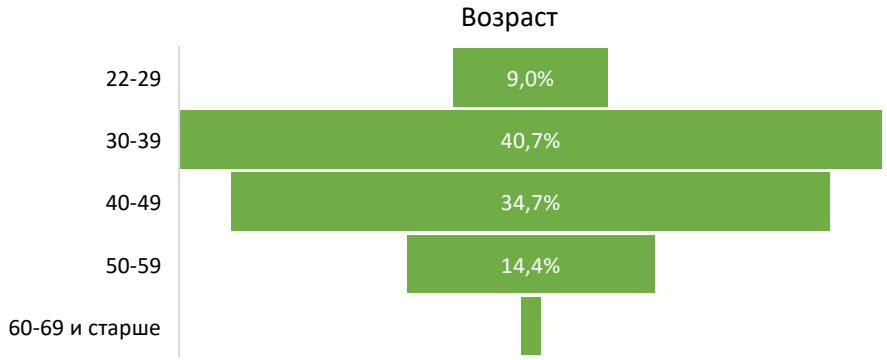
Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 9 респондентов, из них чуть больше половины (55,6%) мужского пола и 44,4% женского пола. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 55,6%. Среди респондентов за услугой все (100%) обращались как юридические лица и не имеют дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 131. Социально-демографический блок







В 100% случаев опрошенные услугополучатели воспользовались возможностью получить услугу **в электронной форме**, из них большинство (100%) получили услугу на портале электронного правительства (egov.kz, elicense.kz). Никто из опрошенных (0%) получили услугу в ЦОНе в зоне самообслуживания.

По результатом опроса услугополучателей очевидно, что наиболее популярным инструментом для входа и/или регистрации на портале является ЭЦП (99,4%), остальные респонденты (0,6%) авторизовались с помощью логина и пароля.(см. Таблица 106).

Таблица 106. Метод входа/регистрации на портале для получения услуги (N=167)

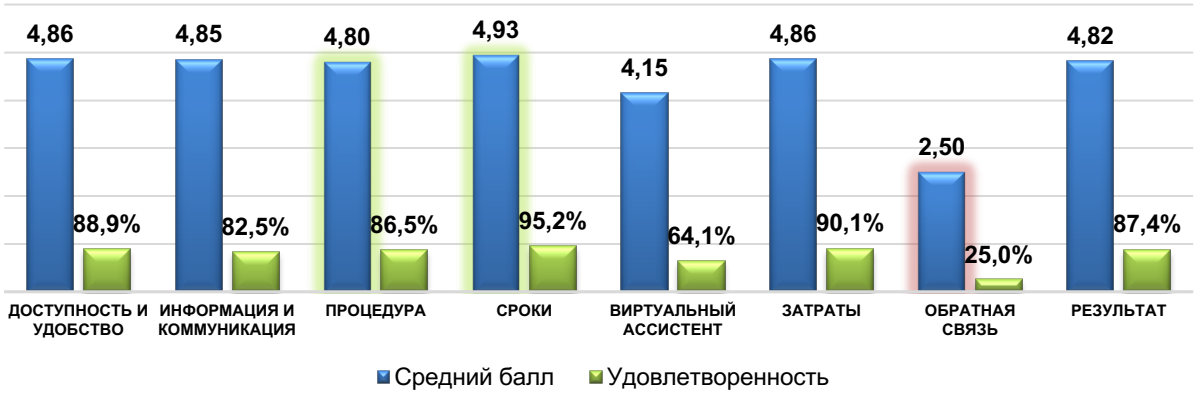
Каким из методов входа/регистрации на портале Вы воспользовались?	**%**
Через ЭЦП	99,4%
Через SMS (по номеру телефона)	0%
По логину и паролю	0,6%
Другое (Digital ID, QR код)	0%

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 77,5%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,47 баллов.

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:

Диаграмма 132. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Доступность и удобство услуги оценили на 4,86 баллов, уровень удовлетворенности - 88,9%. По результатам опроса услугополучатели отмечают следующие пожелания: *«Нету доработок в регистрации», «Нету заголовка касающегося Ломбарда» (Актюбинская обл.); «Регистрироваться было тяжело», «Сложности», «Некоторые вопросы не понятны при регистрации», «Медленное подписание ЭЦП», «Проще», «Часто выкидывало с программы и висело», «Обучение, ролики близко нужно», «Чтобы была мобильная версия», «Все устраивает» (Алматинская обл.); «Поначалу сложно», «На каждой регистрации по одной почте», «При регистаций были трудности», «Хотелось бы чтобы было организовано облачное хранилище, где мы могли бы иметь доступ к ЭЦП из любой точки через интернет. Внешний вид совсем простой. Структурная организация не совсем удобна, я запутался. Было бы удобно если бы были отдельные пункты», «Бывают технические неполадки», «Портал был перегружен, все вылетает, все заново пришлось забивать, до середины страницы дошел, возможность сохранить данные нужно, а если половину только сохранил, приходится заново. На дизайн деньги пожалели, дешевый, простой, должен быть доступный, эти переходы долго забивать, лучше разбить на количество страниц и забивать поменьше информации» (ВКО); «Сам процесс ведения информация для получения лицензий занимает девять часов, автоматизировать, сделать удобнее, проще», «С первого раза не срабатывают пошаговые действия. Подвисает сайт» (г. Алматы); «Сначала было трудно регистрироваться», «Ради ЭЦП ехать пришлось», «Дать возможность за неделю до окончания срока ЭЦП получить новый ЭЦП ключ», «Дизайн так себе, как будто первокурсник делал», «Скорость работы портала чтобы была выше», «Слишком простенькая», «Пароль нужно пораньше спрашивать», «Были трудности с регистрацией», «Добавить приложения самим вкладывать документы», «Не совсем понятно, что заполнять и куда. Потом звонить приходится и спрашивать» (г. Нур-Султан); «Предыдущий дизайн был лучше», «Визуально не сказал бы что шикарный сайт», «Очень долго грузится. Сложно зарегистрироваться на портале, потратил целый день для входа в портал. Внутренних документаций много», «Первый раз база зависла, возникали технические неполадки. На 3 дня портал завис, ошибку выдавал, пришлось заново все данные вносить», «Не было дополнительных ячеек, не соответствует перечень документов, не предусмторено» (г. Шымкент); «Можно улучшить дизайн портала. Больше онлайн консультации. Сделать краткое время ожидания», «Новичкам сложно , подсказки нужны» (Жамбылская обл.); «Регистрация непонятная, при получений ЭЦП нужно обратиться в ЦОН, а там очереди очень много, долгое время занимает», «При регистрации, не всегда все понятно. На портале не всегда можно все найти», «Улучшить связь между разработчиками и пользователем (тех. поддержка)», «Сложности. Регистрация не совсем была понятна. Дизайн не смотрибельный», «Не объясняют как зарегистрироваться. Консультировать людей побольше», «Сложности при регистрации», «Сайт подтупливал, приходилось перезагружать», «На полях нету города Караганда. Не понятно что за закладками скрывается. Не совсем развернута услуга», «Чтобы разместить 4 договора нужно было заполнять анкету постоянно (4 раза) трата времени» (Карагандинская обл.); «Непонятно, нет в перечне предоставления микро кредит краткосрочных кредитов для физ. лиц под залог движимого имущества», «Первый раз были трудности», «При загрузке документов дробили документ, память маленькая», «При регистрации были сложности. Технические ошибки. С первого раза не смогли зарегистрироваться», «Не доработанная перерегистрация, не описывается до конца. Лицензия половинная и невозможно распечатать» (Павлодарская обл.); «Сложно» (Туркестанская область).*

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,85 баллов), 82,5% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения: *«Информация не слишком быстро находится. Очень плохо работает портал и много ненужного. Ограниченное время доступа», «Доступно, просто стрелки и всё», «Часто консультироваться приходится. По яснее можно было бы писать информацию», «Не сразу нашла» (Алматинская обл.); «Не легко было найти информацию», «Видео ролики надо, обучение» (ВКО); «Автоматизировать, сделать*

удобнее, проще», «Необходимо было подгружать много документов в определенной последовательности и нужно было подписывать, и необходимость была двойного подписания документов, что очень смущало и было не совсем удобно. И документы которые нужно было удалить, мы затруднялись в поисковике находить, так как подписывали по разному из-за двойного подписания» (г. Алматы); «Немного не понятно», «Из-за того, что мы предаставляли документы на русском, нам лицензию выдали только русском языке», «Было сложно», «» (г. Нур-Султан); «В поиске проблемы были, информация не понятная», «Добавить скриншоты», «Не совсем понятно, буквы мелкие» (г. Нур-Султан); «Если бы не спросил, то было бы тяжело найти информацию. Много внутренних документов и не нужные вопросы», «Понятно, но трудности были на русском» (г. Шымкент); «Ищем информацию в гугле. Сложно найти информацию по данной услуге. Еще не вник в информацию на портале. Сделать бесплатную лицензию», «Упростить» (Жамбылская обл.); «Тяжело найти нужную услугу», «Нету доступной информации на портале», «Формы отображают не полный список требуемых документов», «Много воды по инструкциям», «Долго приходилось искать информацию, сайт постоянно висел», «Не понятно, где скрывается услуга. Везде по разному называется услуга. Нету конкретной информации на портале и не относится к нужной деятельности. Расширить конкретику деятельностей» (Карагандинская обл.); «Упростить», «Долго искать, нужны направляющие вкладки», «Зависал, память маленькая, не сохраняет то, что заполняем» (Павлодарская обл.).

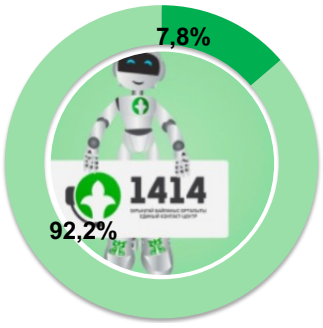
В части **процедуры** получения государственной услуги 86,5% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,80 балла. Респонденты также отмечают следующие неудобства процесса подачи документов: *«Сбой системы, из-за чего пришлось заново заполнять в ручную, информация не сохраняется», «Поисковик не очень удобный, по ключевым словам не работает, субъект предпринимательство не смогли найти», «Очень много времени занимает подача документов для получения лицензий, предусмотреть ввод информаций о трудовой деятельности первого руководителя и бухгалтера путем предоставления отдельных электронных документов (в виде отдельного файла)» (г. Алматы); «При загрузки не выходил город», «Были проблемы с загрузкой» (Актюбинская обл.); «При загрузке и вложений документов были трудности», «Данные нельзя обновить и изменить, долго находится в архиве, из-за этого заново пришлось вводить», «По размерам файла проблемы, надо сжимать», «Зависает», «Документы не принимало, не пропускали из-за галочки. Когда получили лицензию на руки, на сайте не показывало», «При сканировании документов», «При некорректном вводе данных приходилось заново заполнять анкету, если бы портал дал возможность вносить корректировки , было бы лучше», «Бланк заявления дублировался» (Алматинская обл.); «Зависает», «При сборе документов была бюрократия. При загрузке документов нужно по одному отправлять, а не в общем», «Не загружался документ», «Когда прикрепляешь документы иногда не прикрепляются, из-за этого два раза приходиться делать», «Требование стажа работы членов правления, зачем это надо, много лишней информации заполнял, зачем тоже самое дублировать, расширить надо мегабайты, чтобы была возможность 3 файла вложить», «При загрузке документов бывают трудности, портал зависает», «При загрузке документов бывают трудности, портал зависает», «Когда получали лицензию, как раз всех нотариусов обязали бумажные лицензии на электронные поменять, из-за этого сайт подвисал, не надо такое вводить, чтобы не ожидать долго» (ВКО); «Зависал, документы не открывались, просили вновь отправить», «Из-за большого формата, мы просканировали и были ошибки», «Долгая загрузка документов», «Портал постоянно вылетал», «Иногда были элементарные ошибки. Двойное подписание документов и чеков, не совсем удобно», «Из-за того что мы подавали заявку на русском языке лицензию нам выдали только на русском, хотелось бы чтобы выдавали и на государственном языке, на казахском», «Пришлось ездить за документами , портал не загружался», «Каждый документ в одно окно прикреплять. Лицензия только на русском языке выходит, нужно добавить казахский язык», «При сканировании и загрузке были трудности», «При подаче заявлений не всегда выходили поля, объемные документы не принимает», «Когда документы грузишь, бывает, что они дублируются или не*

нужны, но их указывают как нужные» (г. Нур-Султан); «При загрузки документов, загружает совершенно другие документы», «Ограничения по обьему, разрешили увеличить, замечании были», «Если документы не архивировать, то первые удаляются», «При заполнении бланков были трудности. Портал зависал, приходилось заново писать», «Форма не заполнялась по отказу от лицензий по обмену пункту, маленькая память для большого объема документов» (г. Шымкент); «Мегабайты надо расширить», «Когда после второй строки загрузки документов заполняешь третью, там появляются документы из второй строки. Можно ли их удалять или нет, попадут на рассмотрение или нет- не понятно», «Полностью не автоматизирован. Получить лицензию никуда не ходя. В документах на портале сделать так ,чтобы Департамент по безопасности приходили к нам и проводили эту услугу» (Жамбылская обл.); «Мобильное приложение сделать», «По раньше скидывать, какого рода собирать лицензию», «Зависает», «Когда загружаешь требуемые документы невозможно было прилагать 2 документа в один пункт (например: у директора было два диплома, но там можно было прикрепить только один)», «Были внесены изменения, пришлось ехать», «Услуга полностью не автоматизирована» (Карагандинская обл.); «В первый раз не смогли сделать отзыв и отправить, пришлось второй раз сдавать, а там только две попытки подачи заявки на лицензию», «При загрузке документов дробили документ», «Не сразу все загрузилось», «Ошибка , по документам ЗАГС-а» (Павлодарская обл.); «Неудобства , пришлось ехать в юстицию» (Туркестанская область).

Сроки полностью удовлетворили 95,2% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 4,93 балла. В части предложений по оптимизации сроков для получения услуги, респонденты отмечают: *«Чтобы можно было корректировать замечания при отправке, именно изменение данных необработанных, а не заново все сделать и закрыть, для прикрепления PDF, выдачи справок сложно», «В базе долго не могли найти все данные, пришлось обращаться в тех поддержку», «Уменьшить сроки», «Услуга запоздала», «Сократить» (Алматинская обл.); «Сократить срок рассмотрения», «Дату поставили, позже выдали», «Кешіктіріп берілді құжат» (г. Нур-Султан); «Быстро» (г. Шымкент); «Ждали до последнего, звонила сама» (Жамбылская обл.); «Надо звонить постоянно, сократить сроки, хотя бы 21 день», «Ограничение по загрузке документов», «Ожидание утомляет», «2 недели опаздывала», «Нас на доработку отправляли на 2 недели и приходилось снова ждать, итого ушло больше месяца времени. Хотелось бы чтобы была возможность сразу приложить дополнительный документ и сдать, а не ждать заново» (Карагандинская обл.); «Справка о судимости не делается в сроки» (Павлодарская обл.); «Ускорить» (Туркестанская область).*

7,8% респондентов, получивших услугу онлайн, обращались за информацией к Виртуальному ассистенту (чат-боту на портале). 92,2% - получили услугу самостоятельно, не прибегая к помощи ассистента. Респонденты, обращавшиеся к чат-боту на портале, оценили работу виртуального ассистента по таким компонентам, как удобство использования бота, полнота и скорость ответа на запрос (см. Диаграмма 133).

Диаграмма 133 Место обращения за государственной услугой (N=13)



Виртуальный ассистент	Средний балл	%
Удобство использования	4,23	61,5%
Полнота ответа	4,08	61,5%
Скорость ответа	4,15	69,2%

По результатам опроса, услугополучатели продемонстрировали среднюю удовлетворенность по работе **виртуального ассистента**: уровень удовлетворенности составляет 64,1%, средняя оценка составила 4,15 баллов из 5 возможных. Среди комментариев были получены следующие замечания: *«Не все ассистенты, не компетентны и не знают как работать» (Актюбинская обл.); «Не понимает о чем идет речь» (г. Алматы); «Виртуальный ассистент ответа не дает, на оператора переходим, задерживает по времени, по наименовании не сразу познает» (г. Шымкент); «Долгое ожидание и камера не работала» (Карагандинская обл.); «Чтобы понимал наши вопросы» (Кызылординская обл.); «Чтобы были, на связи постоянно» (Павлодарская обл.).*

Критерий **затраты** по данной услуге оценили на 4,86 баллов (89,7% уровень удовлетворенности). При этом, среди услугополучателей зафиксированы жалобы кастельно оплаты: *«Подешевле» (Актюбинская обл.); «Не было реквизитов куда переводить», «Реквизиты не дали», «Если исправить ошибку в отправленной заявке, то придется платить дважды», «Чем дешевле, тем лучше», «Платили за учетную регистрацию и за услугу саму. Сделать подешевле. Отправил случайно не на тот счет и не могли вернуть» (Алматинская обл.); «Первый раз даже не поняли куда проводить оплату, спросили у коллег и только потом разобрались», «Оплату более мобильнее сделать» (г. Алматы); «Дорого», «Чтобы стоимость меньше была. Номер документа при оплате прикрепляют, когда снова скидывать оплату по этому номеру, он не работает», «Если бы перечислением на портале сразу сделали», «Во время карантина через банк неудобно и дорого», «Можно снизить цену», «Чтобы сразу можно было оплатить» (г. Нур-Султан); «Услуга бесплатная», «Поддержку малого и среднего бизнеса всех направлений» (г. Шымкент); «Снизить», «Сделать услугу бесплатной» (Жамбылская обл.); «Сумма немножко высока», «Подешевле», «Сумма за услугу завышена», «Подешевле», «Сделать бесплатную услугу и бесплатную лицензию», «Дороговато выходит», «Поменьше стоимость сделать», «Поменьше стоимость сделать» (Карагандинская обл.); «Дороговато», «Хотелось бы дешевле», «Услуга дорогая» (Павлодарская обл.); «Уменьшить сумму оплату за лицензию», «Чуть дешевле сделать», «Чуть дешевле сделать» (Туркестанская область).*

Обратная связь частично удовлетворели – 25,0%. Средний балл составляет – 2,50 баллов. Касательно **результата** оказания услуги (4,82 балла), только 87,4% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». На вопрос: «Если в процессе получения услуги у Вас возникли трудности просим кратко описать суть возникшей проблемы» некоторые ответы респонденты дали следующие комментарии: *«Чтобы обучали людей пользоваться порталом» (Актюбинская обл.); «Улучшить работу единого контакт-центра 1414», «Улучшить более квалификационно работу 1414», «Когда выходит закон, пусть все агенства между собой все согласуют и будут попроще к людям», «Чтобы не зависал сайт и быстро грузились документы», «Ускорение», «Сама допустила технические ошибки при сканировании документов», «Процесс прохождения лицензирования не совсем понятен для простого пользователя. Добавить возможность отслеживать сам процесс», «Портал не работал, не загружал», «Мобильный Egov.kz портал не работает, не загружает», «Удобнее, проще, доступнее, понятнее, замудрен, зависает» (Алматинская обл.); «Дизайн современный», «Требований АФР и Нацбанк для нас завышены, требуют много документов. Для бизнесменов нужна поддержка, помощь», «Виртуальный ассистент достает вопросами лишними, нервирует, начинает пересказывать , вместо того чтобы сразу соединить с оператором», «В заявлении написано одно, а в бланках совершенно другое» (ВКО); «Доступность, зависал», «Доработать и отработать базу и только мы вводить в эксплуатацию», «Зависает, проще, удобнее, понятнее, доступнее. Поисковик не очень удобный, по ключевым словам не работает, субъект предпринимательство не смогли найти», «Упростить, проще, понятнее, доступнее, зависает, сам процесс ведения информация для получения лицензий занимает девять часов, автоматизировать, сделать удобнее, проще, очень много времени занимает подача документов для получения лицензий, предусмотреть ввод информаций о трудовой деятельности о первом руководителе и бухгалтера путем предоставления отдельных электронных документов(в виде отдельного файла)» (г.*

Алматы); «Добавить больше мегабайтов для загрузки документов», «Через смс быстрее, удобнее, зависает», «Услуга добавления филиала сыровато, сложности с ней есть», «Обратная связь», «Улучшить процесс оплаты онлайн. Непонятны окошки, дата поступления и дата отправки», «Виртуальный ассистент не нужен», «Зависает Egov.kz» (г. Нур-Султан); «Улучшить работу Единого контакт-центра 1414», «Активировать услугу, самим мониторить, не доработки есть, самим протестировать услугу, прежде чем предоставлять населению», «Улучшить портал», «Нацбанк требуют много документов. Портал иногда зависает, не работает», «Сделать проще, удобнее, четко и ясно формулировать что требуется для получения любой услуги, сделать понятнее поисковик по ключевому слову», «Улучшить портал, сервис», «Сделать похожим на Egov.kz, облегчить», «Цвет зеленый оставить» (г. Шымкент); «Упростить портал», «Стабильность портала установить», «Больше онлайн консультации. Сделать краткое время ожидания» (Жамбылская обл.); «Скорость дозвона 1414 улучшить», «Чтобы получить лицензию было проще и легче», «Улучшить обратную связь с разработчиками и своевременно реагировать на исправления ошибок с государственными органами, улучшить связь между разработчиками и пользователем (тех. поддержка), формы отображают не полный список требуемых документов», «Сервер расширить, улучшать технически , везде проблемы загруженности, все зависает», «Сайт часто сам по себе зависает», «1414 не отвечал», «Сделать как в Каспи Банке. Все быстро получить, оформить и отправить, чтобы не было ступенчатых моментов», «Больше операторов сделать» (Карагандинская обл.); «Нарушение самого процесса электронного лицензирования согласно 245 приказа от 12.07.2021г. Министерства экологии, геологии и природных ресурсов РК» (Кызылординская обл.); «Своевременно государственные регистраций юридическим лицам невозможно скачать в PDF формате, перед подписанием ЭЦП запросили ИИН первого руководителя, неудобно, оставить в прежней форме, было удобно, память маленькая», «В перечене вида деятельности отсутствуют микрокредиты для физических лиц под залог движимого имущества», «Память маленькая, при загрузке документов дробили документ, не сохраняет что заполняем, услуга дорогая», «Вернуть обратно PDF справки» (Павлодарская обл.); «Проще для пользователей, удобнее, доступнее, понятнее» (Туркестанская область).

Кроме того, в процессе получения государственной услуги, меньшая часть услугополучателей (28,7%) обратилась в колл-центр (ЕКЦ 1414) за консультацией и информацией о том как и где можно получить услугу. В ходе опроса услугополучателей попросили оценить работу колл-центра по двум параметрам: скорость дозвона и полноты полученной информации (консультации) и были получены следующие данные (см. Таблица 107):

Таблица 107. Удовлетворенность качеством работы колл-центра (N=48)

ЕКЦ 1414	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Скорость дозвона	**52,1%**	41,7%	6,3%
Получили полную информацию	**66,7%**	33,3%	0%

При разделении оценок услугополучателей среди услугодателей в соответствии с зонами ответственности, Агентство по регулированию и развитию финансового рынка получает средний балл качества оказания государственной услуги – 4,86 и уровень удовлетворенности – 75,1%.

Таблица 108. Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей (в приложении развернутые таблицы)

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
ПЭП	**4,46**	**75,1%**
Агентство по регулированию и развитию финансового рынка	**4,86**	**90,2%**

Из таблицы также видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для ПЭП – 4,46 баллов и 75,1% уровень удовлетворенности.

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Частые жалобы на сложную процедуру оформления услуги, доступность информации по услуге.
- Для получения услуги требуется сбор чрезмерно большого количества документов.
- Услуга не автоматизирована полностью.
- Низкая скорость работы портала и постоянные технические ошибки. Нет возможности прикрепления объемных документов и корректировать.
- Неэффективная работа виртуального ассистента.
- Высокая стоимость оплаты за услугу. Нет доступной информации по реквизитам оплаты, услгугодатель не проводить информационную работу.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1. Упростить услугу, пересмотреть перечень требуемых документов, мсулючить барьеры для услугополучателей.
2. Полностью автоматизировать услугу и сбор необходимых документов.
3. Принять необходимые меры по снижению стоимости услуги.
4. Обеспечить качественную информационную доступность по услуге, в т.ч. касательно оплаты.

Портал электронного правительства

5. Упростить процедуру получения услуги в ПЭП.
6. Усовершенствовать работу виртуального ассистента. Обеспечить полные и качественные ответы.

3.41. Тестирование государственных служащих, претендентов на занятие вакантной административной государственной должности и граждан, впервые поступающих на правоохранительную службу

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 03001002 Тестирование государственных служащих, претендентов на занятие вакантной административной государственной должности и граждан, впервые поступающих на правоохранительную службу

Код услуги: С41.

Ответственный госорган: Агентство РК по делам государственной службы.

Подзаконный нормативный правовой акт: 20.09.2016 г. №1; 21.02.2017 г. №40.

Форма оказания госуслуги: электронная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: услугодатель, ПЭП (egov.kz).

Сроки оказания госуслуги: тестирование проводится не ранее 1 календарного дня со дня подачи заявления, и не позднее дня и времени тестирования, выбранного кандидатом. При выдаче дубликата лицензии – в течение 2 (двух) рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: сертификат по форме, заключение по результату тестирования на оценку личных качеств кандидата на должность корпуса "Б" по форме либо справка о прохождении тестирования с результатами ниже значений прохождения тестирования по форме.

Тест на знание государственного языка не имеет порогового значения.

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: бесплатно.

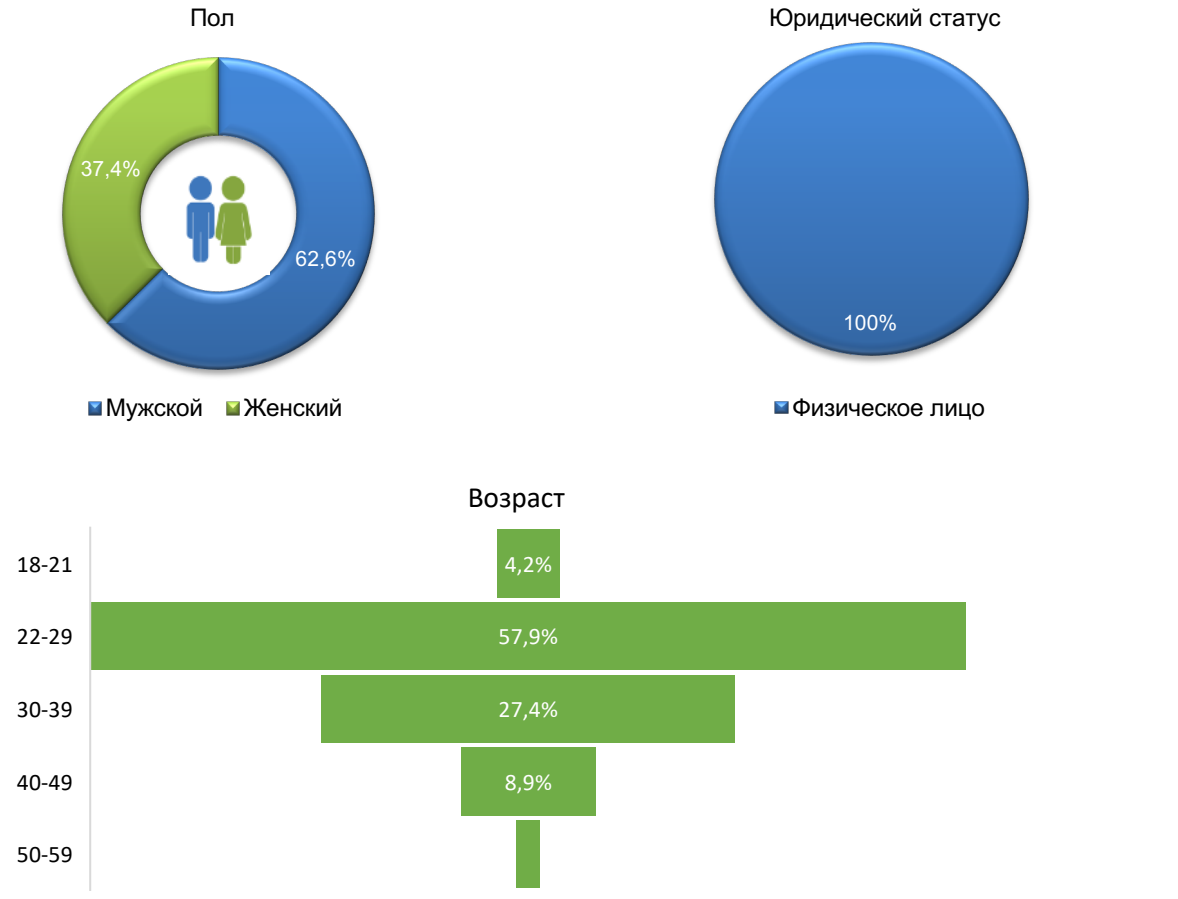
Основные результаты исследования

В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (глубинное интервью и фокус группа), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 190 респондентов, из них абсолютное большинство (62,6%) мужского пола и остальные 37,4% женского пола. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 22-29 лет – 57,9% и 30-39 лет – 27,4%. Среди респондентов за услугой все (100%) обращались как физические лица. Все услугополучатели являются гражданами РК и не имеют дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 134. Социально-демографический блок

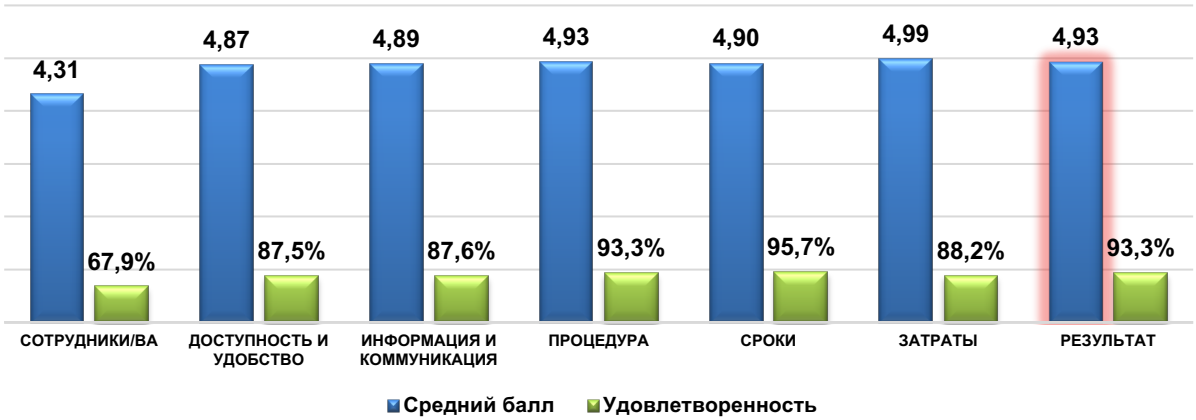


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 87,3%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,87 баллов.

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 7 критериям:

Диаграмма 135. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя. Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией, оперативность, вежливость и внимание к потребностям услуополучателей. Совокупная работа сотрудников услугодателя оценена участниками массового опроса – на 4,92 балла по 5-балльной шкале, уровень удовлетворенности – 93,8%. При этом, среди комментариев были зафиксированы замечания в части оперативности работы сотрудников: *«Заходили одним ходом и ждали других участников» (Атырауская обл.); «Технические неполадки были, пришлось на следующий день приходить», «Сложно подать заявку через egov.kz», (г. Нур-Султан); «Пришлось в очереди ждать» (Карагандинская обл.).*

Доступность и удобство услуги в совокупности оценили на 4,87 баллов, уровень удовлетворенности - 87,5%. По результатам опроса услугополучатели отмечают следующие пожелания: *«Здание маленькое, парковки нету» (ВКО); «Находится далеко», «Недостаточно мест на парковке», (г. Нур-Султан); «Здания тестирования для меня не удобно расположено», «Далеко ехать до здания услугодателя», «Не было свободных мест» (Карагандинская обл.); «Парковки нет», «Заменить здание, мест для парковки нет и для инвалидов тоже» (Костанайская обл.); «Суббота күні жұмыс жасамайды екен, орындықтарын өзгертсе» (Мангистауская обл.); «Там вывесок нет, трудно найти» (Туркестанская обл.).* Также получены замечания и пожелания для в электронной формы: *«Улучшить внешний вид портала», «Есть над чем работать», «Сайт зависает» (Алматинская обл.); «Со входом иногда проблемы» (Атырауская обл.); «Поисковик улучшить», «Сеть слишком загружена, ждала очень долго, около 30 минут», «Ускорить доступ на egov.kz, в школах и поликлиниках установить компьютеры с доступом на egov.kz», «При поиске работы государственной службы неудобно, много вкладок,не находит департамент» (ВКО); «Не нашел инструкции по регистрации.Часто зависает база», «Начинающим сложно», «Сложно было зарегистрироваться» (г. Алматы); «Поисковик плохо работает, по ключевому слову не на находит информацию», «На сайт долго не заходилось, оценка качество портала часто выходит», «На портале egov.kz были сложности, месяц не мог подать заявку на тест, ошибку показывал», «Регистрация для нового пользователя немного непонятно» (г. Нур-Султан); «Логин пароль вводим часто. Долго загружается. Улучшить оперативность сотрудников и ускорить сервер компьютера» (г. Шымкент); «Нужны камеры видеонаблюдения», «Долго загружается» (Карагандинская обл.);*

«Трудно найти разделы, много подразделов и ссылок» (Павлодарская обл.); «Улучшить дизайн и шрифт» (Туркестанская обл.).

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,89 балла), 87,5% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения в части информации и коммуникации услуги: *«Вопросы по логике очень сложные, потому что на казахский язык неправильно переведен» (г. Шымкент); «Открыть дополнительные залы для тестирования, чтобы не ехать в другой город» (Карагандинская обл.); «Сайт АДГС не открывается последние 2 месяца» (Мангистауская обл.); «Живу в городе Шымкент, но тест сдавал в Туркестане, не было мест для сдачи теста в Шымкенте» (Туркестанская обл.); «Облегчить пользование на сайте, сделать инструкцию более подробную» (Актюбинская обл.); «Не легко найти информацию на портале», «Сайт долго загружается, чат в телеграмме не работает», (Алматинская обл.); «Найти информацию по тестированию не легко, последовательности нету, не продумано услуга тестирования», «Когда записывалась, не правильны указаны законы при сдаче теста. Нужно чтобы информация была актуальна» (Карагандинская обл.); «Информация не совсем понятная, много лишнего» (Кызылординская обл.).*

В части **процедуры** получения государственной услуги 93,3% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,93 балла. Респонденты также отмечают следующие неудобства: *«Неправильно указали дату рождения, еще не исправили» (Акмолинская обл.); «Портал зависает» (Алматинская обл.); «Портал зависает» (Атырауская обл.); «Зависает часто»(ВКО); «Сайт зависает» (г. Алматы); «Подтверждение пришло на чужое имя», «Усовершенствовать поисковик» (г. Нур-Султан); «Долго загружается документ», «Увеличить обьем», «Техникалық қателер көп болды, аудан тандалмайды. Автоматтандырылмаған қызметтер порталға қажеті жоқ, объем тура келмейді, PDF форматта болу керек. Қарапайым халық жасай алмайды. Техникалык акаулар көп болады, профилактикалық күн суббота, воскресенье болмау керек, түнгі уақытта істеу керек. Жеке кабинетте дипломды көрсету қажеті жок. Портал жаңартылмайды», «Түсініксіз, табу қиын» (г. Шымкент); «Не загружает», (Жамбылская обл.); «Было трудно, в документе были ошибки»(Карагандинская обл.); «Встала на очередь и не могла найти услугу. Не убедилась стою ли я в очереди» (Павлодарская обл.); «Была ошибка в документах, в фамилии» (СКО); «Сильно зависает» (Туркестанская обл.).*

Сроки полностью удовлетворили 95,6% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 4,9 баллов. В части предложений по оптимизации сроков для получения услуги, респонденты отмечают: *«Очереди много» (Актюбинская обл.); «Большая очередь» (г. Шымкент); «Не устраивает» (Карагандинская обл.); «Ускорить сроки» (Костанайская обл.); «В Мангистауской области записывались на сдачу теста 1 или 2 месяца раньше. Онлайн заявки отправляли на тестирование после 12 ночи» (Мангистауская обл.).* Для электронной формы: *«Сократить сроки по всем услугам», «Ускорить срок» (г. Нур-Султан); «Чтоб все в сроки было» (Карагандинская обл.); «О несудимости написано 5 рабочих дней, но больше ждала» (Алматинская обл.); «Оптимизировать выдачу справок» (Павлодарская обл.).*

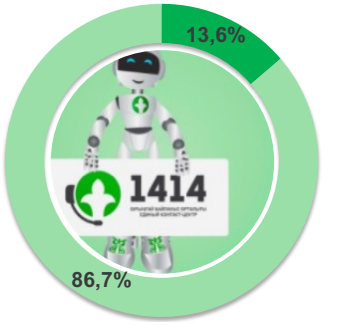
Критерий **затраты** по данной услуге оценили на 4,99 баллов (88,2% уровень удовлетворенности). При этом, среди услугополучателей зафиксированы жалобы кастельно оплаты: *«Только на такси, так как далеко» (г. Нур-Султан); «Вначале сказали, что нужно оплачивать за услугу» (Карагандинская обл.)*.

Касательно **результата** оказания услуги (4,93 балла), только 91,3% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». На вопрос: «Если в процессе получения услуги у Вас возникли трудности просим кратко описать суть возникшей проблемы»

некоторые ответы респонденты дали следующие комментарии: *«Лучше обьединить психологический тест с тестированием государственных служащих» (Мангистауская обл.).*

13,6% респондентов, получивших услугу онлайн, обращались за информацией к Виртуальному ассистенту (чат-боту на портале). 86,4% - получили услугу самостоятельно, не прибегая к помощи ассистента. Респонденты, обращавшиеся к чат-боту на портале, оценили работу виртуального ассистента по таким компонентам, как удобство использования бота, полнота и скорость ответа на запрос (см. Диаграмма 136).

Диаграмма 136 Место обращения за государственной услугой (N=17)



Виртуальный ассистент	Средний балл	%
Удобство использования	3,64	35,3%
Полнота ответа	3,75	47,1%
Скорость ответа	3,64	35,3%

По результатам опроса, услугополучатели продемонстрировали низкую удовлетворенность по работе **виртуального ассистента:** уровень удовлетворенности составляет 39,2%, средняя оценка составила 3,68 баллов из 5 возможных. БЫли оставленые следующие пожелания и замечания услугополучателей: *«Не до конца отвечали на вопросы. Долго ждали, нужно добавить сотрудников для ускорения работы» (Актюбинская обл.); «Скорость работы ускорить и сотрудников набрать» (Алматинская обл.); «Скорость увеличили бы и сотрудников побольше» (ВКО); «Некоторые запросы не правильно выводит. Сложно найти по поисковику, мало слов в словаре сайта» (г. Нур-Султан); «Не понял вопрос несколько раз, долго отвечал», «Оларға сұрақ қиын, жоғарыда турады онша көрінбейді, түсініксіз» (г. Шымкент); «Ұзақ күтемін, кейде жауап бермейді» (Жамбылская обл.); «Добавить ключевые слова, больше информации» (Карагандинская обл.); «Тяжело» (Костанайская обл.); «Улучшить их работу» (СКО).*

Также, услугополучателей попросили дать рекомендации, пожелания, предложения по улучшению работы портала, других онлайн-площадок по предоставлению государственных электронных услуг: «*Сократить срок на пересдачу теста», «Чтобы лучше обучали операторов» (Карагандинская обл.); «Улучшить работу 1414 в Мангистауской области, приходиться долго звонить» (Мангистауская обл.); «Мобильное приложение egov.kz плохо работает и ЭЦП не выходил» (СКО);*

Кроме того, в процессе получения государственной услуги, малая часть услугополучателей (38) обратилась в колл-центр (ЕКЦ 1414) за консультацией и информацией о том как и где можно получить услугу. В ходе опроса услугополучателей попросили оценить работу колл-центра по двум параметрам: скорость дозвона и полноты полученной информации (консультации) и были получены следующие данные (см. Таблица 109):

Таблица 109. Удовлетворенность качеством работы колл-центра (N=38)

ЕКЦ 1414	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Скорость дозвона	**61,5%**	37%	1,5%
Получили полную информацию	**88,25%**	10,3%	1,45%

При разделении оценок услугополучателей среди услугодателей в соответствии с зонами ответственности, Агентство по делам государственной службы – 4,95 и уровень удовлетворенности – 92,2%.

Таблица 110. Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей (в приложении развернутые таблицы)

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
ПЭП	4,08	67,8%
Агентство по делам государственной службы	4,95	92,2%

Из таблицы также видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для ПЭП – 4,08 баллов и 67,8% уровень удовлетворенности.

Результат качественного исследования

В ходе качественного исследования были проведены фокус-групповая дискуссия, глубинные интервью с услугополучателями и исследование методом тайного покупателя.

При получении услуги методом тайного покупателя, каких-либо сложностей не возникало. Услуга проста в оформлении, есть возможность выбора времени прохождения тестирования. При прохождении тестирования, оператор зала дал четкие разъяснения по правилам, вопросов не возникло. Также, необходимо отметить, удобный способ получения результата услуги, который, предоставляется сразу же после завершения тестирования.

Результаты тайного покупателя подтверждаются также в ходе проведения ГИ и ФГ:

«Сейчас легко пройти тестирование, просто нужно поставить себя в график. Заявка подается в электронном виде. Через сайт егов. Потом просто поехала и сдала тестирование. Раньше обращались в Цон через инспекторов, подавали заявку, сейчас можно это сделать электронным, самостоятельно. Улучшилось качество, стало быстрее обработка заявления. Все в электронном виде» (ГИ, Туркестанская область, ПЭП).

При этом, респондент из Карагандинской области, отметил о возможных фактах нарушения правил оказания услуги:

«- как влияет на качество получаемой услуги, уровень доходов, социальный статус или наличие связей?

- очень меняется, скажу сама лично сдавала за свой ум, то есть, ну не прошла, но есть люди, которые есть связи у кого, сталкивалась с которыми вот люди, которые сдавали, помогали, со связями, родственники, там еще кто-то там, чтобы пройти тесты. Они набрали высокий балл, не такой высокий, средний, чтоб пройти на госслужбу» (ГИ, Карагандинская область, ПЭП).

О доступности услуги для сельских жителей:

«- скажите пожалуйста, удобно ли было расположено здание госоргана от места Вашего проживания?

- нет, скажу сразу, неудобно. Оно находится в областном районе, желательно бы, конечно, если бы ближе к нашему району. Я нахожусь, живу в сельском округе, для меня ехать это очень тяжело, во-первых. Один раз я уже опоздала на тест, по причине того, что сломалась машина, потом по времени если не успела я, меня не приняли, ни в позднее время, во сколько ты записался, во столько должен прибыть, поэтому желательно бы поближе, где-нибудь чтобы организация находилась, чтобы сдавать тестирование поближе для сельских местностей» (ГИ, Карагандинская область, ПЭП).

Также, респонденты отметили, что процедура тестирования может вызывать определенный стресс и доброжелательность операторов зала тестирования положительно повлияло бы на это:

Я сдавала сама лично уже третий раз, конечно, мне попадались специалисты разные, кто-то улыбался, кто-то грубовато, то есть получается по-разному, когда

сдаешь тесты, очень волнуешься перед заходом, а когда обращаются многие к тебе, начинаешь еще больше переживать, волноваться, потом стрессовое состояние у всех разное бывает. То есть качества, хотелось бы чтобы персонал, во-первых, который там принимает тестирование, были повежливее чуть-чуть, улыбчивый. Понимаете, если когда заходишь на тест, и тебе человек улыбается, то ты тоже настроен, «Вот я сейчас!..» психологическим настроем идешь, начинается тестирование с улыбки, тебя встречают, забываешь о любом стрессе, что надо сдавать тестирование, а когда человек, по качеству людей когда тебя встречают люди грубовато чуть-чуть, у тебя начинается стресс, волнение, переживание. Помимо того, что это все накопится, забываешь все законы, тестирование, все напрочь выпадает. Я считаю, что персонал должен быть качественным, то есть приветственный, вежливости, встречать любого человека, это ведь тоже госслужащие, в их компетенции, эстетика должна быть у них» (ГИ, Карагандинская область, ПЭП).

«Не хватает доброжелательности, они не подходят и не спрашивают все ли в порядке, не нужна ли помощь? Все шаблонно обслуживают» (ФГ, г. Нур-Султан, ПЭП).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- респонденты отметили, что процедура прохождения тестирования может вызывать у некоторых стрессовые волнения.
- Неудобное расположение и нехватка помещений, где проводится тестирование.
- Частые жалобы на нестабильную работу портала.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1. Предусмотреть более удобное расположение помещений, предназначенных для проведения тестирований. Также, необходимо учесть и доступность услуги для сельских жителей.
2. Обеспечить доброжелательность и профессионализм сотрудников, задействованных в организации тестирования.

Портал электронного правительства

3. Усовершенствовать работу информационных систем, недопускать сбоев работы портала, а в случаях появления устранять незамедлительно.

3.42. Предоставление статистической информации, не предусмотренной графиком распространения официальной статистической информации

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 03103001 Предоставление статистической информации, не предусмотренной графиком распространения официальной статистической информации.

Код услуги: С42.

Ответственный госорган: Агентство по стратегическому планированию и реформам Республики Казахстан.

Подзаконный нормативный правовой акт: 06.04.2020 г. №24.

Форма оказания госуслуги: электронная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: услугодатель, ПЭП (egov.kz).

Сроки оказания госуслуги: 9 рабочих дней

Результат оказания госуслуги: у услугодателя - предоставление статистической информации либо уведомление об отказе в оказании государственной услуги. На портале

- уведомление о предоставлении статистической информации либо уведомление об отказе в оказании государственной услуги.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: услуга оказывается платно по ценам в соответствии с законодательством РК в области государственной статистики.

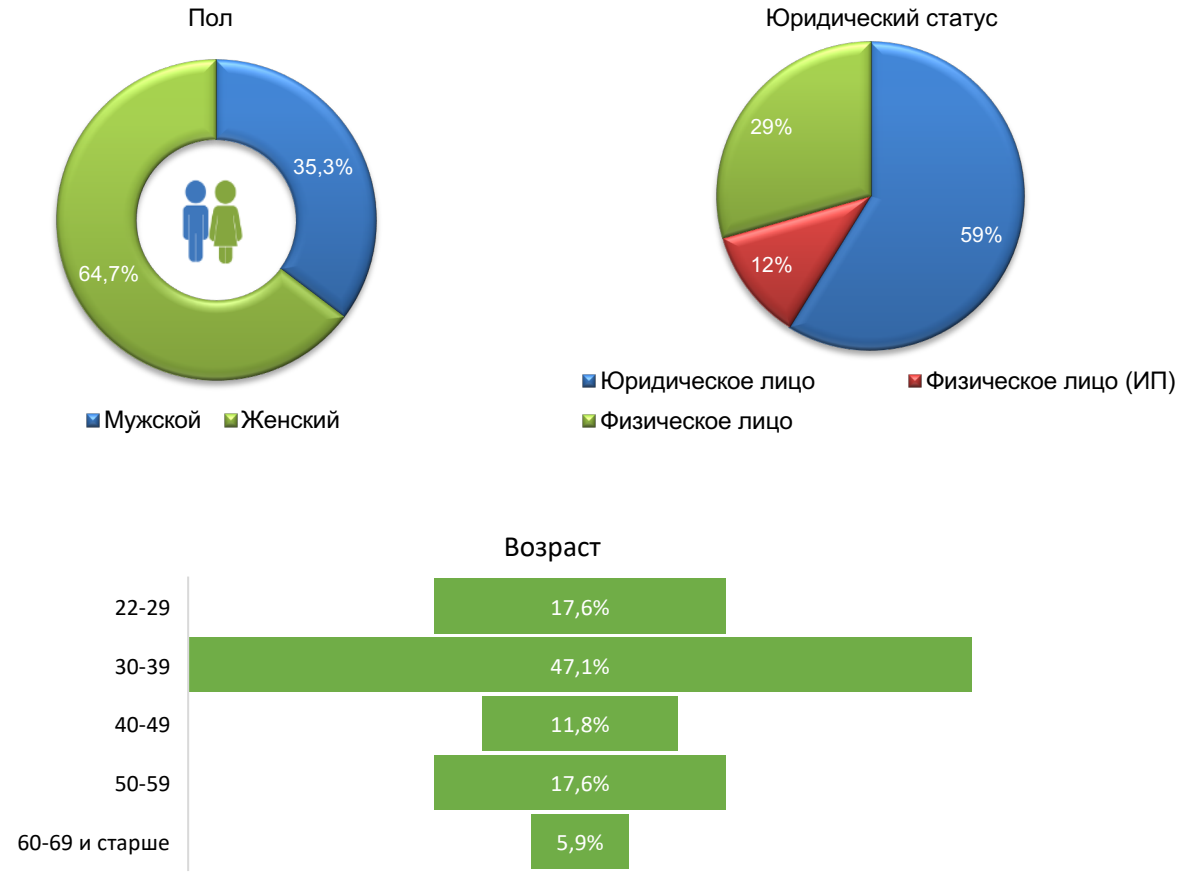
Основные результаты исследования

В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (глубинное интервью), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 17 респондентов, из них абсолютное большинство (64,7%) женского пола и остальные 35,3% мужского пола. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 47,1%. Среди опрошенных услугополучателей 59% обращались как юридические лица, еще 29% как физические лица и 12% являются индивидуальными предпринимателями. Все услугополучатели являются гражданами РК и не имеют дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 137. Социально-демографический блок

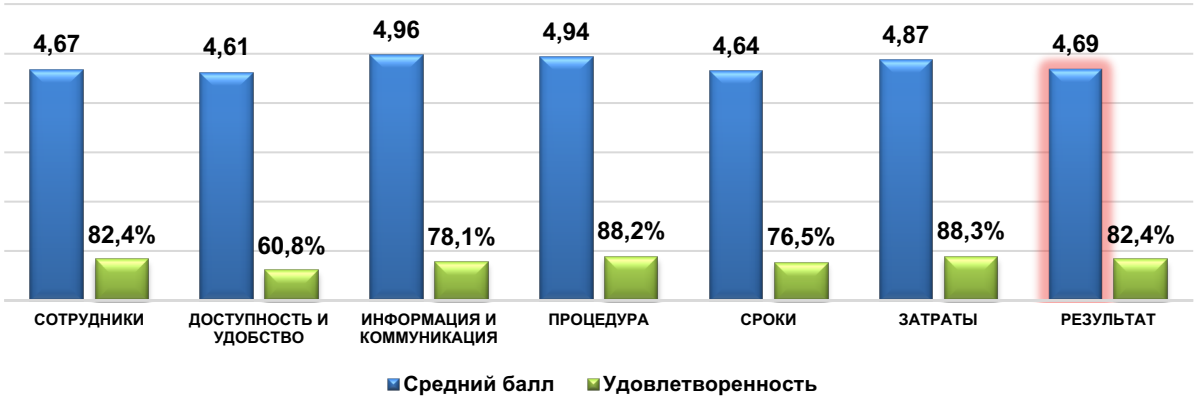


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 79,5%, оценка качества оказания государственной услуги

(средний балл): 4,77 баллов. На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 7 критериям:

Диаграмма 138. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя. Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией, оперативность, вежливость и внимание к потребностям услуополучателей. Совокупная работа сотрудников услугодателя оценена участниками массового опроса - на 4,67 баллов по 5-балльной шкале, уровень удовлетворенности – 82,4%.

Доступность и удобство услуги оценили на 4,61 баллов, уровень удовлетворенности - 60,8%. По результатам опроса услугополучатели отмечают следующие пожелания: «*Четыре года бегал, мёртвый проект, убирать сотрудников надо, профессионалы нужны, некомпетентность полная, не владеют никакой информацией» (Алматинская обл.).*

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,96 балла), 78,1% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения: *«Ехать очень далеко, время работы неудобно, игнорирование от сотрудников» (Алматинская обл.).*

В части **процедуры** получения государственной услуги 88,2% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,94 балла. Респонденты также отмечают следующие неудобства процесса подачи документов: *«Абсолютно не доволен полученной услугой» (Алматинская обл.).*

Сроки полностью удовлетворили 76,5% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 4,64 балла. В части предложений по оптимизации сроков для получения услуги, респонденты отмечают: *«Ускорить процедуру оказания услуги» (г. Нур-Султан); «Пришёл юнцом, а уже пенсионер, очень долгое обслуживание» (Алматинская обл.).*

Критерий **затраты** по данной услуге оценили на 4,87 баллов (88,3% уровень удовлетворенности). При этом, среди услугополучателей зафиксированы жалобы кастельно оплаты: *«Сумма оплаты дороговата», «На сайте не указаны цены на услуги» (Алматинская обл.); «Хочется, чтобы было подешевле» (г. Алматы); «Осуществлять оплату услуг через kaspi.kz либо fortebank», «Оплачивать услуги через kaspi.kz, подешевле, тоже электронный вариант» (Жамбылская обл.).*

Касательно **результата** оказания услуги (4,69 балла), только 82,4% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5».

Кроме того, в процессе получения государственной услуги, меньшая часть услугополучателей (17,6%) обратилась в колл-центр (ЕКЦ 1414) за консультацией и информацией о том как и где можно получить услугу. В ходе опроса услугополучателей

попросили оценить работу колл-центра по двум параметрам: скорость дозвона и полноты полученной информации (консультации) и были получены следующие данные (см. Таблица 139):

Таблица 139. Удовлетворенность качеством работы колл-центра (N=3)

ЕКЦ 1414	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Скорость дозвона	**66,7%**	33.3%	0%
Получили полную информацию	**33.4%**	33.3%	33.3%

Результат качественного исследования

В ходе качественного исследования было проведено глубинное интервью с услугополучателем:

«На сегодня могу сказать, что действительно работает все быстрее, намного проще нежели года два-три. Мне нравится, по крайней мере, я пользуюсь»;

«Негативно, может быть то, что бывает у нас такое, что интернет у нас плохо ловит, а так-то у Вас на сайте если все действительно работает, т.е. база сама загружается это получить не так-то легко, трудно»;

«Просто хотелось, может быть если можно так сказать, то можно чуть раньше, у нас на статистике самом сайте выходят числа так скажу сейчас 10-15 ближе так, а нам информация, к примеру нужна чуть раньше, конечно, хотелось бы чуть быстрее, чтобы обрабатывалась, и уже можно было взять. Но это так как предложение»;

«Наверное, просто если сроки пересмотреть чтобы обрабатывалась информация на сайте, чтобы мы получали намного быстрее, просто, к примеру, если взять именно ввод жилья, которой я интересовалась она на сайте выходит с 10 ближе к 12, а нам бы нужно, если честно ежемесячно, то раньше срока, но это как предложение»

(ГИ, Жамбылская область).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Жалобы услугополучателей на высокую стоимость услуги. Нет возможности предворительно получить информацию о стоимости услуги.
- Не доступна оплата услуги через популярные сервисы некоторых банков.
- Также, услугополучатели отмечают отсутсвие информации по услуге.
- Несмотря на то, что данная услуга автоматизирована, в ходе кабинетного исследования выяснилось, что услуга является нерабочей в ПЭП.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1. Пересмотреть стоимость оказания услуги в сторону уменьшения.
2. Внедрить дополнительные способы оплаты за услугу.
3. Усилить работу по внутреннему контролю качества оказания госуслуг. Провести работу по сбору обратной связи среди услугополучателей для дальнейшей работы по улучшению качества оказания услуги.

Портал электронного правительства

4. В кратчайшие сроки обеспечить доступность услуги через ПЭП.

3.43. Выдача архивных справок и/или копий архивных документов в пределах архивов Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 01902001 Выдача архивных справок и/или копий архивных документов в пределах архивов Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан.

Код услуги: С43.

Ответственный госорган: Генеральная прокуратура РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: 18.05.2020 г. №64.

Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: госкорпорация, ПЭП (egov.kz).

Сроки оказания госуслуги: с момента сдачи пакета документов в отделы филиалов Государственной корпорации, расположенные в областных центрах, городах республиканского значения и столице, а также при обращении через портал - 8 рабочих дней; при обращении в другие отделы филиалов Государственной корпорации - 10 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: архивная справка и/или копия архивных документов в пределах архивов Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан и его территориальных органов, при отсутствии сведений - письменный ответ услугополучателю.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: бесплатно.

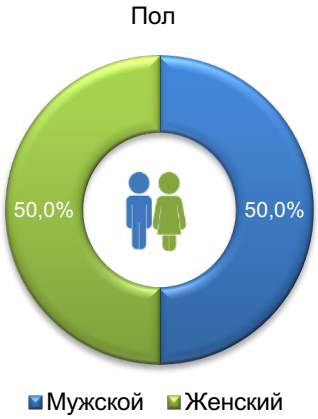
Основные результаты исследования

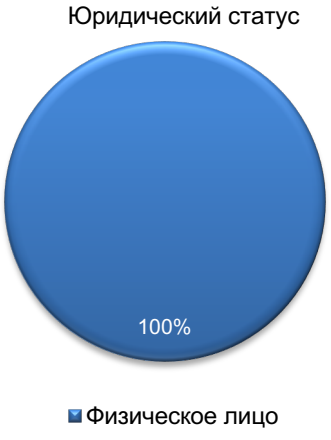
В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (глубинное интервью и тайный покупатель), в результате которых получены следующие результаты:

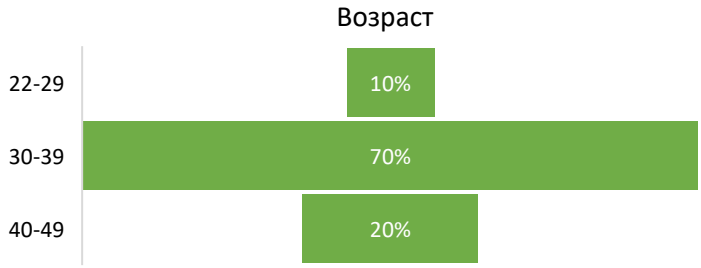
Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 10 респондентов, из них ровно половина (50%) мужского пола и другая половина (50%) женского пола. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 70%. Все услугополучатели (100%) обращались за услугой как физические лица. Все респонденты являются гражданами РК и не имеют дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 140. Социально-демографический блок



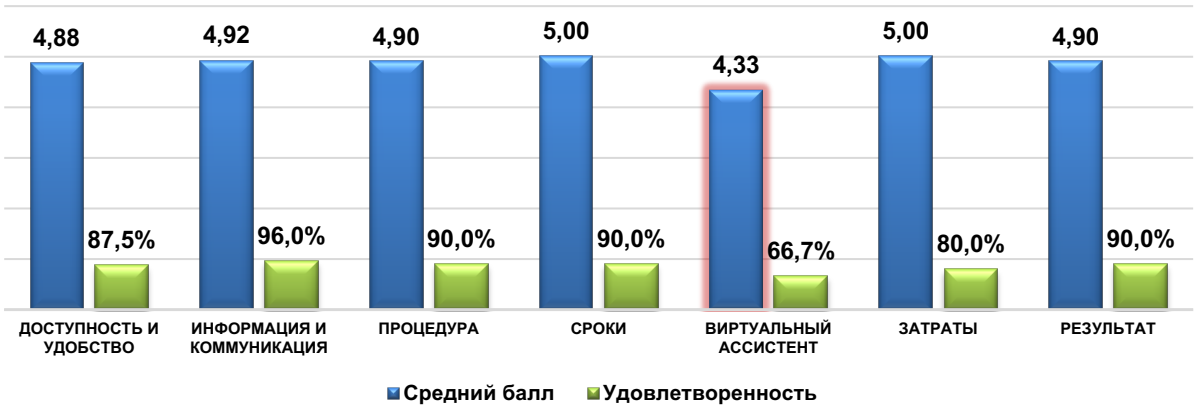




Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 85,7%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,85 баллов. На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:

Диаграмма 141. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



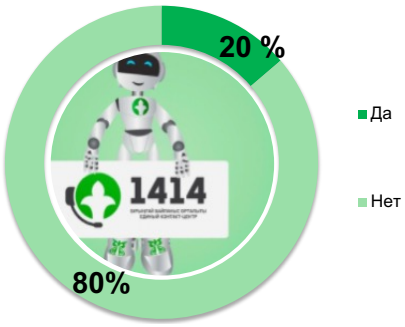
Согласно оценкам общественного мониторинга **доступность и удобство** услуги оценили достаточно высоко: на 4,88 баллов, уровень удовлетворенности - 87,5%. В части **информации и коммуникации** (4,92 балла), 96,0% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Были отмечены следующие замечания: «Изначально самостоятельно не смогла найти на портале услугу «Выдачи архивных справок», потом в ЦОНе мне объяснили что он находится в пункте «выезд за рубеж», из-за этого не могла найти нужную информацию» (Акмолинская обл.), «Портал зависает», «Не все понятно» (Костанайская обл).

В части **процедуры** получения государственной услуги 90,0% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,90 балла. Было заифксировано одно предложение: *«Нужна графа «редактировать» (Карагандинская область).*

Сроки полностью удовлетворили 90% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 5,00 баллов.

20% респондентов, получивших услугу онлайн, обращались за информацией к Виртуальному ассистенту (чат-боту на портале). 80% - получили услугу самостоятельно, не прибегая к помощи ассистента. Респонденты, обращавшиеся к чат-боту на портале, оценили работу виртуального ассистента по таким компонентам, как удобство использования бота, полнота и скорость ответа на запрос (см. Диаграмма 30).

Диаграмма 142. Место обращения за государственной услугой (N=2)



Виртуальный ассистент	Средний балл	%
Удобство использования	4,00	50,0%
Полнота ответа	4,00	50,0%
Скорость ответа	5,00	100%

По результатам опроса, услугополучатели продемонстрировали среднюю удовлетворенность по работе **виртуального ассистента**: уровень удовлетворенности составляет 66,7%, средняя оценка составила 4,33 балла из 5 возможных.

Критерий **затраты** по данной услуге оценили максимально на 5,00 баллов (80,0% уровень удовлетворенности). Касательно **результата** оказания услуги (4,90 балла), только 90,0% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5».

Жалоб в устной и/или письменной форме среди опрошенных услугополучателей, не наблюдаются.

Кроме того, в процессе получения государственной услуги, меньшая часть услугополучателей (30%) обратилась в колл-центр (ЕКЦ 1414) за консультацией и информацией о том как и где можно получить услугу. В ходе опроса услугополучателей попросили оценить работу колл-центра по двум параметрам: скорость дозвона и полноты полученной информации (консультации) и были получены следующие данные (см. Таблица 143):

Таблица 143. Удовлетворенность качеством работы колл-центра (N=3)

ЕКЦ 1414	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Скорость дозвона	**33,3%**	33,3%	33,3%
Получили полную информацию	**66,7%**	33,3%	0%

При разделении оценок услугополучателей среди услугодателей в соответствии с зонами ответственности, Комитет по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры получает средний балл качества оказания государственной услуги – 4,95 и уровень удовлетворенности – 86,7%.

Таблица 144. Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей (в приложении развернутые таблицы)

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
ПЭП	4,78	86,7%
Комитет по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры	4,95	86,7%

Из таблицы также видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для ПЭП – 4,78 баллов и 86,7% уровень удовлетворенности.

Результат качественного исследования

В ходе качественного исследования было проведено глубинное интервью с услугополучателем а также исследование методом тайного покупателя.

«Бывают очереди большие. И ещё, проблемы бывают, что у них не всегда работают компьютеры, база точнее. Ещё бывает, то, что не могут распечатать ещё. И сейчас сделали ещё, то, что мы должны сами получать, онлайн вот это не понятно. Дома компьютера нет, туда приходишь, там тоже так, все…»;

«Услугу не понятно, как было. Когда зона самообслуживания, там получается долго выбираешь. Проще подойти к консультанту, чтобы он сделал все на месте. Так ищешь на компьютере, то, что вот неудобно совсем»;

«Оборудование вот эти, чтоб компьютеры, базы их не висли тоже. Очень долго приходится ждать. Чтоб принтеры их печатали. Десять принтеров стоит, один только работает и этот, тоже то выходит, то не выходит документ» (ГИ, Госкорпорация, г. Костанай).

«Я думаю, что на качество услуг влияет в первую очередь скорость интернета, затем насчет сайта их, иногда бывает, что зависает вот. И еще есть справки, которые короткое время действуют, а ты эту справку не можешь получить быстро. Ты можешь в течение одного или двух дней получить и уже естественно скоро срок ее истечет».

«Ну негативно, но взять тот же самый интернет, опять пишут, что технические ошибки, и ждешь их никак не можешь. Естественно, сбой у них там какой-то. И опять же надо ждать несколько дней эту справку, а справка эта краткосрочная, действует мало, замкнутый круг получается».

«Иногда заходишь на сайт и там задают такие вопросы что ты не можешь понять, потому что они как-то не нашим простым языком там все пишут, поэтому простому человеку бывает, что и не понятно» (ГИ, Госкорпорация, г. Костанай).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Проблема доступа к услуге для жителей сельских регионов из-за плохого качества интернет соединения, нерегулярного транспортного сообщения между населенными пунктами.
- Частые проблемы и сбои в работе ПЭП.
- Материально-техническое обеспечение Госкорпорации может быть не удовлетворительно (не работаю компьютеры, не исправны принтеры и др.).
- Услугодателем не проводится работа по обеспечнию обратной связи.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1. Проводить более тщательную информационную работу по процедуре получения услуги. Обеспечить качественной обратной связью.
2. Проработать вопрос обеспечения доступности услуги в сельской местности.
3. В информационных ресурсах расместить контактные данные по которым услугополучатель сможет получить полную консультацию. Провести данную работу также и с ЕКЦ 1414.

Портал электронного правительства

4. Не допускать перебоев в работе ПЭП, обеспечить постоянный и быстрый доступ к услуге.
5. Улучшить уровень и качество оснащения филиалов всем необходимым оборудованием. Обеспечить исправность всей техники расположенных в залах и предназанченных для услугополучателей.

3.44. Апостилирование официальных документов, исходящих из органов прокуратуры, органов следствия и дознания

Наименование госуслуги: 03102006 Апостилирование официальных документов, исходящих из органов прокуратуры, органов следствия и дознания.

Код услуги: С44.

Ответственный госорган: Генеральная прокуратура РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: 18.05.2020 г. №64.

Форма оказания госуслуги: бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: госкорпорация.

Сроки оказания госуслуги: в отделы филиалов Государственной корпорации, расположенные в областных центрах, городах республиканского значения и столице - 5 рабочих дней; в другие отделы филиалов Государственной корпорации - 10 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: Документ с проставленным апостилем – специальным штампом, удостоверяющим подлинность подписи лица и подтверждающим его полномочия, а также подлинность печати или штампа, которыми скреплен этот документ либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: 0,5 МРП.

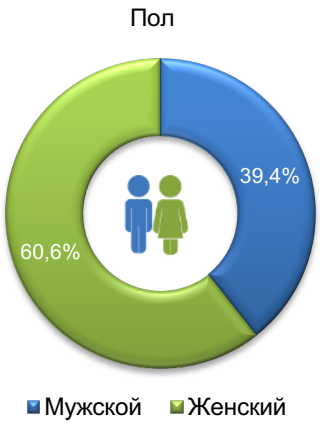
Основные результаты исследования

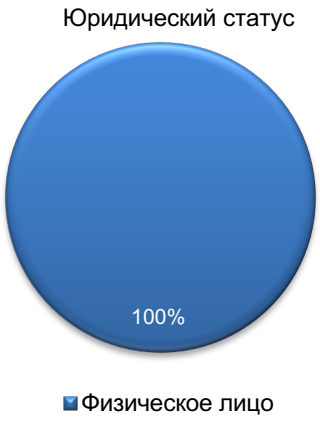
В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (глубинное интервью), в результате которых получены следующие результаты:

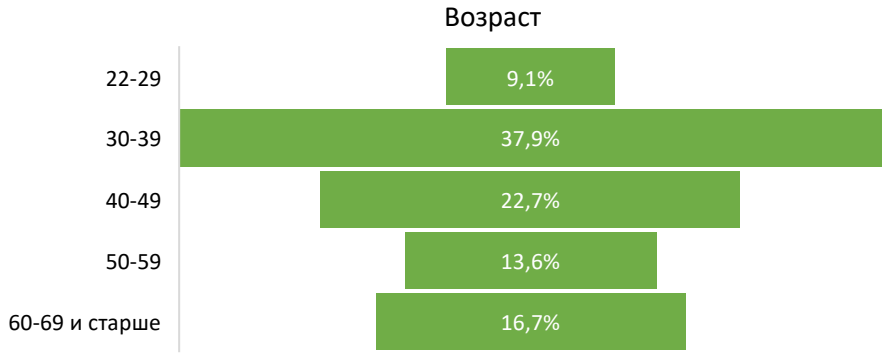
Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 66 респондентов, из них большинство (60,6%) женского пола и другая половина (39,4%) мужского пола. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 37,9%. Все услугополучатели (100%) обращались за услугой как физические лица. Все респонденты являются гражданами РК и не имеют дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 145. Социально-демографический блок





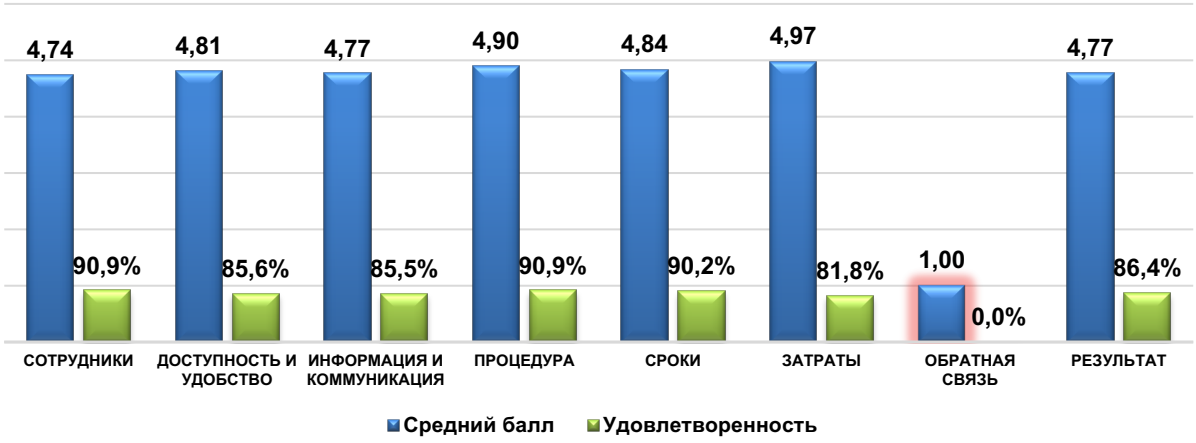


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 76,4%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,35 баллов.

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:

Диаграмма 146. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя. Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией, оперативность, вежливость и внимание к потребностям услуополучателей. Совокупная работа сотрудников услугодателя оценена участниками массового опроса – на 4,74 балла по 5-балльной шкале, уровень удовлетворенности – 90,9%. Среди комменатриев: Ваши предложения по повышению качества обслуживания, работы сотрудников: *«Сразу не могли понять, что надо» (Акмолинская обл.); «Они просто не знали что делать, передавали из окна в окно, забыли еще забрать, пришлось ругаться» (Алматинская обл.); «Сотрудники не знали о чем речь идет по услуге, я им рассказывала про услугу» (г. Нур-Султан); «Сотрудники не квалифицированные, не владеют информацией», «Выдали документы в архиве не с моим ФИО, в ЦОНе не проверили и так же записали и выдали мне с неправильными данными, из-за этого мне пришлось переделывать все документы и я потеряла время», «Компетентные, владеют информацией, но нужно провести обучающие тренинги для сотрудников ЦОНа, они не знают эту услугу, очень много*

беготни,район Казбек би город Караганда», «Чтобы сотрудники больше информированными были», «Город Темиртау не возможно получить услугу апостилирование, не предоставляют такую услугу, получаем в городе Караганда», «На ресепшене ЦОНа не знают эту услугу, грубые» (Карагандинская обл.); «Нотариуса надо в ЦОН, чтобы там сразу заверить и сдать» (Костанайская обл.); «Сотрудники не владеют информацией. Пришлось побегать 2 месяца», «Увеличить количество сотрудников ЦОНа» (Павлодарская обл.).

Доступность и удобство услуги оценили на 4,81 баллов, уровень удовлетворенности - 85,6%.Также отмечаются следующие пожелания услугополучателей: *«Мало парковочных мест» (Акмолинская обл.); «Мало мест парковки» (Алматинская обл.); «Очень далеко находится. Хотелось бы чтобы чуть подольше работали», «Было когда внутрь не пускали и мы стояли ждали зимой. Еще было когда на субботу бронировали, но ЦОН был закрыт», «В субботу прибавить часы работы, иногда хочется пить, надо установить кулеры, стаканчики», «Мало парковочных мест», «Добавить онлайн услугу. Проблемы с парковкой, никогда не бывает мест» (г. Нур-Султан); «Здание маленькое, мест ожидания мало» (г. Шымкент); «Далековато расположено. Было такое, что казахов пропускали вперед, то есть была дискриминация», «Народу много, мало мест», «Мало парковочных мест», «Далеко расположено. Не удобные парковки. Поближе к центру надо сделать», «Они до 6 работают, после работы не успеваем, в субботу не работают, неудобно. Парковка неудобно расположена и мест не хватает», «Почему бы не сделать единицу по миграционной службе чтобы не ездить в другие органы», «Не удобное расположение нету тротуаров и мало мест на парковке. Сделать тротуары», «ЦОН находится на окраине города. Часы работы не устраивают, хотелось бы чтобы работали до 8 часов» (Карагандинская обл.); «Далеко расположен, маршрутки только с пересадкой, добираться неудобно. Буфет добавить, чтобы перекусить во время ожидания», «Парковки побольше» (Костанайская обл.); «В конце города», «Хотя бы в субботу чтобы работали» (Павлодарская обл.).*

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,77 балла), 85,5% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди комментариев: *«Не объясняли, быть более компетентными» (Алматинская обл.); «Виртуальный ассистент никогда не отвечает на нужный вопрос. В ЦОНе все заняты, ходят по своим делам, отсылают не туда, тусуют как хотят, создают вид рабочий. Требовали дополнительные документы, полного списка не дали что нужно сдать», «Больше информаций об этой услуге», «СМС не приходят, не всегда уведомляют», «Чтобы записаться онлайн нету сейчас этой услуги и это не удобно, много очереди», «Через социальные сети информирование чтобы было», «Совсем другое выдали по ошибке, сотрудник не тот документ выдал» (Карагандинская обл.); «Сейчас ЦОН отправляет самостоятельно через портал получать услугу, это для меня неудобно, мне бы хотелось всегда получать в бумажном варианте, потому что не все страны принимают электронный вариант апостилирования» (Павлодарская обл.).*

В части **процедуры** получения государственной услуги 90,9% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,90 балла. Среди отзывов респондентов наблюдаются предложения по улучшению услуги: *«Чтобы в образец добавили последовательность документов» (Алматинская обл.); «Были некие ошибки в тот момент», «Не дают информацию и сами не понимают», «Есильский ЦОН на ремонте был, послали на Мангилик ел, очень далеко, там девушка не поняла, пришлось к заведующему подойти, и он решил вопрос, она послушала и не поняла, и заново очередь ждать отправила, долго, и так целый час ждали» (г. Нур-Султан); «Нужны более компетентные сотрудники», «Чтобы были выездные сотрудники для инвалидов и пенсионеров» (Карагандинская обл.).*

Сроки полностью удовлетворили 90,2% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 4,84 балла. При этом были отмечены следующие замечания и предложения: «Ускорить сроки» (Алматинская обл.); «2 дня база не работает, очереди много», «Были проблемы с онлайн бронированием», «За свой счет за

границу очень дорого, хочется все быстро», «В кассе были проблемы», «Чем быстрее, тем лучше» (г. Нур-Султан); «Очереди, увеличить количество сотрудников» (г. Шымкент); «Если бы они изначально мне говорили какие документы надо собрать, то это так не затянулось бы. Я собирала документы в течении года, потому что не было полного списка тех документов, которые надо было собрать, каждый раз запрашивали какой-то новый документ. Беру талон но все равно сижу и жду 10 минут, хотя передо мной нет людей», «Срок получения услуги уменьшить», «Если срочно необходима услуга, чтобы можно было оплатить за эту услугу» (Карагандинская обл.); «Чтобы получить эту справку пришлось побегать 2 месяца», «Сократить сроки», «Бывают очереди из-за технических неполадок» (Павлодарская обл.).

Критерий **затраты** по данной услуге оценили на 4,97 баллов (81,8% уровень удовлетворенности).

Нулевую удовлетворенность респонденты продемонстрировали по компоненту **обратная связь** (уровень удовлетворенности 0,0%, средний балл 1,00).

Касательно **результата** оказания услуги (4,77 балла), только 86,4% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5».

Кроме того, в процессе получения государственной услуги, меньшая часть услугополучателей (19,7%) обратилась в колл-центр (ЕКЦ 1414) за консультацией и информацией о том как и где можно получить услугу. В ходе опроса услугополучателей попросили оценить работу колл-центра по двум параметрам: скорость дозвона и полноты полученной информации (консультации) и были получены следующие данные (см. Таблица 114):

Таблица 114. Удовлетворенность качеством работы колл-центра (N=13)

ЕКЦ 1414	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Скорость дозвона	7,7%	92,3%	0%
Получили полную информацию	38,5%	53,8%	7,7%

При разделении оценок услугополучателей среди услугодателей в соответствии с зонами ответственности, то Комитет по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры получает средний балл качества оказания государственной услуги – 4,88 и уровень удовлетворенности – 87%.

Таблица 115. Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей (в приложении развернутые таблицы)

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
Госкорпарация	4,40	76,7%
Комитет по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры	4,88	87,0%

Из таблицы также видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для Госкорпорации – 4,40 балла и 76,7% уровень удовлетворенности.

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Некоторые сотрудники филиалов Госкорпорации не имеют какой-либо информации о данной услуги. В этой связи, обратившиеся за услугой могут получать некорректную информацию по услуге, либо вовсе лишаются возможности ее получить.

- Жалобы услугополучателей на некомфортные условия пребывания в филиалах Госкорпорации (мало или отсутствие парковочных мест, тесный зал ожидания, нет сидячих мест, отсутствует питьевая вода и др.).
- Работа виртуального ассистента может быть вовсе бесполезна, поскольку сложно получить ответ на интересующий вопрос.
- Долгое время ожидания в очередях.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный госорган

1. Совместно с Госкорпорацией провести мероприятия по улучшению качества оказания услуги. Провести обучающие семинары для сотрудников Госкорпорации, касательно правил предоставления услуги.
2. Упростить процедуру подачи жалобы, обеспечить простой и быстрый способ получения обратной связи.

Госкорпорация

1. Обеспечить более качественную консультацию по услуге, ознакомить сотрудников о правилах предоставления услуги.
2. Принять меры по недопущению больших очередей. Пересмотреть способы организации очередей. Обеспечить комфортное пребывание в филиалах услугополучателей.

Портала электронного правительства

3. Провести работу по улучшению качества работы виртуального ассистента.

3.45. Проведение технического исследования на предмет отнесения товаров к средствам криптографической защиты информации и специальным техническим средствам, предназначенным для проведения оперативно-розыскных мероприятий

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 01902002 Проведение технического исследования на предмет отнесения товаров к средствам криптографической защиты информации и специальным техническим средствам, предназначенным для проведения оперативно-розыскных мероприятий.

Код услуги: С45.

Ответственный госорган: Комитет национальной безопасности РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: 06.05.2020 г. №34/қе.

Форма оказания госуслуги: электронная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: ПЭП (e.license, egov.kz).

Сроки оказания госуслуги: 5 рабочих дней. Срок предоставления образца товара составляет 5 календарных дней с момента поступления уведомления в "личный кабинет" услугополучателя. Услугодатель осуществляет исследование образца товара в течение 30 календарных дней со дня его предоставления. Данный срок не входит в срок оказания государственной услуги.

Результат оказания госуслуги: выдача заключения по техническому исследованию на предмет отнесения товаров к средствам криптографической защиты информации и специальным техническим средствам, предназначенным для проведения оперативно-розыскных мероприятий, либо мотивированный отказ в оказании государственной услуги.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: бесплатно.

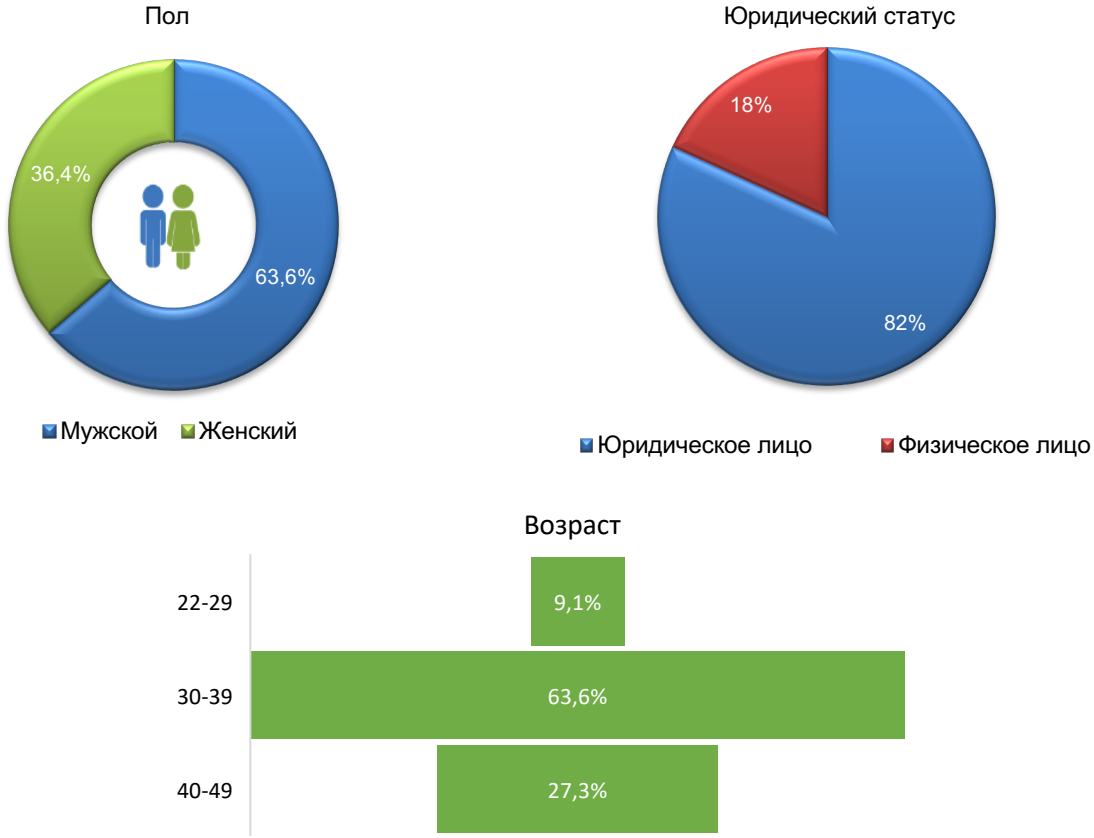
Основные результаты исследования

В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (глубинное интервью), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 11 респондентов, из них большинство (63,6%) мужского пола и остальные (36,4%) женского пола. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 63,6%. Большинство респондентов (82%) обращались за услугой как юридические лица, остальные 18% как физические лица. Все респонденты являются гражданами РК и не имеют дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 147. Социально-демографический блок

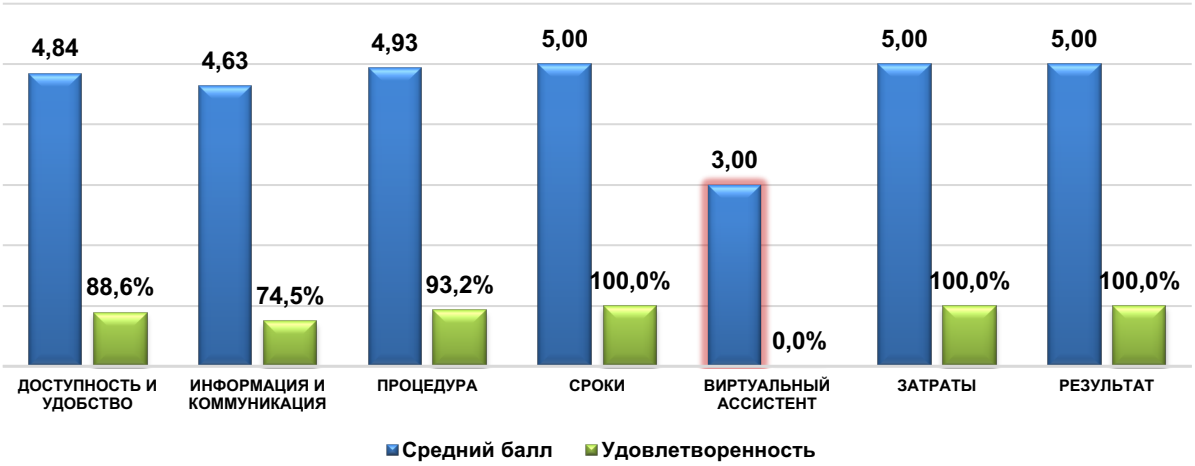


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 79,5%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,63 балла.

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 7 критериям:

Диаграмма 148. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Доступность и удобство услуги оценили на 4,84 балла, уровень удовлетворенности - 88,6%.

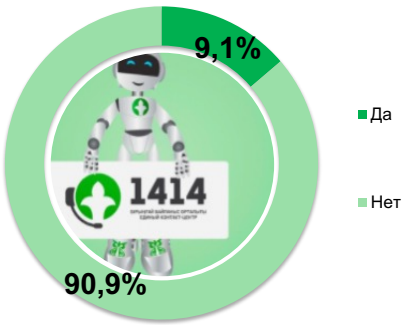
Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,63 балла), 74,5% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов.

В части **процедуры** получения государственной услуги 93,2% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,93 балла.

Сроки полностью удовлетворили 100% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 5,00 баллов.

9,1% респондентов, получивших услугу онлайн, обращались за информацией к Виртуальному ассистенту (чат-боту на портале). 90,9% - получили услугу самостоятельно, не прибегая к помощи ассистента. Респонденты, обращавшиеся к чат-боту на портале, оценили работу виртуального ассистента по таким компонентам, как удобство использования бота, полнота и скорость ответа на запрос (см. Диаграмма 149).

Диаграмма 149. Место обращения за государственной услугой (N=1)



Виртуальный ассистент	Средний балл	%
Удобство использования	3,00	0,0%
Полнота ответа	3,00	0,0%
Скорость ответа	3,00	0,0%

По результатам опроса, услугополучатели продемонстрировали нулевую удовлетворенность по работе **виртуального ассистента**: уровень удовлетворенности составляет 0,0%, средняя оценка составила 3,00 балла из 5 возможных.

Критерий **затраты** по данной услуге оценили на 5,00 баллов (100,0% уровень удовлетворенности).

Жалоб в устной и/или письменной форме среди опрошенных услугополучателей, не наблюдаются.

Касательно **результата** оказания услуги (5,00 балла), только 100,0% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5».

При разделении оценок услугополучателей среди услугодателей в соответствии с зонами ответственности, Комитет национальной безопасности получает средний балл качества оказания государственной услуги – 4,99 и уровень удовлетворенности – 98,5%.

Таблица 116. Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей (в приложении развернутые таблицы)

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
ПЭП	4,52	71,4%
Комитет национальной безопасности	4,99	98,5%

Из таблицы также видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для ПЭП – 4,52 балла и 71,4% уровень удовлетворенности.

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Портал неудобен в использовании, жалобы услугополучателей на интерфейс портала. Оформление заявки в портале сложное и не простое.
- Не эффективная работа виртуального ассистента.
- Услугодатель не обеспечил качественную обратную связь.
- ЕКЦ 1414 не предоставляют всю необходимую информацию по услуге.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1. Провести работу по улучшению качества обратной связи. Актуализировать информацию для операторов ЕКЦ-1414 по процедуре и месту получения государственной услуги и другим требованиям стандарта услуги. Проводить обучающие семинары.

Портал электронного правительства

2. Провести необходимые работы по улучшению удобства получения услуг в портале, обратить внимание на отзывы услугополучателей. Исправить имеющиеся ошибки в работе портала. Обеспечить простой и легкий способ получения услуги в портале электронного лицензирования.
3. Оптимизировать работу виртуального ассистента, повысить эффективность и качество предоставляемых ответов.

3.46. Регистрация нотификаций о характеристиках товаров (продукции), содержащих шифровальные (криптографические) средства

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 01902003 Регистрация нотификаций о характеристиках товаров (продукции), содержащих шифровальные (криптографические) средства.

Код услуги: С46.

Ответственный госорган: Комитет национальной безопасности РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: 06.05.2020 г. №34/қе.

Форма оказания госуслуги: электронная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: ПЭП (e.license, egov.kz).

Сроки оказания госуслуги: 5 рабочих дней. Срок предоставления документов, предусмотренных подпунктами 4) и 3) пункта 3 настоящих Правил, составляет 3 рабочих

дня с момента поступления уведомления в "личный кабинет" услугополучателя. Данный срок не входит в срок оказания государственной услуги.

Результат оказания госуслуги: решение услугодателя о регистрации нотификации о характеристиках товаров (продукции), содержащих шифровальные (криптографические) средства, либо мотивированный отказ в оказании государственной услуги.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: бесплатно.

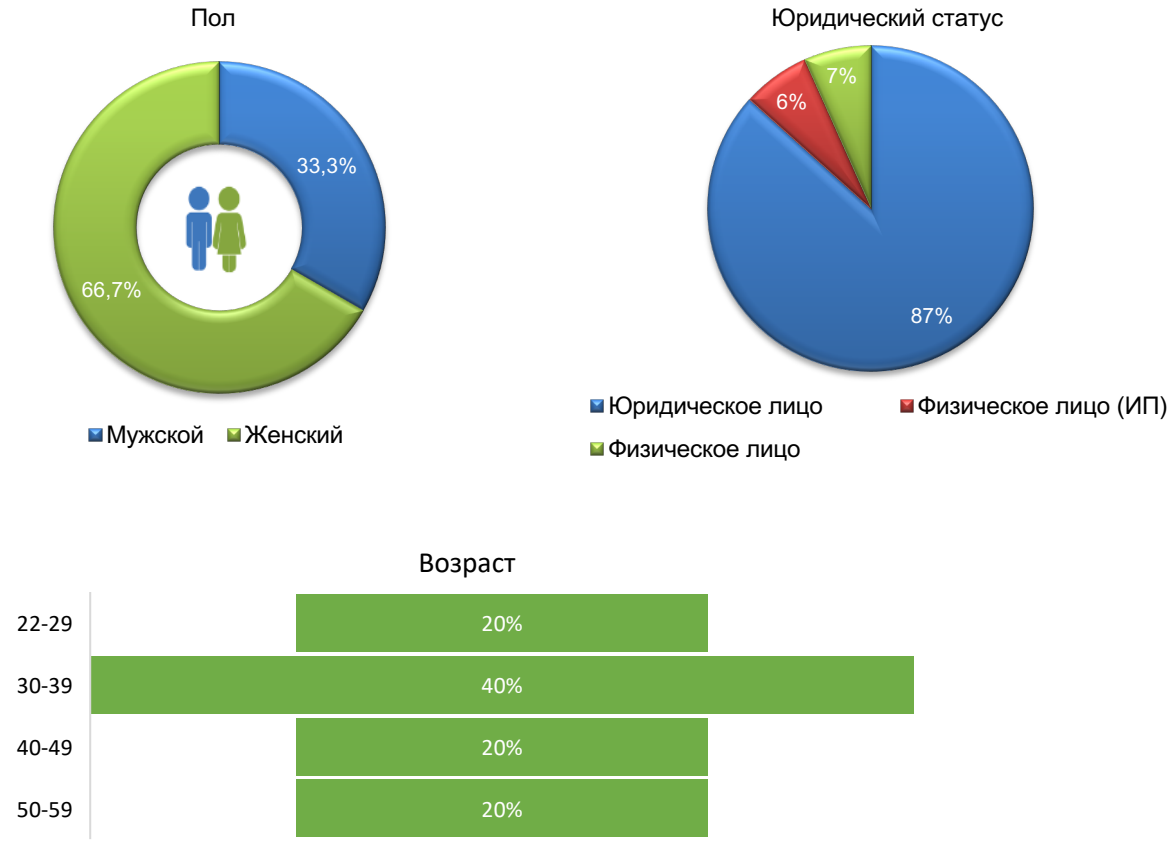
Основные результаты исследования

В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (глубинное интервью), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 15 респондентов, из них 2/3 часть (66,7%) женского пола и остальные (33,3%) мужского пола. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 40%. Большинство респондентов (87%) обращались за услугой как юридические лица, остальные 7% как физические лица и еще 6% являются индвидуальными предпринимателями. Все респонденты являются гражданами РК и не имеют дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 150. Социально-демографический блок

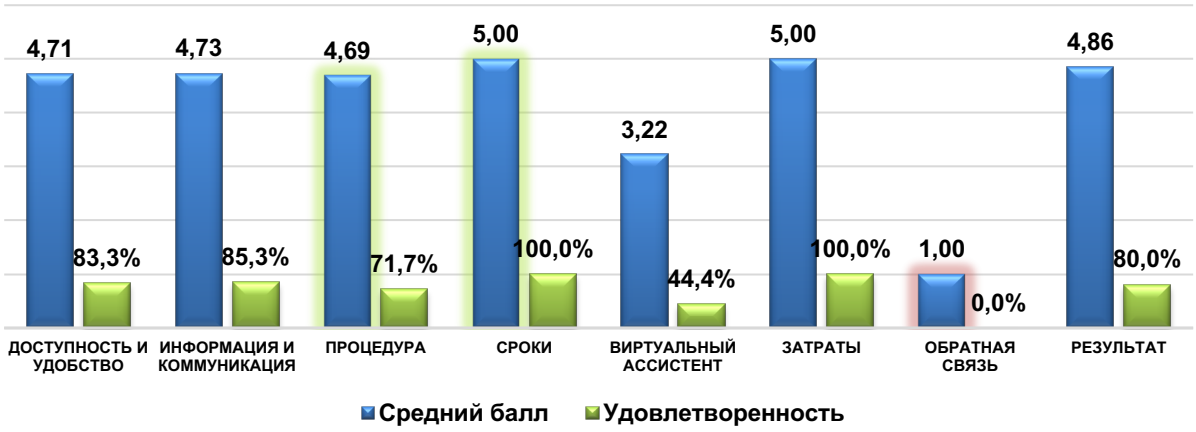


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 70,6%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,15 баллов.

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:

Диаграмма 151. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Доступность и удобство услуги оценили на 4,71 баллов, уровень удовлетворенности - 83,3%. По результатам опроса услугополучатели отмечают следующие пожелания: *«Предыдущая версия портала была лучше. По криптографии у нас есть производитель, он говорит, что нету никакой криптографии, также сложно связаться, нету информации какие документы нужны», «Сделать выпуск дополнительных ключей по доверенности не получается, приходится в ЦОН ехать», «Изначально версия портала была лучше а, сейчас мне дизайн не нравится и экспортный контроль долго отвечают. КНБ лучшие, они быстрее отвечают, чем в комитете», «Все меняется, не знаешь где, и куда обращаться, операторы сбрасывают трубку. Нужен дополнительный звонок в государственные органы, 1414 не владеют информацией по данной услуге» (Алматы); «Устарел портал» (Нур-Султан); «Путаюсь когда, происходит обновление все меняется местами » (ЗКО).*

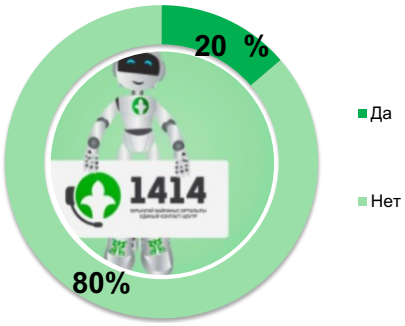
Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,73 балла), 85,3% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения: *«В поисковике нужно писать дословно и это неудобно» (Алматинская область); «Было сложно, пришлось искать информацию в Google», «Немного сложно», «Упростить информацию, подробно описывать, сайт виснет, нет места где прикрепить файл, приходится в архив складывать» (Алматы).*

В части **процедуры** получения государственной услуги 71,7% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,69 баллов. Респонденты также отмечают следующие неудобства процесса подачи документов: *«Зависает, много времени уходит на сбор документов, не автоматизировано», «Иногда отказ по неверной причине, потому что у государственных органов не открывается документ и страдаю я. Может быть они не внимательно смотрят и мне приходится заново подавать и свое время тратить», «Зависает портал» (ЗКО);*

Сроки полностью удовлетворили 100% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 5,00 баллов. В части предложений по оптимизации сроков для получения услуги, респонденты отмечают: *«Иногда бывают ошибки», «Ускорить сроки» (Алматы).*

20% респондентов, получивших услугу онлайн, обращались за информацией к Виртуальному ассистенту (чат-боту на портале). 80% - получили услугу самостоятельно, не прибегая к помощи ассистента. Респонденты, обращавшиеся к чат-боту на портале, оценили работу виртуального ассистента по таким компонентам, как удобство использования бота, полнота и скорость ответа на запрос (см. Диаграмма 152).

Диаграмма 152. Место обращения за государственной услугой (N=3)



Виртуальный ассистент	Средний балл	%
Удобство использования	3,00	33,3%
Полнота ответа	3,00	33,3%
Скорость ответа	3,67	66,7%

По результатам опроса, услугополучатели продемонстрировали среднюю удовлетворенность по работе **виртуального ассистента**: уровень удовлетворенности составляет 44,4%, средняя оценка составила 3,22 балла из 5 возможных. Среди комментариев были получены следующие замечания:*«Привыкли к нормальному ассистенту, подвисает» (ЗКО).*

Критерий **затраты** по данной услуге оценили на 5,00 баллов (100% уровень удовлетворенности). При этом, среди услугополучателей зафиксированы жалобы кастельно оплаты: *«За одну бумагу дорого, все подорожало, для коммерческих компаний тоже дорого».*

Нулевую удовлетворенность респонденты продемонстрировали по компоненту **обратная связь** (уровень удовлетворенности 0,0%, средний балл 1,00): *«Были ошибки в документе, но это не проблема портала, а заказчика, много времени сил потратила и здоровья, заполняю все поля предусмотренные на портале, отправляю заявление, в итоговом документе который формируется на основании моего заявления, у услугодателя не выходят некоторые данные и они мне дают отказ, и я очень долго спорила, отправила скриншоты, что у меня все поля заполненные, писала в техническую поддержку они говорят пишите разработчикам, а почему я должна делать это все, это все по сертификату конечного пользователя» (Алматы).*

Касательно **результата** оказания услуги (4,86 балла), только 80,0% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5».

Кроме того, в процессе получения государственной услуги, меньшая часть услугополучателей (40%) обратилась в колл-центр (ЕКЦ 1414) за консультацией и информацией о том как и где можно получить услугу. В ходе опроса услугополучателей попросили оценить работу колл-центра по двум параметрам: скорость дозвона и полноты полученной информации (консультации) и были получены следующие данные (см. Таблица 117):

Таблица 117. Удовлетворенность качеством работы колл-центра (N=6)

ЕКЦ 1414	**Да**	**Нет**	**Затрудняюсь ответить**
Скорость дозвона	**16,7%**	83,3%	0%
Получили полную информацию	**33,3%**	50%	16,7%

При разделении оценок услугополучателей среди услугодателей в соответствии с зонами ответственности, Комитет национальной безопасности получает средний балл качества оказания государственной услуги – 4,88 и уровень удовлетворенности – 86,7%.

Таблица 118. Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей (в приложении развернутые таблицы)

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
ПЭП	4,01	64,7%
Комитет национальной безопасности	4,88	86,7%

Из таблицы также видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для ПЭП – 4,01 балла и 64,7% уровень удовлетворенности.

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Портал неудобен в использовании, жалобы услугополучателей на интерфейс портала. Оформление заявки в портале сложное, имеются системные ошибки в работе портала, что приводит к отказу в предоставлении услуги.
- Поисковая система в портале неудобна и не эффективна в использовании.
- Услугодатель не обеспечил качественную обратную связь.
- ЕКЦ 1414 не предоставляют всю необходимую информацию по услуге.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1. Провести работу по улучшению качества обратной связи. Актуализировать информацию для операторов ЕКЦ-1414 по процедуре и месту получения государственной услуги и другим требованиям стандарта услуги. Проводить обучающие семинары.

Портал электронного правительства

2. Провести необходимые работы по улучшению удобства получения услуг в портале, обратить внимание на отзывы услугополучателей. Исправить имеющиеся ошибки в работе портала.
3. Оптимизировать поисковую систему портала для более эффективного ее использования.

3.47. Выдача лицензии на обменные операции с наличной иностранной валютой, выдаваемая уполномоченным организациям

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 01704001 Выдача лицензии на обменные операции с наличной иностранной валютой, выдаваемая уполномоченным организациям.

Код услуги: С47.

Ответственный госорган: Национальный Банк РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: 04.04.2019 г. №49.

Форма оказания госуслуги: электронная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: ПЭП (e.license, egov.kz).

Сроки оказания госуслуги: лицензия и приложение – 20 рабочих дней. Приложения к действительной лицензии – 10 рабочих дней. Переоформлении лицензии и (или) приложения к ней – 10 рабочих дней. Территориальный филиал Национального

Банка в течение 2 (двух) рабочих дней с момента получения документов услугополучателя проверяет полноту представленных документов.

Результат оказания госуслуги: лицензия или приложение к действительной лицензии по формам либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

Услугополучатели: юридические лица.

Стоимость: Лицензия - 40 МРП, переоформление - 10 % от ставки при выдаче лицензии.

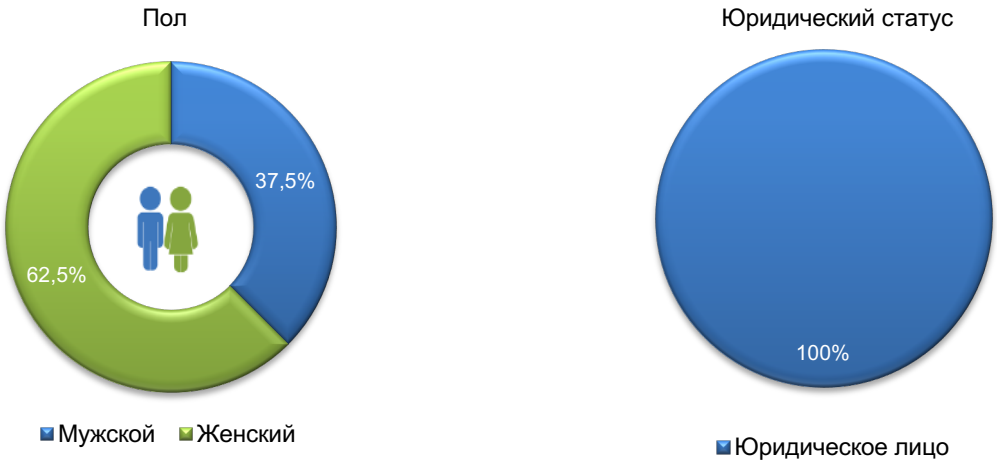
Основные результаты исследования

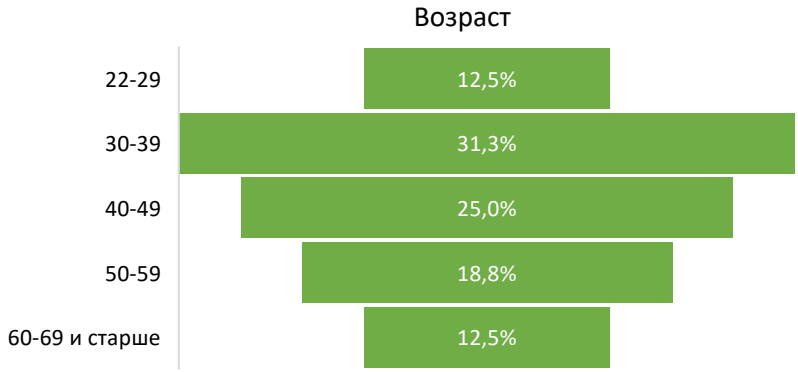
В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (глубинное интервью), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 16 респондентов, из них большинство (62,5%) женского пола и остальные (37,5%) мужского пола. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 31,3%. Все респонденты (100%) обращались за услугой как юридические лица, являются гражданами РК и не имеют дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 153. Социально-демографический блок





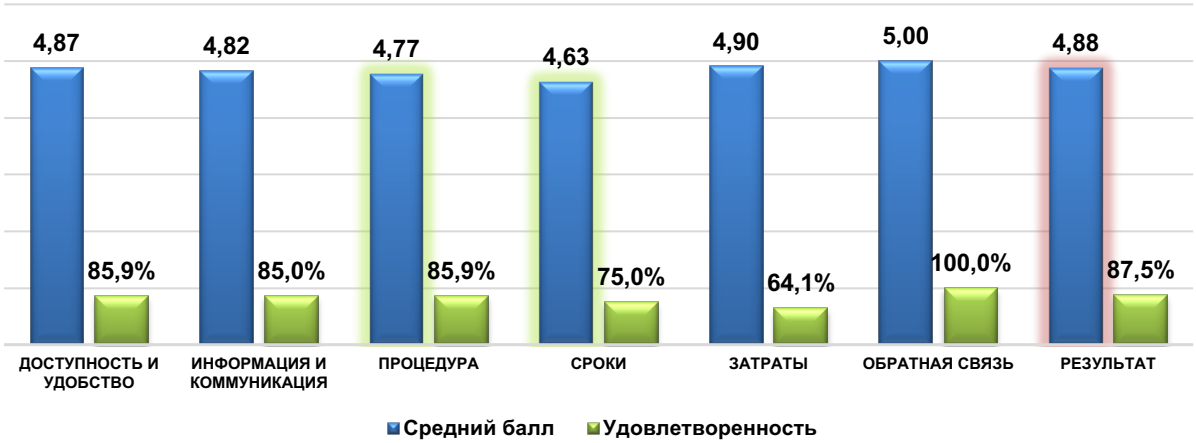
Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное

правительство») - 83,3%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,84 балла.

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 7 критериям:

Диаграмма 154. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



В 100% случаев опрошенные услугополучатели воспользовались возможностью получить услугу **в электронной форме**, из них большинство (100%) получили услугу на портале электронного правительства (egov.kz, elicense.kz). По результатам опроса услугополучателей очевидно, что наиболее популярным инструментом для входа и/или регистрации на портале является ЭЦП (75%), остальные респонденты (18,8%) авторизовались с помощью логина и пароля, и только в 6,3% случаев были использованы SMS. Digital ID, QR код составил 0% (см. Таблица 119).

Таблица 119. Метод входа/регистрации на портале для получения услуги (N=16)

Каким из методов входа/регистрации на портале Вы воспользовались?	%
Через ЭЦП	75%
Через SMS (по номеру телефона)	6,3%
По логину и паролю	18,8%
Другое (Digital ID, QR код)	0%

Доступность и удобство услуги оценили на 4,87 баллов, уровень удовлетворенности - 85,9%. По результатам опроса услугополучатели отмечают следующие пожелания: *«Некоторые вкладки не работают, техническая поддержка не может ответить и Telegram долго устраняет ошибку, убрать вкладку подвид деятельности», «Портал не работал» (ВКО); «Услуга спрятана далеко и тщательно распознавать», «Трудно ориентироваться при регистрации» (г. Алматы); «Не у всех есть вебкамера приходится ехать, без ЭЦП лучше» (г. Шымкент); «Старая версия удобнее, долго виснет при загрузке» (ЗКО).*

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,82 балла), 85,0% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения: *«В всплывающем чате, чтобы отвечали на вопрос в процессе подачи» (Актюбинская обл.); «Тяжело найти информацию, дозвониться до коллцентра, неполную информацию дали» (ВКО); «Посадить квалифицированных операторов», «Тяжело найти*

информацию, непонятная инструкция, четкие инструкции и лаконичные», «Упростить инструкцию» (г. Алматы).

В части **процедуры** получения государственной услуги 85,9% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,77 баллов. Респонденты также отмечают следующие неудобства процесса подачи документов: *«Тяжело загрузить документы», «Лишние документы были, упростить сбор документов» (г. Алматы).*

Сроки полностью удовлетворили 75,0% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 4,63 балла. В части предложений по оптимизации сроков для получения услуги, респонденты отмечают: *«Ускорить сроки» (г. Алматы).*

Меньше всего услугополучатели удовлетворены в части **затрат** данной услуги – 64,1%, где средний балл равен 4,90.

Обратная связь полностью удовлетворели – 100,0%. Средний балл составляет – 5,00 баллов.

Касательно **результата** оказания услуги (4,88 балла), только 87,5% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». На вопрос: «Если в процессе получения услуги у Вас возникли трудности просим кратко описать суть возникшей проблемы» некоторые ответы респонденты дали следующие комментарии:*«Долго грузит» (Актюбинская обл.); «Чтобы работал портал и не было сбоев» (ВКО); «Плохая работа портала, не открывался, не загружался, не работал, возникли неясные технические неполадки» (ВКО); «Сложности поиска информации об услуге, о требованиях для получения услуги на портале», «Лишние документы просили» (г. Алматы).*

Кроме того, в процессе получения государственной услуги, меньшая часть услугополучателей (12,5%) обратилась в колл-центр (ЕКЦ 1414) за консультацией и информацией о том как и где можно получить услугу. В ходе опроса услугополучателей попросили оценить работу колл-центра по двум параметрам: скорость дозвона и полноты полученной информации (консультации) и были получены следующие данные (см. Таблица 120):

Таблица 120. Удовлетворенность качеством работы колл-центра (N=2)

ЕКЦ 1414	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Скорость дозвона	0%	100%	0%
Получили полную информацию	50%	50%	0%

При разделении оценок услугополучателей среди услугодателей в соответствии с зонами ответственности, Национальный Банк получает средний балл качества оказания государственной услуги – 4,83 и уровень удовлетворенности – 86,8%.

Таблица 121. Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей (в приложении развернутые таблицы)

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
ПЭП	4,85	83,3%
Национальный Банк	4,83	86,8%

Из таблицы также видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для ПЭП – 4,85 баллов и 83,3% уровень удовлетворенности.

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Жалобы на частые ошибки в работе электронного портала.
- ЕКЦ 1414 не предоставляет полную информацию по услуге.
- Информация по услуге не доступна. Имеющиеся инструкция сложна и непонятна.
- Длительная и некорректная работа ПЭП.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1. Разработать пошаговую инструкцию по процедуре получения услуги. Проводить качественную разъяснительную работу.
2. Рассмотреть возможность сокращения сроков оказания услуги.

Портал электронного правительства

3. На постоянной основе проводить работу по выявлению и устранению ошибок, сбоев в работе портала.

ЕКЦ 1414

4. Проводить работу с операторами по повышению качества консультаций.

3.48. Включение в реестр платежных организаций, прошедших учетную регистрацию в Национальном Банке Республики Казахстан

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 01704014 Включение в реестр платежных организаций, прошедших учетную регистрацию в Национальном Банке Республики Казахстан.

Код услуги: С48.

Ответственный госорган: Национальный Банк РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: 31.08.2016 г. №215.

Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: услугодатель, ПЭП (e.license, egov.kz).

Сроки оказания госуслуги: 10 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: Уведомление о прохождении учетной регистрации для предоставления разрешения (права) на предоставление платежной организацией платежных услуг, установленных Законом Республики Казахстан от 26 июля 2016 года «О платежах и платежных системах» либо мотивированный отказ.

Услугополучатели: юридические лица.

Стоимость: бесплатно.

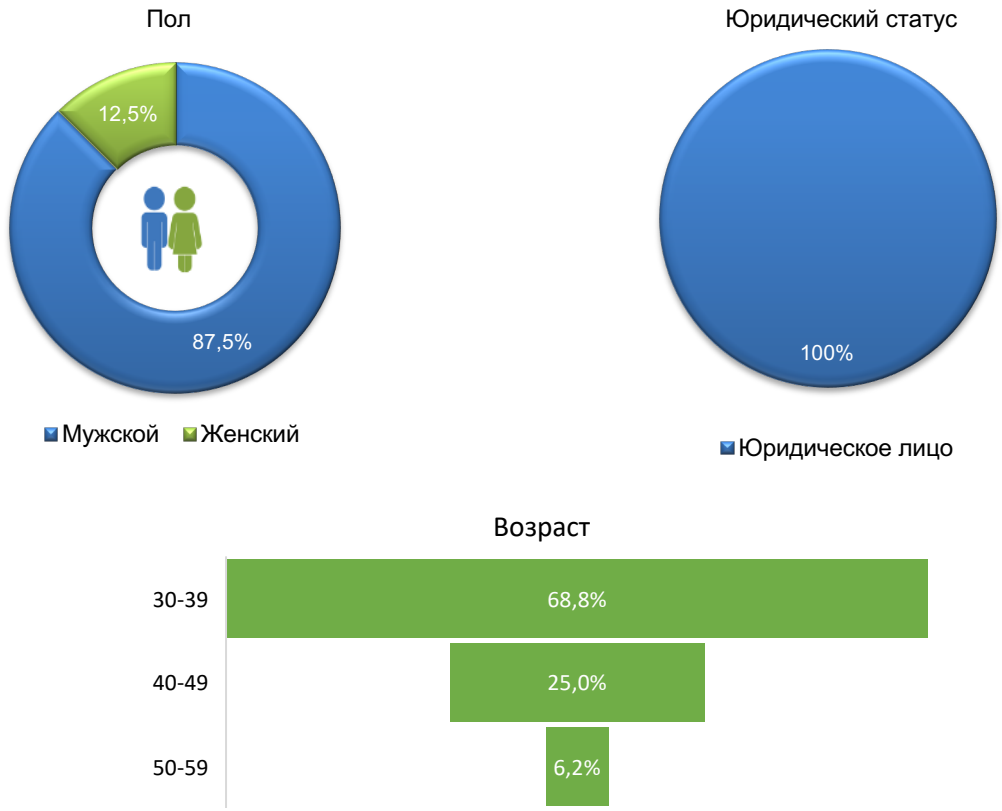
Основные результаты исследования

В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (глубинное интервью), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 16 респондентов, из них большинство (87,5%) мужского пола и остальные (12,5%) женского пола. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 68,8%. Все респонденты (100%) обращались за услугой как юридические лица и не имеют дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 155. Социально-демографический блок



В 100% случаев опрошенные услугополучатели воспользовались возможностью получить услугу **в электронной форме**.По результатам опроса услугополучателей очевидно, что наиболее популярным инструментом для входа и/или регистрации на портале является ЭЦП (100%) (см. Таблица 122).

Таблица 122. Метод входа/регистрации на портале для получения услуги (N=16)

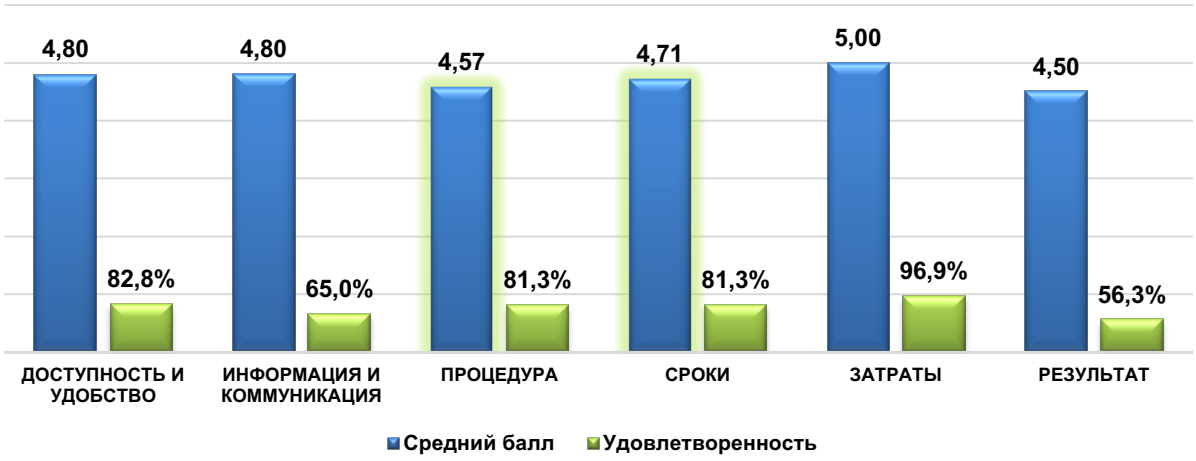
Каким из методов входа/регистрации на портале Вы воспользовались?	**%**
Через ЭЦП	100%
Через SMS (по номеру телефона)	0%
По логину и паролю	0%
Другое (Digital ID, QR код)	0%

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 77,2%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,73 балла.

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 7 критериям:

Диаграмма 156. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Доступность и удобство услуги оценили на 4,80 баллов, уровень удовлетворенности - 82,8%. По результатам опроса услугополучатели отмечают следующие пожелания: *«2-3 раза подавали, потому что нужно было вложить несколько документов, а один документ должен быть не более 30 мб, это очень мало, сделали бы хотя бы 50-70 мб, при отказе оказывается нужно было архивировать все поданные ранее документы в один архив, но нас никто не информировал об этом, мне пришлось самому звонить и узнавать. так же ни где не было указано, что все документы нужно архивировать и объем должен был быть не более 30 мб, но у меня получилось 3 архива по 30 мб, потому что не поместилось бы все в один архив, нужно увеличить лимит и объем», «Нужны еще доработки по сайту», «Когда я загружал документы, представителю Национального Банка, а именно Департаменту платежных систем мне нужно было направить документы, я отправил в электронном виде, также мне сказали что лучше еще отправить оригиналы в канцелярию Национального банка в городе Нур-Султан, я продублировал и отправил в Нур- султан, у меня приняли документы, и также повторно сотрудник канцелярии по второму разу загрузил на сайт электронного лицензирования, и соответственно у меня получилась такая проблема, что загрузились две пачки одинаковых документов, я хотел бы предложить чтобы сервис считывал автоматически одинаковые документы и не позволял грузить одинаковые файлы», «Можно дизайн улучшить», «Для новичка тяжело понять сайт», «Хороших дизайнеров нанять для улучшения дизайна», «На портале не можем найти некоторую информацию, по веткам искать очень сложно, нужно поработать над структурированием сайта», «По дизайну сложно для восприятия» (г. Алматы).*

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,80 балла), 65,0% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения: *«По каждому пункту сделать прикрепление документов, чуть-чуть доработать совместно с Национальным банком» , «Некоторые моменты не совсем подробно расписаны,если бы ввели короткие виджеты по использованию портала» , «Некоторые запросы были лишние, не все указанные документы было необходимо прикреплять» (г. Алматы).*

В части **процедуры** получения государственной услуги 81,3% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,57 баллов. Респонденты также отмечают следующие неудобства процесса подачи

документов: *«Грузили очень долго, приходится очень сильно сжимать уставные документы, недостаточный объем файлов» (г. Алматы).*

Сроки полностью удовлетворили 81,3% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 4,71 баллов. В части предложений по оптимизации сроков для получения услуги, респонденты отмечают: *«Раньше 10 дней не отвечают», «Все отказы не корректны и не обоснованы, были нарушения по срокам, ждали 1 месяц» (г. Алматы);*

Критерий **затраты** по данной услуге оценили на 5,00 баллов (96,9% уровень удовлетворенности).

Касательно **результата** оказания услуги (4,50 баллов), только 56,3% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5».

Кроме того, в процессе получения государственной услуги, только один улугополучатель (6,3%) обратился в колл-центр (ЕКЦ 1414) за консультацией и информацией о том как и где можно получить услугу. В ходе опроса услугополучателя попросили оценить работу колл-центра по двум параметрам: скорость дозвона и полноты полученной информации (консультации) и были получены следующие данные (см. Таблица 123):

Таблица 123. Удовлетворенность качеством работы колл-центра (N=1)

ЕКЦ 1414	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Скорость дозвона	0%	100%	0%
Получили полную информацию	0%	100%	0%

При разделении оценок услугополучателей среди услугодателей в соответствии с зонами ответственности, Национальный Банк получает средний балл качества оказания государственной услуги – 4,81 и уровень удовлетворенности – 85,4%.

Таблица 124. Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей (в приложении развернутые таблицы)

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
ПЭП	4,72	74,5%
Национальный Банк	4,81	85,4%

Из таблицы также видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для ПЭП – 4,72 балла и 74,5% уровень удовлетворенности.

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Госорганом не проводится информационная работа, доступность информации по услуге не удовлетворительна.
- Объем допустимой к загрузке документов при получении услуги в электронном виде не достаточен.
- Отсутствует обратная связь с услугополучателями.
- Допускаются наушения сроков оказания услуги и необоснованные отказы.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1. Обеспечить доступность информации по услуге, уведомлять о часто допускаемых ошибках услугополучателей.
2. Не допускать нарушений сроков оказания услуги и необоснованных отказов.
3. Наладить обратную связь, принять в работу предложения услугополучателей.

Портал электронного правительства

4. Увеличить допустимый объем прилагаемых электронных документов.

3.49. Прием документов на обучение в Академию правосудия при Верховном Суде Республики Казахстан

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 01902010 Прием документов на обучение в Академию правосудия при Верховном Суде Республики Казахстан.

Код услуги: С49.

Ответственный госорган: Верховный Суд РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: 26.03.2020 г. №12.

Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: услугодатель, ПЭП (egov.kz).

Сроки оказания госуслуги: 1) при обращении через услугодателя – 30 минут, 2) при обращении через портал – 1 рабочий день.

Результат оказания госуслуги: расписка о приеме документов либо расписка о мотивированном отказе в приеме документов.

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: бесплатно.

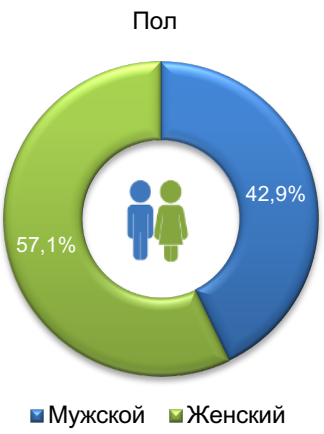
Основные результаты исследования

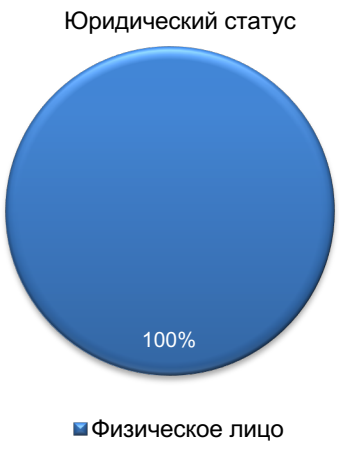
В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (фокус группа и тайный покупатель), в результате которых получены следующие результаты:

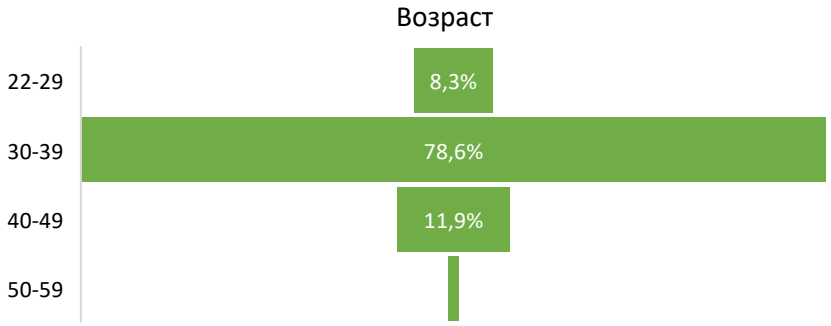
Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 84 респондентов, из них большинство (57,1%) женского пола и остальные (42,9%) мужского пола. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 78,6%. Все респонденты (100%) обращались за услугой как физические лица, из них 1,2% имеют дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 157. Социально-демографический блок







В 69% случаев опрошенные услугополучатели воспользовались возможностью получить услугу **в электронной форме** на портале электронного правительства (egov.kz, elicense.kz). Остальные 31% получили услугу в бумажном виде.

По результатом опроса услугополучателей очевидно, что наиболее популярным инструментом для входа и/или регистрации на портале является ЭЦП (91,4%), остальные респонденты (3,4%) авторизовались с помощью логина и пароля, и только в 3,4% случаев были использованы SMS. Digital ID, QR код составил 1,7% (см. Таблица 125).

Таблица 125. Метод входа/регистрации на портале для получения услуги (N=58)

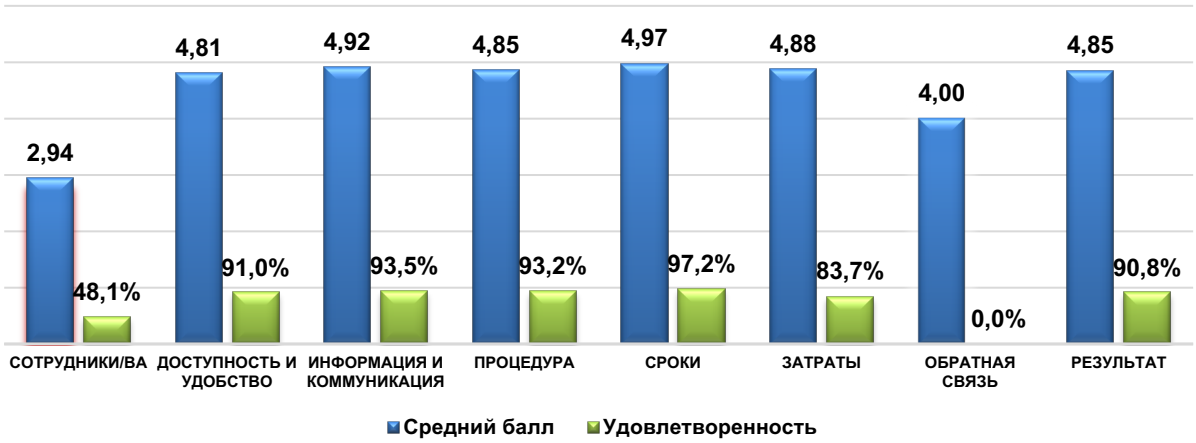
Каким из методов входа/регистрации на портале Вы воспользовались?	**%**
Через ЭЦП	91,4%
Через SMS (по номеру телефона)	3,4%
По логину и паролю	3,4%
Другое (Digital ID, QR код)	1,7%

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 80,4%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,58 баллов.

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:

Диаграмма 158. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя**.** Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией , оперативность, вежливость и внимание к потребностям услуополучателей. Совокупная работа **сотрудников** услугодателя оценена участниками массового опроса достаточно высоко -на 2,94 балла по 5-балльной шкале, уровень удовлетворенности – 48,1%.

Доступность и удобство услуги оценили на 4,81 баллов, уровень удовлетворенности - 91,0%. По результатам опроса услугополучатели отмечают следующие пожелания:

«Было бы удобно получать ЭЦП ключ онлайн. Усовершенствовать программу» (Акмолинская обл.); «Загружается долго, чтобы легкодоступно, одним кликом» (Актюбинская обл.); «Сайт академии все понятно, егов нет», «Оставить приложение без изменений» (Алматинская обл.); «Портал Егов после идентификации перекидывает на Судебный кабинет. Дальнейшие действия совершаются в нем. Однако, чтобы узнать результат рассмотрения напрямую зайти в Судебный кабинет невозможно, так как в нем закладка будет отсутствовать. Она появляется только при входе через Егов» (ВКО); «Слишком зеленый дизайн» (г. Нур-Султан); «Портал зависает», «Через телефон проблематично регистрация» (Карагандинская обл.); «Портал зависает. Упростить нужно портал» (Костанайская обл.).

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,92 балла), 93,5% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения:

«По егов отправляю документы, час грузится не загружается» (Карагандинская обл.); «Долго искать. Информация не актуальна, дата тестирования не указана», «Создать возможность прямого получения услуги и информации в Судебном кабинете, без идентификации через Егов» (ВКО); «Сложно найти информацию, узнавала через знакомых как зайти на сайт, как регистрироваться» (Алматинская обл.); «Информация на портале не понятная. Информационное бюро и интернет каналы слабые» (г. Нур-Султан); «Не сложно было найти информацию на портале,средне», «Не легко найти информацию на портале» (Костанайская обл.).

В части **процедуры** получения государственной услуги 93,2% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,85 баллов. Респонденты также отмечают следующие неудобства процесса подачи документов:

«Зависает портал» (Актюбинская обл.); «Нет. Сбор документов в медицинских учреждениях, было немного неудобно», «Очень мало времени выдаться для сдачи теста» (Алматинская обл.); «Максимально открыто, простым людям было понятно как принимают в Академию», «Для получения услуги необходимо подавать практически 2 заявления. 1 в Академию, 2 в Центр тестирования, для сдачи теста по иностранному языку. Необходимо обеспечить принцип одного заявления» (ВКО); «Нарко псих диспансер приходится ехать. Онлайн справки не выдают» (г. Алматы); «Мед справку формы 086 невозможно получить» (г. Нур-Султан); «Улучшить сайт егов, най сайте академии проблем нету», «Справку 073, 086 приходится ехать получать, было бы удобно если егов портал перенаправлял нас там же в ДамуМед чтобы была возможность все справки получить онлайн. Нужно связать как-то Егов и ДамуМед» (Карагандинская обл.); «Долгая загрузка» (Костанайская обл.); «При загрузке много документов не грузит, расширить формат», «Дальше усовершенствовать» (Павлодарская обл.).

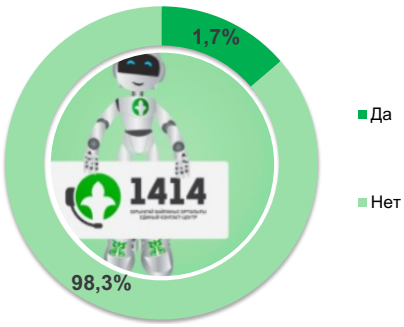
Сроки полностью удовлетворили 97,2% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 4,97 баллов. В части предложений по оптимизации сроков для получения услуги, респонденты отмечают:

«Ответ по английскому языку не быстро» (Алматинская обл.).

Среди респондентов, получивших услугу онлайн, за информацией к Виртуальному ассистенту (чат-боту на портале) обратился 1 (1,7%) услугополучатель. 98,3% - получили услугу самостоятельно, не прибегая к помощи ассистента. Респондент,

обращавшийся к чат-боту на портале, остался недовольным и оценил работу виртуального ассистента по минимальным баллам(см. Диаграмма 159).

Диаграмма 159. Обращались ли Вы за информацией к Виртуальному ассистенту? (N=1)



Виртуальный ассистент	Средний балл	%
Удобство использования	1,0	0%
Полнота ответа	1,0	0%
Скорость ответа	1,0	0%

Таким образом, услугополучатель продемонстрировал низкую удовлетворенность по работе **виртуального ассистента.** Уровень удовлетворенности составляет 0%, средняя оценка составила 1,0 балла из 5 возможных: *«Они вообще не нужны. Для человека легче общаться с живым оператором» (г. Нур-Султан).*

Критерий **затраты** по данной услуге оценили на 4,88 баллов (83,7% уровень удовлетворенности). При этом, среди услугополучателей зафиксированы жалобы кастельно оплаты: *«Заплатил за вступительный экзамен», «Оплату снизили, мед осмотр деньги можно было и не брать, есть страховка от туда не брали, пришлось платить», «Медосмотр и госпошлина» (Алматинская обл.); «Госпошлина» (ВКО); «Тестирование по английскому» (г. Алматы); «Можно было сделать экзамен английского языка бесплатным а не платным», «Дополнительные траты были на тест» (г. Нур-Султан); «Английский тест цена завышена», «Английский язык очень завышенная сумма» (Карагандинская обл.).*

Нулевую удовлетворенность респонденты продемонстрировали по компоненту **обратная связь** (уровень удовлетворенности 0,0%, средний балл 4,00). При этом, среди услугополучателей зафиксированы жалобы кастельно обратной связи:*«В дальнейшем чтобы также действовало и было удобно» (Алматинская обл.); «Этапы экзамены были электронно, дистанционно», «Сайт более открытым, ясным, понятным для простого человека, прозрачность информаций кто поступает в Академию, по каким критериям», «Дата экзамена по английскому не высвечивалась», «Улучшить портал» (ВКО); «Виде СМС информировали» (г. Алматы); «Увеличить время для прохождения теста» (г. Нур-Султан); «Хорошо было бы если все государственные услуги перешли на онлайн» (ЗКО); «По ЦОН ограничительные меры, долго предоставлялась услуга» (Костанайская обл.).*

Касательно **результата** оказания услуги (4,85 баллов), только 90,8% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5».

Кроме того, в процессе получения государственной услуги, меньшая часть услугополучателей (3,4%) обратилась в колл-центр (ЕКЦ 1414) за консультацией и информацией о том как и где можно получить услугу. В ходе опроса услугополучателей попросили оценить работу колл-центра по двум параметрам: скорость дозвона и полноты полученной информации (консультации) и были получены следующие данные (см. Таблица 126):

Таблица 126. Удовлетворенность качеством работы колл-центра (N=2)

ЕКЦ 1414	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Скорость дозвона	**50%**	50%	0%
Получили полную информацию	**100%**	0%	0%

При разделении оценок услугополучателей среди услугодателей в соответствии с зонами ответственности, то Департамент по обеспечению деятельности судов при Верховном Суде получает средний балл качества оказания государственной услуги – 4,88 и уровень удовлетворенности – 91,0%.

Таблица 128. Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей (в приложении развернутые таблицы)

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
Госкорпарация, ПЭП	4,45	75,6%
Верховный Суд	4,88	91,0%

Из таблицы также видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для Госкорпорации и ПЭП – 4,45 балла и 75,6% уровень удовлетворенности.

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Большое количество требуемых документов.
- Место предоставления услуги является не комфортным (парковочных мест недостаточно, тесные помещения и др.)
- По мнению услугополучателей отсутсвует прозрачность принятия решений о предоставлении результатов услуги.
- Не обеспечена обратная связь с услугополучателями. Проблемы с доступностью информации по услуге.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1. Сократить перечень требуемых документов.
2. Обеспечить комфортное пребывание услугополучателей в помещениях.
3. Обеспечить качественную обратную связь и доступ к информации по услуге.
4. Предусмотреть более прозрачный способ рассмотрения документов и принятия решений по ним.

3.50. Апостилирование официальных документов, исходящих из судебных органов

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 03102007 Апостилирование официальных документов, исходящих из судебных органов.

Код услуги: С50.

Ответственный госорган: Верховный Суд РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: 13.04.2020 г. №13.

Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: госкорпорация, услугодатель, ПЭП (egov.kz).

Сроки оказания госуслуги: на портале – 1 рабочий день; в отделы филиалов Государственной корпорации, расположенные в областях, городах Нур-Султан, Алматы и Шымкент - 1 рабочий день; в другие отделы филиалов Государственной корпорации - 5 рабочих дней; по обращениям дипломатических представительств и консульских учреждений Республики Казахстан – 10 рабочих дней. День приема документов не входит в срок оказания государственной услуги.

Результат оказания госуслуги: документ с проставленным апостилем - специальным штампом, удостоверяющим подлинность подписи лица и подтверждающим его полномочия, а также подлинность печати или штампа, которыми скреплен этот документ, или мотивированный отказ в оказании государственной услуги.

На портале в «личном кабинете» услугополучателя направляется уведомление о готовности оказания государственной услуги либо ответ с указанием причин отказа.

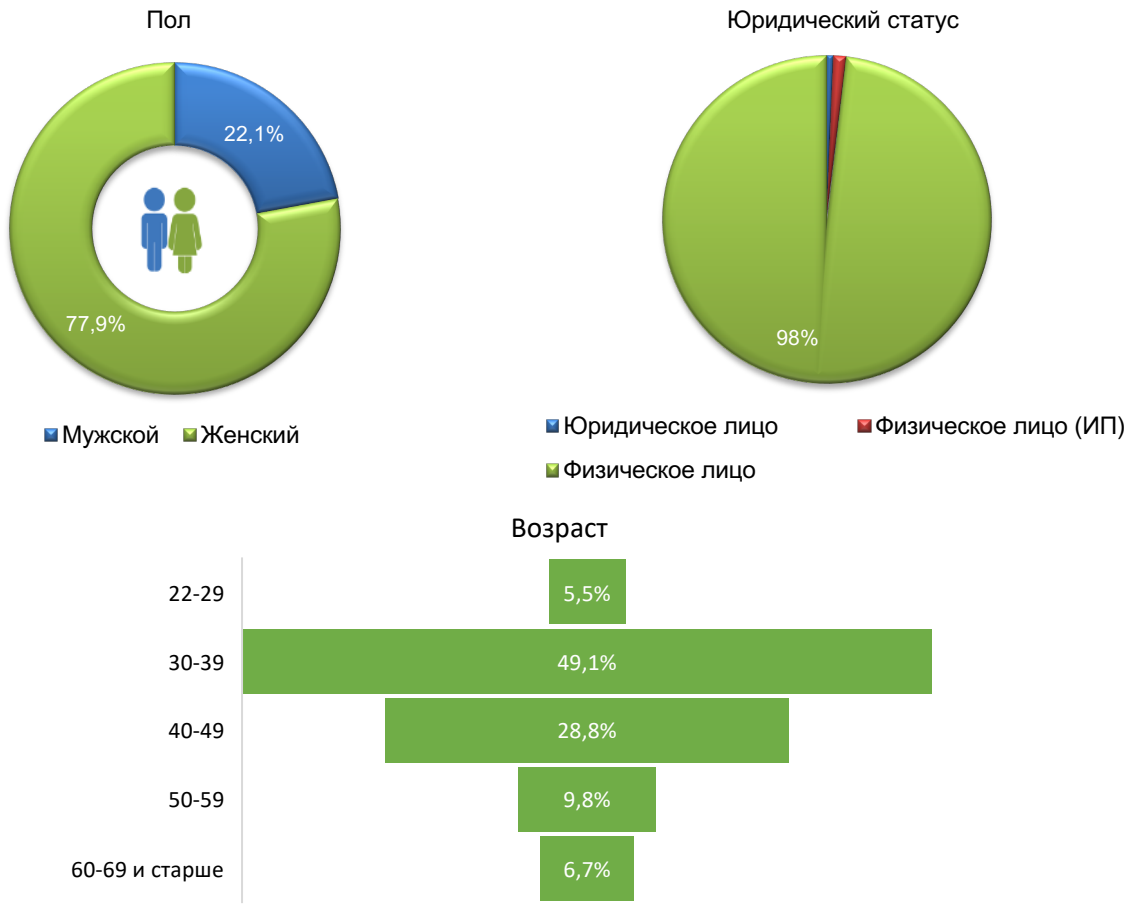
Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: 0.5 МРП за каждый документ.

Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 163 респондентов, из них большинство (77,9%) женского пола и остальные (22,1%) мужского пола. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 78,6%. Большинство услугополучателей (98%) обращались за услугой как физические лица, из них 1,8% имеют дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 160. Социально-демографический блок

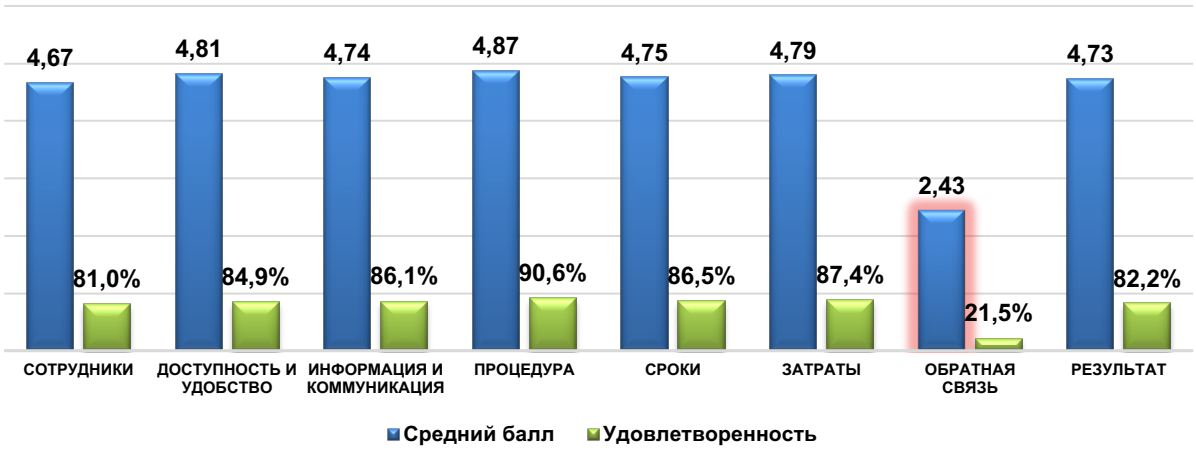


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 77,5%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,47 баллов.

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:

Диаграмма 161. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя. Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией, оперативность, вежливость и внимание к потребностям услуополучателей. Совокупная работа сотрудников услугодателя оценена участниками массового опроса – на 4,67 баллов по 5-балльной шкале, уровень удовлетворенности – 81,0%. Среди комментариев были оставлены следующие замечания и предложения: *«Информировать о новых документов, особенно сотрудников на ресепшне», (Акмолинская обл.);* «*Не проинформировали по способу получения услуги. Не квалифицированные сотрудники», «Поднять профессиональный уровень сотрудников», «Сотрудники были новенькими, не оперативные, некомпетентные. Хорошо обучить нужно», (Актюбинская обл.); «Сотрудники были некомпетентны и грубыми. Обучить сотрудников», «Одна девочка попалась хорошо все сделала оценка - 5, один отправил что-то платит вообще оценка - ноль, разные сотрудники некоторые не владеют информацией», «Был один момент когда спросили изменится ли ИИН ребенка, они сказали что не измениться, но когда получили свидетельство о рождения там изменилось» (Алматинская обл.);* «*Нужно ехать в УКА чтобы сделать удостоверение личности для себя и сына. Апостилирование тоже неудобно, в Семее не приняли, в субботу ЦОН в УКА не работает» (ВКО);* «*Некоторые сотрудники ЦОН-а сами не знали куда отправлять, в какой район», «Быть оперативными»,* «*Сотрудники ЦОН-а потеряли документы», «Чтобы все было онлайн более понятным и доступным. В egov.kz ничего не понятно, сотрудники ничего не знают», «Работники молодцы, работают хорошо, никаких претензий», «Чтобы дополнительное обучение проводили» (г. Алматы);* «*Сотрудники более организованые», «Были некомпетентными, не знали ответа, искали друг друга», «Для того, чтобы ускорить, сотрудники порекомендовали сделать копию и заверить нотариально, но оказалось что консульство не принимает такой документ», «Не знают элементарных решений вопросов. Судья хамка. Должен же быть взаимосвязь. Начальник не догадался, после моих подсказок. Не переносят описания на документ», «Возврат делали 2 раза так как указывал 2 города КНР, нужно было указать только один город», «В Есильском ЦОН-е сотрудница Мархабат очень оперативно обслужила», «Проблемы с тайм менеджментом», «Вежливости не хватает и этики ноль, сотрудники не владеют информацией», «Сотрудница ЦОН-а на Есиль не владеет информацией, она сказала что не проводили занятия по судебным документам» (г. Нур-Султан); «Долгое бронирование», «Рядовые сотрудники не всей информацией владели, но были старшие которые помогали, оперативно, все устраивает»(г. Шымкент); «Чтобы сотрудники объясняли хорошо. Очереди долго ждем»,* «*А4 бумаги сказали с собой приносить, девушка кричала, грубила по поводу А4*

бумаги что не принесли с собой» (Жамбылская обл.); «Сказали придти на следующий день, потому что специалиста не было. Побольше специалистов и консультантов», «Сотрудники не могут ответить на вопросы. Сотрудники переспрашивают друг у друга, так как не владеют информацией», «Сотрудники должны знать свою работу» (ЗКО); «Сотрудники не понимают многое по получению услуги», «Увеличить компетентность сотрудников», «Вечером не смогла онлайн забронировать, нужно было ехать в ЦОН и на следующий день заново ехать сдавать документы», «Техники ЦОН-а часто зависает», «Не вежливые сотрудники», «3 сотрудника три разные версии сказали», «Быть внимательнее. Был случай что документ сделали неправильно», «Поднять зарплату сотрудникам», «Зал ожидания маленький, мест мало», «Увеличить сотрудников», «Увеличить площадь помещения», «Пришлось обращаться к начальнику ЦОН-а. Некоторые сотрудники некомпетентны» (Карагандинская обл.); «Не все сотрудники компетентные, плохо работают», «Далеко расположено», «Ускорить время ожидания в очереди» (Костанайская обл.); «Сотрудники некомпетентные, не оперативные» (Кызылординская обл.); «Быть внимательнее» (Павлодарская обл.). «Консультанты хорошие, но те кто на местах не могут ответить на вопросы» (СКО);

Доступность и удобство услуги оценили на 4,81 баллов, уровень удовлетворенности - 84,9%. Среди комментариев: *«Недостаточно мест на парковке», «Режим работы до 20.00 сделать. Дополнительно субботний день и живая очередь по талонам» (Актюбинская обл.); «В двух ЦОН-ах я была, в Медеуском ЦОН-е комфортнее и сотрудники компетентные, а в Турксибском ЦОН-е немного сотрудники некомпетентны. Инвалидных мест на парковке в Турксибском районе мало, там 4-5 инвалидных мест. В Медеуском ЦОН-е вообще мест нет, приходится на Ал-Фараби оставить. В Турксибском районе очень сложно, много народа, нет мест ожидания, маленькое здание»(Алматинская обл.); «Недостаточно парковочных мест. Лежит асфальт у входа, а там углубление, лужа огромная» «Заезд для инвалидов есть» (ВКО); «Паркинг сделать», «В субботу надо работать , в справочную побольше работников. При получении ЭЦП мало людей. Побольше филиалов ЦОН-а», «Долгое время ожидания», «Больше стульев поставить», «Все понравилось, никаких предложений» (г. Алматы); «Пандусы не удобные для использования», «Парковка маленькая», «Народу много , мест сидений мало», «Не было видно табло с места ожидания», «Взаимоотношений нет между органами. Не могут решить элементарные вопросы, для населения», «Сам нахожусь в Шымкенте решение суда получал в Алматы, поэтому апостилирование не мог получить в Шымкенте. Из-за этого подал в Нур-Султан, но тут неудобства возникают из-за удаленности», «Сейчас людей мало стало, лучше», «В субботу чтобы работал», «Режим работы до 20.00» (г. Нур-Султан); «Слишком большая загруженность» (г. Шымкент); «Мест мало», «Дискриминация по поводу девушки по отношению ко мне» (Жамбылская обл.); «В связи с карантином зимой ждали в коридорах, было холодно» (ЗКО); «Ступеньки неудобные. Особенно инвалидам сложно и пенсионерам мест для сиденья нет, у входа нужны сиденья», «Зоны ожидания не комфортны», «Парковки нету, через egov.kz не смогла забронировать очередь», «Время работы продлить до 20:00», «Ступеньки перерытые, обходить надо», «Когда без брони подходил долго ждал и не дождался, в следующий раз забронировал очередь, много людей», «Чтобы открыли ЦОН в городе Темиртау», «В Балхаше не делают такую услугу, приходится ехать в Караганду. Тратим время на дорогу и деньги. Нужно сделать в Балхаше ЦОН», «Зону ожидания сделать внутри для всех людей, ждали очередь на улице Ержанова», «Не дают талон сразу и ждешь минут 40. Узнал судебное решение, но через kaspi.kz не мог оплатить, хотя она сказала что можно оплатить и ждал 40 минут. Сделать в Шахтинске получение этой услуги» (Карагандинская обл.); «Быть компетентным во всех вопросах», «Чтобы принимали апостиль в моем регионе», «Побольше мест сидений, столов, парковки», «Скользкие ступеньки , очень опасно. Здание раньше под ресторан было, не предназначено для ЦОН. Столпотворение очень неудобно, очереди, маленькие столы, стульев мало, ручек элементарно нет ,ксерокс неудобно стоит, среди людей никакой дистанции, в спину все дышат, перестроить здание», «Ждать не пришлось», «Расположение*

неудобное» (Костанайская обл.); «Зоны заполнения документов не было», «Режим работы до 20.00, дополнительно субботний день», «До 20:00 удобно. В субботу не работают, не удобно. Сидеть не очень удобно, стулья, диваны все старые уже, можно было бы обновить», «Мало мест парковки», «Чтобы в своем городе мог сделать эти документы, а не ехать далеко» (Павлодарская обл.); «Программа которая бронирует очередь, если не успеваешь во время подойти то нельзя поменять или перебронировать, или отменить онлайн свою бронь, поэтому вопросу программу нужно доработать, чужая бронь будет висеть и следующие по очереди будет зря ждать», «Если бы специалисты работали долгий срок, то были бы опытными. Слабо работают сотрудники, кто за компьютером» (СКО).

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,74 балла), 86,1% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди негативных отзывов: *«Изначально не правильную информацию дали» (Акмолинская обл.); «Именно вопросу не все консультанты консультировали, то есть не могли дать ответ на интересующие меня вопросы. В заполнении справок были сложности», «Сотрудники перечень документов, пошаговую инструкцию не дали» (Актюбинская обл.); «Сотрудники не знали, что делать с услугой, постоянно друг к другу перекидывают. Переводчик ЦОН-а не переводил документы», «Не всегда получалось самостоятельно делать, звонила в ЦОН, каждый сотрудник по разному отвечает, я хоть дома знаю без указателей, документы сама знала с других источников, сама готовая приходила» (Алматинская обл.); «Улучшить компьютеры и интернет соединение», «Не всегда понятны шаблоны», «Разрешить апостилировать документы в Семее, сроки меня устраивают могу подождать, но они отправляют в УКА, затраты на доверенность и на дорогу уходят» (ВКО); «Побольше людей помогающих с бумагами , выбор языка обращения должен быть», «Не все сотрудники компетентные», «Часто зависает интернет, в ЦОН-ах», «В ЦОН-е тяжело подать, сотрудники не знают и онлайн невозможно отправить», «Долго искали куда отправить документ» (г. Алматы); «Egov.kz не работал. Не получила пошаговую информацию. Не предоставили полную информацию», «Дозвониться сложно, внутренние телефоны суда недоступны», «На ресепшне толком не могут ответить, к кому подойти чтобы получить информацию, тяжело ответ получить, перенаправляют к разным окошкам и ходишь до вечера», «Повышать квалификацию сотрудников», «Мобильное приложение egov.kz очень плохо работает», «Были трудности при заполнении бланков и документов, нам надо было за рубеж отправлять документы» (г. Нур-Султан); «Расспарашивать приходится, сразу не говорят» (Жамбылская обл.);* «*Сотрудники не всегда предоставляет информацию»(ЗКО); «Инструкции не давали», «Нету информации и оповещения в ЦОН-е, я не могла получить статус многодетной матери», «Не поднимали трубки, в одном ЦОН-е, так и в другом», «Консультантов обучить», «Один сотрудник советует одно, другой советует другое. Шаблоны нужны. Некоторые помогают, некоторые нет», «Пробовали получить информацию онлайн, не получилось» (Карагандинская обл.); «Почти все сотрудники не вежливы», «Не полную информацию предоставили», «Нету образца заполнения бланков, не консультируют, не знают», (Костанайская обл.); «Не легко найти сотрудников, полную информацию не сказали пришлось самому спрашивать» (Кызылординская обл.); «Чтобы больше помогали», «Не всегда консультанты информируют» (Павлодарская обл.); «Перегруз сети и зависала сеть. Указателей нету. При выдаче не могли найти документы и я заново заказала услугу. Чтобы работали аккуратно с документами при выдачи» (СКО).*

В части **процедуры** получения государственной услуги 90,6% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,87 баллам. Респонденты отметили следующие моменты: *«Сотрудники ЦОН-а отправили к пограничникам, хотя это дают в ЦОН-е. Сотрудники ЦОН-а не владеют информацией», «Принимают только по записи, это не совсем удобно» (Акмолинская обл.); «Приходилось каждые выходные ездить в ЦОН по причине того, что организация работала только до 18:00» (Актюбинская обл.); «Были ошибки в моем имени, приходилось снова заказывать справки, все сама делала, через знакомых узнала» (Алматинская обл.); «Собираюсь выйти замуж за гражданина Германии, адресную*

справку отменили, не смогла доказать что я не бомж, имею прописку , в Германию не смогла такой документ отправить, пришлось домовую книгу апостилировать , заверить нотариально», «Принимали бы документы на апостиль в Семее в ЦОН-е, не отправляя в другой город, Семей тоже считается городом» (Павлодарская обл.); «Провести обучение с сотрудниками, тренинги, не все сотрудники компетентные» (г. Алматы); «Не компетентные сотрудники», «Чтобы сотрудники egov.kz и другие органы запрашивали оригинал документы, потом копию, нужно чтобы сотрудники ЦОН-а и другие органы работали под одним регламентов» (г. Нур-Султан); «Сказали принести свидетельство о смерти отца вместо свидетельства о рождении» (г. Шымкент); «Сотрудники не дали перечень документов», «Живая очередь, а не по талонам», «Отфутболивают, бюрократии очень много, уже неделю в Караганде находимся, прилетела ради этого с Германии, запрос отправили в Россию, где я родилась и жила, там почти этих документов нету» (Карагандинская обл.); «Чтобы обучали, проинформировали, тренинги делать сотрудникам» (Костанайская обл.); «Процедура сбора и подача документов юридическое в одном городе, а судебное в другом городе, было не удобно», «Возможность выбора онлайн или через ЦОН» (Павлодарская обл.); «В egov.kz не все моменты понятны. Наладить технику, чтобы забронировать и обучить сотрудников по процедурам» (СКО).

Сроки полностью удовлетворили 86,5% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 4,75 баллов. Услугополучатели отемтили следующие пожелания: «Сократить сроки» *(Акмолинская обл.); «Очереди большие. Если бы первоначально правильно проконсультировали, не потратила бы столько времени», (Актюбинская обл.); «Говорили, что 3 дня, потом сказали, что готово, но при этом, документов нет и получается нужно еще ждать», «Заранее нужно в очередь ставать, раньше было легче», «В установленные сроки предоставили» (Алматинская обл.); «Иногда очереди большие» (ВКО);* «*По вине сотрудников потеряли документы, кто виноват сложно выяснить», «Документ не удостоверили в ЦОН-е и я поехали в городской суд», «В целом все хорошо, было бы лучше, если сроки были быстрее (г. Алматы); «Очереди для срочных услуг надо ускорить», «Упростить моменты, посадить нотариуса, чтобы было удобно заверять документы», «Долгое ожидание. Компетентных сотрудников посадите чтобы была взаимосвязь. Про мониторить сотрудников и начальников по всем услугам», «Не организованность в самом ЦОН-е», «Живая очередь, а не по талонам» (г. Нур-Султан); «Очень много времени ждала для подачи услуги», «Справку о не судимости перепутали и пришлось заново подавать, и ждать еще 3 дня» (Жамбылская обл.); «Очереди большие», «Сделать 3 рабочих дня», «Очередь на ресепшене», «Долгое время ожидание из-за того , что консультант не правильно проконсультировал» (Карагандинская обл.); «В срок чтобы выдавали», «Слишком долго» (Костанайская обл.); «Время ожидание неприемлемое, ушло больше часа» (Кызылординская обл.); «По живой очереди по талонам» (Павлодарская обл.); «Уменьшить сроки» (СКО).*

Критерий **затраты** по данной услуге оценили на 4,79 баллов (87,4% уровень удовлетворенности). Среди замечаний и поделаний услугополучателей: *«В ЦОН-е нету ксерокса, пришлось ехать обратно», «На кассе постоянно зависает компьютер, приходится идти в банк» (Акмолинская обл.); «В выходные дни кассы не работают. Приходиться ходить и искать куда произвести оплату. Хотелось бы чтобы внутри ЦОН-а был нотариус», «Сотрудник Цон-а принимал оплату» (Актюбинская обл.); «Пришлось еще дольше ждать, потому что сказали первый раз упало не туда, куда надо», «Чтобы было бесплатно, повторно подавала пришлось оплачивать» (Алматинская обл.); «Бесплатно сделать», «Онлайн оплату мне не предложили отправили в кассу, рядом девушка оплачивала QR-кодом, добавить пост терминалы и другие банки онлайн» (ВКО);* «*Ошибка кассира в другой район отправила пошлину, пришлось платить снова. Чтобы были внимательнее и ксерокс нужен», «Касса плохо работает, понесла дополнительные затраты», «Поехала на такси в городской суд», «Оплата приемлемая, все устраивает» (г. Алматы); «Увеличить окошки с кассами», «Дорогая услуга 120 тысяч», «Уменьшить сумму государственной услуги», «Кассы не хватает», «Делать оплату через онлайн на ЦОН-е по Мангилик ел, оплачивать все*

услуги через QR», «Чтобы сотрудник ЦОН-а сам на месте ксерил», «На Сауране ЦОН не принимают оплату QR» (г. Нур-Султан); «Оплата неприемлема» (Жамбылская обл.); «Хотелось бы чтобы было бесплатно. Были затраты на проезд», «Касса раньше была, сейчас нет», «Чтобы поставили терминал по карте», «Оплатила за паспорт лишние деньги, сотрудники были некомпетентные. На кассе казпочты один кассир сидит, очередь создал, увеличить штат», «Детский паспорт дорогой, сделать дешевле», «Сканирование документов сделать в здании, ксерокопию делать внутри», «Способ оплаты чтобы было QR-кодом или переводом», «Скидки для инвалидов», «Уменьшить сумму государственной услуги», «Возобновить работу кассовых операций, не у всех на карте деньги, надо и наличку и карту. Не работает казпочта, невозможно оплатить, приходится в банк ехать»,(Карагандинская обл.); «Через карту не всегда принимают», «Нет кассы в ЦОН-е», «Наличные чтобы принимали», «Приходила 2 раза, терминал у них сломан, приходится искать наличкой или переводить кому-то на личный номер», «Сбой интернета», (Костанайская обл.); «Было 3 кассы, но работала только одна», «Не знают реквизиты, проблема вернуть», «Подешевле, много документов делала, на государственную пошлину сказали одну сумму потом другую платила , не хватило тиын», «Убрать комиссию», «Чтобы в банк не ходили, на месте платить», «В онлайн оплате услуги были трудности», (Павлодарская обл.); «Уменьшить оплату за государственную услугу», «Не всегда кассы работали. Установить терминалы» (СКО).

Обратная связь полностью удовлетворели – 21,5%. Средний балл составляет – 2,43 балла.Касательно **результата** оказания услуги (4,73 балла), только 82,2% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». Услугополучателей не удовлетворили следующие факты: *«Изначально не дали полную информацию и перечень документов поэтому потеряла много времен» (Актюбинская обл.); «В городском ЦОН-е было больше проблем, чем в областном», «Каждый сотрудник по другому говорить» (Алматинская обл.); «Очень много времени потеряла», «Сложно дозвониться до 1414» (г. Алматы); «Обратный адрес указали неверно», «Очаг распространения вируса, в самом ЦОН-е проблемы с тайм менеджментом» (г. Нур-Султан); «Линия была занята, больше 10 раз звонила, не дозвонилась», «Два раза получала эту услугу, когда второй раз получала, это было в будние дни, очереди были большие» (г. Шымкент);* «*Больше компетентности сотрудникам», «Перечень документов предоставлялись, в распечатанном виде чтобы сотрудники и мы тоже знали», «Очень долго отвечали, линия была занята» (Карагандинская обл.);* «*Из-за плохой работы сотрудников ЦОН-а потеряла время, перенервничала, не в срок получила документы» (Костанайская обл.);* «*Долгий срок получения документов. Чтобы не теряли документы должны быть компетентны по всем вопросам» (СКО).*

Кроме того, в процессе получения государственной услуги, меньшая часть услугополучателей (29,4%) обратилась в колл-центр (ЕКЦ 1414) за консультацией и информацией о том как и где можно получить услугу. В ходе опроса услугополучателей попросили оценить работу колл-центра по двум параметрам: скорость дозвона и полноты полученной информации (консультации) и были получены следующие данные (см. Таблица 127):

Таблица 127. Удовлетворенность качеством работы колл-центра (N=48)

ЕКЦ 1414	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Скорость дозвона	**50%**	41,7%	8,3%
Получили полную информацию	**68,7%**	29.2%	2,1%

При разделении оценок услугополучателей среди услугодателей в соответствии с зонами ответственности, то Департамент по обеспечению деятельности судов при Верховном Суде получает средний балл качества оказания государственной услуги – 4,79 и уровень удовлетворенности – 87,3%.

Таблица 128. Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей (в приложении развернутые таблицы)

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
Госкорпарация	4,50	77,7%
Департамент по обеспечению деятельности судов при Верховном Суде	4,79	87,3%

Из таблицы также видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для Госкорпорации – 4,50 балла и 77,7% уровень удовлетворенности.

Результат качественного исследования

В ходе качественного исследования было проведено глубинное интервью с услугополучателем:

«Ну я обращался в ЦОН за данной услугой, перед этим мне мое руководство все объяснило поэтому никаких проблем не было»;

«Единственное пришлось долго ждать я помню, почти месяц это заняло у них»;

«Про то, что услугу можно было получить онлайн я не знал, ну и я сам бы не разобрался бы, думаю этот сайт егов нуждается еще в доработке. Я обращался по другой услуге и пытался с дома сделать ЭЦП, потерял два часа так и не смог получить, пока разобрался что к чему, потом все время скидывало меня, зависал сайт» (ГИ, Нур-Султан, Госкорпорация).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Непрофессионализм сотрудников филиалов Госкорпорации, которые часто предоставляют некорректную информацию. В этой связи, услуга может быть не оказана в установленный срок, также, услугополучатели наблюдают недоброжелательность и некомпетентность сотрудников.
- Жалобы услугополучателей на некомфортные условия пребывания в филиалах Госкорпорации (не удобный график работы, мало или отсутствие парковочных мест, тесный зал ожидания, нет сидячих мест, отсутствует питьевая вода и др.).
- Долгое время ожидания в очередях.
- Услуга не автоматизирована полностью.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный госорган

1. Совместно с Госкорпорацией провести мероприятия по улучшению качества оказания услуги. Провести обучающие семинары для сотрудников Госкорпорации, касательно правил предоставления услуги.
2. Упростить процедуру подачи жалобы, обеспечить простой и быстрый способ получения обратной связи.
3. Обеспечить полную автоматизацию услуги. Упростить процедуру получения услуги.

Госкорпорация

4. Обеспечить более качественную консультацию по услуге, ознакомить сотрудников о правилах предоставления услуги.
5. Принять меры по недопущению больших очередей. Пересмотреть способы организации очередей. Обеспечить комфортное пребывание в филиалах услугополучателей.

3.51. Государственная регистрация прав (обременений) на недвижимое имущество

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 00502001 Государственная регистрация прав (обременений) на недвижимое имущество.

Код услуги: G1.

Ответственный госорган: Министерство юстиции РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: 04.05.2020 г. №27.

Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: госкорпорация, ПЭП (egov.kz).

Сроки оказания госуслуги: Согласно срокам указанных в правилах оказания ГУ.

Результат оказания госуслуги:

При обращении к услугодателю: 1) правоустанавливающий документ с отметкой о произведенной государственной регистрации прав (обременений) на недвижимое имущество; 2) свидетельство о государственной регистрации в случаях, предусмотренных законодательными актами Республики Казахстан. 3) мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

При обращении посредством портала/ЕНИС: 1) уведомление о произведенной регистрации государственной регистрации; 2) мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: согласно ставке, установленных в соответствии с Налоговым Кодексом РК.

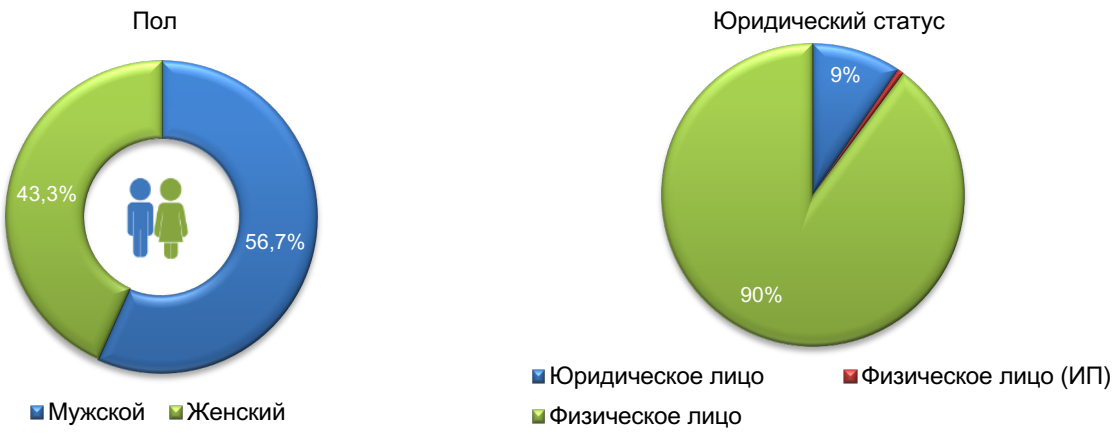
Основные результаты исследования

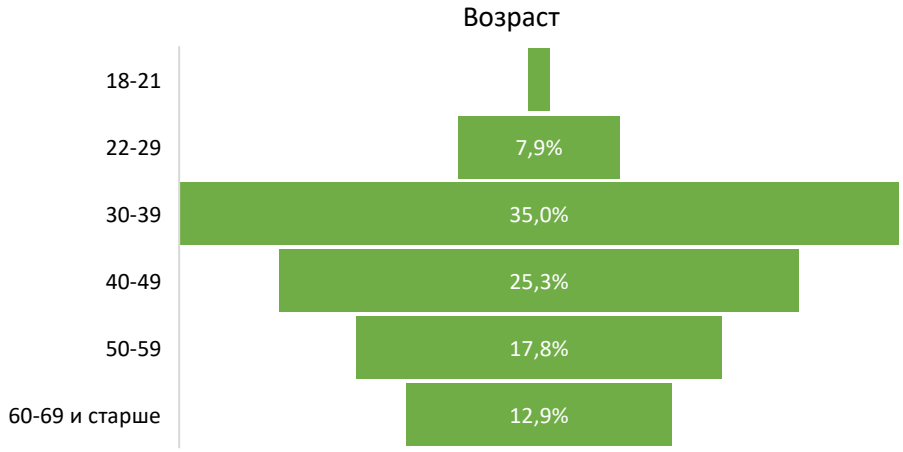
В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (глубинное интервью и тайный покупатель), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 443 респондентов, из них больше половины (56,7%) мужского пола и остальные (43,3%) женского пола. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 35%. Большинство услугополучателей (90%) обращались за услугой как физические лица, еще 9,5% как юридические лица и только 0,7% как индивидуальные предприниматели. В 1,8% случаев респонденты имеют дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 162. Социально-демографический блок



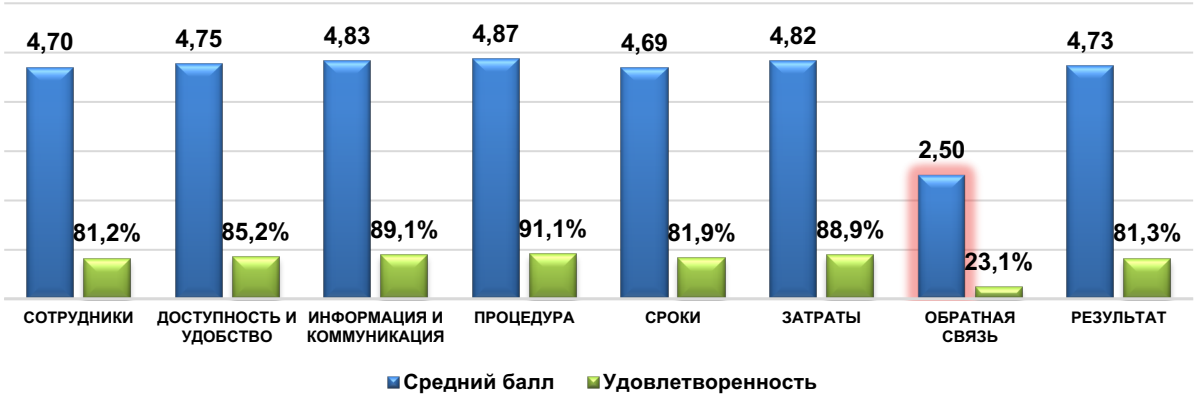


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 77,7%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,49 баллов.

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:

Диаграмма 163. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя. Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией, оперативность, вежливость и внимание к потребностям услуополучателей. Совокупная работа сотрудников услугодателя оценена участниками массового опроса –на 4,70 баллов по 5-балльной шкале, уровень удовлетворенности-81,2%. При этом, среди комментариев были зафиксированы замечания в части работы сотрудников: «Большая текучка кадров, нужно проводить обучающие семинары», «Задавали некорректные вопросы», «8 участков регистрировал, 2 дня потратил, потому что все сотрудники перенаправляли друг к другу. Не могли нормально обслужить», «Не обладали полной информацией», «С новой заявкой требуют копии одних тех же документов, хотя в базе есть», «Улучшить качество практичности сотрудников, не умеют разговаривать с клиентами», «Время ожидания регистрации долго, неудобно», «Не хватает помощников в ЦОН-е»(Акмолинская обл.); «Автоматизировать государственные услуги чтобы онлайн все подавать и не ездить, время уходит», «Некоторые сотрудники с большим стажем смотрят на людей с высока,

перед людьми сотрудники ругаются между собой это выглядит очень не красиво», «По ошибке одного сотрудника бегал 3 дня», «Совместить услуги акт и регистрация, после получения государственного акта не сказали что нужно это регистрировать пришлось обратно вставать очередь, могли бы это сразу сказать или же на ресепшене объяснить порядок действий, некомпетентность», «Не все компетентные, обучать их на практике , по оплату не знают , не могут помочь» (Актюбинская обл.); «Очень дорого оформлять земельный участок и стоит около 60 тысяч тенге», «В Шелекском районе неудобно, многие здесь получают услуги из периферия, народу много, 1-2 часа сидела», (Алматинская обл.); «Сотрудники не помогли , равнодушно отнеслись» (Атырауская обл.); «База не работала, сдал только на второй день, на меня жалобы пошли из за этого, после 15.00 база виснет всегда», *«Сделать все в одном месте, земельный и план дома в разных городах» (Восточно-Казахстанская область); «Целый месяц ходил, всем звонил, противное мероприятие, ад полнейший, оформлял гараж, не получилось, кто придумал это все онлайн, недостоверная информация, к начальнику подхожу он не принял на бумажном, запрещено, потом снова очередь и так целый месяц, теперь говорит бумажный вариант несите, потом электронные сложности наступили», «Юридическую грамотность развить у сотрудников, обучение», «Очень часто не внимательно заносят данные» (г. Алматы); «Не разговаривают на государственном языке, на замечание не реагируют» (г. Нур-Султан); «Қызметкерлер көп затты білмейді, Абай районында 1 ғана кеңесші бар, ол жеткіліксіз, күніне шамамен 25 адамға қызмет көрсетіп үлгереді», «Сотрудники ЦОН-а Абайского района грубые, в Аль-Фарабийском районе нехватка сотрудников для регистраций», «Отношение сотрудников к клиенту «Тебе надо ты и делай!» (г. Шымкент); «Сделать отдельный столик для государственных служащих и банков, и для ТОО и ИП отдельный столик», «Нотариус написал что нужно делать, сотрудники ЦОН-а не смогли это сделать, пришлось три раза ходить в ЦОН», «Между собой смеются перед клиентами. Сами оценивают свою работу на рабочем столе. Они потеряли мой чек оплаты на почту, пришлось во второй раз идти в почту и запрашивать чек» (Жамбылская обл.); «Я приобрел недвижимость через аукцион и там был наложен арест частного судебного исполнителя, сотрудники отказывали мне в регистрации, но я им объяснял что, они имеют право мне отказать только в том случае, если только есть арест наложенный судом», «Безграмотные и отправляли в БТИ. Два раза на землю отметили неправильные квадратуру», «Взяли лишние деньги за третье заявление и не вернули деньги», «Павлова 48 адрес ЦОН-а, сотрудники не компетентны», «ЦОН, который находится на Павлова 48, грубое обслуживание, большая очередь, огромная загруженность. Данный клиент обслуживался в Цоне на улице Дачная, отличное обсуживание и оперативность», «Добавить сотрудников для эффективности работы», «Заработную плату сотрудников повысить», «Напрягает самообслуживание. Чтобы помогали пенсионерам в не очереди от начала, до конца помочь»(Павлодарская обл.); «Сотрудники ЦОН--а не всегда владеют информацией все время спрашивает друг у друга», «Сотрудники некорректно обьясняют. Не дозвониться им», «Очередь большая», «Своими делами занимаются, на гаджетах общаются, социальные сети, раньше телефоны нельзя было в государственной службе, а сейчас можно и как то не приятно, когда при тебе в телефоне сидят»Туркестанская обл.).*

Доступность и удобство услуги оценили на 4,75 баллов, уровень удовлетворенности - 85,2%. По результатам опроса услугополучатели отмечают следующие пожелания: *«Здание цона неудобно расположено, не в центре», «Режим работы продлить до 20.00, дополнительно субботний день», «Мест на парковке не достаточно», «орагнизовать бесплатные онлайн сервисы для обучения людям, по сайту egov.kz», «Чтобы до 8 работали», «Увеличить режим работы, дополнительный субботний день работы»(Акмолинская обл.); «Далеко находится , парковки для инвалидов недостаточно», «Увеличить парковочные места», «Увеличить часы работы ЦОН-а», «Парковки мало для инвалидов, вход для инвалидов сложный, они не смогут самостоятельно проезжать, рабочих мест в самообслуживании нужно добавить для помощи посетителям», «Побольше мест для ожидания», «Хотя бы до*

19.30 работали, ступеньки неудобный резкие, парковки нет», «Мало мест на парковке. Неудобные часы работы», «Режим работы 20.00, дополнительно в субботний день», «Стульчик уклон вперед на 30 градусов, долго сидеть неудобно, ровные лучше поставить»(Актюбинская обл.); «Нет парковки», «Мало мест парковки», «Мест парковки не достаточно, скамейки жестяные, сидеть неудобно», «Парковки нет, дальше ДК останавливаться приходится», «Режим работы 20.00 сделать», «20.00 увеличить время работы, раньше было лучше, с села мы едем в район, печать ставят в Исыке, ускорить этот процесс, чтобы ставили так же и в нашем селе, не ждать 10 дней, Чилик и Енбекшиказахский район печати разные, государственные акты все делать в Чилике»(Алматинская обл.); «Кешкі 8-ге дейін жасайтын, солай колайлі еді», «Ғимарат іші өте тар, неуютное здание, дышать невозможно. Орындықтар өте аз. Проветривание жоқ», «Парковки нет», «Летом жарко, кондиционер или вентиляцию надо включить», «Сейчас ЦОН работает до 18.00, хотелось бы чтобы ЦОН работал, как прежде, до 20.00», «ЦОН находится в конце города», «Мест для парковки недостаточно», «Суббота күні түске дейін және күнделікті 8-ге дейін жұмыс жасаса», «Режим работы до 20.00 ,дополнительно субботний день сделать», «Открыть еще филиалы, по ближе к центру, мало ЦОН-ов в городе, загородом нету отделении ЦОН-а», «Оставить в прежнем здании и по данной улице, сказали что переезжает, хотим оставить»(Атырауская обл.); «Продлить режим работы, дополнительный субботний день сделать», «По возможности увеличение онлайн приема документов например: регистрация гражданина трудоустройства, регистрация и продления, регистрация с документов юстиций», «График работы до 8-ми как раньше был бы намного удобнее, так как не успеваешь иногда после работы», «Для инвалидам нету парковки, с парковки нету пандусы, пандусов нету, бордюры, ЦОН чтобы до 20.00 работал», «Парковка для инвалидов нету», «Скорректировать режим работы до 20.00, в субботнее время»(Восточно-Казахстанская обл.); «Мало мест на парковке. Долгие очереди. График сделать до 20:00», «В туалетах нет туалетной бумаги, мыла, санитайзеров», «Сфотографировал барьеры, начальник увидел прибежал и сказал удалить, очереди большие, все недовольные пенсионеры, 2- 3 стула всего, парковки нет», «Пересмотреть режим работы ЦОН-а до 20.00», «Когда в субботу до 8 вечера работали, тогда было хорошо, стулья нужно поставить, чтобы экран был в поле зрения», «До 8 должны работать, парковки нет», «Чтобы в субботу работали хотя бы до обеда», «Чтобы удаленно получать документы и справки», «Мало место в паркинге. Во время карантина тяжело было», «В Бостандыкском районе решить вопрос с парковыми местами, в том числе для лиц с ограниченными физическими возможности вход в здание, режим работы 20.00 и дополнительно в субботний, график работы подкорректировать, в Медеуском районе на первом этаже в зоне самообслуживание один принтер, крайне не удобно, В Бостандыском районе часть услуг получают в одном крыле, а другую услугу в другом крыле, приходить бегать с одного крыла в другой крыло», «В ЦОН-е по ул. Маркова нету парковки», «Через egov.kz тяжело документы отправлять», «Режим работы до 20.00, дополнительно в субботний день», «Хотелось бы, как раньше, до 8-ми чтобы был график работы»(г. Алматы); «Недостаточно мест на парковке», «В Байконурском ЦОН-е нет парковки для велосипедов», «В Байконурскому районе г. Ну-Султан на Абая 80 зоны не удобные, в телевизоре звук добавить, чтобы человек просматривал очередь, сотрудников добавить, нет парковки, убрать выдачи талонов при выдаче готовых документов не удобно, зал маленький. В Алматинском районе г. Нур-Султан не вежливые старшие по залу, грубо ответили, я потерял время, занималась личным дела», «Повышать уровень профессионализм кадров», «Нет отопления», «В воскресенье должны работать, приходится отпрашиваться, охранник при входе невежливо себя вел, прям закрывают дверь, нет культуры , не всегда работает электронный портал, сбои мобильного приложения, обнаружила, что на моей квартире прописаны люди, которых я не знаю, была целая семья , халатное отношение к работе», «Чтобы база

не зависала, парковки нет», «Режим работы до 20.00, парковок мало», «Подъезд не удобно, парковок нет», «Неудобно», «Іші тарлау ғимараттың. Орын аз парковкада. Күту аймақтары тар, адамдар оте тығыз отырады. Адам көп шоғырланған жер, бірақ ғимарат өте тар», «Недостаточность мест парковки во всех ЦОН-ах Нур-Султана», «Режим работы до 20.00, дополнительно в субботний день сделать», «Не выдают правильную информацию. Чтобы были вежливые и воспитанные»(г. Нур-Султан); «Мало мест на парковке», «С бронью были проблемы вначале», «Тұрақ орындары жеткіліксіз», «Режим работы увеличить, дополнительно субботний день», «Халық egov.kz-пен жұмыс жасау білмейді, очередь коп болады, кеңесші болмағандықтан ары-бери көп журеміз, қандай документтер жинау керек, қайда тапсыру керегін білмейміз, документтерді жинап барғанда қызметкерлер тағы документтер керек деп жибереді», «Неудобный график, продлить до 21:00», «В субботу чтобы работали», «Время до 20.00, в нашем районе нет ЦОН-а, неудобно», «График работы до 6 очень неудобный, люди после работы не успевают», «Здание находится далеко от остановок. Парковка всего на 4-5 машины. Залы ожидания грязные», «Парковкада орын жетпейді», «Правильно встречали взрослых людей и пропускали через очередь» (г. Шымкент); «Парковки нет, мало места», «Мест на парковке не достаточно», «У кого масок нет, мы ходили два раза покупать через дорогу. Мало мест на парковке», «Режим работы 20.00», «Режим работы до 20.00, дополнительно в субботний день», «Живая очередь по талоном, занимает много времени»(Жамбылская обл.); «Здание маленькое, расположение неудобное, из автобусов всего 2 маршрута едет», «Очереди поменьше сделать», «Для пенсионеров не очень хорошо», «Летом на жаре, на улице стояли в 40 градусов, мест парковки мало, часы работы неудобны», «Продлить режим работы до 20.00», «Вечером после работы не успеваю, работали бы до 8-ми и в субботу хотя бы до обеда», «24/7, большая парковка», «4 микрорайон. Парковка орындары жоқ. Тазалық жоқ, охранник грубый, бардак», «Зоны ожидания нет», «Парковки мало», «Недостаточность автобусов», «В ЦОН-е не было воды и туалета», «Ксерокса нет», «Парковка есть, но мало»(Западно-Казахстанская обл.); «Парковки для инвалидов нет, количество стульев мало, в зале ожидания здание маленькое», «Увеличить режим работы, парковка не удобная, дополнительно субботний день», «До 8-ми было удобно. Парковки не хватает, очень тесно», «Дополнительный субботний день», «Плохо, что в субботу не рабочий день. Мало мест для парковки», «Смотря на вещи только их принимают, а обычных людей не принимают», «Мало мест парковки», «Сотрудников жалко до 8 работают», «Плохо, что по субботам не работают», «Спуск с тротуара очень скользкий , для пожилых опасен», «Сделать доступ к канцелярии внутри здания, а не снаружи», «Все организации далеко друг от друга расположены приходится ездить долго между ними, потому что требуются документы с разных организаций. Туалет постоянно не работает»(Карагандинская обл.); «Парковка; в плане техники безопасности разметки сделать надо. Обозначить линии, пешеход», «Время работы ЦОН-а и в субботу сделать», «Парковки нет, за квартал нужно оставлять», «Парковки для машины нет», «расширить зону ожидания, добавить больше мест», «Парковки нет, всего 3 места, комфортных условий тоже, стояли ожидали вообще на улице, полная дискриминация по отношению к людям, не отвечали на вопросы», «Время продлить до 20.00», «Сзади ЦОНа проезжая зона там, дорога плохая и парковку хорошо было бы сделать», «Оперативность, проблемы со связью, база виснет»(Костанайская обл.); «Дорога узкая, парковки нет», «поставить больше стульев для ожидания», «Нет парковки», «Парковки маленькие. На улице стояли во время карантина», «Парковки нету и ходим пешком по слякоти, построить парковку», «Больше помогать»(Кызылординская обл.); «Сделать до 19:00», «ЦОН Ақтау қаласы бойынша біреу ғана , екінші бір ЦОН Ақтау қаласының бір ауданынан ашу керек», «В субботу не работают, не удобно», «Нет мест для парковки, асфальт плохой, комфорт слабый», «Работали во время обеда или до 20.00 было бы удобно, работали в субботу», «Время работы ЦОН-а продлить до 20:00», «Нет туалета в здании,

поставили на улицу, исправить это. Для сотрудников имеется внутри, но для народа поставили на улице по улице Мынайлы», «улучшить работу электронных сайтов», «Суббота күні жұмыс жасамайды, ынғайсыз», «Здание расположена не в центре города, это не удобно», «До 20.00 сделать работу ЦОН, парковки для инвалидов нету», «Парковка жоқ, нашарлау», «Некоторые отказываются помогать»(Мангистауская обл.); «Работали бы на час больше(до 8-ми часов)», «Чтобы ЦОН по субботам работал», «Парковки мало», «Шет жактағы филилдағы ЦОН-да интернет нашар, демалыс кундері толық істесе дұрыс болар еді, біз жұмыстан шыққанда ынғайсыз, 6-ға дейін жасайды, үлгермей жатамыз, демалыс кундері 11-ден кешкі 7-ге дейін жасағанда болатын еді», «Стульев побольше», «Нет прямого транспорта до ЦОН-а. Раньше в субботу работали, сейчас не работают, это очень неудобно. Парковки нет», «Добавить места для ожидания», «Чтобы документы сразу готовили», «Акимат, архитектура, жер бөлімі - бәрі бір жерде отырса, жақсы болар еді» (Павлодарская обл.); «Побольше желательно», «В субботу работать желательно, хотя бы до пяти. Парковки мало», «Здание внутри шумное», «Футболили», «Маке, саке, коке, все так решается, через звонок», Добавить сотрудникам время в программе для обслуживания, 10-15 минут только дается, время заканчивается - все заново нужно заполнять, девушки стараются», «Мало парковки, вход удобный но дисциплины нету, не приветливо», «Отдельная комната для читающих намаз»(Северо-Казахстанская обл.); «Мало мест на парковке. Много народа», «Недостаточность мест парковки», «Стулья железные очень холодно, здание маленькое», «Парковки мало , ожидание на улице», «Было бы лучше для тех, кто работает, чтобы ЦОН в понедельник отдыхали, а в субботу работали, а то не успевают, раньше, когда я работала нужно было отпрашиваться, а сейчас я пенсионерка, я в субботу и в понедельник могу», «сделать график до 19:00», «Қызмет дұрыс көрсетілген жоқ. Қабылдап алады құжатты, сосын дұрыс емес деп қайта қайтарып жібереді», «Здание маленькое, мест для сидения недостаточно», «Дөрекі сөйлейтін мамандар да бар, әлеуметтік көмек болатын еді», «Пусть поставит бронирование и чтобы не было скопление народа»(Туркестанская обл.).

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,83 балла), 89,1% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения: *«Зависит от коммуникационных навыков сотрудников», «Не все объяснили», «Не прерывно работал без сбоя», «Сотрудники требуют копии документов, не требовать»(Акмолинская обл.); «eGov Mobile не совсем верный, расхождения по данным с версией в egov.kz в ноутбуке, разные данные по составу семьи, бардак»(Актюбинская обл.); «Там не было вообще никого, всего один два сотрудника, ничего сам не знает, никакой информации», «Бронь жасай алмадым телефон арқылы»(Алматинская обл.); «Юрист отырмағандықтан қиын, онлайн істей алмадым», «Консультацию получить более точно, ясно, понятно», «По телефону не мог дозвониться»(Атырауская обл.); «Слишком мелко написано в бланке», «Не все на месте», «Улучшить egov.kz. Кредитная история дается только один раз бесплатно и это не удобно», «Сделать бланки на двух языках», «Взяли лишние деньги и не объяснили, не выдали квитанцию»(Восточно-Казахстанская обл.); «Полную информацию сотрудники не говорили», «Не все объяснили», «При выдачи талона очередь большая»(г. Алматы); «Можно добавить услуги онлайн», «Полностью информацию не получила», «Информация не понятна. Чтобы увеличить количество сотрудников в egov.kz, когда звонят и улучшить связь», «Поставить больше камер наблюдения в ЦОН-е»(г. Нур-Султан); «Помогали пенсионерам», «Не все пояснили», «Контроль о готовности документов о приостановлений регистрацией недвижимого имущества», «Тесно. Не могут решить, бегают туда-сюда»(г. Шымкент); «Не получил пошаговую информацию», «Қажетті құжаттардың тізімін дұрыс бермейді», «Не все объяснили», «Живую очередь по талонам», «Документация вся велась на казахском языке, я*

просила переводить на русский. Сотрудников приходилось ждать по 20 минут», «Перечень документов не предоставляют, 3-4 раза гоняют, не сразу все делается»(Жамбылская обл.); «Пошаговую инструкцию не получала», «Ақпарат алу қазақша болса. Құжаттарды казақша беру жағын жақсарту керек. Ресепшнде менеджерлер баяу, сол үшін үлкен кезектер пайда болып қалады», «Сотрудники не оповещают о сайтах, о eGov Mobile. Пошаговую инструкцию не предоставляли», «Были проблемы с выбором языков»(Западно-Казахстанская обл.); «Ничего не объяснили», «Не объяснили инструкцию»(Карагандинская обл.); «Недоволен, не разговаривают на государственном языке», «egov.kz сайтында әлі көп корректировка жасау керек, база қатып қалады», «Сотрудники не владеют информацией», «Всю информацию не дают на государственном языке»(Костанайская обл.); «Зависит от сотрудника», «Не профессионалы, приходиться бегать, не объясняют», «Сотрудники не дали пошаговую инструкцию», «В ЦОН указатели есть, они на своих местах часто сидят, бывают у них выезды и еще что-то, на 2 этаже юстиция, у земельный комитета нет табличек»(Кызылординская обл.); «К старшему по залу можно обратиться, стойка регистрация направляет куда нужно», «Они не знают отправить и отправляют разные окошки. Не сообщили что есть нотариус», «Интернет арқылы кіре алмадым. Таблоларда сбой болады. ЦОН-да постоянно бірдене жасамай қалады», «Не все объяснили» (Мангистауская обл); «В квитанции указывать орган который регистрирует, было бы удобно», «Не ловит связь и не можем взять информацию»(Северо-Казахстанская обл.).

В части **процедуры** получения государственной услуги 91,1% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,87 баллов. Респонденты также отмечают следующие неудобства процесса подачи документов: *«Систематизировать и оптимизировать услуги», «Пошагово видеть процесс работы»(Акмолинская обл.); «Дают не полный перечень документов для оформления, приходиться дополнительно бегать»(Актюбинская обл.); «Әр окошкаға барып жүру керек, құжатты қай жерге тапсыру керек, қалай толтыру керек екенін білмейміз, кезекте қайтадан 30-40 минут күтесін», «Приняли все документы, и на следующий день заново запросили документы, не указанные в списке, письмо с банка нужно, пока получила с банка и принесла в ЦОН учитывая очередь, в банке уже отказали», «Пришлось ехать и запрашивать»(Атырауская обл.); «Проще сделать процедуру сбора документов, документы терялись. Процесс бронирования был неудобен», «Они сказали открыть счет в народном банке, в итоге не понадобилось», «Убрать выдачу талонов, при выдаче готовых документов не удобно»(Восточно-Казахстаская обл.); «Контакт-центр 1414 не полностью дали информацию перечне документов, после потребовали дополнительные документы», «Договора займов передавать напрямую банкам»(г. Нур-Султан); «Тізімде көрсетілмеген құжатты сұрады. Әр қызметкер әр түрлі құжат тізімін береді, демек қызметкерлер өз жұмысын білмейді»(Жамбылская обл.); «Сервис улучшить»(Западно-Казахстанская обл.); «Ничего не понятно»(Карагандинская обл.); «С новой заявкой требуют копий документов одни тех же документов, хотя в базе есть», «Сократить перечень документов для подачи услуги», «Некоторые документы долго готовились, бывало что я ждала до 2 месяцев»(Кызылординская обл.); «В нотариусе перепутали документы», «1 жыл жүрдім өзім жасай алмадым. Арнайы адам жалдап жасаттым. Бәрін өзің істейсін, бізге үлкен кісілерге қиын»(Мангистауская обл); «Не правильный перевод документов. Для растворения земельного документа отправляют туда потом обратно в ЦОН»(Павлодарская обл.); «По больше электронных услуг», «Не работают, как в городе. Нет ксерокса и повышает цену на ксерокс» (Северо-Казахстанская обл.); «Целый год собирал документы, не хватка квалифицированных специалистов» (Туркестанская обл.).*

Сроки полностью удовлетворили 81,9% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке

услугополучателей составляет 4,69 баллов. В части предложений по оптимизации сроков для получения услуги, респонденты отмечают: *«Ускорить сроки», «Сроки увеличились», «Ускорили сроки, максимум два дня»(Акмолинская обл.); «Возможность ускоренного получения документов», «Ускорить получение результата», «14 дней, долго», «Срок сократить», «Не соблюдалось условие срока», «Ускорить срок подачи результата», «Результаты долго ждали»(Актюбинская обл.); «Очереди много и долго ждешь», «Очень долго», «Очереди много», «Долго», «Долгие сроки адресного регистра. Сделать электронный вариант», «Долго, то готово, то нет, всегда очереди, базу надо улучшить», «Көп күтесін», «Очереди много»(Алматинская обл.); «Сделать сроки до двух дней», «Длительное сроки», «Раньше хотелось бы, очередь большая», «Смс очередь добавить», «Ускорить срок», «Срок сократить», «Срок уменьшить»(Атырауская обл.); «Ускорить сроки», «Ускориться», «В Акмолинской области в цоне отменили онлайн бронирование. Онлайн бронирование это очень удобно», «Ускорить сроки, но в принципе устраивает», «Что бы вовремя делали документы Министерства юстиций, именно регистрация без нотариальной сделки», «Очереди большие», «Потратила целый месяц, чтобы получить услугу»(Восточно-Казахстанская обл.); «Время ожидания долгое», «Очередь огромная», «Ускорить сроки», «Желательно побыстрее, но не неделю», «Очереди много», «Ускорились», «Акт оформление месяц потратила»(г. Алматы); «Долгий срок и время ожидания. Услугу сделать смену залогодержателя, укоротить сроки, объединить услуги и основание прекращение прав», «Долгая услуга, очереди», «Долго ждал и много людей. Сотрудники сидят и сигнал приема выключен», «Ұзак», «Ускорить процесс», «Ускорить до трех дней»(г. Нур-Султан); «Долго», «Ускорить срок», «Зависит от услуги», «Очереди много», «Ускорить сроки», «7 лет прошло, чтобы переоформить квартиру матери на себя», «Сократить срок»(г. Шымкент); «Срок сократить», «Ускорить время ожидание на месте обслуживания», «На неделю опоздали», «В то время очереди много было, а сейчас нормально», «Не все окна работают», «По времени брони не обслуживают, все равно ждешь»(Жамбылская обл.); «Ускорить сроки», «Ускорить очереди и срок документов, принимали в день обращения», «Было хождения по кабинетам», «Ускорить , за услугу ввести оплату», «Тіркеу екі апта уақытымды алды, ұзақ куттім», «Онлайн бронирование во время карантина был не удобным», «45 дней потратил, чтобы получить услугу», «Быстрее работать»(Западно-Казахстанская обл.); «Долго и очереди», «Очереди иногда», «Сократить сроки готовности документов до трех дней», «Сократить сроки», «Чтобы ускорились»(Карагандинская обл.); «Очереди немножко много», «Проблема с интернетом в ЦОН», «Иногда долго», «Сократить сроки», «Адам көп, сол себепті кезектер өте үлкен», «Немного ждал»(Костанайская обл.); «Очереди много», «Долго», «Сроки сократить, зависит от услуги», «Приходилось ждать, искать компетентных сотрудников», «Срок сократить», «Ускориться всем», «Долго», «Ускорить сроки»(Кызылординская обл.); «Ускорить, пока запрос с архива делают время уходит», «Очереди, ускориться», «Ускорить максимум 3 дня», «Ускорить сроки», «Понедельник күні барсан постоянно сбой», «Ускориться», «Долгое время ожидание», «Ускорить срок, если на выходные падает и ждешь долго»(Мангистауская обл.); «Сократить срок оказания», «3-4 жумыс күн күттім, ұзақ», «Лучше получать в этот же день документы», «Сократить сроки»(Павлодарская обл.); «Каждый документ ждал 2 недели», «Долго, очередь огромная», «Ускорить срок. Желательно принимать по брони», «Выдавать результаты до 3-х дней», «Ускорить», «Результат еще не получил», «Поменьше сроков», «Я живу в районе, чтобы делать регистрацию приехал г. Уральск по времени не удобно» (Туркестанская обл.).*

Критерий **затраты** по данной услуге оценили на 4,82 балла (88,9% уровень удовлетворенности). При этом, среди услугополучателей зафиксированы жалобы кастельно оплаты: *«Снизить оплату», «Чуть ниже сделать», «С государственных учреждений за государственные услуги/государственную пошлину не принимать,*

работа делается для государственных учреждений, не для физических лиц и частников», «Чтобы через Kaspi.kz было», «Некоторые услуги не принимаются онлайн, сделать все онлайн, улучшить программу в ЦОН-е для оплаты(Акмолинская обл.); «Halyk Bank, KaspiQR, и другие банки доварить и чтобы оплату наличкой принимали», «Услуга дорогая», «Мне посчитали 25000 теңге за услугу, ИП платили 2000 теңге», «Уменьшить, дорого» (Актюбинская обл.); «Сделать онлайн», «Есть дополнительные услуги, которым не нужно даже платить, а мы платим за это. Эта сумма неприемлема», «Должен быть бесплатный ксерокс, ручек нет даже, сказали покупайте», «Дополнительные затраты были, потому что я два раза платила за одну и ту же услугу. Потому что ЖССБ не принимает электронную версию документа и мне пришлось занова бумажном варианте подать документы и опять же платить государственную услугу, мне это не выгодно было», «Неправильно работает касса», «Жол ақысына ғана ақша шығардым», «Документ не за 1 день делается, на проезд, ксерокопию, питание, дорогу, деньги уходят», «Включить во все услуги KaspiQR при оплате»(Алматинская обл.); «Қарапайым халыққа сумма қолайсыз, қиналады, очередь көп болады кассаға, кеңесшілер көбейсе, параға жол болмайды деп ойлаймын», «Онлайн оплату добавить», «Оплачивала несколько раз, вышло дорого, дополнительных расходов много», «Услуга дорогая», «Долго ждать очередь», «Чтобы была касса»(Атырауская обл.); «Лучше онлайн, на кассе очередь тоже», «Только Halyk Bank можно платить и это неудобно», «ЦОН-ға төлем жасаған жоқпын», «Ксерокопии платные. Мало банков с KaspiQR»(Восточно-Казахстанская обл.); «Сумма за госпошлину высокая. Дополнительные траты были на юриста 2 раза платила», «Дешевле можно было сделать», «Через казпочту неудобно, не успеваю, услуга дорогая, много денег на дополнительные расходы, дорога, ксерокопии, обеды», «Мемлекекттік төлемді төлеу үшін неге онлайн банкинг қоймайды.Неге екінші деңгейлі банк қызметтердің ақшасын қабылдамайды, сол ЦОН-ның ішінде болса», «Платить через каз почту неудобно, о том, что нет ксерокопии даже не предупредили»(г. Алматы); «Смотря какая услуга, зависит от это сумму оплаты», «Терминал оплаты каждому сотруднику ЦОН-а предоставить, чтобы получить полный спектр услуг в одном окне», «3 банка стоят и два с комиссиями. Очереди много», «Бағасы жоғары, ЦОН-нан сыртында сондай адамдар журеді екен, олар қандай жұмыс жасау керек деп сұрайды, егерде акшасын төлесеңіз, 3 күнде жасап береміз дейді, 1 күнде дайын болсын десеңіз негізі 20 000 теңге деді, Байзаковадағы қызметкерлер шай ішіп ұзақ, ерігіп отырды, егерде документтерді ақша төлеп 1 күнде алуға болса, неге бірден ақша төлемей-ак солай жасамайды, жемқорлық бар, оны азайту керек», «Установить кассу , нужно для скорости некоторых услуг сделать оплату», «Упростить оплату для юридических лиц»(г. Нур-Султан); «Скидку пенсионерам», «Жоғары бағасы», «Просят нотариальное заверенную копий доверенности для чего можно сопоставить с оригиналом, лишней затраты и время», «Для ветеранов сделать скидку 50%»(г. Шымкент); «В ЦОН-е нету кассы», «Очередь на казпочте, база вечно зависает, неудобно», «По государственной регистрации оплата приемлема, но по кадастровому изменение государственного акта и другие услуги неприемлемы», «Снизить сумму оплату», «Нету ксерокопии», «Казпочта не работала, не удобно, сделал ксерокопия», «Комиссия Казпочты большая», «Дорого, через Kaspi.kz сделали бы, чтобы без комиссии оплачивать, через Казпочту комиссии»(Жамбылская обл.); «Казпочта оплату не принимает, нужно ехать в банк, добавить терминалы в ЦОН-е, нет онлайн оплаты, добавить все банки», «Пришлось ехать в банк, на месте нет кассы», «Возможность делать ксерокопию в ЦОН-е», «Такси оплачивала», «Очереди в кассу», «Ехал в Казпочту, чтобы оплатить услугу. Установить кассы на месте . Все государственные услуги должны быть бесплатны для граждан. Прокатился на машине в Казпочту», «Ксерокс в ЦОН-е добавить»(Западно-Казахстанская обл.); «Дорого, дополнительные расходы большие», «Каждую неделю ходил я платит за комиссии 700 тыс теңге ушло. Отправили в

частную экспертизу, которые оформляют землю, и заплатил 30 тыс, и потом говорят не нужно. Снизить цены. Не позвонили земельные и тянули время», «Көп балалы аналарға, жұмыссыздарға төлемақы қымбат, бейресми шығын болды, қателіктер болған кезде, очередь көп, халық санитарлық ережелерді сақтамайды, 150 000 халыққа бір ЦОН, очередь сұмдық көп, юридический кеңесшілер жоқ, оған да очередь болады, 17 000 адам тұратын ауылда больница жоқ, халықтың тұрмыс жағдайына қызмет бағасы – 3 мың теңгеден жоғары емес. Елдің байлығы - халық, халық үшін көмек болу керек, халықтың тұрмыс жағдайы төмендеп барады, халыққа қызмет көрсету сапасы да төмендеп жатыр, қызметкер жұмыс уақыты кезінде темекі шегуге сыртқа 10-15 минутта шығады, ол дұрыс емес, балаларымен барған аналар сол жерде тұрады күтіп, осындай мамандардан халықтың үкіметке деген сенімі жоғалады, ал үкімет негізі жасап жатыр жағдай, осындай мамандар, кадрлар бұзады, "Төрткөлде халық 17 000-нан асады, аудандағы санақта 12 500 деп тұр, ол қай жылғы санақ?", «Переводы надо добавить», «Улучшить работу Halyk Bank онлайн», «Когда регистрируем залог, ставим имущество как физизическое лицо и если нет талона, за ИП платишь 25000 тг, если есть талон, то 1200 тенге, такой разбег большой», «В Казпочте принимают только наличку, карту и KaspiQR не принимают»(Карагандинская обл); «Платная ксерокопия», «Очень дорого оформляется. Желательно поменьше бумаг нам нужно, только земельный документ», «В ЦОН-е нет банка для оплаты, и ЦОН в другом районе», «На кассе нет перевода по Kaspi.kz», «Арзан қылуға болады. Кассаға төлейтіндей емес, терминал қойса», «Сделать так, чтобы способ оплаты для юридических лиц был удобным», «Казпочта не работала, а другой банк комиссию брал», «Проблемы с оплатой были»(Костанайская обл.); «За земельный акт 3 раза пришлось платить, говорят это вам нужно и за это оплачиваете, пришлось 3 раза (1 раз – 6500 тенге, 2 раз – 6500 тенге, 3 раз – 8000 тенге) оплачивать за дом, в котором проживаю уже 30 лет, это еще не считая оплаты за регистрацию, 3 каждые по 2000 тенге, в здании интернет не работает, и комиссия. В ЦОН-е жарко, нет гардеробной», «Неудобно, оплату, чтобы принимали как от физизических лиц, так и от юридических лиц на месте, чтобы был выбор Казпочта или другой банк», «Нету кассы, неудобно, в другом конце районного центра оплата за услугу», «Очередь в кассу, добавить кассы», «Добавить кассу», «Оплату на месте, чтобы не ехать в банк», «Дорогая услуга, не взяли оплату картой»(Кызылординская обл.); «Оплата по KaspiQR очень удобно, было бы еще лучше, если бы на все виды услуги можно оплачивать по KaspiQR», «На месте сотрудник ксерокопию делал за оплату», «Государственная пошлина дорогая, уменьшить сумму оплаты за услугу», «Много денег ушло», «Затраты времени», «Төле деген ақшасын төледік, жерімнің мемлекеттік акты үшін бір жерге 2 рет төледім, бірақ алғаным 1 мемлекеттік акт, ойланып қалдым, қалай дұрыс», «Барған сайын ЦОН-ға ақша төлейсің. KaspiQR-мен төлеу ынғайлы болар еді», «Лучше прямая оплата», «Ксерокса, распечатки нет в ЦОН-е», «Ксерокопия 1 лист 15-20 тенге, в общем, я 20 листов печатала за 400 тенге»(Мангистауская обл.); «Ксерокс платный был, сделать бесплатно», «Ксерокопия үшін төлейміз», «Хотелось бы что бы был KaspiQR», «Через Kaspi.kz перевод»(Павлодарская обл.); «Ксероксы платные, сделать бесплатно, государственную пошлину уменьшить или сделать бесплатно, дорого», «Төлем сомасы шамалы қымбаттау», «Лучше, если бы банк находился рядом с ЦОН-ом», «KaspiQR не за все услуги принимает оплату, это не совсем удобно, так как кассы Казпочты убрали из ЦОН-а», «Иметь возможность сделать ксерокопию и респечатку документов», «Чтобы не повышались цены, пусть остаются прежними», «Чтобы оплачивать в кассы Казпочты было удобно», «Общий прайс за каждую услугу»(Северо-Казахстанская обл.); «Сделать так чтобы открыли кассу в ЦОН-е, чтобы не куда не бегать и ксерокс добавить», «Дорогая государственная пошлина, оплачивать в другом месте, а сдавать документы в другом месте, пока в банке платишь в ЦОН-е очередь проходит, в банке нет кассы, онлайн оплаты нет», «Требуют квитанции,

через Kaspi.kz лучше», «Кассы Казпочты нет», «Уменьшить сумму, внутри нету кассы, нужно ездить в банк», «Kaspi.kz болса жақсы», «Желательно ускорить оплату, но в целом устраивает», «Ксерокопию можно было сделать бесплатно», «Услугая дорогая»(Туркестанская обл.).

Меньше всего услугополучатели удовлетворены в части **обратной связи** данной услуги– 23,1%, где средний балл равен 2,50. Среди услугополучателей зафиксированы жалобы касательно обратной связи:*«Не дозвонился»(Алматинская обл.); «Давлениядан ЦОН-да талып құлағанмын, 5 мемлекеттік актіге 1 кадастр номерімен берген, сондағы тіркеу мекемесінен юстицияға отказ болды, себебін айтқан жоқ, 5 мемлекеттік актіге 1 кадастровый номер өздері қойды, менің бұл жерде қатем жоқ қой, содан скорая помощь келді, қызмеркерлер соңынан печать қойып берді, 2 сағатта, өзім түсинбей қалдым», (Атырауская обл.); «В Алматинском районе г. Нур-Султан не вежливая старшая по залу, грубо ответила, я потерял время, она занималась личными делами»(г. Нур-Султан); «Обращался к руководству, в ответ кивнули головой и все на этом»(г. Шымкент); «Когда Маке, Саке подходят, нам приходиться ждать или говорят, что не будут обслуживать»(Жамбылская обл.); «На свою жалобу не получил удовлетворяющий меня ответ»(Костанайская обл.); «Никаких мер не приняли», «Не удовлетворен, не знаю исправили ли мою жалобу»(Кызылординская обл.); «Жалоба у меня по поводу очереди, потому что слишком много людей»(Туркестанская обл.).*

Касательно **результата** оказания услуги (4,73 балла), только 81,3% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». На вопрос: *«Если в процессе получения услуги у Вас возникли трудности просим кратко описать суть возникшей проблемы»* некоторые ответы респонденты дали следующие комментарии: *«Плохая работа 1414, не могу дозвониться до них. В органы опеки подавал на справку 3 раза, после они нам одобрили, но справку мы не можем получить уже как 2 месяца. Актуальность справки на портале не видна, написано срок оказания 3 рабочих дня, но прошло 2 месяца как я не получаю эту справку. Единому контакт центру 1414 не могу дозвониться. Прошу обратную связь», «Слабо с профессионализмом сотрудников. Их надо всегда переправлять. Нужно работать над этим», «1414 скорость дозвона не приемлема»(Алматинская обл.); «Біздің жобамыз нашар, жаңа жүйе жоқ сонымен ұнамайды», «Call-центр не качественная связь, куплю- продажи ЦОН и ЖССБ не работают, сотрудники должны были проконсультировать, пришлось идти в нотариус,в ЦОН-е написано, что есть такие услуги, но там не делают и сотрудники не знают»(Актюбинская обл.); «Проблемы с актами ввооода целевого назначения, с перемерами. Цифровая система у нас очень слабая», «Бросали трубку, документ, который испортили сами, не исправили»(Алматинская обл.); «Сотрудники некомпетенты», «С мая по сентябрь бегала, много времени ушло», «2 раза обращалась, в первый раз в документе были ошибки, пришлось повторно обращаться», «Не нравится, как обслуживают на ресепшене»(Атырауская обл.); «Ошиблись адресом при заполнении изначального, потом все исправили, быть внимательнее сотрудникам», «Сделали ошибки и напутали номера заявлений», «Не компетентные сотрудники, выдавали документ с ошибками, 4 раза пришлось возвращаться и делать корректировку(Восточно-Казахстанская обл.); «У нас нет КСК. До сих пор не пришла квитанция на тепло, это неправильно», г. Алматы); «Операторы не знают, при бронировании нет льгот для многодетных отцов»(г. Шымкент); «Не внимательность – оценка 3», «Вовремя не оказывали услуги», «Құжаттардың тізімін қысқарту керек деп ойлаймын, неге онлайн жасамайды осы жұмысты?»(Жамбылская обл.); «Возможность сделать платежи правительство для граждан (госакты, техпаспорты) через ЦОН», «4 месяца ждал»(Карагандинская обл.); «Получил, но нет информации на государственном языке», «Заняться с сотрудниками, от их настроения и поведения зависит настрой услугополучателей», «Единственное – народу много, но это не их вина»(Костанайская обл.); «Удовлетворён, но в натяжку», «С горем-пополам получили», «Здание маленькое в 8 мкр. много людей, в центр едем», «Из-за некомпетентности сотрудников»(Кызылординская обл.); «1414 скорость дозвона не приемлема», «1) Убрать девушку, которая делает ксерокопию, часто*

грубая. 2) Стульчики исправить, чтобы без уклона, ровные были, зал ожидания, очередь. 3) Чтобы на ресепшене 3 человека сидело, а не 1, там три стойки регистрации и только одна из них работает»(Мангистауская обл.); «Карантин кезінде бронь ұзақ уақыт алды», «1414 не звонится», «1414 скорость дозвона не приемлема. По больше набирайте сотрудников. Операторы не владеют информацией»(Павлодарская обл.); «Супруга: 1) Увеличить работу сотрудников ЦОН-а, сотрудники дают консультацию только до обеда, после обеда сказали не консультируют, пришлось отпрашиваться от работу. 2) ЭЦП-ключ не отправили электронно на почту, сказали принести флэшку, пришлось покупать флэшку, это не удобно и лишняя трата», «Нужно обучать сотрудников, сидят молодые девушки и они не все знают, бегут у кого-то спрашивают, обучать и обучать», «Текучесть кадров»(Северо-Казахстанская обл.); «Каждый документ нужно долго ждать, на проезд много денег ушло, ЦОН на 2 разделили земельный и в ЦОН ездил с Чарска в Калбатау несколько раз, в ЦОН-е оплату не принимают», «Очередь, время ожидания», «1414 по другому вопросу обратилась, но скорость дозвона была не приемлема»(Туркестанская обл.).

Кроме того, в процессе получения государственной услуги, меньшая часть услугополучателей (25,5%) обратилась в колл-центр (ЕКЦ 1414) за консультацией и информацией о том как и где можно получить услугу. В ходе опроса услугополучателей попросили оценить работу колл-центра по двум параметрам: скорость дозвона и полноты полученной информации (консультации) и были получены следующие данные (см. Таблица 129):

Таблица 129. Удовлетворенность качеством работы колл-центра (N=113)

ЕКЦ 1414	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Скорость дозвона	46%	49,6%	4,4%
Получили полную информацию	66,4%	28,3%	5,3%

При разделении оценок услугополучателей среди услугодателей в соответствии с зонами ответственности, то Министерство юстиции получает средний балл качества оказания государственной услуги – 4,80 и уровень удовлетворенности – 87,6%.

Таблица 130. Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей (в приложении развернутые таблицы)

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
Госкорпорация	4,52	78,7%
Министерство юстиции	4,80	87,6%

Из таблицы также видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для Госкорпорации – 4,52 балла и 78,7% уровень удовлетворенности.

Результат качественного исследования

В ходе качественного исследования было проведено глубинные интервью с услугополучателями и исследование методом тайного покупателя. Ниже приведены ответы услугополучателей согласно которым, можно делать выводы о текущих наиболее актуальных проблемах по услуге:

«- как изменилось качество оказания этой госуслуги за последние два-три года?

- да, конечно, обращался, я там ранее переоформлял и другую недвижимость. Но, честно говоря, мне кажется, что качество ухудшилось. Т.е. Вначале все было вежливо, красиво - много сотрудников, никаких очередей, но как ты заходишь, к тебе сразу обращались: «Что вы хотите? Выдавали номерок». Там несколько минут. Т.е.

операторы, которые непосредственно оформляют, которые с номерком уже, документы принимают, оформляют, там проблем нет, там все нормально. А вот на начальном этапе, когда приходишь. Не можешь найти… Вот этого как назвать? Куратора или администратора, который направляет. Номерок стали давать сотрудники, которые сидят за вот этой стойкой. Консультанты. К ним очередь Один консультант сидит и приходишь, и стоишь в очереди, чтобы тебе номерок дали. Ну и суета. Внутри зала ожидания идет суета, неразбериха. Т.е. внутри зала ожидания что-то стало намного хуже на мой взгляд. Раньше было получше и еще отдельно, когда берешь кадастровую справку, у нас там стоял в ЦОНе аппарат. Там стоял человек, который выдавал. Даешь ему удостоверение, он тебе дает кадастровую справку. Там тоже очередь. Сначала стоишь к консультанту – очередь, потом кадастровую - очередь. Как-то все усложнилось и ухудшилось на мой взгляд» (ГИ, Караганда, Госкорпорация).

«- как изменилось качество оказания этой госуслуги за последние два-три года?

- к сожалению, больших изменений не произошло. Как были большие очереди, долгое рассмотрение, так оно и осталось. Когда стоишь долго в очереди с маленьким ребенком, подолгу ждешь своей очереди, потом подходит твоя очередь и не работает интернет. Ты теряешь время. Это, мне кажется, влияет негативно на их работу. В очередях просидеть это конечно много и долго времени. Прежде всего большой минус – бронирование времени в условиях пандемии. Бронируешь время, приходишь в назначенное время, но не тут то было. Перед тобой 10-15 человек. Пришла в ЦОН. Просидела свою очередь, ожидая свою бронь, подошла моя очередь. Подала документы, сотрудники рассмотрели. В конце мне сказали эта услуга так не делается. Делается онлайн. Вам надо ехать в другой ЦОН сельского округа. Волокиты было много»;

«Открыть больше ЦОНов по городу. Ехать до ЦОНа далеко бывает, не всегда бывает возможность быстро приехать. У всех разные жизненные ситуации, мама болеет пожилая, не могут оставить, с маленьким ребенком тяжело выйти. А тебе сейчас нужен документ с ЦОНа, а он далеко находится»;

«Ну я сталкивался с трудностями там, во-первых, когда парковочной части нет, чтобы парковаться, это, не доходя еще в ЦОН. Захожу в ЦОН, а там народу. Обратится надо, где как, какой консультанту консультирует, тебя направляют к другому консультанту иногда, иногда говорят возьмите сами чек по той услуге, по какой вы обращаетесь, потом сидишь и ждешь» (ГИ, Алматинская область).

«Бывает ожидаешь очень долго. Приходишь, вроде ты второй/третий по счету, а у них завис компьютер и все. Сидишь, а потом у них начинается обед. Ты уходишь, пожалуйста тебе, не дождалась своей очереди. Если бы все грамотно и красиво делали. Было бы быстрее и хорошо бы. Люди бы все тянулись туда. Качество услуг зависит»;

«Я могу предложить усилить интернет, изменить технику. Побольше информации чтобы было. Ну и хорошие консультанты, вежливые. И чтоб получше объясняли. Чем больше будет информации висеть, даже говориться, тем люди будут самостоятельнее подходит к компьютерам и все это сами забивать» (ГИ, г. Лисаковск).

«- как бы Вы оценили в целом качество полученной услуги по 5 балльной шкале?

- если брать оценку, то, я думаю, троечка с натягом. Ну в виду того, что пандемия еще, потому что центральный вход был закрыт. Всех посетителей запустили в другой зал. По одному в зал ожидания, а вот в этом предварительном зале- предбаннике, так скажем, назовем его простыми словами, там была толпа, человек 20-30, мы стояли впритирку, там никто вот эту дистанцию, ничего этого не соблюдал. Т.е. какой был смысл в зал ожидания запускать по одному человеку с дистанцией, если здесь мы все стоим, плечо к плечу, толпой. Тоже это непонятно. Поэтому очень с натяжкой троечка (ГИ, Караганда, Госкорпорация).

«- что негативно влияет на качество госуслуги?

- это опять-таки, то, что люди неподготовленные приходят работать, наверное вот это влияет. Ну и население, я должен сказать, оставляет желать лучшего, потому что приходят такие, я извиняюсь, «экземпляры», которым объясняют по десять раз, а они этого не слышат. Но это надо с такими людьми

индивидуально, должен быть какой-то выше по рангу человек, который пригласит этого человека в кабинет, объяснит ему доходчиво. Не на такой нервотрепке, когда в зале все без очереди хотят пройти туда или еще что-нибудь. Наверное, все-таки вот этот психологический аспект отношения сотрудников к населению, ну и понимание населения. Все же хотят быстро-быстро все это сделать, пока жаренный петух… а потом за один день это все исправить (ГИ, Караганда, Госкорпорация).

«В ЦОНе я потратил время минут наверное 10-15, чтобы дойти до консультанта, который меня направит, даст номерок. Потом сидишь в зале ожидания. Тоже ждешь. Ну где-то час, час с лишним я в ЦОНе только ждал. Хотя я зашел ксерокопии сделал, пока все записал, а ждал я в пять раз больше, чем сама операция»;

«Может это у нас в ЦОНе сами эти очереди. Приходишь, консультант спрашивает: что надо? Вот это сделать. Получается все понятно. И ты отдаешь им удостоверение. Ждите номерок. И получается у них тоже в этом много… Они смотрят. У них номер. Если квиточек дал, загорится номер, высвечивается время. Потом через какое-то время тебя должны принять. Они выдают эти квиточки, по мере тако как там в очереди 1-2 видимо остается, не много. Просто его получаешь и буквально 5-10 минут ну максимум уже непосредственно к окошку, где тебя принимают. А до того, как тебе выдадут квиток, ты там можешь не час, но минут 45 стоишь точно и ждешь. В нашем Цоне народа всегда много»;

«Количество людей у нас в ЦОНе очень много и сам холл маленький. Ладно там когда с моим вопросом приходишь. Постоял немного. А там есть комната самообслуживания. Там много компьютеров стоит. Я не знаю, что люди там. То ли справки себе заказывают, то ли чо. Я не знаю точно, со стороны посмотрел, четыре там точно стояло компьютера, может больше. А человек, консультант, который помогает, он один. Четыре человека сидят, а он к одному, ко второму, к третьеми, пока подскажет, куда нажать. Там у них постоянно, где самообслуживание комната, постоянно много людей, толпа там, очередь. Занимают, толкутся все. Именно в нашем ЦОНе большое скопление людей именно негативно влияет»;

«Небольшие помещения, большое скопление народа. Транспортная недоступность – негде припарковаться, поставить машину, т.е. неудобное расположение» (ГИ, Костанай, Госкорпорация).

О сотрудниках Госкорпорации:

«Очень часто сотрудники недостаточно квалифицированные и не обладают достаточным объемом знаний чтобы оказать ту или иную услугу. Могу на реальных примерах» (ГИ, Костанай, Госкорпорация).

«Мне кажется, консультанты слабоватые. Они бы могли, если бы более компетентны были, более лучше людям могли помочь. Помочь по крайней мере время сэкономить точно. Как с архитектурой- все можете идти получать, регистрировать, а туда пошел. Хотя по идеи, были бы консультанты грамотные, сказали бы: нет, туда смысла нет. Надо сначала в архитектуру. Квалификацию и количество консультантов»;

«То, что я говорил с консультантами. Может быть какие-то курсы, может быть консультантов специализировать как-то, делить на какие-то категории, чтобы они допустим в этой сфере были профессионалами. Сэкономило бы время, либо общий какой-то. Именно у консультантов именно хромает знание что ли как сказать» (ГИ, Караганда, Госкорпорация).

«Один из самых распространенных минусов – у стойки регистрации большое скопление людей и большие очереди. За счет этого многие сотрудники начинают грубить, грубо отвечать, просто проигнорировать. Или, ты приходишь по брони, а сотрудники говорят, вы могли эту услугу получить онлайн. Сама была свидетелем, когда сотрудник ЦОНа разговаривал на повышенных тонах, ненормативной лексикой, с мужчиной чуть ли не до драки дошло. Был конфликт. Хотя сотрудник не должен повышать голос, хотя у людей бывают срывы, эмоции. Сотрудник должен спокойно объяснять и не повышать тон общения, тем более выражаться ненормативной лексикой»;

«Один из самых распространенных минусов – у стойки регистрации большое скопление людей и большие очереди. За счет этого многие сотрудники начинают грубить, грубо отвечать, просто проигнорировать. Или, ты приходишь по брони, а сотрудники говорят, вы могли эту услугу получить онлайн. Сама была свидетелем, когда сотрудник ЦОНа разговаривал на повышенных тонах, ненормативной лексикой, с мужчиной чуть ли не до драки дошло. Был конфликт. Хотя сотрудник не должен повышать голос, хотя у людей бывают срывы, эмоции. Сотрудник должен спокойно объяснять и не повышать тон общения, тем более выражаться ненормативной лексикой;

«Мне кажется должностных лиц очень мало, потому что население с каждым годом растет все больше и больше. Когда приходим в ЦОНы сотрудников не хватает. К одному сотруднику, оказывающий услуги, к нему надо стоять в очереди как минимум через 50 человек. Хотя тебе необходима лишь справка о наличии недвижимого имущества. Может быть у него нет возможности вытащить справку онлайн, нет интернета. Поэтому ему приходится стоять в очереди. Поэтому сотрудников желательно было бы увеличивать»;

«Сотрудникам нужно быть более лояльными, оптимистичными, нежели грубиянами. Потому что, когда приходишь уставшим после работы хочется быстро получить, а тебе грубо отвечают. Хотелось бы улучшить отношение к населению»;

«Негативно влияет то, что они не компетентны, когда к народу относятся не компетентно, много времени заставляют ждать, отправляют к тому столику сходи, к этому столику сходи. У того человека спроси она тебе подскажет, идешь к этому, спрашиваешь, очередь занимаешь» (ГИ, Алматинская область).

«Ну где-то на четверочку. Можно было бы получше и пошустрее работать. Чем больше людей бы они обслуживали, тем больше людей к ним ходило. Они тоже же только определенное количество людей успевают принимать. То интернет зависает, то компьютера подводят, то ещё что-нибудь. Вечно проблемы там» (ГИ, Лисаковск).

О портале электронного правительства:

«В портале все удобно хорошо, но так долго и запутанно. Я хотел получить подпись электронную. Как она называется… я уже забыл… для заверения и оформления всех своих документов и нужно было связаться туда, сюда и очень много лишних шагов. Т.е. если я ввожу свои данные: ИИН, номер удостоверения. Я думаю, этого должно быть достаточно, чтобы ускорить процесс, а там получается в одно окошко зайдите- там анкету нужно заполнить, вопросы задают. Че-то — это тоже как-то… сложно. Поэтому, если попроще в два-три шага убрать, тогда вообще egov будет незаменимым»;

«в egov там столько лишних шагов. Сразу трудно сориентироваться простому человеку, который не работает с программным обеспечением, т.е. сложновато» (ГИ, Караганда, Госкорпорация).

«Сама площадка хорошая, идея – все это замечательно, но бывают такие нюансы, как какой-то сервис не работает, услуга временно не доступна, т.е. периодически такое бывает» (ГИ, Костанай, Госкорпорация).

Не знаешь куда нажать, и на какие кнопки нажимать, естественно ты ничего не получишь. Мало информации, если вы там, например писали, чё куда надо как бы нажимать. То, конечно, люди бы сами знали и включали бы. А так, ты приходишь, у тебя компьютер стоит и что, а дальше ты ничего не знаешь» (ГИ, г. Лисаковск).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Скопление больших плохо организованных очередей. В условиях продолжающейся пандемии, актуальным остается и вопрос организации работы Госкорпорации во время действия ограничений со стороны санитарных ведомств. Ответы респондентов указали на недостатки принимаемых мер по соблюдению социальной дистанции в филиалах Госкорпорации. Большинство требований соблюдаются лишь формально, поскольку когда услугополучатель пребывает за

услугой согласно предварительной записи, то ему приходится все же занимать уже на месте традиционную очередь, которая, зачастую представляет из себя плотное скопление людей у входа в филиалы Госкорпорации или у стойки ресепшена с кнсультантами.

- Отсутсвие всех необходимых минимальных условий для комфортного посещения услугополучателями мест оказания услуги Госкорпорацией. Наиболее частые жалобы:
  - отсутсвие/недостаточное количество парковочных мест;
  - плохое техническое оснащение, компьютеры и прочая оргтехника зачастую не исправны;
  - отсутсвует питьевая вода, не работает санузел, нет стола с образцами для заполнения заявлений;
  - неудобное расположение филиалов Госкорпорации;
  - отсутствие необходимых условий для людей с ограниченными возможностями.
- Случаи некомпетентности, недоброжелательности и непрофессионального поведения сотрудников Госкорпорации во время оказания услуги.
- Портал электронного правительства является не доступным для неопытных пользователей, которыми часто оказываются люди старшего возраста. Также, скорость получения услуги зависит от качества интернет соединения, которое не всегда может быть хорошим, особенно в сельской местности.

Выводы и рекомендации

Госкорпорация

1. Пересмотреть, усовершенствовать систему организации очередей, не допускать большого скопления услугополучателей.
2. Во всех филиалах обеспечить комфортное пребывание услугополучателей и улучшить материально-техническое оснащение (наличие достаточных посадочных мест в зале ожидания, условий для людей с ограниченными возможностями, парковочные места, оргтехника в зонах ПЭП и др.).
3. Недопускать грубость и непрофесиональное поведение консультантов и других сотрудников в отношении услугополучателей посещающих ЦОН. Проводить обучающие семинары по повышению квалификации и психологические тренинги по предупреждению конфликтных ситуаций.

Портал электронного правительства

4. Предумотреть мероприятия направленные на повышение цифровой грамотности населения. Обеспечить бесперебойный доступ к услугам в ПЭП.

3.52. Изготовление и выдача актов на земельные участки

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 02201006 Изготовление и выдача актов на земельные участки

Код услуги: G2.

Ответственный госорган: Министерство сельского хозяйства РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: 01.10.2020 г. №301.

Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: госкорпорация, ПЭП (egov.kz).

Сроки оказания госуслуги: 4 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: Акт на земельный участок, либо мотивированный отказ в оказании государственной услуги.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: Согласно приложению.

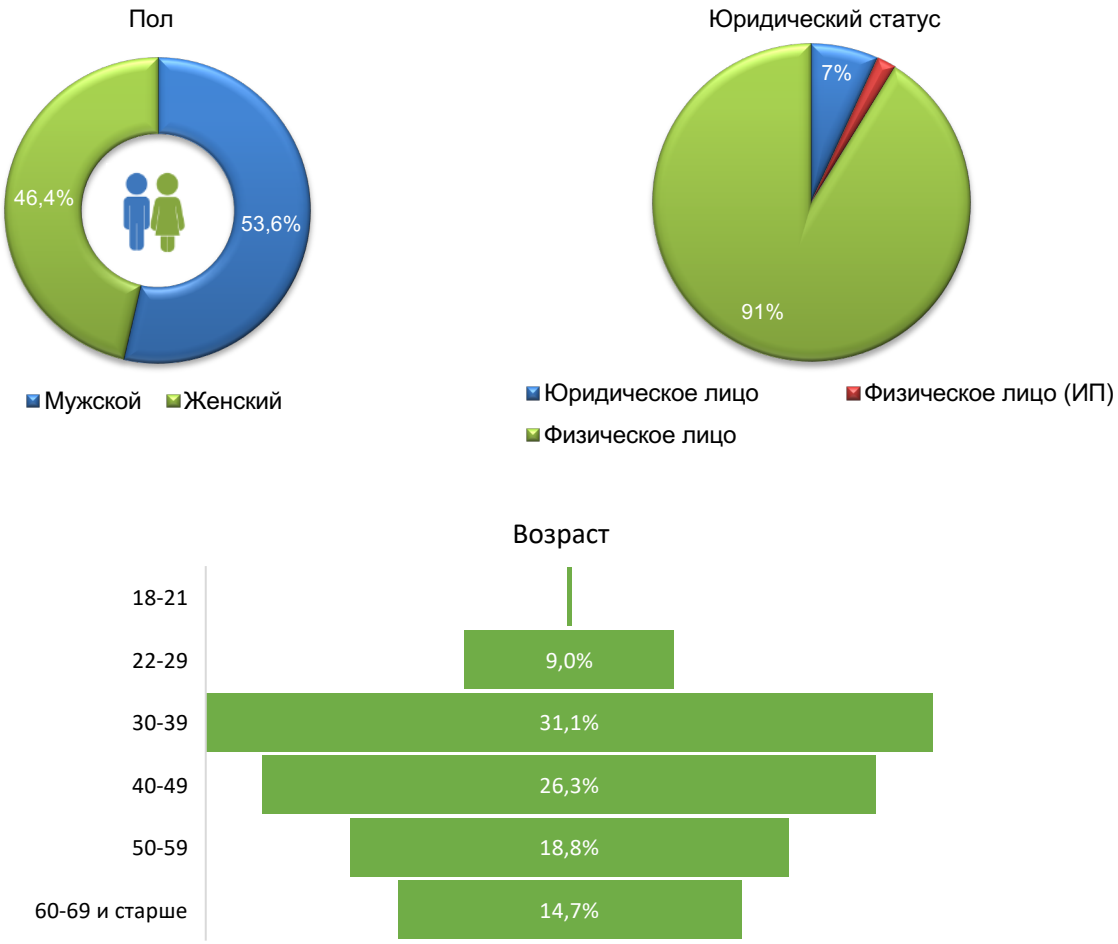
Основные результаты исследования

В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (глубинное интервью и тайный покупатель), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 457 респондентов, из них больше половины (53,6%) мужского пола и остальные (46,4%) женского пола. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 31,1% и 40-49 лет – 26,3%. Большинство услугополучателей (91%) обращались за услугой как физические лица, еще 7% как юридические лица и только 2% как индивидуальные предприниматели. В 5% случаев респонденты имеют дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 164. Социально-демографический блок

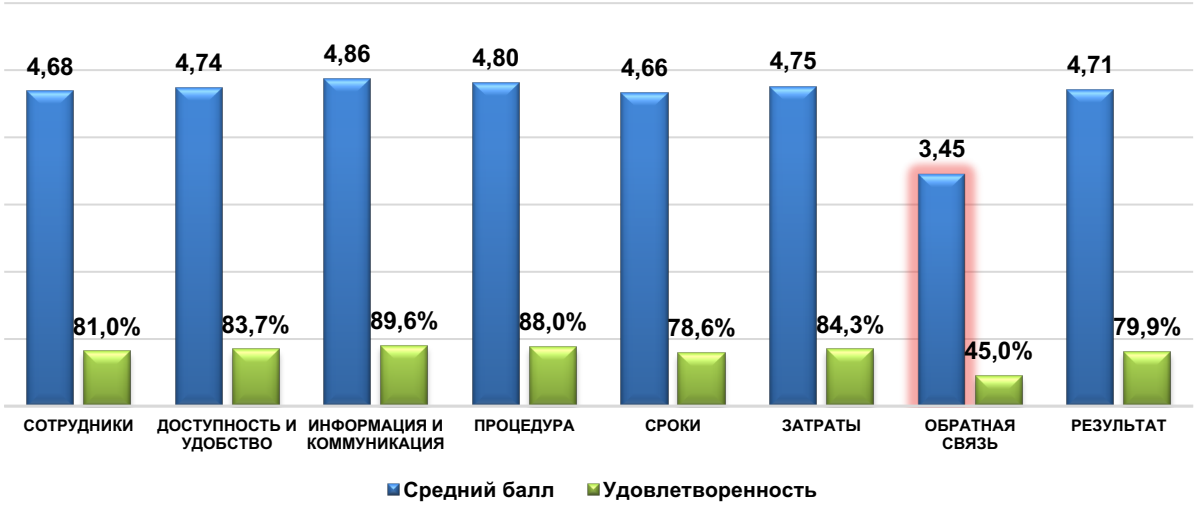


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 78,7%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,58 баллов.

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:

Диаграмма 165. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя**.** Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией, оперативность, вежливость и внимание к потребностям услуополучателей. Совокупная работа сотрудников услугодателя оценена участниками массового опроса –на 4,68 баллов по 5-балльной шкале, уровень удовлетворенности – 81,0%. При этом, среди комментариев были зафиксированы замечания в части оперативности работы сотрудников: *«Хотелось, чтобы сотрудники были вежливыми», «Долго, дорого, обошлось за 90тыс, 2 месяца», «Улучшить качества обслуживания», «Не могут определить, куда направить», «Очень мало сотрудников, которые владеют информацией», «Лучше объяснять людям», «Быть сдержанным к клиентам», «Не владеют информацией, спрашивают друг у друга и обучите сотрудников» (Акмолинская обл.); «Много очереди и повысить заработную плату сотрудникам», «Улучшить», «Не компетентные, утечка кадров и поднять зарплату», «Отвратительно, хождение по мукам было, целый год длился, 30тыс с меня содрали, идиотизм, не в какие рамки не входит, с пенсионера, УЖАС, никто не контролирует, старый акт был, зачем мне обратно все делать, отмывание денег это, услышал бы это президент , наглые и бессовестные, порядка в ЦОН-е нет, никто не следит, там ужас, регистрация там мальчик сидел, не правильные документы взял, и представители отказали, заблокировали, 18 ноября наконец-то я получил, зачем столько лишних бумаг? если бы Вы видели эти документы, вы бы за голову взялись, это дурдом, по кругу», «Первый акт полностью не проверили и пришлось несколько раз ходить», «Уменьшить очередь в ЦОН-е» (Актюбинская обл.); «Техникалық ақаулар ғана болып қалады», «Не знают свою работу, начальник Эльвира грубая, некомпетентные и посылают клиентов узнать информацию по услугам ЦОН-а», «Улучшить качество обслуживания», «Несколько раз пришлось подать заявление», «Проводить обучение для сотрудников», «Сотрудники некомпетентные», «Гос. Акт удобно получать в электронном виде», «Быть грамотнее», «На один адрес дали 2 участка по ошибке, молодым сотрудникам повышение квалификации, чтобы не футболили, заново талон брала по 2 раза, сотрудники должны быть полностью эрудированными, один другое говорит , полгода ходила», «Вежливее разговаривать с людьми», «Обеспечить оборудованием» (Алматинская обл.); «Головной офис находится далеко», «Увеличить количество спец цонов или чтобы принимали и в других цонах», «Повышать квалификацию сотрудников», «Гос акт бумага простая, без печати за него платим 6тыс с чем-то, так еще его в базе зарегистрировать еще 2тыс оплачиваем, а раньше была цветная хорошая бумага, лучше сумму оплаты уменьшить, или нормальную бумагу предоставлять», «База зависает, поэтому возникают очереди» (Атырауская обл.); «Не понимают как делать, нужно лояльно относится», «Увеличить количество сотрудников», «Нужно поднять зарплату», «Не*

компетентные, «На ресепшне не могут объяснить какие документы необходимы. ЦОН на Белинской. Месяц там обслуживался, не был доволен потом перешел на Пушкина, там более-менее, но очередь большая», «По записи заходить» (ВКО); «Не полную информацию дали о перечень документов, два раза сдавала документы, не компетентные. Провести обучающий тренинг для сотрудников», «Сотрудники были осведомлены, но ничего не знают перенаправляют на друг друга и каждый из них ничего не знает», «В ЦОН-е говорят делать онлайн и уйти. Полчаса ждали единственного человека, который мог оформить этому человеку .Обучить сотрудников и больше компетентных сотрудников», «Штат увеличить , более шустрыми, побольше компетентных людей», «Обучить сотрудников по всем аспектам», «Очереди, порядка нету во всех ЦОН-ах, обучающий тренинги для сотрудников ЦОН-а» (г. Алматы); «Выше указанные качества у ваших сотрудников отсутствуют. Один сотрудник говорит одно, другой совсем другую информацию дает», «Сотрудники ЦОН-а не знают, какие изначальные документы нужны, у них нету стажа, нужно обучать», «Не работали принтеры, сказали где хотите там делайте, очередь долгая, к друг другу пересылают, привести в технику в порядок, зависает база и лучше бы напрямую в архитектуру подавать», «Не знают нужный перечень документов, не правильно оформляют заявку, надо повысить качество работы сотрудников», «Сотрудники некомпетентные», «Они потеряли мой Гос. Акт, онлайн подали заявку, много куда ходила время тратить не хочу, Гос. Акт только в ЦОН-е нужно подавать», «Улучшить качество обслуживания», «Пришлось 2 раза обращаться», «С земельным участком пришла, мне неправильно сделали. Почему нельзя сделать так чтобы, один раз сдать документы и ждать результаты, а не так, что сдал, получил, снова сдал и снова получил. Приходиться постоянно ездить», «Не дали полную информацию (говорят промышленная зона), отказали», «Обучающие тренинги для сотрудников, не все сотрудники работали», «Отправили в нотариус без надобности», «Принесла документы с нотариуса все равно отправляли к нотариусу, не компетентны, не знали какие документы нужно сдать, пока не закричишь не будут делать», «Быть внимательным сотрудникам исполнителя», «Не владеют информацией» (г. Нур-Султан); «Из за пандемии неудобства», «Сделать онлайн запись сами же долго ждем очередь», «Не овладевают информацией, не дают полную информацию, обучающие тренинги для сотрудников ЦОН-а», «Улучшить качество обслуживания» (г. Шымкент); «Коррупция есть в земельном актах. Заявление написал, потому что заплатил и не сделали документ. Не знают свою работу», «Сотрудники сами не знают, какой документ нужно сдать», «Однофамильцы путают документы», «Грамотных людей набирать или обучать их, в документе не правильный номер написали и выдали, пришлось заново делать», «Несколько раз ходил по этому вопросу, не компетентные сотрудники», «Не компетентные, не профессионалы, приходилось бегать (для кого-то гараж потратил три месяца)», «Не оперативно», «База не работает, много времени уходит, приходиться обращать к платным услугам и не дает полную информацию», «Не владеют информацией» (Жамбылская обл.); «Более компетентными», «Сотрудники не вежливые, разговаривают некорректно. Улучшить качество обслуживания», «Больше владеют информацией, приходилось бегать, более компетентными» (ЗКО); «Некоторые не понимали, о чем спрашивают», «Побольше сотрудников», «Ничего не знают. Отсылают в разные места и не понимают куда и что. Делают ошибки в документах», «Долго обслуживают, мало специалистов», «В ЦОН-е сотрудники отправляет в акимат, в акимате в ЦОН», «Возможность записаться по телефону», «Не компетентные, потеряла время, провести обучающий тренинг для сотрудников» (Карагандинская обл.); «Не объясняют, не компетентны, отправляют в акимат, в ЦОН-е повторно документы запрашивали», «Не компетентные и не знает свою работу. Обучение для сотрудников», «Единственный минус очереди много», «Девушка в ЦОН-е не все документы приняла, поэтому пришлось снова ездить в Земельный комитет и дополнять пакет документов. Вежливы, но не слышат что им говорят клиенты», «Сотрудники не всегда объясняют», «На онлайн услуги перевести, обучать сотрудников побольше», «Инструктировать сотрудников, объяснить как клиента от и до обслужить, согласовать все, перезвонить, объяснить проблемы, быть вежливыми, культурными,

никакого обслуживания нет, с деревни вытащили сотрудников, а он не знает ничего, все сами по себе», «Сотрудники допустили ошибку, пришлось заново отправлять», «Решить проблемы с бронью» (Костанайская обл.); «Долгая очередь», «Хорошо работают», «Переезжают в другое отделение и это не удобно», «Больше услуг онлайн», «Каждый день куда то отправляют», «Оптовые окошки увеличить» (Кызылординская обл.); «Повысить квалификацию сотрудников, пусть будут компетентными», «Толық ақпарат бере алмайды» (Мангистауская обл.); «Быстрее надо», «Сотрудники ЦОН вежливые были, сотрудники землеустройства не компетентны, из за них месяц ждала акт», «Единый регламент изготовить», «Быстрее», «Кадастровая отметка повторно взымали данные и я за это платил по какой причине», «Соединить земельные акты и касаемо недвижимости», «Побольше сотрудников» (Павлодарская обл.); «Гоняют по этажам», «Сотрудники некомпетентные», «Земельный комитет чтобы не создавали бюрократию», «Сотрудники перенаправляют друг к другу, сложно найти необходимого, компетентного менеджера», «Игнорируют онлайн бронь, бронируешь потом когда приезжаешь в ЦОН, нужно снова вставать в очередь», «ЦОН по улице Ауезова», «Они не полностью объясняют», «В центральном ЦОН-е сотрудники не оперативные», «Один говорит одно, второй другое», «Перенаправляли друг на друга ЦОН на Ауэзова», «Не разъясняли информацию, посылали в разные места. Каждой услуге нужно дать отдельное окно» (СКО); «В районных ЦОН-ах порядка не было, сотрудники некомпетентные», «Очередь», «Қызметкерлер толық акпарат бермейді», «Не дают не полную информацию, приходиться бегать, живем в ауле ездим в районный центр», «Работа сотрудников хорошая, но сама программа ЕГОВ зависает», «Чтобы было правдиво , всем доволен», «Не все окошки работают, сотрудники не работают, создают очереди», «Улучшить психико-эмоциональное состояние сотрудников. Улучшить компетентность, оперативность», «Чтобы база всегда работала, скорость интернета хорошо и всегда работала», «Сотрудники не сказали достоверную информацию», «Если переспрашиваешь у сотрудников, когда не понял или не расслышал» (Туркестанская обл.).

Доступность и удобство услуги оценили на 4,74 балла, уровень удовлетворенности - 83,7%. По результатам опроса услугополучатели отмечают следующие пожелания: «Нужно посадить ресепшн возле двери и туда же посадить оперативных сотрудников чтобы быстро и правильно ответили», «Зоны ожидания не комфортны», «Здание далеко, время неудобное, парковки мало, комфорта не было», «Здание расположено в черте поселка на самом краю села. Зона ожидания ужасная стульчики обтертые», «Рядом с ЦОН-ом почта находится, барьеры есть, сложно дойти», «Режим работы до 20.00, дополнительно субботний день, здание не удобно расположено, парковок мало, зоны не удобные», «Режим работы до 20.00, дополнительно субботний день, провести разъяснительную беседу по межнациональному конфликту, не приемлемо для сотрудников Гос. Органа», «Чтобы всех принимали во всех ЦОН-ах (по близости) или по месту проживания в не зависимости от адреса земельного участка» *(Акмолинская обл.); «Нехватка кадров», «Лучше если время работы ЦОН-а продлить либо до 20:00, либо до субботы», «Мало мест парковки . Не комфортные кресла и поломанные», «Время работы не удобно раньше они работали до 20,00 можно же продлить рабочие время сотрудников ЦОН-а, парковки нету» (Актюбинская обл.); «Дополнительно субботний день, функционировать первый этаж под ЦОН, неудобный для инвалидов, пожилых людей», «Мало мест на парковке. Не во всех областях консультанты не компетентные», «Мало мест на парковке. Повышать компетентность сотрудников», «По субботам не работают это не удобно. Недостаточно мест на парковке», «Тяжело дозвониться», «Мало мест на парковке» (Алматинская обл.); «Мало парковки», «Нету парковки далеко нужно останавливается, специальный ЦОН нужно, в городе открыть, туда всего 1 автобус едет, нужно по несколько раз ездить», «Парковок мало» (Атырауская обл.); «Мало парковки, одностороннее движение, режим работы до 20.00, дополнительно субботний день», «*До 8 ми было удобно. Мало сидячих мест в зале ожидания» *(ВКО); «Пришлось бегать два , из-за не компетентности сотрудников», «Парковки для инвалидов нету», «Мест мало, народу много половина людей стоят , помещение маленькое», «Парковку для сотрудников*

сделать в другом месте, для того чтобы парковочных мест для клиентов было больше», «Парковок мало, смотря какой ЦОН, режим работы до 20.00, ЦОН должен быть на первом этаже, старые скамейки металлические не удобные, ни все сотрудники знают свою работу» (г. Алматы); «Чтобы в субботу работали, в Есильском ЦОН-е нету ксерокса, в остальных платные ксероксы», «Стулья страшные, холодные , качаются, парковки мало», «Мало мест работы . В выходные дни не работают. Повысить квалификацию операторов», «Парковка маленькая», «Подольше работали , стульев мало , парковки нет», «Мест на парковке не достаточно», «Народу много, не комфортно», «Режим работы до 20.00, дополнительно субботний день до обед, мало мест на парковке, неудобно», «До 7 до 8 надо работать , парковки мест мало», «Туалет не работал, народу много было», «Мало мест на парковке», «Сами бегали собирали документы без помощи сотрудников . Были более компетентные» (г. Нур-Султан); «Режим работы 20.00, дополнительно субботний день», «Недостаточно мест на парковке» (г. Шымкент); «Режим работ до 20.00, дополнительно субботний день», «Парковки нету, железные сиденья, очень холодно, нужно заменить», «Недостаточно мест парковок, режим работы до 20.00», «В ауле желательно что бы был ЦОН, население растет, место ожидания не удобные, стулья старые, сломанные, режим работы до 20.00, дополнительно субботний день, база не работает, приходиться платно делать» (Жамбылская обл.); «Дополнительно субботний день до обеда», «Зоны ожидания не комфортны», «Скат не удобный, широкий, высокий» (ЗКО); «С интернетом постоянно проблемы , стульев побольше , туалет на улице , неудобно», «Не во всех ЦОН-ах есть все услуги, даже уд личности делать нужно ехать в другой ЦОН, онлайн, парковка маленькая, для инвалидов нет, железные стулья в плохую погоду очень холодно сидеть», «Продлить график ЦОН-а до 8 вечера» (Карагандинская обл.); «Не достаточно стульев, зал маленький», «Мало парковок . Маленькие зоны ожидания», «Мало мест на парковке. Внутри здания есть лестницы, но держаться не за что, пожилым людям очень неудобно. В зале ожидания всего3-4 диванчиков, недостаточно мест. Также в зоне ожидания нет кондиционеров, и зона ресепшна неудобная», «В субботу работать , а в будни до 7 до 8 , стульев мало», «Толпа , как в сарай людей загнали и все , парковки нет , комфорта нет , надо все онлайн сделать», «Добавить места парковки, продлить часы работы до 20:00, постелить коврики либо засыпать лестницу на входе и внутри здания лестница кафелем» (Костанайская обл.); «Чтобы они не переезжали в другое здание, говорят что переедут, хорошее здание», «Субботы не работают», «Мало парковки, ЦОН должен быть расположен на первом этаже, здание маленько, не комфортное, скамейки старые», «Мало мест», «Мало мест на парковке» (Кызылординская обл.); «9 да басталатын жұмысты 9 жарымда бірақ бастайды. Тұрақ жеткіліксіз*» (Мангистауская обл.); «Мало мест парковки, благоустроить двор , лавочек побольше, деревьев», «В здании землеустройства парковки нету, обслуживание плохие, нарушения есть, переделывали документы», «Мало мест на парковке», «Мало», «Дорога неудобная на повороте, парковку надо сдвинуть» (Павлодарская обл.); «Ксерокса, парковки нету», «В период увеличить время до 20:00. Мало мест на парковке. Документы, которые на обработки, чтобы отображалась*», «Мест на парковке всегда не хватает. Парковка маленькая и находится на пешеходной зоне, что неудобно как для пешехода, так и для водителей», «Очень мало кресел, добавить места для зоны ожидания» *(СКО); «Парковка орындары, күту орындары ыңғайсыз», «В Созаке открыть ЦОН, базы не работают, интернет не работает, зависает, режим работы до 19.00, дополнительно субботний до обеда», «Вежливые, внимательные к клиентам, поднять уровень госслужащего», «Улучшить удобства», «Время не удобно, выхожу с работы в 18.00» (Туркестанская обл.).*

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,86 балла), 89,6% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения:

«Не все объяснили», «Быть более вежливыми, внимательными к клиентам, без проявления национализма к казахам», «Обучать сотрудников ЦОН, не компетентны, ничего не знают» (Акмолинская обл.); «Я знаю, я юрист», «Не предоставили информацию, о перечне документов» (Актюбинская обл.); «Не компетентные, не

профессионалы, нужно учить сотрудников, отношения к людями не приемлемое», «В его портале не понятно, некоторые формулировке», «Электронная услуга не работала . Сделать услуги электронными», «Гос. акт не могли отправить документы и мне пришлось самой сдавать документы» (Алматинская обл.); «Не дали полную и пошаговую инструкцию оформления документов», «В ЕГОВ-е никакую информацию не добыть. База виснет постоянно» (ВКО); «Давать более точную информацию клиентам», «Добавить, улучшить орг технику по всему ЦОН-а», «Формы, бланки некоторые за мудрёные. Непонятные, перевод на русском языке (в скобках)» (г. Алматы); «Не получил пошаговую инструкцию», «Гос акт получать онлайн», «Не компетентен, не вежливые, не объясняю ничего, не вес указатели понятны», «Обучение сделать для сотрудников» (г. Нур-Султан); «Ежемесячные семинар провести для сотрудников (WORKSHOP)», «Не дают полную информацию» (Жамбылская обл.); «Сотрудники полную информацию не объясняли», «Более полную информацию по перечень требуемых документа , что бы не гоняли» (ЗКО); «Не получил пошаговую инструкцию», «Пробовала на сайте ЕГОВ получить оценку земельного участка, постоянно выдавал "недоступно", не смогла получить услугу. В двух ЦОН-ах давали разную информацию, очень много столкнулась с некомпетентностью сотрудников», «Сделать сайт проще, для народа» (Костанайская обл.); «Земельный приказ принимают только онлайн и это не удобно», «Ничего толком не объясняли», «Не дают полный перечень» (Кызылординская обл.); «Егов сайтты түсіну қиын» (Мангистауская обл.); «При оформлении документов нету пошаговой инструкции . Повысить зарплату», «Информация на сайте так зашифрована, что очень сложно найти ее и прочитать» (СКО); «Не дают всю информацию, приходиться бегать», «Отсутствует прием услуги оказания изготовленные технической документаций на земельный участок через ЦОН (приходиться обращать на прямую в Гос. корпорацию правительство для граждан) создаётся условия для коррупций», «Интернет плохо работает» (Туркестанская обл.);

В части **процедуры** получения государственной услуги 88% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,80 балла. Респонденты также отмечают следующие неудобства процесса подачи документов: *«Не помню» (Акмолинская обл.); «Долгий срок. Не могут объединить документы в один день. Один курьер на один ЦОН» (Актюбинская обл.); «Гоняют из своей некомпетентности, не профессионализма клиентов» (Алматинская обл.); «Не дают полную информацию, отказали», «Сами не могут понять, что делать» (г. Нур-Султан); «Повышение квалификаций сотрудников» (Жамбылская обл.); «Процедура была немножко непонятной», «Гоняли, не дали полную информация о перечень документов» (ЗКО); «Из за ошибки сотрудника, много времени потеряла» (Костанайская обл.); «Организаций земельный кадастр (формирование земельный участок), земельные отношения срок тянет до подачи документов в ЦОН на оформление актов на землю, онлайн (электронный вариант) заказывать услуги», «Много документов», «Ручной печать просят с ЕГОВ» (Кызылординская обл.); «Әр түрлі документті алып келу керек болады, барлығы бір жерден шығарылатын мүмкіндік болса жақсы болар еді» (Мангистауская обл.); «Сделать оплату на месте при приеме», «Процедура рассмотрения не оптимальна потому что каждая структура очень много тратит времени на одну бумажку. Нужно было только подпись получить руководителя, но не сразу смог получить ее, пришлось долго ждать» (СКО); «Долго собирают документы, земельный, кадастровый это бюрократия, 2 года на это потратил» (Туркестанская обл.).*

Сроки полностью удовлетворили 78,6% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 4,66 баллов. В части предложений по оптимизации сроков для получения услуги, респонденты отмечают: *«Ускорить сроки. Объединить документы на оформление, присвоение и регистрацию» (Актюбинская обл.); «Долго обслуживают, очереди» (Алматинская обл.); «Отказали», «Ускорить сроки» (г. Нур-Султан); «Время ожидание неприемлемо, я онлайн забронировала и еще ждала больше 30 минут», «Срок сократить» (ЗКО); «Постараться чтобы за 5 дней все делалось» (Костанайская обл.); «2-3 месяца ушло , очень долго», «Сократить сроки в*

согласование» (Кызылординская обл.); «Кезекте көп күтіп қаласын. Іште адамдар көп болса талон бермейді, адам саны азайғанша күте тұрындар дейді» (Мангистауская обл.); «Весь обед простоял, но я так и не получил услугу От одной бумажки до второй нужно месяц ждать, от второй к третьей еще месяц и тд., еще рассмотрение 2-3 недели, итого потратил 4-5 месяцев. Работу усовершенствуют пусть либо нужно отдельный штат делать по земельным вопросам» (СКО); «2 года собирал документы, ускорить и упростить способ получения, зачем отправлять в Астану, нельзя на месте делать?» (Туркестанская обл.).

Критерий **затраты** по данной услуге оценили на 4,75 баллов (84,3% уровень удовлетворенности). При этом, среди услугополучателей зафиксированы жалобы кастельно оплаты: *«Для меня очень дорого», «Подешевле», «Карточкамен қабылдамайды, қолма қол ақша іздеп қалдым», «Увеличить количество зоны для оплаты, одна касса неудобно», «Увеличить количество зоны для оплаты, одна касса неудобно»; «Если бы можно было оплатить услугу у самого оператора г. Актобе, ЦОН по улице Тургенева», «Касса что бы была в здание ЦОН-а, чтобы в здание ЦОН-а был ксерокс», «Дорого» (Акмолинская обл.); «Оформление земельных актов для ИП. Дорого стоит и нужно уменьшить сумму», «Дорого», «Для пенсионеров и для инвалидов это дорого, уменьшить», «Бывает бумаги нету», «Для пенсионеров дорого», «Төлем сомасы қымбаттау, қол жеткілікті болса», «Раньше через почту оплачивали, и еще комиссии были, сейчас QR очень удобный» (Актюбинская обл.); «Чтобы касса была в задние ЦОН-а и ксерокс», «Дорого», «Сумма оплаты неприемлема, высокая», «Поменьше сделать, два раза оплачивала, в первый раз акт не получила, не знаю где деньги», «Дорого , на месте нужна оплата», «Сотрудники не объяснили полностью, пришлось 2 раза оплачивать», «Сумма большие», «На дорогу, бензин», «В ЦОН-е нету банка, нужно ехать в жусан банк, далеко, неудобно», «Дороговато , ксерокопия дорогая», «Дорогая услуга . Кассы нету. Бегал с документами», «Касса должна быть в зданий ЦОН-а», «Уменьшить гос. пошлина дорого», «Услуга дорогая», «Внутри нету кассы, нужно ехать в банк», «Касса и ксерокс должно быть в зданий ЦОН-а» (Алматинская обл.); «Уменьшить сумму», «Каспий добавить для онлайн оплаты», «Дорого, уменьшить сумму оплаты», «Касса и ксерокс должна быть в здание ЦОН-а», «В земельном нужно в другом банке оплачивать и ехать обратно и в ЦОН», «Уменьшить сумму», «Уменьшить сумму гос. пошлины, очень дорого, сказали если дорого аренда тогда купи, купить тоже дорого», «В здание должно быть ксерокс», «Очередь», «Касса должна быт в здание ЦОН-а», «Касса должно работать» (Атырауская обл.); «Было бы замечательно если в ЦОН-е была касса», «Касса должна быть в ЦОН-е», «Госпошлина наверное была уже не помню но жалоб нету», «Дорого», «Архитектурный и нотариус открыть в ЦОН-е, чтобы не ездить», «Дорогая услуга», «Внутри ЦОН-а нет кассы, идем на почту, которая находится далеко», «Наличной оплатой принимают, надо только электронный вариант», «Касса и ксерокс обязательно должно быть в здание ЦОН-а», «Услуги дорогие, сделать чуть дешевле», «Понесла затраты из-за не знания сотрудников», «Подешевле», «Дополнительные затраты у меня не было только гос. пошлины», «В ЦОН-е нету кассы, онлайн оплаты нету, оплачиваем в каз.почте, он далеко расположен, пока там простоишь очередь потом возвращаешься в ЦОН снова очередь, на проезд много ушло, в ЦОН-е ксерокса нету», «Касса и ксерокс должна быть в зданий ЦОН» (ВКО); «Подешевле», «Онлайн кассу сделать через Каспий», «Касса и ксерокс должен быть в зданий ЦОН-а», «Были дополнительные траты на ксерокопии, проезд», «Акт при оплате добавить оплату через Каспий и уменьшить сумму, БТИ тех паспорт добавить через Каспий, без комиссии, все что касается оплаты через зем ус сделать через Каспий» (г. Алматы); «Немного дорогие услуги . Гос. акты дорогие. Внесение дорогое», «Уменьшить сумму гос. пошлины, дорого, 82 тысячи дорого для нас, жена инвалид, я пенсионер», «С кассой были трудности, очереди», «Касса должно быть в зданий ЦОН», «Цена для оформления документов, паспорта для ребенка, стоит также как и для взрослого человека, сделать чуть дешевле», «Уменьшить», «За одно и тоже действие нужно платить» (г. Нур-Султан); «Взяла наличные деньги, чтобы оплатить в кассу, но наличные деньги не принимали. Ходила в очереди спрашивала кто может*

перевести деньги», «Подешевле», «Для ю. лиц дороже сумма намного, почему такие разбеги большие», «Уменьшить сумму гос. пошлину»», «Сумма за госпошлину неприемлема, дополнительные траты были на такси, проезд», «Услуга дорогая (по два раза платили), кассы не все работают, нету ксерокса, бегали в соседнее здание», «Думала намного дешевле будет» (г. Шымкент); «Подешевле», «Дорого, уменьшить сумму гос. пошлины, ксерокс бесплатный сделать у менеджера», «Касса обязательно должна быть в зданий ЦОН-а», «Төлем соммасы қымбаттау», «Каждые пол года дорожает услуги, сделать дешевле, скидки и льготы», «В ЦОН-е сделать ксерокс, распечатку», «Ксерокса нету, приходиться бегать, что бы сотрудник сам ксерил», «Принимал специалист в ЦОН-е, должно быть удобнее одно окон , ксерокс должен быть в зданий ЦОН-а», «Услуга дорогая», «Дополнительная затрата была: за первый документ когда я заплатил, а в конце выдачи результатов сумма выросла и мне пришлось доплачивать эту сумму», «Уменьшить гос. пошлину, пенсия только 50 тыс., очень дорого» (Жамбылская обл.); «Немного дорого», «Дорого, проблемы со сдачей от налички», «Төлем сомасы арзандау болса жақсы. Қосымша шығын тек қана ксерокопия», «Проезд с аула в районный цент, не удобно», «Услуга дорогая. должен быть ксерокс в зданий ЦОН-а», «Надо не через кассу , надо быстро онлайн», «Принимать все оплаты через QR», «Не сказали про оплату, не предупредили , дорого для инвалида» (ЗКО); «Что бы сотрудник сам ксерил», «Сделать способ оплаты удобным и был выбор между переводом и Каспий QR, без комиссий», «Уменьшить сумму гос. Пошлину», «Сделать скидки пенсионерам», «Подешевле», «Дорого гос. пошлина, уменьшить», «После получения документа лучше платить , а не сразу , дополнительных затрат много» (Карагандинская обл.); «В зданий ЦОН-а должен быть ксерокс», «Сумма могла бы быть дешевле», «Дополнительные траты были на ксерокопии», «Пришлось поездить» (Костанайская обл.); «Онлайн оплата для документа актов земельных участков», «Уменьшить услугу», «Дорогая услуга для пенсионеров», «Сумма дорогая», «Дорогие услуги», «Дорого, уменьшить», «Уменьшить сумму гос. пошлины, терминалов нету внутри, нужно поставить терминалы, онлайн оплату добавить, нужно ездить в банк, банк далеко», «Касса и ксерокс должен быть в здание ЦОН-а, пришлось по бегать. потеряла время», «Дорого , нужно в ЦОН платить», «Поставить QR код , это было бы удобно», «Дороговато» (Кызылординская обл.); «Платила больше из-за сотрудников ЦОН-а», «Уменьшить сумму оплаты», «Сделать услуги бесплатными», «Сделать электронный платеж», «Дорогая гос. Пошлина», «Заплатила два раза за гос. Акт», «Стоимость бы уменьшить

Акты выполненных работ заполнять бы онлайн, упростит работу», «Услуга дорогая, услуга ксерокс дорого» (Мангистауская обл.); «Дорого, 2 раза переплатила по их ошибке, пока вернули еще 3 месяца , долго возвращали», «Уменьшить», «Уменьшить сумму гос. пошлины, особенно для льготных, добавить такие услуги, онлайн оплату добавить, кассу добавить, оплачиваем в каз.почте, все вместе чтобы было за землю и за все услуги оплата была в одном месте», «Снизить оплату . Обеспечить аппаратурой», «Уменьшить сумму оплаты, дорого», «Онлайн сделать Нет» (Павлодарская обл.); «Перечислением», «Дать возможность ускорить сроки за отдельную плату, сотрудники не все знают реквизиты оплаты по каждой услуге , дали неверные данные по оплате , не могли назвать код платежа , желательно на месте оплачивать сразу, вдруг нет телефона или наличкой , нужна касса , приходится ехать в банк», «Уменьшить сумму гос. Пошлины», «Уменьшить сумму аренды и гос. Пошлины», «Гос. пошлина дорого, на каждый гос. акт платили, почему должны платить? Не понятно почему за замену фамилии нужно заново платить, просили принести им файл, сами ксерили бумаги, сотрудники не ксерили, добавить услугу по льготам по меньшей сумме платить гос. Пошлину», «Разные суммы в расписке. Иногда не работает QR и увеличить перечень услуг» (СКО); «Ксерокопия платная, нужно сделать бесплатным», «Ксерокс мало, людей мало, сделать бесплатно», «Дорого», «Для пенсионеров льготы», «Госпошлина за паспорт неприемлема высока», «Касса не все работают, ксерокс должен быть в зданий ЦОН-а и было хорошо чтобы сотрудник сам ксерил, живая очередь по талоном», «Уменьшить гос. пошлину, для инвалидов дорого», «Уменьшить сумму гос. Услуги», «Дороговато ,

ксерокопия нужна на месте», «Дополнительные траты на ксерокопии были» (Туркестанская обл.).

Касательно **результата** оказания услуги (4,71 балла), только 79,9% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». На вопрос: *«Если в процессе получения услуги у Вас возникли трудности просим кратко описать суть возникшей проблемы»* некоторые ответы респонденты дали следующие комментарии:

«Девчата в ЦОН-е молодцы, очень долго и мучительно»,» «Все отлично, кроме кассы, отнимает много времени» (Акмолинская обл.); «Долгий срок оформление документов» (Актюбинская обл.); «Не знаю где деньги мои остались», «Мне отказали, потому что в договоре и в постановлении ,не было водоохранный зоны», «Но получил документы через 3 месяца» (Алматинская обл.); «1414 переключают», «Квалификация сотрудников нулевая» (Атырауская обл.); «Работники не все хорошо работают, некоторые просто сидят за компом и ничего не делают, в целом все хорошо», «Набегалась из-за сотрудников», «Очень долго получала эту услугу», «Еще не получил» (ВКО); «Когда подаю несколько документов, при готовности приходит всего 2 смс, а какие именно документы готовы какие нет не возможно узнать через 1414, к ним и дозвониться не возможно и ответ не могут дать, остальные документы не видит программа, решить этот вопрос» (г. Алматы); «1414 не возможно дозвониться, переключают к другим операторам, не владеют информацией» (г. Нур-Султан); «Сотрудники должны были ввести в документ два номера: кадастровый и регистрационный номер завещания, но если вбивали один номер, забывали вбить второй, сотрудник ссылался на технические неполадки. и так я потеряла месяц времени», «Отказали по оформлению гос. акта на землю» (г. Шымкент); «Когда приходят сообщения от 1414, написать конкретно информацию в сообщениях о документе: дату, наименование, чтобы было понятно о каком документе идет речь», «Ни разу не дозвонился до 1414» (Жамбылская обл.); «Пришлось побегать» (Костанайская обл.); «Специалисты не организованные бегают и их не поймать» (Кызылординская обл.); «ЦОН-ом доволен, земельными органами не удовлетворен», «2 месяца делалось из-за того ,что сотрудники не могли добавить ячейку два владельца», «Процесс долгий», «Не дали полную информацию о перечень документов, пришлось два раза сдавать и два раза платить за гос. акт из за не компетентности сотрудников ЦОН-а» (Мангистауская обл.); «Можно еще улучшить, упростить процесс», «Упростить сбор документов, все было в одном месте или добавить в ЦОН», «Подошла моя очередь, без очереди подошел другой человек который платно обслуживает других, он был без талона и без очереди воспользовался моей очередью, я ждала больше 40 минут, они сказали он платных обслуживает и без очереди будет проходить, я должна сидеть и ждать, так не должно быть, чтобы такие люди тоже проходили по очереди как все» (Павлодарская обл.); «Ужасная работа колл центра 1414, сотрудники не компетентные» (Туркестанская обл.).

Кроме того, в процессе получения государственной услуги, меньшая часть услугополучателей (22,3%) обратилась в колл-центр (ЕКЦ 1414) за консультацией и информацией о том как и где можно получить услугу. В ходе опроса услугополучателей попросили оценить работу колл-центра по двум параметрам: скорость дозвона и полноты полученной информации (консультации) и были получены следующие данные (см. Таблица 131):

Таблица 131. Удовлетворенность качеством работы колл-центра (N=102)

ЕКЦ 1414	**Да**	**Нет**	**Затрудняюсь ответить**
Скорость дозвона	**31,4%**	67,6%	1,0%
Получили полную информацию	**54,9%**	38,2%	6,9%

При разделении оценок услугополучателей среди услугодателей в соответствии с зонами ответственности, то Министерство сельского хозяйства получает средний балл качества оказания государственной услуги – 4,75 и уровень удовлетворенности – 83,4%.

Таблица 132. Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей (в приложении развернутые таблицы)

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
Госкорпорация	4,63	80,6%
Министерство сельского хозяйства	4,75	83,4%

Из таблицы также видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для Госкорпорации – 4,63 балла и 80,6% уровень удовлетворенности.

Результат качественного исследования

В ходе качественного исследования было проведено глубинные интервью с услугополучателями и исследование методом тайного покупателя.

«У меня негативный опыт если он и имел место, но это когда посещали ЦОНы, но это очередность, это трата времени, поездки, уходило, бывало даже до двух часов»;

«Соответственно и я не люблю тратить свое время в пустую, соответственно я люблю заполнять быстро, не ожидая очередей, потому что в ЦОНах достаточно много людей, которые приходят за простыми справками, но они просто занимаются… с специалистами те услуги, которые могут получить электронно, люди приходят получать в ЦОНе. Тот, у кого имеются трудности с интернетом, с компьютером я думаю люди в возрасте»;

«Видите все изменения касательно нашего законодательства в том числе и госуслуги, они именно в первую очередь публикуются в информационной базе параграфа, поэтому первоначально новость мы оттуда черпаем, хотелось бы конечно чтобы параллельно это как-то шло и через егов, нам по той же работе нововведению каких-то новых услуг по изменению по приобретению цифрового формата, потому что мы бывает, узнаем либо через другие источники, либо от сотрудников ЦОНа мы узнаем, когда приезжаем за какой-либо услугой, нам говорят, что извините услуга, переведена в электронный формат, нужно подавать документы только через портал. Хочется, чтобы через свой источник через бот егов не знаю либо это бот егов будет или какой-то дополнительный телеграмм канал будет электронного правительства, чтобы все публиковали». (ГИ, Караганда).

«Вот здесь момент такой связанный именно с языком, да. Есть проблема, связанная с инструкциями, смотрите у нас инструкции пишутся, я так понимаю на русском языке первоначально оригинал. Потом он переводится на казахский язык, хотя все законодательство такое, я вот, из-за того, что казахский язык он (смеется) впихнут в грамматические правила русского языка он не логичный и непонятный в конечном итоге получается. И он не развивается практически из-за этого, поэтому даже казахоязычное получатели услуг они в принципе не пользуются тем контентом разработанным, потому что он не читабельный. Правила изначально законодатель он вообще неправильно, т.е. даже сам оставили бы пусть разрабатываться на русском, но сам перевод производится в рамках грамматики, т.е. это получается документ, сейчас скажу, сформулирую документ русский текст» (ГИ, Атырауская область).

«Не всегда сотрудники получается которые сидят в окошечках вовремя вызывают людей. Не знаю, вот из-за этого может быть какие-то задержки плюс у них не знаю в районах я видел у них какие-то графики есть. Они же должны соответственно одного человека обслужить в определенное время. В Абае я сталкивался с тем, что у нас берут удостоверение их (???) и нас ставят на ожидания. Сразу квиточек не выбивают. Я имею ввиду, в общем, по госуслугам. Не по гос а получение госкомплекта. А, в общем, по услугам. Немножко бы это в районах с очередями конечно туго, бывает, и по часу, и по два ожидаешь в очереди»;

«Процедуры оказания, не знаю, как-то упростить делает брони в ЦОНах эти брони то отменяют то опять только по броням принимают. Как-то все это не знаю, упростили бы. Если я прихожу по брони, то меня в приоритетном порядке обслуживают, для чего это бронь тогда придумана. А то я делаю бронь прихожу в ЦОН, мне говорят, проходите у нас бронь не работает. Я говорю я-то, ожидал, приду, время свое тоже подгадываю, мне приходится ожидать в живой очереди пока все пройдут, возьмут квиточек. Сначала проведут консультацию, потом выставить очередь, чтобы получить номерок в окошечко и потом стоять в очереди» (ГИ, Костанайская область).

О портале электронного правительства:

«Так сложный вопрос в принципе в целом взять площадка хорошая, мне нравится, но эти технические моменты, которые я озвучивал решение технических проблем, человеческий фактор, технические ошибки. Механизм не отработан, нету правил, как есть там, конечно, порядок обжалования ответа уполномоченного органа, но это уже не техническая проблема. А именно технические ошибки, допущенные человеком, или техническая ошибка, связанная с выходом из строя техники, на которой работаю или связи с интернетом. В последующем, когда уже сроки истекают, нету порядок механизма решения этих проблем и вот, кстати, языковой момент тоже очень важен».

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Скопление больших плохо организованных очередей. В условиях продолжающейся пандемии, актуальным остается и вопрос организации работы Госкорпорации во время действия ограничений со стороны санитарных ведомств. Ответы респондентов указали на недостатки принимаемых мер по соблюдению социальной дистанции в филиалах Госкорпорации. Большинство требований соблюдаются лишь формально, поскольку когда услугополучатель пребывает за услугой согласно предварительной записи, то ему приходится все же занимать уже на месте традиционную очередь, которая, зачастую представляет из себя плотное скопление людей у входа в филиалы Госкорпорации или у стойки ресепшена с кнсультантами.
- Отсутсвие всех необходимых минимальных условий для комфортного посещения услугополучателями мест оказания услуги Госкорпорацией. Наиболее частые жалобы:
  - отсутсвие/недостаточное количество парковочных места;
  - плохое техническое оснащение, компьютеры и прочая оргтехника зачастую не исправны;
  - отсутсвует питьевая вода, не работает санузел, нет стола с образцами для заполнения заявлений;
  - неудобное расположение филиалов Госкорпорации;
  - отсутствие необходимых условий для людей с ограниченными возможностями.
- Случаи некомпетентности, недоброжелательности и непрофессионального поведения сотрудников Госкорпорации во время оказания услуги.
- Портал электронного правительства является не доступным для неопытных пользователей, которыми часто оказываются люди старшего возраста. Также, скорость получения услуги зависит от качества интернет соединения, которое не всегда может быть хорошим, особенно в сельской местности.

Выводы и рекомендации

Госкорпорация

1. Пересмотреть, усовершенствовать систему организации очередей, не допускать большого скопления услугополучателей.
2. Во всех филиалах обеспечить комфортное пребывание услугополучателей и улучшить материально-техническое оснащение (наличие достаточных

посадочных мест в зале ожидания, условий для людей с ограниченными возможностями, парковочные места, оргтехника в зонах ПЭП и др.).

3. Недопускать грубость и непрофесиональное поведение консультантов и других сотрудников в отношении услугополучателей посещающих ЦОН. Проводить обучающие семинары по повышению квалификации и психологические тренинги по предупреждению конфликтных ситуаций.

Портал электронного правительства

4. Предумотреть мероприятия направленные на повышение цифровой грамотности населения. Обеспечить бесперебойный доступ к услугам в ПЭП.

3.53. Субсидирование по возмещению части расходов, понесенных субъектом агропромышленного комплекса при инвестиционных вложениях

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 01301025 Субсидирование по возмещению части расходов, понесенных субъектом агропромышленного комплекса при инвестиционных вложениях.

Код услуги: L1.

Ответственный госорган: Министерство сельского хозяйства РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: 23.07.2018 г. №317.

Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: госкорпорация, ПЭП (egov.kz).

Сроки оказания госуслуги: 14 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: заключение договора инвестиционного субсидирования либо мотивированный отказ в предоставлении государственной услуги.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: бесплатно.

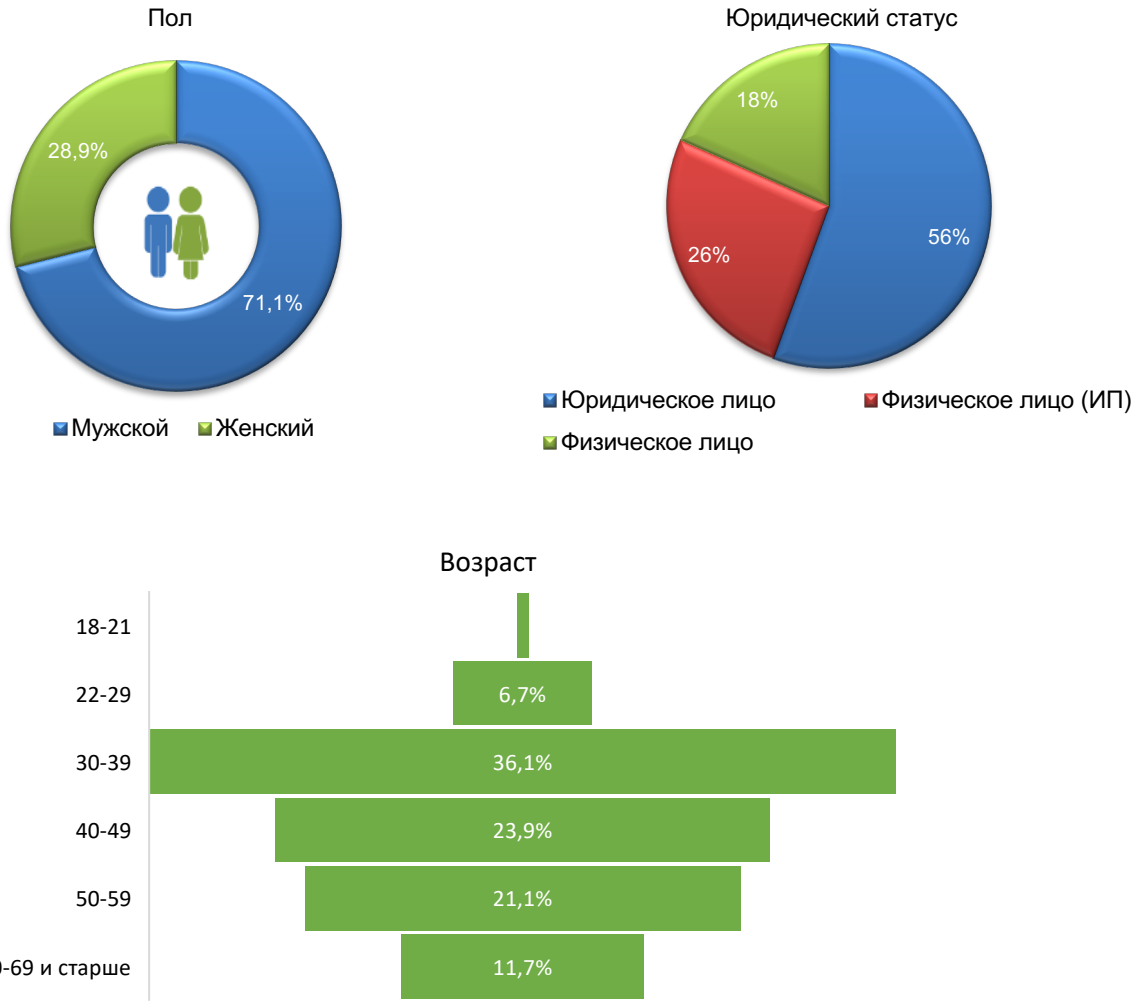
Основные результаты исследования

В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (фокус группа), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 180, респондентов, из них абсолютное большинство (71,1%) мужского пола и 28,9% женского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 36,1% и 40-49 лет – 23,9%. За услугой преимущественно обращались как юридические лица (56%) и индивидуальные предприниматели (26%). Только 18% услугополучателей получили услугу как физические лица. 2,8% опрошенных услугополучателей имеют дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 166. Социально-демографический блок



В 100% случаев опрошенные услугополучатели воспользовались возможностью получить услугу **в электронной форме**, из них большинство (98,9%) получили услугу на портале электронного правительства (egov.kz, elicense.kz). Небольшой процент опрошенных (1,1%) получили услугу в ЦОНе в зоне самообслуживания (см. диаграмму 167).

Диаграмма 167. Место обращения за государственной услугой (N=180)



По результатам опроса услугополучателей очевидно, что наиболее популярным инструментом для входа и/или регистрации на портале является ЭЦП (96,1%), остальные

респонденты (3,3%) авторизовались с помощью логина и пароля, и только в 0,6% случаев были использованы SMS (см. Таблица 168).

Таблица 168. Метод входа/регистрации на портале для получения услуги (N=180)

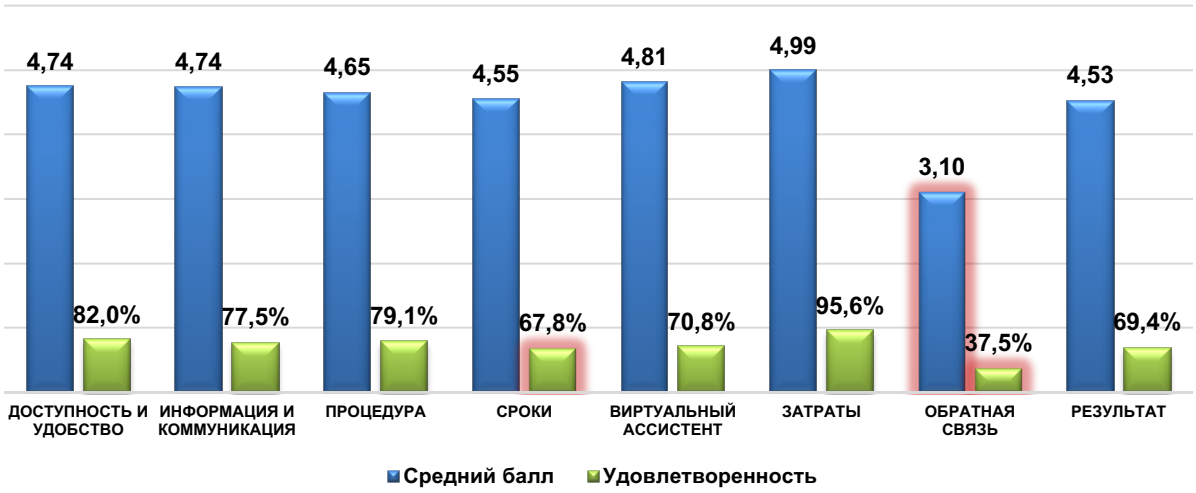
Каким из методов входа/регистрации на портале Вы воспользовались?	%
Через ЭЦП	96,1%
Через SMS (по номеру телефона)	0,6%
По логину и паролю	3,3%
Другое (Digital ID, QR код)	0%

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 72,4%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,51 баллов.

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:

Диаграмма 169. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Доступность и удобство услуги оценили на 4,74 балла, уровень удовлетворенности – 82,0%. По результатам опроса услугополучатели отмечают следующие пожелания: *«Во время выдачи субсидии зависает программа», «Нету сайт колдау хорошо работает», «Не доработан портал, сырой», «Именно в день подачи на субсидии сайт зависает сайт колдау», «Это же просто плохо за деньги деремся», «Улучшить услугу портала, сам портал по технической части во время подачи заявок работает плохо, не загружается , документ, зависает, выкидывает документ, что бы прием заявок проходил несколько дней, открытым, доступным распределение субсидией для просмотра участников, чтобы сохранялась за заявками сохранялась очередь», «Сырова чуть, на первый», «портал зависает. интернет не очень работает», «Часто обновляется, проблемы возникают. Для простого человека сложно», (Акмолинская обл.); «Тех поддержка номери жок контроль жасайтын оператор*

болса совет получать», «Колдау сайт не видит документы на иин, на землю, потому что через бин мы справку не сможем получить», «Сложности, с эцп, все не понятно, надо одноразовый пароль, а то двойной забываешь, чтобы можно было еще 3 лицам передавать» (Актюбинская обл.); «Для простого человека сложно», «Когда не знаешь», «Сложно было, два три человека разбирались», «Болады тусинбейтин жер», «Более прозрачным, Отслеживать когда выделяются, сколько выделяются, очередность соблюдалась Принципы распределения средств по каким критериям», «Портал непонятно работал», «Артык заттар коп, соларды азайту керек. договор сурайды. дублировать ету портал удобный. КХ киналады», (Алматинская обл.); «Долго разбирались» (Атырауская обл.); «Чтобы было все онлайн, чтобы было видно заявку рассматривали или нет», «Подача заявок геморойная», «Сайт не работает виснет, и сумма денег остается мало, и нам не хватает, заявка не отправляется, по деньгам мрп дорого за услугу платить», «Не получили субсидий, в какое время выдают субсидий не понятно, ночью раздают», «Не все понятно, если бы был перечень документов на портале было бы легче, не в полной мере понятно», «Дают только 20мин. когда столько документов нужно прикрепить. не успеваем. программа не работает, когда все сделала в конце подписываешь и еррор. нет денег каждый раз меняется. не нравится. не устраивает. издевательство. программу постоянно меняют», «Более детально доносить, возвращали документы, чтобы не было проволочек, Доступно, Портал качественнее, прозрачнее, проще. Для простого человека сложно», «При регистраций трудно», (ВКО); «Сложности с порталом , ничего не понятно , нанимал людей для работы в портале», «Не успеваем получить деньги, сайт открывают всего на 15 минут, за это время не успеваем загрузить все документы, на целый день нужно открыть. в том году вообще не получили деньги», «Функциялар жасамайтын коп, керек еместер. некотрые не работают. просто для красоты», «Были сложности», «32087 тенге дорого за услугу, не всегда получаем субсидию», «Если имеется кредит и просрочка сайт колдау выкидывает, убрали сайт колдау, кредит дают 6 процентов, 6 процентов без колдау, много бумажной волокиты. Газель дают не субсидируют. мелкие остаются, откормленные площадки говорили субсидируются, у кого есть возможность те получают, у кого меньше голов те не получают. средний бизнес хромает, не у всех есть возможность иметь 100 голов», «Немножко было непонятно», «Когда нету финансирование заявку не принимает» (ЗКО); «Регистрацию нужно сделать проще» (г. Шымкент); «Окимет кабылдауы жай. процентный ставкасы узак жасады. кемшилик процентный ставкасына заявка берген куннен отеледи, ал оган деин кундерге акша толенбейди. цон жылы карсы алады», «Чтобы заявки принимались постоянно, и деньги выделялись по очереди либо по возможности. жить возле интернета нужно. все подорожало. сайт не работает. как сказали что субсидируется вся техника подорожало. годами не можем получить деньги. упростить эту программу. в селе не улучшается. не можем возместить свои затраты. тогда никто и не останется в селе. возможность достойной жизни и заработка. тут не можем заработать. интернета нету. нужно ехать 60 км чтобы подать заявку в районный центр. как будто хакерская атака создается, 2 год идет такая проблема. по мере заявки почему не распределяют деньги всем. и почему за ранее нельзя подать заявку. через 20-30 минут деньги заканчиваются и заявку не возможно подать» (Жамбылская обл.); «Можно попроще», «Прозрачность выделения субсидий, Скрытая информация, Не понятно», «Максимально упростить, бумажно все равно сдавать, счет фактуры можно получить, простых фермеров заставляют ходить с бумагами» (Карагандинская обл.); «Портал плохо работает зависает», «Чтобы упростили , доступно сделали», «Не легко надо посидеть. подумать», «Упростить подачу документов для субсидий», «Зависает, скорость интернета», «Портал не всегда работал корректно, зависал» (Костанайская обл.); «Когда как, тусиниксиз», «Более понятнее, доступнее, удобнее», «Реквизиты трудно внести изменения», «Регистрация трудно.Нужно продлить срок ЭЦП, а не каждый год ходить и менять», «Не очень понятно», «Много документов просят, возвращают, Сложно получить субсидию, Надо постоянно мониторить сидеть за компьютером» (Кызылординская обл.); «Возникло много сложностей, все должно быть доступно и понятно, много документов», «Не смотрел на дизайн», «Для простого человека

сложно», «Жем-шөп субсидиясы бойынша правилаларыңыз көп кісінің қолы жетпейтіндей правила қойғансыздар сіздер электронды чек сұрайсыздар жем-шөптің субсидиясын қол жетімді етсе» (Мангистауская обл.); «Субсидии по пецецидам мы подали документы но нам его не выдали.Потому что у нас в деревне ни интренета ни сотовой связи нет. Поскольку у нас интернета нету нам придется ехать Петропавловск чтобы подать документы пока дойдешь деньги заканчивается. В этом году я остался без денег потому что я не был информирован здесь каждая секунда дорога. Пепцецидам получить субсидию очень тяжело», «Заявку на субсидию без ограничении по времени выставляли, заново пока заполняешь на сайте в бюджете деньги заканчивается, с прошлого года не можем получить и такая проблема. сайт зависает. на 10-15 минут выставляют выкидывает с программы и заканчивается доступ либо деньги. Свои заявки принимают, а простые фермеры не могут получить, по всем категориям не можем получить субсидии», «Вроде понятно, интуитивно. прошлая версия была лучше», «Если прикладывается договор, для чего 10 раз заполнять. есть договор есть название что приобрели», «Заявки не сохраняются когда нет денег, ровно за 5 минут нужно подать заявку за 10 заявок. а в течение 10 минут деньги заканчиваются. сохронять заявку на черновиках, где была ошибка можно отредактировать как в егов. на это много времени уходит писать одно и то же», «Прошли регистрацию давно», «Заявку подаю на гербициды, там колдау не обновлен был, по истечении, откатывают, там не было галочки, субсидии из за этого не получили», «Толком не написано конкретно какие документы нужно прикреплять, в каком формате все надо методом научного тыка. на егов справки не можем заказать из-за того что мы КХ, не юр.лицо и не физ.лицо ИП. почему бы не систематизировать все кабинеты в одну, по кабинетам нужно плясать и каждый раз надо ЭЦП забивать. если сделали одну площадку, так и сделайте единый кабинет по субсидиям, по налогам, по зерновым. чтоб оно было как-то связано, а не так чтобы туда-сюда прыгать и за каждый кабинет отдельная плата», «Очень сложно» (СКО).

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,74 балла), 77,5% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения: *«Не всегда, в зависимости от услуги», «Видео ролики опаздывают», «Под конец программы, когда дело дойдет подписании с ЭЦП все программа зависает возможно это связи с большой нагрузкой. Потому что весь Казахстан пользуется этой услугой», «Немного сложности возникли», «Улучшить услугу портала, сам портал по технической части во время подачи заявок работает плохо, не загружается , документ, зависает, выкидывает документ, что бы прием заявок проходил несколько дней, открытым, доступным распределение субсидией для просмотра участников, чтобы сохранялась за заявками сохранялась очередь», «Чтобы упростили», «Давно работаю», «На сайте была пометка (ссылка) какой перечень документов для подачи разных видов субсидий. Часто обновляется, проблемы возникают. Для простого человека сложно» (Акмолинская обл.); «По старой программе Колдау было легко, сейчас немножко сотруднительно», «Много чего непонятно», «Тил тандамадым», «Не легко найти информацию на сайте» (Актюбинская обл.); «В каз почте долго выдают», «Найти информацию немножко непонятно», «Попроще надо сделать», «Жылдам болу керек кутесин узак коктемдики коктемде», «Тусиниксиз порталда», «Услуга дорогая, Портал для простого человека сложно, Больше информаций, Субсидию долго получали. Для подачи субсидирования помогали сотрудники Казагрофинас», «Субсидияны оформлять ету кезинде бизге керек заттар жок, агроном, мамандардын пикирлери берилсе, жугери-бидайга жаксы дегендей. шаруаларды направлять ететин инструкция. баримиз агроном емеспиз. сондай комек болса» (Алматинская обл.); «Орысша нактылау казакша тусиниксиз», «Сама функциональность не устроила, не информативно», «На казахском языке не понятно написано переведено не правильно» (Атырауская обл.); «Наши заявки все было видно и было на сайте, когда нет денег тоже принимали заявкку», «Сайт всем одинаково давал бюджет, сайт чьи то заявки принимает чьи то не принимает, за обслуживание мрп дорого», «Не получили субсидий , в какое время выдают субсидий не понятно, ночью раздают что ли», «Чтобы было понятно всем крестьянам, доступная для всех информация нужна», «Более детально*

доносить, возвращали документы, чтобы не было проволочек, Доступно, Портал качественнее, прозрачнее, проще. Для простого человека сложно», «Немножко непонятно» (ВКО); «В самой программе много заморочек. При загрузке и отправление трудности» (г. Шымкент); «Для новичков сложно , чтобы четко , доступно сделали», «По мере приобретения заявки формировать, и выплачивать так субсидию. всегда подавать на колдау. до по сева подовать» (Жамбылская обл.); «Чтобы не зависал , чтобы простой человек смог сделать все сам, без посторонней помощи», «На комп нужно все сразу заносить за 10-15 минут портал закрывается и деньги», «Лишний заттар коп. эцп мен жетеди гой тиркелу, артык заттар коп, 1 кун калганда айтады. оповещение жок. бир рет мен билмей калдым. программа зависает. акша аз боледи. кто первый успеет. соны тиркегенде галочка сураган керек емес. неге сурайды. уакыт алады. упростить нужно. ндс копия сурайды ол и так базада тур го налоговыйда.неге оны сурайды. дублировать етип», «Интернет не доступен, в черте города», «Не каждый фермер может это разобрать, надо упростить» (ЗКО); «Сам не изучил поэтому 4», «Для простого человека сложно», «портал открывается в любое время заранее не говорят могут ночью открыть и не успеваешь подать заявку» (Карагандинская обл.); «Меняется, теперь находить все сложно. выходит ошибка обратно в самое начало выкидывает», «Информация на портале (онлайн-площадке) имеется на казахском/русском языке: не обратила внимание», «Не нужны инструкции. в каком формате прикреплять документы нужно указать», «Упростить подачу документов для субсидий. удобным», «Сложно, неудобный, более проще, упростить, Для простого человека не понятный. Много времени уходит», «Сайт Колдау отклоняет заявку если нет денег, пусть сайт не отклоняет заявку когда денег нет пусть ставит на очередь например 10 заявок оплачено остальное 110 не оплачено они сами не видят это и все время отклоняет заявку», «Скорость интернета и по меньше сбоя была» (Костанайская обл.); «Техникага субсидияны жер колемине карап береди, жер колемине карамай берсе дурыс болар еди», «Более понятнее, доступнее, удобнее», «Не легко было найти информацию», «Не получили субсидию» (Кызылординская обл.); «Ничего не понятно, сложно все», «Сельское управление должны оповещать нас КХ о субсидии», «Для начинающего очень сложно и непонятно», «Облыстық әкімшілік әлі ашқан заявка қабылдауды» (Мангистауская обл.); «Во время приема документов сайт не блокировали. в это время в тех поддержку или в колл центр дозвонится не возможно. а как деньги заканчиваются, они принимают звонки и сайт открывается», «При подаче на ставку вознаграждения там непонятно. подавал заявку на ноябрь прошлого года, хотя в этом году подавал. загружаю туда полный график платежей, портал принял, прошел на рабочий орган и рабочий орган отклонил, денег нет. через время подаю снова и финансовый институт мне возвращают, потому что я подаю в марте этого года, загружаю график платежей с учетом ноябрьских, то есть я хочу чтобы те деньги тоже возместили, но мне заставляют переделать график платежей, получается то что я не получу деньги, возмещение. это плохо», «Не загружались документы на сайт», «Деньги когда выделяются сайт не работает, качество интернета улучшать, если будут сохранены заявки то быстрее можно отправить», «Чтобы сразу показывал что нет бюджета, а то время теряешь с заявками , надо сразу чтобы предупреждали, все это не просто, время уходит», «слабо организовано. какие документы, в каком формате. не смотрела инструкции» (СКО);

В части **процедуры** получения государственной услуги 79,1% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,65 баллов. Респонденты также отмечают следующие неудобства процесса подачи документов:

«Чтобы было более шире и было показана сколько в бюджете деньги и приходилось узнавать сколько выделено», «Зависит от интернета», «На сайте была пометка (ссылка) какой перечень документов для подачи разных видов субсидий. Часто обновляется, проблемы возникают. Для простого человека сложно», «В день приема заявок зависал , по гербицидам тоже, так вышло не успели то база висла то еще что то» (Акмолинская обл.); «Не усложнять работу бумажной волокитой, меньше бумаг», «Если в течений года сумма заявки больше то доплатить, а не по новой оплачивать», «Компетентные сотрудники», «Портал зависает», «Не все 100процент»

(Актюбинская обл.); «Карта полей нужно рисовать свое поле, были сложности по кадастровому номеру, и поэтому постоянно нужно рисовать в ручную. автоматизировать это. для получению субсидию, если криво нарисуешь будет ошибка и заново нужно все делать. Земельный комитет перекинуть на сайт колдау», «Большие документы пришлось сжимать, качество теряется», «Статистика отчета хотелась бы чтобы это электронно выгружалась», «зависал портал, очень», «Более прозрачным, Отслеживать когда выделяются, сколько выделяются, очередность соблюдалась Принципы распределения средств по каким критериям», «Обьемы файла не поддерживает», «Долго получили субсидий» (Алматинская обл.); «Жарты сагатта алдым жаксы», «Портал зависает, не все понимаю», «Обьем портала маленький, не нужные документы запрашивают. Сайт иногда не работает», «Чтобы всех сразу получали или через егов убрали колдау кз» (Атырауская обл.); «Когда наплыв тогда зависает программа», «Портал зависал», «Чтобы всегда принимали заявки и были показаны рассмотрели или нет», «По земельным участкам проблемы. гос.акты выдавали все туда входит, а теперь когда цифруем у нас площади не идут. а за чей все это мы будем делать, никто не будет оплачивать», «Сайт виснет и дорого за услугу», «Сделать портал прозрачным, что бы было видно кто получает субсидий, равенство ходим семь месяцев не получили субсидию Со скандалом получаем. Запрашивают лишние документы», «Требует электронную счет фактуру , не всегда предоставляется в таком виде , только распечатанную нам дают, а тут требуют в пдф формате», «Очень долго, все равно что новый интернет. медленно. чтобы портал нормально работал. и время дать день, а за 20 мин не успеть. когда нужно подавать на эту услугу не хочется идти на работу, потому что начальство почему ты не успела? а как успеть то?!», «Загрузка сложно, сбой системы, открыт буквально несколько минут, Приходиться часами сидеть чтобы подать заявку, усовершенствовать все шаги именно по этой услуге», «При сборе хождение по кабинетам было» (ВКО); «Когда наплыв тогда зависает программа» (г. Шымкент); «Когда наплыв тогда зависает программа», «Зависал портал» (Жамбылская обл.); «Всем платишь, а субсидий мало выдают», «На новые техники запрашивали документы, написано что с завода требуют документы, справка что новая. лекарств не было в списке», «В первый раз сложно», «Оплата дорого», «Норм но не каждый добивается» (ЗКО); «Прозрачность выделения субсидий, Скрытая информация, Не понятно. Для простого человека сложно. Документы прикрепить долго», «Сайт скидывает, не приходит уведомление чтобы подписать, или смс на сотку должны приходить и срок проходит», «Загрузка документов долго» (Карагандинская обл.); «Порой бывают сложности надо снова забивать длинный код сертификата, много пишется», «Не получили субсидию. говорят что вот будет доступно в 2часа дня подавать заявку и сидишь ждешь, ожидаем день-ночь, обновляешь ничего не грузить и все денег нет. это как гонки», «При загрузке документов есть трудности,долго загружаются», «При загрузке были трудности, зависало», «Результата не было», «При сборе документов идем в налоговую», «Портал зависал», «Не получал никакие документы», «Зависает, не дает загрузить», «Постоянно сидеть на портале чтобы отслеживать процесс поступление денег, приходиться обращаться к программистам и оплачивать», «Портал зависает когда деньги выделяют, откатывает назад заявку, пока все забиваешь, не можешь подписать, и заново обновляется» (Костанайская обл.); «Отклонили на счет фактуре не соответствует нужная сумма ндс полностью, не помогли, ошибка есть подпись, на реестре заявок должна быть сумма сколько осталось на бюджете финансов», «При сборе документов есть трудности,хождение по кабинетам», «Иногда зависает», «Более понятнее, доступнее, удобнее», «Не получили субсидию» (Кызылординская обл.); «Бюрократия итак есть везде, ехал 150 км туда и обратно, много бумаг запросили», «при сборе документов хождение было», «Негізі Қолдауға қызмет түріне еш шағымым жоқ тек үкіметтің түк көмегі болмай тұр» (Мангистауская обл.); «Сайт чтобы постоянно принимал и не зависал», «На портале требуется прикрепить договор финансовый институт, отправляем, они возвращают говорят что нужно прикрепить акт приемной передачи, и я все обратно все заполняю, перекидывает на самое начало! Хотя на портале не указана прикреплять акт! Там только договор

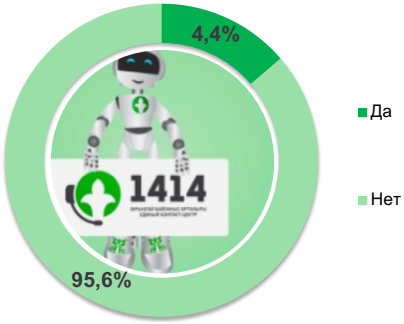
нужно прикреплять написано, два раза вернули назад. Я потерял время и возможно я уже вылетел из того бюджета, а мог бы заполнять договор. Но этого не случилось. Почему не пишут что нужно приложить договор с актами? Звонил и узнавал в call-центр что и как приложить», «Нужно доработать, не полная загрузка документов, из за этого возвращали документы», «Нужно чтобв заявки постоянно принимали, а не только когда выделили бюджет. Хотелось чтобы был черновик, где сохранялись заявки постоянно, а не заполняли каждый раз», «Большой размер документов не принимает программа», «Портал зависает иногда, потому что когда сканируешь договор объем кэша маленький, не принимает и не хватает на загрузку, можно сжать, слишком большой объем памяти занимает», «Все зависит от интернета» (СКО).

Сроки полностью удовлетворили 67,8% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 4,55 баллов. В части предложений по оптимизации сроков для получения услуги, респонденты отмечают: *« Долго ждали», «Из провайдера не вовремя получаем документ», «Заявка быстро, деньги поступают долго», «Улучшить услугу портала, сам портал по технической части вовремя подачи заявок работает плохо, не загружается, документ зависает, выкидывает документ, чтобы прием заявок проходил несколько дней, открытым, доступным распределение субсидией для просмотра участников, чтобы сохранялась за заявками сохранялась очередь», «Чем быстрее тем лучше», «Чуть быстрее можно» (Акмолинская обл.); «Не усложнять работу бумажной волокитой, меньше бумаг», «Мерзиминен бурын берди», «Ускорить» (Актюбинская обл.); «Процесс рассмотрения ускорить, бывает 2 месяца рассматривает, не все субсидии рассматривается одинаково», «Очень долго ждем, долго рассматривают заявку», «Уакытынан кеш алдым», «Услуга дорогая, Портал для простого человека сложный, Больше информаций, Субсидию долго получали. Для подачи субсидирования помогали сотрудники Казагрофинас», «По вопросам обращаемся в управление сельского хозяйства» (Алматинская обл.); «Сайт колдау рассматривает долго максимум 2-3 дня, долго рассматривает рабочий орган, внутренние заголовки не расписаны, марки досконально не указаны и после выясняются ошибки и проблемы» (Атырауская обл.); «Не можем подать вовремя из-за интернета, нет информации, деньги заканчиваются. За час информируют, а у нас село и интернет не хорошо работает, и получается у кого интернет отличный тот и получает. Нужно в г. Семей ехать или нанимать кого-то надо. А вообще нужно все рассматривать по очередности, все оставили заявки и там сами выбирают. Нужно по очередности оплачивать, а не тогда, когда портал открываете. Были совещание в районе, раньше хорошо было, а сейчас система вообще, что попало 2 раза уже подали и два раза не успели», «Заявки автоматически принимались бы и за сутки ответ давали приняли или нет», «Сделать портал прозрачным, чтобы было видно кто получает субсидий, равенство, ходим семь месяцев не получили субсидию. Со скандалом получаем. Запрашивают лишние документы», «С большой задержкой, то денег нет, то еще что-то», «Программу нормальной сделали бы и зачем постоянно менять? Пусть на день дают время», «Были нарушения срока, опаздание на месяц» (ВКО); «Чуть быстрее можно», «Процентный ставкага майда откиздик, содан 1апта болды кол койды», «Принять заявки не от выделенных средств. Постоянно принимались заявки» (Жамбылская обл.); «Чтобы через неделю готов было, за копейками гоняешься, они не стоят этих денег», «Ұзақ уақыт, әлі күтіп жатырмын», «15 дней должны рассматривать, но длится 1-2 месяца. Отправлял в мае, получил в конце октября», «Вовремя не дают субсидии, вовремя не успеваем купить нужные вещи, кормы не успеваем купить», «Чтобы рассматривали сразу, не затягивали, управление сразу не реагирует, трубку не берут, на вопросы не отвечают, пришлось ехать», «Хотелось бы поскорее» (ЗКО); «Быстрее можно, но все устраивает», «Желательно уменьшить сроки рассмотрения по максимуму, программа автоматически была бы и само бы проверялось, программа не доработанная, сырая», «Желательно чтобы в сроки выдавали», «Каждый месяц получать» (Карагандинская обл.); «Побыстрее можно», «Инвест программа когда еще будет на технику», «Не было документа», «Чтобы быстрее были, немножко с опозданием было», «Нет конкретного срока», «Не по сроку получили», «Поменьше бюрократизма, проще.*

Удобным, проще, доступным, прозрачным», «Чтобы заявки рассматривались и не отказывали» (Костанайская обл.); «Не в срок», «Қаржыға байланысты», «Более понятнее, доступнее, удобнее», «Реквизиты трудно внести изменения», «Не получили субсидию» (Кызылординская обл.); «Много ходили из-за бумаг» (Мангистауская обл.); «Указать статус», «Хотелось бы улучшить, долго рассматривают, хотели узнать правильно ли заполнили, специалисты не успевают, и приходит отказ», «На гербициды заявку подали в мае , а рассмотрели в августе , 2 месяца не рассматривали, если бы законом это дело было прописано, было бы интересно», «В плане того что не было денег - это проблема», «Ускорить сроки по рассмотрению документов, доверяйте своим, друг друга проверяют, возложить одной компании кто выдает деньги», «Затянуто», «С марта месяца ждем субсидию» (СКО).

4,4% респондента, получивших услугу онлайн, обращались за информацией к Виртуальному ассистенту (чат-боту на портале). 95,6% - получили услугу самостоятельно, не прибегая к помощи ассистента. Респонденты, обращавшиеся к чат-боту на портале, оценили работу виртуального ассистента по таким компонентам, как удобство использования бота, полнота и скорость ответа на запрос (см. Диаграмма 170).

Диаграмма 170. Обращались ли Вы за информацией к Виртуальному ассистенту? (N=8)



Виртуальный ассистент	Средний балл	%
Удобство использования	4,71	62,5%
Полнота ответа	4,86	75%
Скорость ответа	4,86	75%

По результатам опроса, услугополучатели продемонстрировали низкую удовлетворенность по работе **виртуального ассистента:** уровень удовлетворенности составляет 70,8%, средняя оценка составила 4,81 балла из 5 возможных. Среди комментариев оставлены следующие замечания и предложения: *«Лучше в живую разговаривать», «Тольку нет от ВА, не поможет» (Акмолинская обл.); «Ускорить» (Актюбинская обл.); «Чтобы отвечал так как надо, правильно и понятно» (ВКО); «Чтобы было аудио ответ» (Кызылординская обл.); «Считаю, что ВА бесполезен, не актуально, они просто отнимают время. Очень сложно и тяжело» (СКО).*

Критерий **затраты** по данной услуге оценили на 4,99 баллов (95,6% уровень удовлетворенности). При этом, среди услугополучателей зафиксированы жалобы кастельно оплаты: *«За пользование портала платим *** МРП», «Регистрация платная», «Раньше было дешевле, сейчас дорого и в этом году не получил субсидию, быстро портал закрывается», «За портал услуга дорогая», «Дорого, доступно надо сделать» (Акмолинская обл.); «Сумма неприемлема высока», «Порталға ақша төлеймін, 1 жылға 35-40 000», «Если в течении года сумма заявки больше, то доплатить, а не по новой оплачивать» (Актюбинская обл.); «Не понятные 3 мрп, самый первый пункт должен дешевле быть, накладно», «Услуга дорогая», «Сумма неприемлема высока, слишком дорого 11 МРП», «Портал ақылы», «Қолдауға төлейміз» (Алматинская обл.); «Қолдауға кіруге төледік», «Дополнительные затраты для обученных людей чтобы помогли с порталом», «Услуга дорогая», «Суммы оплаты неприемлема высока», «31 тысяча тг для меня дорого, у нас малый бизнес для 300000 тенге, информация учёнотности не компетентные работники работают, не обьясняют, трубку не поднимают» (Атырауская обл.); «Дорого мрп», «Услуга дорогая» (ВКО); «Суммы оплаты неприемлема высока», «Чем дешевле, тем лучше», «Оплата завышенная, за что берут такую сумму?», «Қолдауға жылына бір рет төлейміз. Пара сұрамайды, сұрағанды жазалап жібереміз», «Сумма оплаты немножко дорого», «Услуга дорогая резко подорожала» (Жамбылская обл.); «Сумма оплаты высока. Были дополнительные траты, на посредников которые помогали мне с порталом», «Людей*

нанимали, нервы, время, простым людям не понять», «Порталға жылына бір рет төлейміз», «Услуга дорогая на регистрацию в портале», «Многовато платить», «Онлайн сделать и сумму уменьшить», «Онлайн сделать, проценты в банках дорого, с банковского счета переводишь на счет кх, задерживают оплату в банке. Не успевали из-за этого и не получили субсидию, колдау в такие моменты не поддерживают, сверху сам платил млн. и проценты», «Раньше приемлемо было, когда 3 мрп. Оплату надо упростить» (ЗКО); «Прозрачность выделения субсидий, Скрытая информация, не понятно. Для простого человека сложно. Документы прикрепить долго. Регистрация дорогая», «Сумма неприемлема высока», «Онлайн оплату сделать привязать карту», «Регистрация дорогая, абонентская дорогая», «Услуга дорогая» (Карагандинская обл.); «Сумма неприемлема высока», «Раз в год на портал», «Сумма оплаты за Колдау неприемлема», «За портал Услуга дорогая», «Портал Колдау для К/Х должен быть бесплатным. Они выставляют цену и мы их оплачиваем», «Сумма не приемлема дороговата для нашего объема», «При поступлении денег чтобы не попадали в реестр, чтобы мы видели все, и чтобы заявки принимали сразу» (Костанайская обл.); «Можно подешевле сделать», «Сумма на портал Колдау высокая нужно снизить», «За портал Услуга дорогая», «Сумма неприемлема высока» (Кызылординская обл.); «Деньги вернуть, На портал оплачиваем», «Сумма неприемлемо», «Порталға төледім» (Мангистауская обл.); «Услуга за Колдау очень дорого», «Зерновая расписка цена высокая», «Чем дешевле тем лучше», «Абонентская плата за портал берется, чтобы получить мне нужно платить», «Оплату прикрепить с расчетного счета», «Дороговато», «Сама услуга бесплатная, а чтобы закинуть документы кабинет оплачивается, и каждый год цены на него растут. Поэтому сами решайте платно это или бесплатно. А кабинет не для чего, это вкладка не нужна. Значит считается все это платно, по-моему,», «Если подешевле будет хорошо» (СКО).

Обратная связь полностью удовлетворели – 37,5%. Средний балл составляет – 3,10баллов. Наблюдаются комментарии: *«Не дали полного ответа» (ВКО); «Не доволен ответа не получил» (Атырауская обл.); «Не отвечают вовремя» (СКО); «Не берут трубку когда портал не работает, когда потом звонишь, отвечают что не знают», «Нет, деньги не вернули» (Костанайская обл.).*

Касательно **результата** оказания услуги (4,53 балла), только 69,4% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». На вопрос: *«Если в процессе получения услуги у Вас возникли трудности просим кратко описать суть возникшей проблемы»* некоторые ответы респонденты дали следующие комментарии: *«Портал не доработан, сырой, персональные не должны распространять на третьих лиц», «сайт улучшить» (Акмолинская обл.); «Не усложнять работу бумажной волокитой, меньше бумаг» (Актюбинская обл.); «Порталда гос. Акт коринбейди. земельный регистрация жасалган жерлер колдауда коринбейди, маселе субсидияны тракторга оформить ету ушин определенный требования бар, тракторларга 10га жер обьязательно. ГБД РН, гдк уйлестиру нашар, коринбейди порталда. геометрия жок» (Алматинская обл.); «Сотрудники не компетентны не отвечают на вопросы игнарируют» (Атырауская обл.); «Все это вместе накладывает опечаток, много ожидания, когда выложат сумму которая доступна ,деньги пришли. нету денег ждем дальше» (ВКО); «На поле мучаемся , бегать за копейками, инфляция растет ,за колдау платить за все платить , лучше самостоятельно получать в цоне в окошко подходить и все», «Онлайн жаксы. акша болингенде информация жетпейди, заявка калдыруга уакыт жетпейди . лишний заттар коп. эцп мен жетеди гой тиркелу, артык заттар коп, 1 кун калганда айтады. оповещение жок. бир рет мен билмей калдым. программа зависает. акша аз боледи. кто первый успеет. соны тиркегенде галочка сураган керек емес. неге сурайды. уакыт алады. упростить нужно. ндс копия сурайды ол и так базада тур го налоговыйда.неге оны сурайды. дублировать етип» (ЗКО); «Сайт не доработан, сайт должен работать круглый год, работники покупают круглый год технику, не получил субсидию из того что вовремя не подписано было, уведомлении не было что нужно срочно подписать» (Карагандинская обл.); «То что с контактами сложно. хочешь позвонить узнать, перенаправляют. звонишь и отвечают что они вообще не имеет к этому отношение», «Не получили деньги» (Костанайская обл.); «Сложно получить субсидию», «Не можем получить» (Кызылординская обл.); «Бюрократия, много бумаг,*

*ничего легкого» (Мангистауская обл.); «Не возможно дозвонится в тех поддержку вовремя подачи заявки, сайт не работает и субсидию не получили», «1414 они просто перенаправляют. нету такого что позвонили и ответили. тебя отправляют туда-сюда, через 25мин человек говорит что он не знает» (СКО); «1. внести *ТАЙМЕР* для заявки ЧТОБЫ ДАВАЛИ ВРЕМЯ для исправления ошибка давать время на мое место любой другой может подать заявку, дают деньги - вот деритесь. Заявка поступила-рассмотрение-отказ при ошибке документы. Чтобы было доверие порталу для всех видам субсидии. 2. Сайт должен работать стабильнее движок сайта не работает дата центр не успевает обрабатывать данные, потому что сервера не поддерживают, база зависает, кажется была коррупция при выборе дата центра, выбрали простую которая не поддерживает данные и всегда зависает», «Улучшить услугу портала, сам портал по технической части во время подачи заявок работает плохо, не загружается , документ, зависает, выкидывает документ, что бы прием заявок проходил несколько дней, открытым, доступным распределение субсидией для просмотра участников, чтобы сохранялась за заявками сохранялась очередь» (Акмолинская обл.); «Не дали ответ по поводу земли чтобы получить субсидию», «Не усложнять работу бумажной волокитой, меньше бумаг, не получили информаций, опоздали, не отдали деньги» (Актюбинская обл.); «По справедливости выставлять суммы по мрп по оплате за услуги», «Найти информацию немножко непонятно.Очень долго ждем,долго рассматривают заявку.Сумма неприемлема высока, слишком дорого 11 МРП», «Время рассмотрение ускорить, колдауга киретин толем акысын азайту керек», «Услуга дорогая , Портал для простого человека сложно, Больше информаций, Субсидию долго получали. Для подачи субсидирования помогали сотрудники Казагрофинас» (Алматинская обл.); «Большинство кто занимается сельско-хоз не знают компьютер, и тяжело отправлять заявки, и заявки тяжяло отправлять» (Атырауская обл.); «Улучшить работу сайта и уменьшить сумму за услугу сайта», «Субсидирование на минеральное удобрение вовремя не встало. Время потеряли, и теперь в следующий год только откроют. а это не наша вина все документы у нас готовы», «В порядке очереди рассматривать нужно», «Сделать портал прозрачным, что бы было видно кто получает субсидий, равенство ходим семь месяцев не получили субсидию со скандалом получаем. Запрашивают лишние документы. Услуга дорогая. справедливое распределение, открытость. По очереди распределение», «Некорректный вопрос есть, количество гектар не всегда соответствует статусу хозяйства , суб аренда тут не показывается , купил трактора ,скот и тд . надо сделать критерий субсидирования , должен не только опираться на количество площадей но и на условную голову крс , чтобы облегчить» (ВКО); «Уакытында субсидия туссе болды», «Заявки принимать постоянно» (Жамбылская обл.); «Получают те кто хорошо знает интернет, на резерв не берут, заявку в короткий срок принимают, всех не рассматривают, рассматривали хотя бы 1 месяц, принимать заявку круглый год, брали в резерв, когда появлялись деньги отправлять нужную сумму», «Чтобы было простым все , чтобы было бесплатно , в этом году субсидии не получил , субсидии не дают , профессионалов нанимал по порталу они тоже мучались , субсидии маленькие , условия сложные», «Чтобы времени много не занимало. онлайн жаксы. акша болингенде информация жетпейди, заявка калдыруга уакыт жетпейди» (ЗКО); «Упростить сайт, онлайн оплата, необходима работа портала круглый год и принимал заявки», «Чтобы была возможность подать заявку заранее в очереди на получения субсидий, Портал не удобный, не до работный, прозрачности нету. Услуга дорогая резко подорожала» (Карагандинская обл.); «Чтобы по субсидиям все было честно, чтобы успевали подать заявку. сельхоз управление себе бизнес сделали на этом, им звонишь, они даже трубку не берут, когда портал открыт, на следующий день отвечают ,что они не знают», «Контактные номера рабочие нужно. в каком формате прикреплять документы нужно указать», «Портал более открытым, прозрачным по распределению денег, Распределение денег не только по областям но и по районам. Портал сделать проще, удобным, понятным. Перечень документов минимизировать. Самое главное, чтобы все получили деньги», «Чтобы было побыстрее было, без отказа сразу как по гербицидам» (Костанайская обл.); «Сделать портал проще, понятнее, прозрачнее, удобным, доступнее. Услуга*

*дорогая», «Районные сельхоз управления должны мониторить кто получил. субсидию, кто не получил, помощь со стороны государства, сложность получить субсидию, Для простого человека сложно, проще, удобнее, Услуга дорогая», «Чтобы причину отказа писали досконально. денег не хватает, приходиться ждать», «Реквизиты трудно найти, внести изменения, услуга дорогая, Для простого человека сложно, понятнее, проще, удобнее» (Кызылординская обл.); «Сделать доступным и понятным» (Мангистауская обл.); «За ранее информировать нас по пецецидам когда будет деньги.Можно же подовать документы по пецецидам пока денег нет можно же сделать так», «Субсидии по пестицидам было сложно в этом году, какого либо объявления не получала от гос. акимата. не оповещают по процентной ставке. было сказано что мы получим 100 процентное. сейчас началось с ноябре, теперь сидим ждем когда деньги будут. если не успеем то это сложно. здесь какая то лотерея. кто успел тот получил», «Чтобы ускорили процесс субсидию,быстрее бы получили», «Не попадешь на эти субсидии, мы получаем технику и нам должны были возмещаться и здесь идет не справедливость. 10% кажется государство вроде возмещает. сейчас я подал заявку, но не факт, что я это получу. денег не хватает. мы расчитывали что проценты будут возмещаться, но нет. если ты попадешь, посмотришь там выделили деньги или нет то да. по удобрении субсидии не устраивают. очень мало возмещение от рыночных цен. 280тыс а сумма возмещения 100тыс. суммы увеличились в этом году. субсидии не успевают за рынком. не дадут дохода и я буду в проигрыше. но всех заставляют делать удобрение. уже второй год работаю, как-то выкарабкались. фонд выделяют 6млн. процент инфляции нужно смотреть. не хватает этих денег. нужно увеличивать. этого хватит только на солярку и семена.. эти 6 млн *не выгребают*. стоимость на удобрение и гербициды не актуальны. механизм цепляется друг за друга. я начинающий фермер, мы купили технику. второй год у нас нет комбайна. ищем это на рынке, было бы лучше если технику производила одна компания и продавали ниже рыночной . механизм не совершенен во времени. стоимость металла растет. не оправдывают те расходы. самый главный вопрос для меня возмещение ставки вознаграждения» (СКО).*

В процессе получения государственной услуги, малая часть услугополучателей (14,4%) обратилась в колл-центр (ЕКЦ 1414) за консультацией и информацией о том как и где можно получить услугу. В ходе опроса услугополучателей попросили оценить работу колл-центра по двум параметрам: скорость дозвона и полноты полученной информации (консультации) и были получены следующие данные (см. Таблица 134):

Таблица 134. Удовлетворенность качеством работы колл-центра (N=26)

ЕКЦ 1414	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Скорость дозвона	**57,7%**	34,6%	7,7%
Получили полную информацию	**61,5%**	26,9%	11,6%

При разделении оценок услугополучателей среди услугодателей в соответствии с зонами ответственности, МИО областей, городов Нур-Султан, Алматы и Шымкент, районов, городов областного значения, городов районного значения получает средний балл качества оказания государственной услуги – 4,76 и уровень удовлетворенности – 82,5%.

Таблица 135. Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей (в приложении развернутые таблицы)

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
ПЭП	**4,52**	**71,8%**
МИО областей, городов Нур-Султан, Алматы и Шымкент, районов, городов областного значения, городов районного значения	**4,76**	**82,5%**

Из таблицы также видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для ПЭП – 4,52 балла и 71,8% уровень удовлетворенности.

Результат качественного исследования

В ходе качественного исследования была проведена фокус-групповая дискуссия с услугополучателями, участники которой отметили улучшение качества ввиду автоматизации услуги:

«Положительные стороны оказания данной услуги в сфере получения субседирования стала намного проще, намного легче для сельхоз товаропроизводителя, на сегодняшний день мы подаем заявки не выходя из кабинета, то есть отпали те бумажные заявки, которые необходимо было сдавать с отдела сельского хозяйства либо обращаться в ЦОН, сейчас мы пользуемся данной услугой не выходя из кабинета, прикрепляем все необходимые документы, ну и соответственно ждем определенные процедуры в рамках, получаем все необходимые субсидии, которые предусмотрены и утверждены правилами. Вопросов нет, но если при работе возникают технические вопросы, либо иного характера, все это оперативно решается, то есть неоднакратно возникали вопросы, обращались в управление сельского хозяйства, в тот или иной отдел, на сегодняшний день все вопросы решаются опертивно. Есть положительная тенденция получения данной услуги. С нашей стороны никаких нареканий, именно по программам либо по какой-нибудь документации не возникало. Есть конечно технический вопрос, но это больше наверное относится больше к самому услугополучателю, то есть это качество интернета. В сельской местности скорость интернета оставляет желать лучшего, это минус, а так в остальном в принципе, все доступно, все понятно».

Проблема доступности услуги для сельских жителей:

«При обновлении сервисной базы «Колдау» слабый интернет в селах, нам часто говорят, что не могут подать заявку. Где-то услугополучатели при подачи заявки не заполняют все поля, мы им все объясняем, и они подают заявку заново».

Вместе с тем, выяснилось, что существуют общие проблемы с доступностью услуги:

«Вопрос финансирования, при завершении финансирования, «Колдау» не будет принимать заявки автоматически, поэтому здесь возникает нервозность. Тем не менее сейчас министерство сельского хозяйства рассматривает данный момент, чтобы очередь не прерывалась;

«да, то есть «Колдау» уже не принимает заявку. Это ситуация не зависит от нас»;

«Есть некоторые вопросы что интеграция занимает пару дней, также вопрос в нашей практике было такое, что мы приобрели технику, которая впервые в Казахстан зашла, и нужно было провести интеграцию через Астану, и при регистрации в «Колдау», регистрационный номер не отображался в базе. То есть и все это заняло 3-4 дня»;

«У меня возник вопрос: в этом году наше предприятие приобрело оборудование. Это небольшие трактора, в сфере животноводства европейского происхождения, называется «Бобманы». Данная техника никакими паспортами не предусмотрена. И сейчас возник вопрос, в какой государственный орган мы должны обратится с предложений о внесении изменении, либо включения данного вида техники в правило субсидирование»;

«Как рекомендация: как можно больше интегрировать с государственными базами, которая облегчит для услугополучателей ввод данных».

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Услуга не является простой и доступной для большого количества услугополучателей. Отмечаются сложности работы в портале, сложные правила

получения услуги в портале (нет четких разъяснений), короткое время предосталвяемое для подачи заявки.
- Сложная процедура регистрации в портале.
- Нет доступа к услуге на постоянной основе.
- Необходимость более гибкого способа внесения изменений в правила оказания услуги, в т.ч. по расширению перечня инвест. вложений.
- Жалобы услугополучателей указывают на низкую эффективность информационной работы госоргана, в т.ч. и об изменениях правил.
- Большое количество запрашиваемых документов.
- Проблема доступности услуги в сельской местности.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1. Пересмотреть правила предоставления услуги, упростить процедуру, сократить перечень требуемых документов.
2. Обеспечить качественную обратную связь с услугополучателями, эффективную работу по рассмотрению предложений по улучшению качества услуги.
3. Обеспечить постоянный доступ к услуге вне зависимости от финансирования.
4. Проводить регулярную работу по разъяснению процедуры получения услуги, способа оплаты.

Портал электронного правительства

5. Предусмотреть более легкий и простой способ регистрации в портале.
6. Продолжить работу по улучшению качества работы ПЭП. Обеспечить простую и понятную процедуру оказания услуги, это поможет обеспечить доступность услуги для неопытных пользователей ПЭП.
7. Проработать вопрос доступности услуги в сельской местности.

3.54. Утверждение землеустроительных проектов по формированию земельных участков

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 02201003 Утверждение землеустроительных проектов по формированию земельных участков.

Код услуги: L2.

Ответственный госорган: Министерство сельского хозяйства РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: 01.10.2020 г. №301.

Форма оказания госуслуги: электронная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: ПЭП (e.license, egov.kz).

Сроки оказания госуслуги: 4 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: приказ об утверждении землеустроительного проекта по формированию земельного участка, либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: бесплатно.

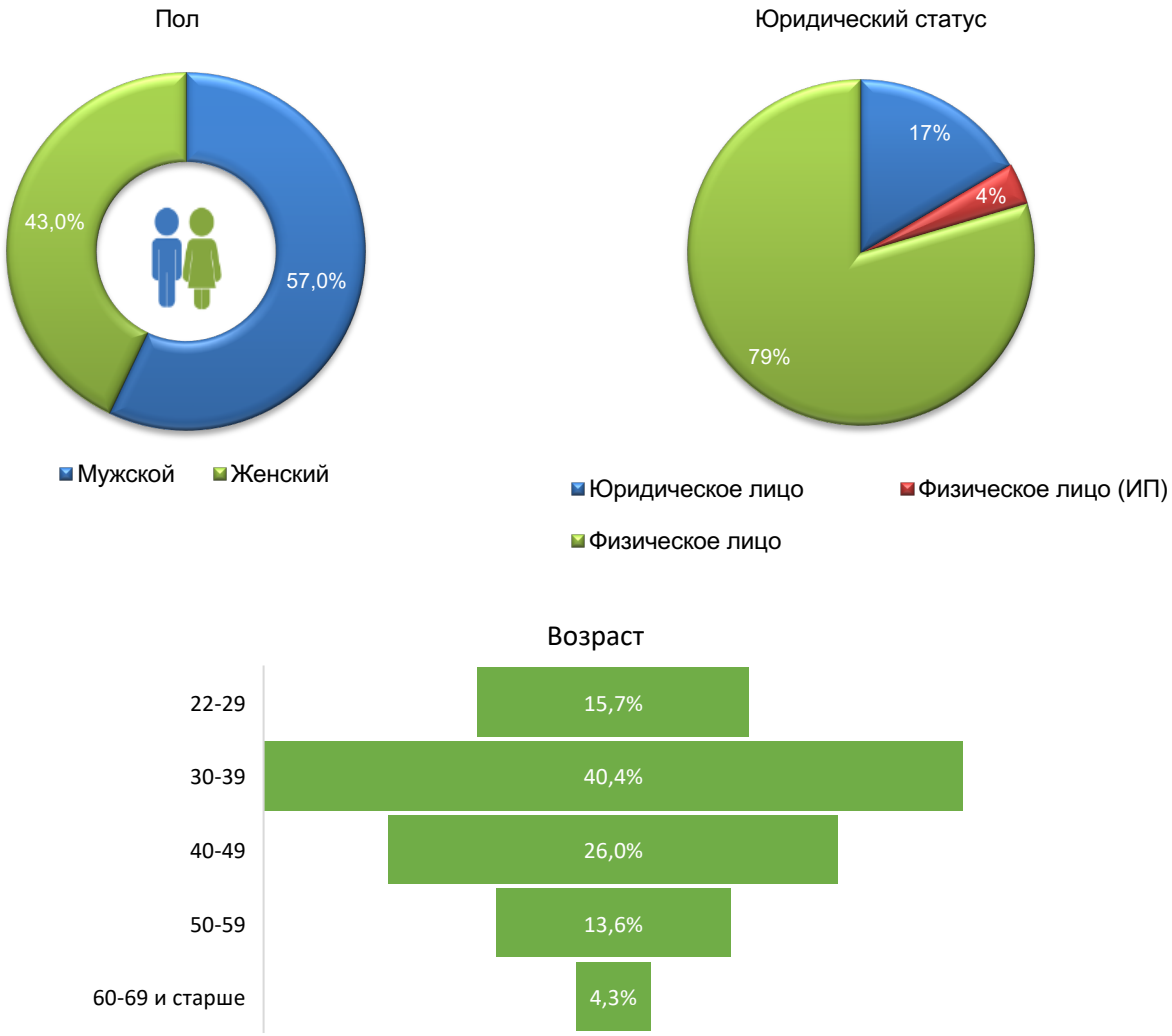
Основные результаты исследования

В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (фокус группа), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

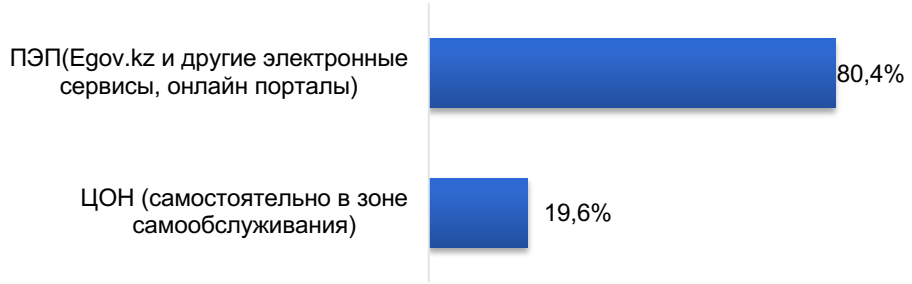
В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 235, респондентов, из них больше половины (57%) мужского пола и 43% женского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 40,4% и 40-49 лет – 26%. За услугой преимущественно обращались как физические лица (79%). В 17% случаев получили услугу как юридическое лицо и только 4% опрошенных услугополучателей являются индивидуальными предпринимателями. 1,3% респондентов имеют дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 171. Социально-демографический блок



В 100% случаев опрошенные услугополучатели воспользовались возможностью получить услугу **в электронной форме**, из них большинство (79,1%) получили услугу на портале электронного правительства (egov.kz, elicense.kz). Небольшой процент опрошенных (20,9%) получили услугу в ЦОНе в зоне самообслуживания (см. диаграмму 172).

Диаграмма 172 Место обращения за государственной услугой (N=235)



По результатом опроса услугополучателей очевидно, что наиболее популярным инструментом для входа и/или регистрации на портале является ЭЦП (94%), остальные респонденты (3%) использовали SMS вход и еще в 3% случаев респонденты авторизовались с помощью логина и пароля, Digital ID и QR кода(см. Таблица 136).

Таблица 136. Метод входа/регистрации на портале для получения услуги (N=235)

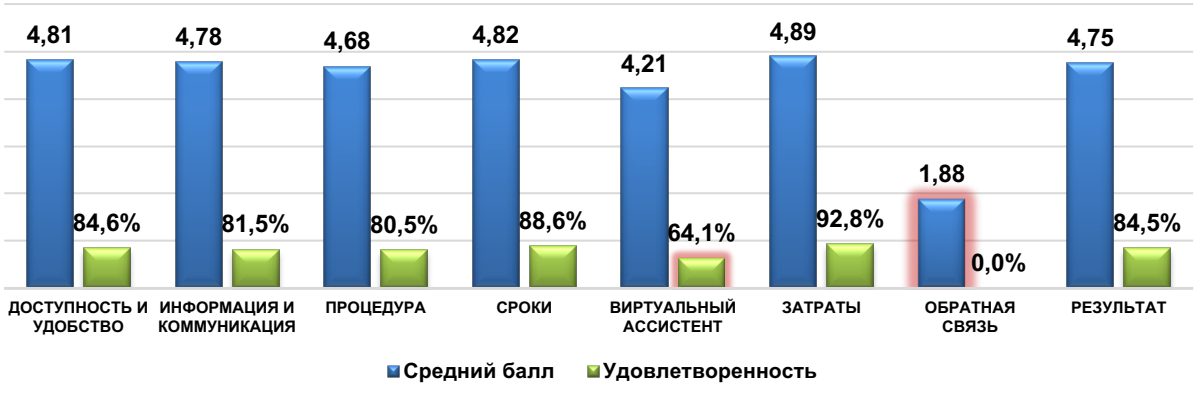
Каким из методов входа/регистрации на портале Вы воспользовались?	**%**
Через ЭЦП	94%
Через SMS (по номеру телефона)	3%
По логину и паролю	1,7%
Другое (Digital ID, QR код)	1,3%

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 72,1%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,35 баллов.

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:

Диаграмма 173. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Доступность и удобство услуги оценили на 4,81 баллов, уровень удовлетворенности - 84,6%. По результатам опроса услугополучатели отмечают следующие пожелания: *«Хорошо», «Перепутали фамилию и на адрес другого человека прописали», «Так и не понял как заходить эцп, нет. Людей много», «Пока предложении нет», «Оформлен магазин на умершем (отец) , а крыльцо на мое имя, пришлось все переделывать , много времени заняло , БТИ к земельщикам, в цон , когда отец писал завещание на магазин, завещание было только на меня , у отца оставалась еще престарелая мать(бабушка моя) , пока все бегал , с бабушкой решал вопрос , она уже умерла оказывается, наследство приняли , другие родственники остались в доле после нее , пришлось договариваться , проблема осталась , нотариус не оформляет меня , переоформление не делает, наследники свою долю забирают , есть кадастровый номер , так сделали то что магазин кадастровый номер, а у крыльца другой , если крыльцо под другим . то у крыльца присвоен адрес, проблему сою не решил еще» (Акмолинская обл.); «Регистрация время занимает», «Немного непонятно, обратились за помощью», «Разработчик слабый. халык оны тусинбейди. цондагылар истейди. мен комектесем. жарыт халыкта интернет жок,компьютер жок. компьютер болса,акша жок. акша табайын десе жумыс жок. жумыс тапса айлык жок. еще электронно жасаган. 1км очередь турады, вечный очередь», (Актюбинская обл.); «е-гов мобайл отправили услугу но это заявка не дошла до нужного места», «Не понятно когда заполняешь заявления целевое назначение не понятно» (Алматинская обл.); «Непонятная регистрация на портале», «При получении фотографируют возникают с этим сложности, вопросы одни и те же, упростить вопросы, лишние вопросы не нужны, пишу в ручную чтобы был выбор по схеме как в егов» (Атырауская обл.); «Виснет сайт», «Если человек впервые регистрируется, то ему сложно будет», «Портал не работал, обратился консалтинг комп, им оплатил. скорости мало. вот только долго. список услуг проблема по названии. искали 10мин. наименование сложно. в этом был минус», «Для простого человека более понятным, доступнее, проще. В поисковике добавить упрошенный вариант поиска. Видеоролики, видео инструкцию. Зависает», «Оперативное работал, интернет плохо работает» (ВКО); «Понятнее, удобнее, перечень документ упростить, зависает, доступным , проще, видеоролики добавить», «Время уходит, волокита», «Убрать лишний окошки, Дублируют в личном кабинет документы», «Само оформление непонятное, нужно несколько раз попробовать, сразу не получиться, не читаемо. внешний вид оставляет желать лучшего. информации не читаемые. дизайн, цветовая гамма оставляет желать лучшего», «Сама услуга утверждения земельного участка недоработано.Регистрация на портале для начинающих очень сложно», «Меню расширить. Поисковик усовершенствовать», «Банковские реквизиты, слишком много документов, ненужных требовали», «Доходчиво не объясняют, сайт долго грузится, чтобы сайт не зависал, при выборе категории», «В цоне не компетентные сотрудники работают, call-центр не возможно дозвонится», «егов *шыгу* деген функция жок интернетке байланысты. эЦп аркылы иногда кире алмаймыз, одноразовый пароль аркылы киремиз. поисковиктен таппадым. сайт кейде дурыс истемейди. корсетпейди» (г. Нур-Султан); «Январьдан бастап документтер порталда жок. 2айдан кеин жок болып жатыр. историяда документтер жок. сайт надо доработать», «Интерфейсі түсініксіз болды. Жалпы қолданғанда түсініксіз. Мен 1414 хабарласып консультация алып барып кере ақпаратымды тауып алдым. Жай қарапайым адам оны түсінбейді.Мобильдік қосымша өте баяу жұмыс істейді, жылдамдық жетіспейді», «Грамотно по этапное развиваться, неспешить» (г. Шымкент); «Кое какие сложности были , координаты перепутаны , не надо красок в дизайн», «Не дозвониться в контакт-центр 1414», «Очень сложно. надо упростить. еще на казахском. говорят сами делайте. там и ту по клику искать. не обращаю внимание. без разницы какой дизайн. нужно чтоб услуги хорошо предоставляли», «Очень сложно , сложности с эцп, онлайн камеру надо чтобы оператор видел пришлось искать камеру и тд . все сложно , эта программа для работников будто сделана , надо все упростить , для населения надо удобно сделать , для молодых людей сложно даже , нанять айти компанию которая разработает более понятный сайт , для населения удобно сделать» (ЗКО); «Сотрудники нахамили», «Дизайн нужно улучшить», «МЕДЛЕННО, зависает» (Карагандинская обл.);*

«Сделать в районе интернет чтобы не ездить в город чтобы самими отправлять», «с первого раза сложно, достаточно» (Костанайская обл.); «Иногда портал зависает , сложности с эцп есть» (Кызылординская обл.); «Если было бы возможно оплачивать через QR или онлайн, эцп не тоскать», «Эцп алуга камера керек, кейбир ауылдарда комп жок, интернет жок, оларга калага келу киын. личный кабинеттерде обновление, комитеттермен интеграция жок. акпараттар министрликтермен интерграция жок. мен акемнин кабинетине эцп аркылы киргенде личный кабинетте сатылган жер али де акемнин атында деп корсетип турды, ал бирак налоговыйдан ештене жок. личный кабинетке бага - 3» (Мангистауская обл.); «Эцп на год для юр лиц, продлить эцп , на 3 года хотя бы» (Павлодарская обл.); «Егов, выдача справки раньше было удобнее, а сейчас неудобно, нет клика скачивания. хочется вернули», «Не было видно рекомендаций, инструкций», «Оплату сделали перечисления. а нужно было через карточку. обратились в цон. решили проблему. сайт неудобный. нужно развернуто сделать», «Портал зависает» (СКО); «Очередь в цоне была большая» (Туркестанская обл.).

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,78 балла), 81,5% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения:

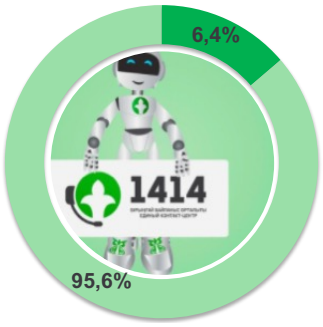
*«Нужно знать определенные ключевые слов. пока подберешь нужные слова время уходит» (Акмолинская обл.); «Операторы не круглосуточно работают», «Чтобы для сельских сделали понятнее, доступнее, попроще», «Бари гоня. казир бари куту керек. недоработанный бари. баягыда жаксы еди. земельныйга барасын аласында кетесин, уакыт кетеди. куту» (Актюбинская обл.); «Мне помогали, инструкции не совсем было понятно», «Повторяется фамилия при заполнения» (Алматинская обл.); «Очень сложно найти информацию на портале, искать ее и читать все это», (Атырауская обл.); «В цон обращаюсь», «Более упростить, не загружается документы. Увеличить объем загружаемых документов, Портал не доработан. Для простого человека более понятным, доступнее, проще. В поисковике добавить упрошенный вариант поиска. Видеоролики, видео инструкцию. Зависает», «Для простого человека сложно» (ВКО); «Понятнее, удобнее, перечень документ упростить, зависает, доступным, проще, видеоролики добавить», «чтобы было доступно понятно, сложности всегда есть», «Нужно звонить знакомым чтобы узнать, что и как делать, названия простому человеку непонятные. информация неактуальна. тексты непонятные. портал нужно дорабатывать. не техническим словарем пользоваться, снизу объяснения нужны», «Меню расширить. Поисковик усовершенствовать», «Некоторые специалисты колл центра без грамотные, куда и как заходить как решить проблему не знают. в колл центре сидят по общим вопросам», «Скудновато, не информативный, прибегла к посторонней помощи», «Закон не знают сотрудники цона даже не знают какие документы нужно сдавать», «Названия гос услуг не понятны. Услуги утверждения зем проекта не находится в разделе зем участка. Названия утверждения зем участка не все могут понять. При заявке канцелярия отказали, не разобравшись» (г. Нур-Султан);); «Перевод с русского зыка на казахский язык правильны много слов не понятных не дословный перевод не понятных для людей» (Жамбылская обл.); «С подключении есть трудности мобильных граждан и трудно дозвонится», «Вводить координаты , много сканировать , надо упростить , много шагов, и не все понятно», «Бухгалтер помогала. сесть нужно с начала разобраться. пожилые люди не разберутся», «Для простого человека доступнее, понятнее, проще», «При бронировании очереди, не понимаю тонкости. по земельному участку при бронировании очереди нет фильтра. на бронь оценка - 2. не эффективна. много скопление людей. в цон программа зависает и очередь не идет. хуже становиться. Инструкции не смотрел» (ЗКО); «Сразу найти трудно, писать много, чтобы упростили надо» (Мангистауская обл.); «В цон обращался чтобы узнать полное название услуги. нужно упростить как в егов когда в поисковик пишем *справка* все справки выходили. на е.лицензировании не так», «Чтоб была заметна способы приминения и расширение скорости интернета», «Информацию в поисковике найти очень затруднительно» (СКО); «Портал зависает,не работает» (Туркестанская обл.).*

В части **процедуры** получения государственной услуги 80,5% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,68 балла. Респонденты также отмечают следующие неудобства процесса подачи документов: *«По срокам уменьшить ускорить до 3-2 дней», «Чтобы сбоев не было, объем документов увеличить при загрузке до 50мб» (Акмолинская обл.); «Портал зависал, ехать далеко , и с документами долго было» (Актюбинская обл.); «Ходил в зем. комитет за консультаций, при загрузке на портал документов память маленькая приходилось сжимать принимает только в PDF» (Алматинская обл.); «Сбор документов забюрократизировано, не полностью автоматизировано потому что некоторые документы ходили в цон», «Быть внимательнее к документам ошиблись с адресом проживания», «Нет функции телефон номер записали, эл. лицензии уведомления нет», «Более упростить, не загружается документы. Увеличить объем загружаемых документов, Портал не доработан. Для простого человека более понятным, доступнее, проще. В поисковике добавить упрошенный вариант поиска. Видеоролики, видео инструкцию. Зависает» (ВКО); «Более внимательно адреса указаны не правильно, место проживание не правильно указали», «Портал зависает, много ходить приходится с документам, нужно облегчить инструкции», «Увеличить объем объем памяти при загрузке PDF файлов при сжатий качество теряется», «Непонятна сама техническая документация. пояснение должно быть. документы нужно уменьшать», «Автомазировано на 70 процентов» (г. Нур-Султан).*

Сроки полностью удовлетворили 88,6% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 4,82 балла. В части предложений по оптимизации сроков для получения услуги, респонденты отмечают: *«Ускорить сроки 2 дня», «Все быстрее можно сделать», «Очень долго ждал больше недели» (Акмолинская обл.); «Было бы моментальная регистрация вообще было лучше! по срокам вообще не обращал внимание», «Узак куту» (Актюбинская обл.); «Быстрее бы рассматривали, 3 дня написано но тянется чтобы в указанные дни рассматривали», «Чем быстрее тем лучше, меньше недели» (Алматинская обл.); «Оказана в установленные сроки, но срок неприемлема долго ждешь», «Объектілерді өзгерту кезінде қиындықтар болады, кадастровый номерді салған кезде қиындық болды» (Атырауская обл.); «Долго документы делались» (ВКО); «Форма идет электронная. само подписание документов обыденным языком нужно, чтобы было читаемо пояснение», «Отдел расширять чтобы ускорить сроки», «Смотреть на сам запрос, если общедоступный то можно сократить и меньше отписок, не отправлять другому человеку, пока в соц сеть не напишешь они не шевелятся», «При отказе долго обрабатывают» (г. Нур-Султан); «Бывает нарушение срока», «Можно было ускорить», «сказали 10 рабочих дней я ждала 3 недели, просрочили на 5 дней», «Пришлось ездить везде , пол года ждал результат» (ЗКО); «Раньше получили» (Карагандинская обл.); «Долго ждала из-за проблем с сайтом», «Уменьшить сроки не 4,5 месяца из за каких то см, а не гектары, с земельного идешь в акимат и наоборот потом в цон» (Костанайская обл.); «Срок уменьшить получение документов, задержки у местных властей, гос.служба» (Кызылординская обл.); «Касается лицензирования -исполнители во время не давали ответ, не высвечивается у них что ли ,в акимат заявку подаю, не во в время отвечают, и сам идешь требовать ответ, потом в течение месяца высвечивается , а там не видно на портале, это в Актау акимат земельных ресурсов ,изменения целевого назначения, кажется они это не фиксируют» (Мангистауская обл.); «Бывали нарушения срока» (Туркестанская обл.).*

6,4% респондентов, получивших услугу онлайн, обращались за информацией к Виртуальному ассистенту (чат-боту на портале). 93,6% - получили услугу самостоятельно, не прибегая к помощи ассистента. Респонденты, обращавшиеся к чат-боту на портале, оценили работу виртуального ассистента по таким компонентам, как удобство использования бота, полнота и скорость ответа на запрос (см. Диаграмма 174).

Диаграмма 174. Обращались ли Вы за информацией к Виртуальному ассистенту? (N=15)



Виртуальный ассистент	Средний балл	%
Удобство использования	4,18	61.5%
Полнота ответа	4,27	69.2%
Скорость ответа	4,18	61.5%

По результатам опроса, услугополучатели продемонстрировали низкую удовлетворенность по работе **виртуального ассистента:** уровень удовлетворенности составляет 64,1%, средняя оценка составила 4.21 балла из 5 возможных. Также услугополучатели оставили замечания и пожелания касательно работы бота: *«ВА жауап бермеди, пайдалана алмадым», «Не эффективен, не компетентный» (г. Нур-Султан); «Жауап бермеди» (г. Шымкент); «Сложно дозвониться при подключении при регистрации» (ЗКО); «Босқа уақыт алады түкке керегі жоқ виртулады қызметкердің қажеті жоқ оның орнына бір оператор қою керек деп ойлаймын», «Нужно улучшить работу виртуального ассистента, у них проблема с сетью» (Кызылординская обл.).*

Критерий **затраты** по данной услуге оценили на 4,89 баллов (92,8% уровень удовлетворенности). При этом, среди услугополучателей зафиксированы жалобы кастельно оплаты: *«QR оплату добавить сразу на месте», «Онлайн оплату или в цоне оплатить касса была в цоне», «Онлайн оплату или в цоне оплатить касса была в цоне», «Терминал улучшить, почтдалеко», «Юр лица оплачивали онлайн через кассу», «Человеку надо разъяснить почему такая оплата и тд, отношение к людям, должно быть уважительное , откладывали на определенное время , говорили придите завтра по этому вопросу . на след день прихожу , потом кое как нашла бумагу , тянут резину», «Были дополнительные траты на сотрудников которые приходят измеряют» (Акмолинская обл.); «Добавить другие банки онлайн или QR других банков добавить», «Онлайн оплату сделать» (Актюбинская обл.); «Оплачивать через каспий онлайн», «Кейбір қызметтердің ақысы халыққа қолайсыз» (Алматинская обл.); «Сумма оплаты высокая, дополнительные траты были», «За каждый документы приходиться платить, Очень сложно получить услугу» (Атырауская обл.); «Сразу от а до я стоит сколько стоит вместе с комиссией, чтобы рассчитывать на эту сумму, а не каждый раз платить», «Очень много денег и времени потратила» (ВКО); «Для своего удобства понес дополнительные затраты», «В самом начале сегментировать земельный участок , написала заявку, выяснилось что кто то изменил конфигурацию участка пришлось писать заявление, разбираться . оплачено было ,но по факту с учетом того что сегментация прошла , напрасно , оплатила , пришлось повторно ,.пришлось еще писать заявку на рассмотрение конфигурации , могли бы и сказать ту оплату засчитать , раздробили и выставили счет .дороговатая услуга , за рассмотрение заявки дорого , 500.000 взяли просто поделили по участкам и все» (г. Нур-Султан); «Для юр лиц сделать доверенные лица могли оплатить удобно как все, не через платежку, теряешь день, пока платежка пройдет», «Уменьшить сумму пошлины дорого», «Касса не от цона , еще пеня идет , за услуги какие то , дополнительные затраты на специально обученных людей для работы в портале» (ЗКО); «Платная. мрп в зависимости от средниий или малый бизнес», «Гос акты платные» (Костанайская обл.); «Жер алганда салык толеди» (Кызылординская обл.); «Дорогая услуга», «Если было бы возможно оплачивать через QR или онлайн, эцп не тоскать» (Мангистауская обл.).*

Нулевую удовлетворенность респонденты продемонстрировали по компоненту **обратная связь** (уровень удовлетворенности 0,0%, средний балл 1,88).Наблюдаются комментарии: *«Мне не ответили по сей день» (Алматинская обл.); «Пришлось переделывать, пришлось снова ходить» (ВКО); «1414 один сотрудник послал на 3 буквы», «Не ответили» (г. Нур-Султан).*

Касательно **результата** оказания услуги (4,75 баллов), только 84,5% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». На вопрос: *«Если в процессе получения услуги у Вас возникли трудности просим кратко описать суть возникшей проблемы»* некоторые ответы респонденты дали следующие комментарии: *«Оценка - 0» (Актюбинская обл.); «1414 қызметі ішінде қалалық әкімдігі қызметі жоқ» (Атырауская обл.); «Более упростить, не загружается документы. Увеличить объем загружаемых документов, Портал не доработан. Для простого человека более понятным, доступнее, проще. В поисковике добавить упрошенный вариант поиска. Видеоролики, видео инструкцию. Зависает», «Очень долго получила документы» (ВКО); «Понятнее, удобнее, перечень документ упростить, зависает, доступным , проще, видеоролики добавить», «4-5 раз туда сюда гоняли. везде надо ходить , это трудно», «Оценку 3 ставлю из-за того что я получил документ. нужно дорабатывать», «Не компетентны сотрудники 1414», «от 12000 стоит услуга гос. акта, а на руки листочек а4, листок если заявка была в электронном виде, выдают неудобно в бумажном варианте без pdf формата , на портале надо прикрепить , а если бумажка затерлась стерлась,опять неудобно , невидно печати . надо сразу на портале прикрепить в удобном формате», «1414 мамандар онша емес. бага 50/50. жауап бере алмайды. билмейди, неквалификационный специалист», «1414 не дает не правильную информацию Колл центру требуется грамотные специалисты вообще не доработанная система» (г. Нур-Султан); «Долго ждать, больше 10-15 дней, чтоб получить утверждения», «Шымкент қаласы қазіргі кезде Республикалық маңызы бар қалалардың қатарына кіргендіктен біз құжаттарымызды қайта жасап жатырмыз.Жер комитетіндегі барлық қағаздарды бір әрекетпен бітіретіндей етіп жасауы қажет.Гос актымен оны тіркейтін мекеме бір болғандықтан бір жерден құжатты алатындай ету керек» (г. Шымкент); «Там нет конкретного ответа, отказали, почему зачем, не ответили нормально, кто постарше сложно будет с поисками услуг по порталу» (ЗКО); «1414 НЕВОЗМОЖНО ДОЗВОНИТЬСЯ» (Карагандинская обл.); «Сделать интернет улучшить скорость» (Костанайская обл.); «Көңілім толады тек жер комитетіне барлық қағазды алатындай ету керек босқа қайта қайта жүгірте бермей бір жерден құжатты берсе болады ғой» (Кызылординская обл.); «Онлайн оплату сделали, оплату через QR ИЛИ КАССА в банке чтобы была», «Иногда портал не загружался», «Чтобы сбоев не было, объем документов увеличить при загрузке до 50мб», «Сама по себе услуга хлопотная. много бегать приходится. не совсем понятно. девочки с цона помогли в бти тоже помогали», «В цоне Акмолинской области поселка Аршалы компьютеров мало, всего лишь 2 компьютера там» (Акмолинская обл.); «Хотелось бы чтобы мы смогли электронно онлайн оформлять все оформления земельного участка,госакты и т.д.», «Чтобы сделали для сельских отдельный день обслуживания , чтобы уделили внимание , помогли с электронными услугами», «Паспорт вакцинации распечатать не получается, формат, масштаб, QR не распознает», «мен озим барин билем. жер алуды гоня етип коган. цонга, жер комитетине, одан бти-га, кайтадан цонга. узак уакыт кутемиз. даму керек, ирландияда -20минутта 1 А4 мен тоо ашады. шет елге кеткен балаларымызды кайтару керек. мунда барлыгы нашар», «Добавить онлайн оплату» (Актюбинская обл.); «1 регистрация было непонятна , с электронной почтой проблемы», «Онлайн оплату добавить через Каспи и сайт хорошо работал», «Кейбір қызметтердің ақысы халыққа қолайсыз.Цон,егов порталы,елисенс,1414 операторлары барі қазақша сөйлеп түсіндірсе өте керемет болатын еді. Егов порталы Россияга кетеди дегені рас па?», «Ходил в зем. комитет за консультаций, при загрузке на портал документов память маленькая приходилось сжимать принимает только в PDF», «Сроки ускорить» (Алматинская обл.); «PDF форматтан басқа файлдарды қабылдаса екен», «Танысың болмаса тірлігін бітпейді», «Чтобы отвечали не роботы,а живые операторы.Потому что они не понимают и говорят повторите вопрос и т.д.», «Куча препятствия для получения услуги, Портал этой услуги для простого человека сложно, непонятная , бюрократия Все надо менять. Бюрократия портал eAtyrau.kz очень плохо работает, При сборе документов приходиться бегать по инстанция отпрашиваться с работы», «Көп кісі порталда онлайн заявка беруді білмейді сондықтан көп кісі компьютерлік сауаты жоқ болғандықтан ақылы қызметке жүгінуге тура келеді. Бұл деген негізінде*

*тегін қызмет. Сондықтан ЦОН-да адамдарға қызмет көрсететін тегін бір бөлім ашу керек деп ойлаймын. Көп қара халық тегін қызметті қалтасынан неге ақша шығарып істеуі керек?» (Атырауская обл.); «Изначально сразу говорить на какую сумму рассчитывать, сколько потратим», «Зависает, не загружается», «Была скорость, не было этих задержек системы электронной», «Более упростить, не загружается документы. Увеличить объем загружаемых документов, Портал не доработан. Для простого человека более понятным, доступнее, проще. В поисковике добавить упрошенный вариант поиска. Видеоролики, видео инструкцию. Зависает», «Портал неудобный, сложный, доработать, для простого человека сложно» (ВКО); «Понятнее, удобнее, перечень документ упростить, зависает, доступным, проще, видеоролики добавить. Более внимательно адреса указать не правильно указаны, место проживание не правильно указаны, Потеря времени , хождения по инстанция», «Очень много электронных услуг, лучше в цон ходить», «Увеличит объем объем памяти при загрузке PDF файлов при сжатий качество теряется, В случае технической ошибки дать право на исправление гос. органу . Сроки и время теряется. Для простого человека сложно, не понятно, сделать удобнее, проще. Убрать лишний окошки, дублируют в личном кабинет документы. Альтернатива должна быть чтобы обратиться за этой услугой в Цон, Услугодатель, онлайн», «Технический словарь нужно поменять, чтобы было понятно людям, пожилым непонятно. для простого человека пояснения нужны», «Сайт долго работает именно земельного участка», «Меню расширить. Поисковик усовершенствовать.», «1414 не возможно дозвонится, в цоне сотрудники не компетентные работники», «некоторые услуги на портале не работают , не ясно , вообще не выдается , несвежие данные справки», «если когда около 5-10 не подаешь заявку , то вылетает.в егове форма 2 и 3 часто пустые выходят, егов постоянно вылетает.при получении тех паспорта всегда сразу отказ.гос акт тоже не работает. говорили, что отправят гос акт цветным вариантом, но не отправили.банк электронно гос акт и зем акт не принимают», «Еговтан *шыгу* деген функция жок. кадастр номери коринбейди», «Больше услуг добавить, например там договор аренды, договор купли продажи заключить», «Компетентных специалистов поставьте в call-центр. разочарована elicense», «Сотрудники цона некомпетентные, полную перечень документов не дают.Очень долгий процесс, занимает долгое время» (г. Нур-Султан); «Пдф объем кобейту керек», «Грамотно по этапное развиваться, не спешить , Проше, понятнее, доступнее, удобнее», «юр. лицо тек онлайн. уакыт кетеди.ешкандай бага коймаймын. январьдан бастап документтер порталда жок. 2айдан кеин жок болып жатыр. историяда документтер жок. сайт надо доработать. мен жуктеген документтерди жогарыдагылар кормейди. олай болмау керек», «Всегда отказывают по утверждению. Точную причину не говорят.Сотрудники некомпетентные.Просят неофицальные затраты.Очень долгое время занимает это все, мы отправляем каждый раз и каждый раз отказы.Если нет, то тогда через суд говорят», «Для простого человека сложно, Проше, удобнее, понятно, зависает. Альтернатива через Цон, онлайн» (г. Шымкент); «Перевод с русского зыка на казахский язык правильным много слов не понятных не дословный перевод не понятных для людей» (Жамбылская обл.); «Улучшить доступность для народа, понятно для народа устроить информацию», «Для простого сложно, проще, удобнее, понятнее», «Интернета нету в селе», «Касательно егов портала все очень хорошо.А сотрудники цона некомпетентные,не владеют полной информацией,не говорят какие документы предоставлять.Из-за цона я потерял много времени.Из-за нехватки одного документа мне отказали потом опять сдавали, это все занимает огромное время», «Во первых : у них нету базы по разрешению на строительство, расширение земли , нету базы по регистрации вообще на земельные участки , не знают ответа по периметрам , хотел расширить свои участки, они не нашли и информацию. во вторых : нет полной информации ни о чем , не смог получить информацию и обратиться вообще к человеку с предложением расширить участок , так как его данных нету , надо добавить данные по карте и городам , чтобы настроить все архитектурные отделы , чтобы не только принимали но и отвечали сразу ,и оплату облегчить», «Чтобы все юр лица платили как все, не только через платежку, а был выбор. и по доверенности тоже могли оплачивать как*

*все через кассу или онлайн», «Уменьшить сумму пошлины дорого, сложно авторизоваться онлайн в мобильном электронном цоне», «В цоне бабушке сотрудники нулевое обращение. ей 70лет. сказали чтобы она сказала на флешку сама, дома. менеджер так обращался с ней. можно же ей помочь. бабушки стоят в очереди. людям в пенсионном возрасте нужно что-то придумать. очень сложно. надо упростить. еще на казахском. говорят сами делайте. там и ту по клику искать. не обращаю внимание. без разницы какой дизайн. нужно чтоб услуги хорошо предоставляли. сесть нужно с начала разобраться. пожилые люди совсем не разберутся», «Нужно чтобы в цоне консультировали по документам», «Фермеру будет очень сложно на портале ,надо сделать более доступным для всех», «Более доступным, понятнее, проще, Сложно. Очень много документов собирать, сканировать, загружать», «Заработную плату сотрудникам цон поднять, а то они там не хотят работать. тренинги егов онлайн. обучать население как пользоваться самим порталам. упростить работу сотрудников цон. при бронировании очереди, не понимаю тонкости. по земельному участку при бронировании очереди нет фильтра. на бронь оценка - 2. не эффективна. много скопление людей. в цон программа зависает и очередь не идет. хуже становиться» (ЗКО); «Самая большая проблема виснет портал , скорость маленькая . . добавьте регистрацию тех паспорта чтобы электронно выдавали егов тех паспорт , чтобы не ехать , непонятно ничего регламент именно егов», «В цоне сотрудники некомпетентные, не дают полную перечень документов.Очень много времени уходит на это.Нужно исправить и улучшить», «Портал чтобы был более понятнее, видеоролики добавить по использованию портала по всем услугам», «Зависает» (Карагандинская обл.); «Зависает», «Сам портал подвивает, поэтому много времени занимает,не смогла получить оценку земельных участков», «Геолокацию самому нужно находить и предоставить в цон улучшить это чтобы электронно в цоне брать как бабушки или дедушка сможет сделать. цон мог бы предоставлять эти данные по геолокации и распечатать», «Ускорить скорость интернета», «Увеличить объем документов» (Костанайская обл.); «Сократить сроки», «Компьютердің қуаттылығын көбейту керек деп ойлаймын цондағы қызметкерлердің қателігі емес мүмкін интернет әлсіз шығар», «Сейчас не выгодно знаете что когда электронно ты получаешь,но все равно требует оригинал», «Срок уменьшить получение документов, задержки у местных властей, у местных гос. служб. Долго, регистрация долго, перечень документов много, для простого человека сложно долго, понятнее, удобнее, проще. Видеоролики», «Раз уже электронная услуга давайте электронные документы получать. и гугл и соц сети тоже 100 % работали чтобы не было сбоев» (Кызылординская обл.); «Сервис увеличить, зависает Для простого человека сложно, не понятно, не удобно, проще. Альтернатива должно быть через Цон, онлайн», «Зависает, услуга дорогая. Для простого человека сложно, не понятный , сделать проще, удобнее, доступнее», «Если было бы возможно оплачивать через QR или онлайн, эцп не тоскать», «Контакт центр должен сразу брать трубку ,по документам , сроки пропускаются , никто не контролирует , пусть уполномоченные органы контролируют все», «По услуге гос. регистрация маломерных судов и прав на них 4-5 кадамында тек ХАлык банк и Каспий банкпен толем жасалады, баск банктер аркылы толем жок. жане мемлекеттик кызметкер кайык тиркеу кезинде озине, толейин десе порталда списокта *казначейство* жок. гос,орган кызметкерлер маган келди калай жасаймыз деп. мен мангыстау облысы бойынша коликтик бакылау инспекциясында жумыс жасаймын. ЭЦП 3 жылга берсе дурыс болар еди. цонда очередь тынышталады, егов загруженный болмайды» (Мангистауская обл.); «Ускорить весь процесс по земельным участкам. Чтобы все было очень быстро, а не ждать около года», «В цон обращался чтобы узнать полное название услуги. нужно упростить как в егов, когда в поисковик пишем *справка* все справки выходили. на е. лицензировании не так», «Стабильность интернет, база зависало. сайт неудобный. нужно развернуто сделать», «Систему поиска расширить и сделать более понятным» (СКО); «Өте ыңғайлы қолдануға», «Для простого человека сложно, Проше, понятно, удобнее. Альтернатива чтобы была через Цон, онлайн», «Хождения по кабинетам было, футболили. Сотрудники полную информацию не дают, некомпетентные. Услуга предоставляется в очень длительные сроки» (Туркестанская обл.).*

Кроме того, в процессе получения государственной услуги, 1/4 часть услугополучателей (25%) обратилась в колл-центр (ЕКЦ 1414) за консультацией и информацией о том как и где можно получить услугу. В ходе опроса услугополучателей попросили оценить работу колл-центра по двум параметрам: скорость дозвона и полноты полученной информации (консультации) и были получены следующие данные (см. Таблица 137):

Таблица 137. Удовлетворенность качеством работы колл-центра (N=55)

ЕКЦ 1414	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Скорость дозвона	60%	32,7%	7,3%
Получили полную информацию	67,3%	21,8%	10,9%

При разделении оценок услугополучателей среди услугодателей в соответствии с зонами ответственности, МИО областей, городов Нур-Султан, Алматы и Шымкент, районов, городов областного значения, городов районного значения получает средний балл качества оказания государственной услуги – 4,81 и уровень удовлетворенности – 88,9%.

Таблица 138. Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей (в приложении развернутые таблицы)

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
ПЭП	4,34	69,6%
МИО областей, городов Нур-Султан, Алматы и Шымкент, районов, городов областного значения, городов районного значения	4,81	88,9%

Из таблицы также видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для ПЭП – 4,34 балла и 69,6% уровень удовлетворенности.

Результат качественного исследования

Была проведена фокус-групповая дисскуссия с услугополучателями, в ходе которой обозначены нижеследующие проблемы.

«работая не первый год я убеждаюсь, что все усложняется. Бюрократия усиливается. Сейчас приходится целые этапы проходить, сдачи, проверки, регистрации, неудобно!»;

«желательно сократить эти процедуры все, ладно еще в городе живешь, а из села если? Попробуйте тут наездить 60-100 километров надо проехать, нужно сокращать и упрощать все это»;

«на изготовление акта подаем, потом забираем, затем опять на регистрацию, по кругу ходишь так. И везде требуют полный пакет документов, то той справки нету, то этой. То ЦОН не работает потом, то база у них не работает, кое как за неделю прошел все это;

«база вроде бы общая, но все равно начинаешь ходить, а это ты еще знаешь все, а если человек впервые сталкивается, новый то некоторые не выдерживают психологически, а мы тропы уже набили»;

«все же в сроки упирается, постоянно надо самому ездить, прохождение этих кругов, юстиция, БТИ, ЦОН, акимат кругами ходишь»;

«бывает, что не дозвониться даже, ехать нужно туда самому потом, когда хочешь показать документы»»;

«чтобы все органы работали между собой. Принцип одного окна. Чтобы нас не отправляли по всем пяти организациям, они должны между собой сами обмениваться документами;

«база виснет. Работает медленно. Шестьсот с лишним услуг ЦОН оказывает, как это можно все охватить? Когда обращаешься начинают плавать, люди еще меняются постоянно у них, они ничего не знают и сами у меня спрашивают»;

«почему все не электронно? Просят сделать копию стольких бумаг, просят оригинал еще»»;

«все разрабатываемые инструкции по получению услуги нужно согласовывать с людьми-практиками. Чем проще – тем лучше. Слишком усложнено, слишком много бумаг требуют»;

«человек если с этим не сталкивался как он может разобраться самостоятельно? Не каждый сможет ведь. Чтобы получить эту услугу нужно знать очень много нюансов, надо отсканировать все, надо правильно прикрепить, забить все номера и коды» (ФГ, г. Державинск).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Услугодателем не проводится качественная информационная работа, не налажена обратная связь с услугополучателями.
- Случаи некомпетентности сотрудников Госкорпорации, услугодателя, как следствие, сбор документов не предусмотренных Стандартом.
- Сбои в работе электронного портала. Пользование ПЭП остается сложным для значительной части населения.
- Проблемы с доступностью услуги для сельского населения.
- Госорганами задействованных в предоставлении услуги не налажена взаимодействие по обмену информацией в автоматическом режиме, услугополучателю приходится в некоторых случаях самостоятельно посещать различные госорганы и доставлять документы.
- Жалобы на длительные сроки получения услуги.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1. Совместно с Госкорпорацией проводить более эффективную работу по информированию услугополучателей касательно процедуры получения услуги.
2. МИО пересмотреть процедуру предоставления услуги для обеспечения предоставления услуги по принципу «одного окна». Наладить взаимодействие между подведомственными учреждениями.
3. Рассмотреть возможности и принять меры по дальнейшему упрощения процедуры и сокращения срока предоставления услуги.

Госкорпорация

4. Не допускать действия, запросы документов, не предусмотренных Стандартом госуслуги. Проводить семинары по улучшению качества услуги с представителями заинтересованных госорганов.
5. Обеспечить полную информированность операторов по услуге операторов ЕКЦ-1414.

Портал электронного правительства

6. Обеспечить бесперебойную работу портала, принимать в работу жалобы предложения услугополучателей.

3.55. Выдача решения на изменение целевого назначения земельного участка

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 02201004 Выдача решения на изменение целевого назначения земельного участка.

Код услуги: L3.

Ответственный госорган: Министерство сельского хозяйства РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: 01.10.2020 г. №301.

Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: ПЭП (e.license, egov.kz).

Сроки оказания госуслуги: 13 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: решение услугодателя об изменении целевого назначения земельного участка, либо мотивированный отказ в оказании государственной услуги.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: бесплатно.

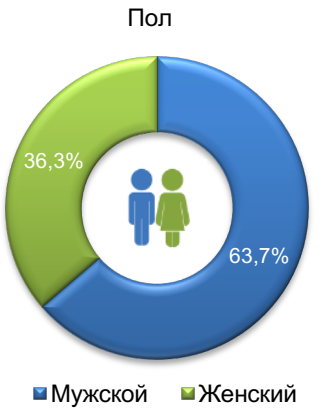
Основные результаты исследования

В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (глубинное интервью), в результате которых получены следующие результаты:

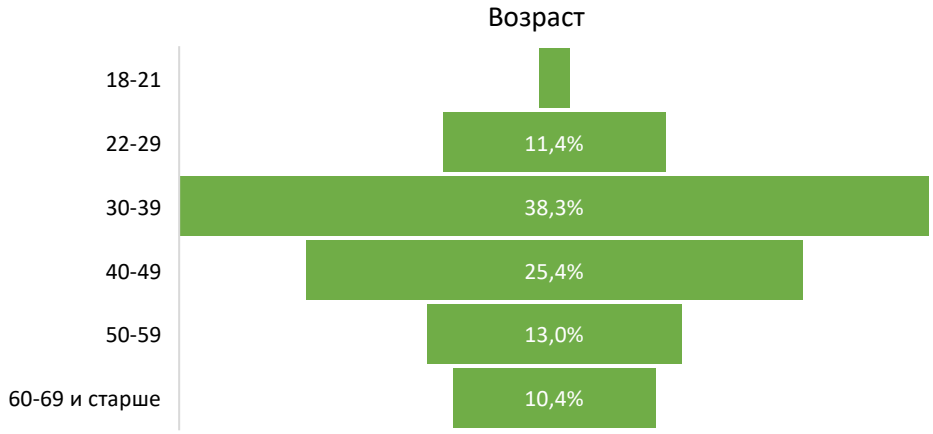
Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 193, респондентов, из них больше половины (63,7%) мужского пола и 36,3% женского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 38,3% и 40-49 лет – 25,4%. За услугой преимущественно обращались как физические лица (79%). В 20% случаев респонденты получили услугу как юридическое лицо и только 1% опрошенных услугополучателей являются индивидуальными предпринимателями. Среди услугополучателей 2,1% имеют дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 175. Социально-демографический блок

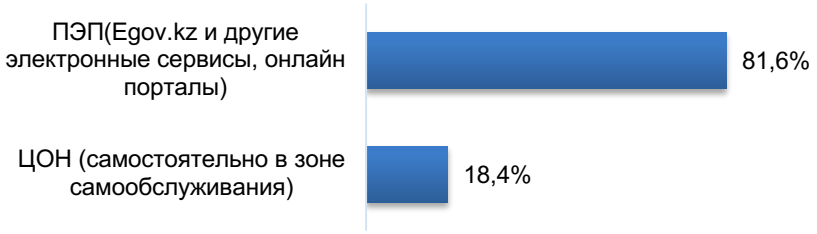






В 100% случаев опрошенные услугополучатели воспользовались возможностью получить услугу **в электронной форме**, из них большинство (81,6%) получили услугу на портале электронного правительства (egov.kz, elicense.kz). Небольшой процент опрошенных (18,4%) получили услугу в ЦОНе в зоне самообслуживания (см. диаграмму 176).

Диаграмма 176 Место обращения за государственной услугой (N=193)



По результатом опроса услугополучателей очевидно, что наиболее популярным инструментом для входа и/или регистрации на портале является ЭЦП (97,2%), остальные респонденты (0,5%) авторизовались с помощью логина и пароля, и только в 2,1% случаев были использованы SMS (см. Таблица 139).

Таблица 139. Метод входа/регистрации на портале для получения услуги (N=193)

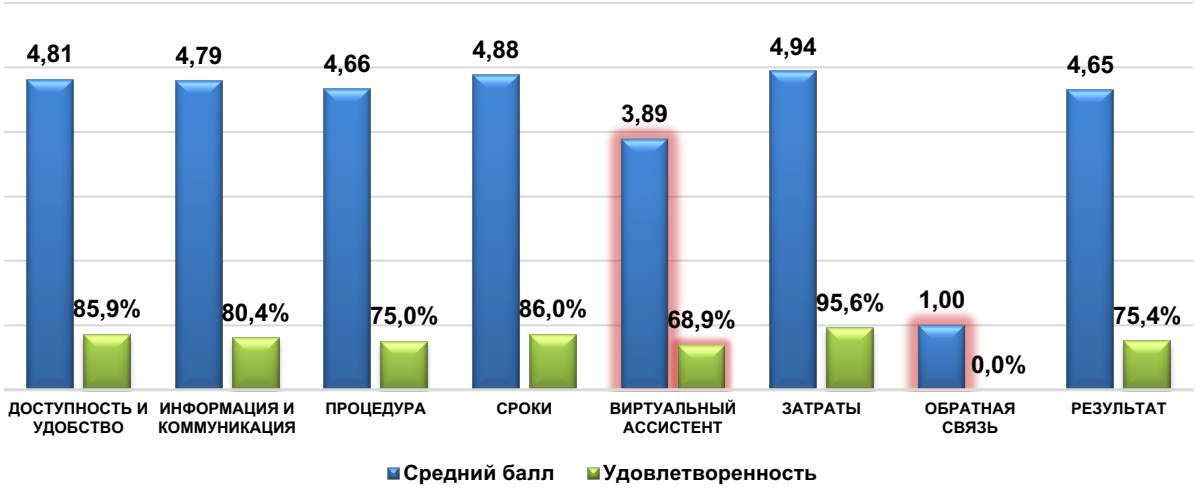
Каким из методов входа/регистрации на портале Вы воспользовались?	**%**
Через ЭЦП	97,2%
Через SMS (по номеру телефона)	2,1%
По логину и паролю	0,5%
Другое (Digital ID, QR код)	0%

Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 70,5%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,20 баллов.

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:

Диаграмма 177. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Доступность и удобство услуги оценили на 4,81 баллов, уровень удовлетворенности - 85,9%. По результатам опроса услугополучатели отмечают следующие пожелания: *«Видеоролики обучение», «Регистрация очень непонятная» (Акмолинская обл.); «При регистрации были трудности из-за ввода почты и пароля», «Зависает, сложно работать в последнее время, долго думает, подвисать, приходиться не сколько раз заходить» (Актюбинская обл.); «С ключом были проблемы, много что скачивать, немного сложности», «Упростить все понятия для народа» (Алматинская обл.); «С 5 6 раза получилось, были сложности», «Заявку отправил, регистрацию будто подписали, но не подписали на самом деле, от элекронного лицензирования толка нет, для галочки. Просто забиваешь информацию, перечень документов не принимает, поэтому прихотся идти туда и давать распечатку. Все услуги земляного участка все в разных разделах, надо присобрать, чтобы удобно было», «Программа часто зависает под вечер», «Часто пользуюсь порталом. Все удобно. Все отлично» (ВКО); «Портал иногда зависает», «Сразу не разберешь, нужно время. сайт на любителя», «Само заполнение заявление оно многостраничное и чуть-чуть подвисает желательно сделать все в одну страницу и данные несильно понятно какие надо вбивать если я в курсе, остальные нет другим сложно будет понять», «Иногда зависает сайт», «Кадастровый номер вбиваешь и не выходит, надо писать двоеточие нигде не написано это, и многие не поймут с первого раза», «Нн вообще не понятен и программирована стандартно» (г. Нур-Султан); «Регистрация сложно прошла из-за своей неграмотности», «Упростить прикрепления приложенных документов к заявлению», «Зависает компьютер, улучшить скорость работы с компьютером в цоне, услугодатели говорят подожать сайт зависает», «Портал не доработан на государственном языке (казахский язык) очень много ошибок, приходиться информацию читать на русском языке и заполнять по смыслу и переводом на казахский» (г. Шымкент); «Было сложно, обратился за помощью», «Сотрудники ЦОНа мне помогли, друг на друга пересылают», «Новичку трудно будет», «Были сложности, поэтому в цоне помогали» (Жамбылская обл.); «Простой человек не поймет. на Egov.kz проще по поиске можно найти. E-license.kz не так сложно». «Онлайн получить эцп не смог», «Иногда зависает, два этапа проходит, 2 этап не понятен в электронном не делается, только самим ехать» (Карагандинская обл.); «Сотрудники в цоне чтоб лучше были», «В первые разы регистрироваться сложно было» (Костанайская обл.); «Портал немножко замудренно» (Кызылординская обл.); «Портал зависает, по срокам ускорить можно», «Маган кыздар комектеседи*

порталмен жумыс жасауда. олар бирак портал истеми жатр, загрузка де пайтады. Портал слабый» (Мангистауская обл.); «Выдача архивные справок через Егов», «В цоне над кадрами поработать надо, чтобы были вежливыми внимательными, чтобы любили свою работу, к одним обращаешься даже отвечать не хотят» (Павлодарская обл.); «Снова смотреть надо, некоторые» «Зависает, сбой. Ингода невозможно получить услугу», «Не всегда бывает, что работает бывает сбои» (СКО); «Жерді пайдаланудың мақсатын өзгерткен кезде қай жерге бару керек екенін анықтап қойса. Порталды қолданған кезде артық графалар көп мен үшін түсініксіз болды», «Зангермин барин жаксы билемин, киындык жок», «Доступно, открыто, просто без ссылок на сайты других гос. органов» (Туркестанская обл.).

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,79 балла), 80,4% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения:

«Не легко было найти информацию, непонятно было», «Не могли найти услуги по нужным справкам. Отправлять оповещения про одобрение заявки» (Актюбинская обл.); «Информация не слишком актуальна», «Информация на портале непонятно, сложно было» (Алматинская обл.); «қазақ тілінде ақпарат толық көрсетілмеген», «Информацию искать долго и трудно», «Где Egov.kz посковик, там не форма 2, форма 2 чтоб сразу вышла а неполность название справки» (ВКО); «Ускоротить заявление и более подробно и простым языком прописать о сведений земельном участке определения чтоб понятнее были», «Проблемы с поиском», «Некоторые услуги тяжело найти , получение прав на земельный участок , оно никогда не выйдет, пока не напишешь точно , чтобы писали под каждой ячейкой , 3 раза отказали , отказ приходит ,не указан ,нету вкладки кадастрового номера и тд , прикладываю все документы , адрес и собственника , звоню в управление земельных отношений говорю там нету такой вкладки , а они говорят есть», «Найти сложно. все схожие. все похожие, когда пошагово. каз терминологии непонятные», «Разделить каналы на порталы, Выделить отдельный канала подачи интернета для обеспечения устойчивости работы портал E-gov.kz ,Е-лицензирование, кабинет налогоплательщика» (г. Нур-Султан); «Долго находится», «Сделать проще, понятнее, доступне, удобнее», «На простом языке были примеры, некоторые слова не понятны, чтобы легко понять», «Информация на портал Е-Лицензирование на казахском языке не достоверная , не точная приходить переходить на русскую версию», «Если в поисковике не ввести полностью услугу, то услуга не находится» (г. Шымкент); «Информация долго не находилась» (Жамбылская обл.); «Непонятно было где искать Egov.kz или E-license», «Там бывает документ нужно приложить, необязательное требование и тебе отказывают, хотя не предупредили ,в гос оранах не сказали, база единая должна быть, все попроще сделать» (Карагандинская обл.); «Не доработан в плане языка. Если обращаюсь на казахском языке должна быть информация на казахском, не переходить в заявление с одного языка на другой. Лишнее вопросы по услуге земельного отношения», «Зависает» (Кызылординская обл.); «Блок схему сделать, чтоб было удобнее» (Мангистауская обл.); «Были сложности» (Павлодарская обл.); «Прикрепление документов, не загружалось, инструкция не совсем понятна», «Сервер долго грузит», «Чтобы по слово сочетанием найти легче услугу, не искать долго» (СКО).

В части **процедуры** получения государственной услуги 75% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,66 баллов. Респонденты также отмечают следующие неудобства процесса подачи документов:

«В ЦОН ехать 60км, очень долго, неудобно, приходилось ездить» (Акмолинская обл.); «Ошибка по номеру участка было, но быстро исправили ошибку», «Зависает, сложно работать в последнее время, долго думает, подвисать, приходиться несколько раз заходить. Часто меняется интерфейс, а информирования на портале нет» (Актюбинская обл.); «Каждый понедельник зависает, для простого человека сложно»,

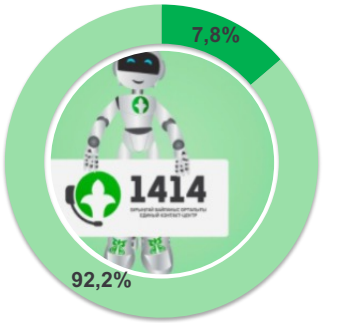
«При сборе документов были бюрократий, куда только не ходил», «Надо объединить некоторые моменты, чтобы не ходить 4 раза с подписаниями» (Алматинская обл.); «Целевое назначение было ошибочным», (ВКО); «Формат файла и размер не поддерживает, увеличить размер. Дают перечень документов, но при загрузке говорят принести совершенно другие», «Они не спрашивают какие документы нужны, нужно прилагать перечень документов. сначала нужно онлайн и еще оффлайн. Иногда виснет», «Получение документов о Выдаче решения на изменение целевого назначения земельного участка укоротить и желательно тоже автоматизировать», «Чтоб портал работал, у них единой какой-то политики нет, они это делают они и могут отказать. Нужен контроль, полная свобода действий у них», «Когда загружаешь документ программа зависает», «Для взрослого человека который не умеет пользовается порталами немножко трудно», «По архитектуре чтобы автоматизировали чтобы не ходить по инстанциям» (г. Нур-Султан); «Упростить прикрепления приложенных документов к заявлению», «Сайт чтобы не зависал и на казахском чтобы было написано на понятном на простом языке», «Много лишних бумаг, не надо много документов, онлайн получать все», «Грамматические ошибки бывают» (г. Шымкент); «При сборе были хождения», «Назначение берген сон, комиссия решение шыгарады, оны баска жерге апару керек цон аркылы. зем. аркылы. операция 1 реттен битпейди. сонынан кагаз куйинде жасаймыз», «Гор. архитектура и гор. зем друг на друга посылают. ждут деньги. а я не хочу давать. пенсии мало», «Интернет зависает портал не работает и приходится идти в цон и теряется еще день», «Непонятно было. Было два гос акта, нужно было из них сделать один акт, было много беготни бумаг» (Жамбылская обл.); «eGovmobile не работает два дня, не загружается», «При загрузке программа зависла» (ЗКО); «Все услуги сделать онлайн вообще классно было бы», «Пустая графа иногда выходит», «Бывают ошибки, недоработали, но это человеческий фактор, если находишь городской телефон этого отдела, не поднимают, не понимаешь почему отказ, никто не знает. портал иногда зависает» (Карагандинская обл.); «Флешки не открывались, пришлось бегать», «При загрузке документов на портал были трудности» (Костанайская обл.); «Не доработан в плане языка. Если обращаюсь на казахском языке должна быть информация на казахском, не переходить в заявление с одного языка на другой. Лишнее вопросы по услуге земельного отношения», «При сборе документов были бюрократий. Хоть электронно получаем, но все равно идем чтобы поставить печать» (Кызылординская обл.); «По постановлению, когда берешь документ, надо забирать оригинал, поехать надо для этого, немножко неудобно, раз уж электронная услуга значит электронно надо получать все», «Нормально, просто бюрократические моменты убрать», «Формат загруженных документов мал» (Мангистауская обл.); «Скростью интернета низкая», «Беготни много с документами» (Павлодарская обл.); «При загрузке выбивает программа», «После вынесения выписки из протокола земельной комиссии акимат выдает только через 5 дней, а если выходит на выходной , то очень неудобно», «Бывали ошибки в документах грамматические» (СКО); «Долго жду, хочу чтоб было быстро. Компитентно», «Құжатты жүктегенде қиыншылық болды интернет бойынша» (Туркестанская обл.).

Сроки полностью удовлетворили 86% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 4,88 баллов. В части предложений по оптимизации сроков для получения услуги, респонденты отмечают: *«Сократить сроки получения документа», (Алматинская обл.); «Было долго. С марта месяца до 29 октября ждали» (Атырауская обл.); «Июнь месяц по август с землей разбирались, с августа до этого времени со зданием. Процесс идет долго. На портале добавить этот пункт без перепланировки, АПЗ разобраться», «Ответное письмо которое мы получаем, ответное пписьмо получить через егов или личный кабинет» (ВКО); «Срок до исполнителя сократить» (г. Нур-Султан); «Один раз были потеряны документы,*

пришлось возобновлять и заново подавать заявку», «Согласование и утверждение ускорить достаточно и 4 дня», «Уточнить некоторые вопросы, если хочешь изменить целевое назначение, после его отправляют на земельную комиссию, решают согласны или нет, после отправляют на постановление решение акима города, потом чиновники сидят месяцами начинают докапываться и дальше вымогать начинают, вопросы лишние, задерживать документы у людей , вместо того чтобы быстро работать ,дать народу работать, причину ищут, а для чего тогда земельная комиссия, если магазин открываешь думают у тебя деньги есть и начинают деньги просить», «Выдавать в срок», «Немного была задержка», «Они мне отказали без оснований» (г. Шымкент); «Неполадки были и пришлось заново подавать» (Жамбылская обл.); «Электронный вариант в срок срок получили а бумажный вариант с нарушением срока получил», «Желательно 5 дней», «Можно и ускорить» (Мангистауская обл.).

7,8% респондентов, получивших услугу онлайн, обращались за информацией к Виртуальному ассистенту (чат-боту на портале). 92,2% - получили услугу самостоятельно, не прибегая к помощи ассистента. Респонденты, обращавшиеся к чат-боту на портале, оценили работу виртуального ассистента по таким компонентам, как удобство использования бота, полнота и скорость ответа на запрос (см. Диаграмма 178).

Диаграмма 178. Обращались ли Вы за информацией к Виртуальному ассистенту? (N= 15)



Виртуальный ассистент	Средний балл	%
Удобство использования	3.80	66.7%
Полнота ответа	3.80	66.7%
Скорость ответа	4,07	73.3%

По результатам опроса, услугополучатели продемонстрировали низкую удовлетворенность по работе **виртуального ассистента:** уровень удовлетворенности составляет 68,9%, средняя оценка составила 3,89 баллов из 5 возможных.Среди комментариев: *«Место ВА можно посадить оператора» (Карагандинская обл.); «Нет пользы», «Чтобы работал» (г. Шымкент); «Чтобы отвечал реальный человек, ва отвечает только шаблонами, это неудобно» (Кызылординская обл.); «Плохая работа виртуального ассистента» (Акмолинская обл.).*

Критерий **затраты** по данной услуге оценили на 4,94 балла (95,6% уровень удовлетворенности). При этом, среди услугополучателей зафиксированы жалобы кастельно оплаты: *«Были у меня дополнительные расходы эта специалисты» (Актюбинская обл.); «Сумма за услугу неприемлема» (Алматинская обл.); «Много ходил с документами по оплате, в областном центре нету банкоматов, как деньги снимать?» (Атырауская обл.); «Все оплаты сделать в электронном формате», «Дороговато, упростить надо кассу поставить» (г. Нур-Султан); «Каждый раз каждому даю. пенсии мало» (Жамбылская обл.); «Тратилась на сканер» (Карагандинская обл.); «Сделать прайс лист, чтоб люди были информированы на услуги» (Костанайская обл.); «Чек не могли найти, система этот чек не видел, и потом нам пришлось оплатить заново на егов, но чек все равно не нашли, и даже не прошел. даже если мы писали дату, номер чека» (Мангистауская обл.); «Дороговато , через банк неудобно , пусть онлайн или QR сделают» (Павлодарская обл.); «Цены чтоб заранее знать» (Туркестанская обл.).*

Нулевую удовлетворенность респонденты продемонстрировали по компоненту **обратная связь** (уровень удовлетворенности 0,0%, средний балл 1,00).Имеются некоторые комментарии: *«Непонятная вещь отиниш, не отвечает на портале» (Карагандинская обл.); «Потому что у нас как делали ошибки, так и делают, решения не принимают и винят всегда нас, что мы неграмотные» (Костанайская обл.).*

Касательно **результата** оказания услуги (4,65 баллов), только 75,4% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». На вопрос: *«Если в процессе получения услуги у Вас возникли трудности просим кратко описать суть возникшей проблемы»* некоторые ответы респонденты дали следующие комментарии: *«1414 дозвониться тяжело, но ответ получил, увеличить количество оператора» (Актюбинская обл.); «Долго отвечают» (Алматинская обл.); «Много ходил с документами, месяц ходил» (Атырауская обл.); «Интернеттің жылдамдығы жоқ программа бөгеліп қалды», «Футболили, отправляли то сюда туда» (ВКО); «При получении постановления по электронной подписи , они ничего не знают привыкли с живой печатью работать», «Что данный док электронный и для послед гос рег его не принимают как за документ, так как электронный, чтоб они поставилии штамп», «1414 операторы не владеют информацией» (г. Нур-Султан); «1414 много разговоров, выбирай то это, лучше поздоровались и сразу по какому вопросу обратились много времени уходит и связь обрывается», «Отказали без оснований» (г. Шымкент); «Не получил решения всегда отказывают», «1414 нашар. котереди и ошип каладыю жауап алмаган кездер болды» (Жамбылская обл.); «1414 дозвониться не возможно» (ЗКО); «1414 дозвониться не возможно операторы не владеют информацией», «Хотела при стройке площадки сделать балкон , но вынесли решение от которого у меня челюсть отвисла ,они требуют чтобы я все это снесла , у малоимущего пенсионера откуда деньги на все это , это надо обеспечить безопасность жителей , ограждения сделать, надо кран нанимать ,машину, рабочих , откуда у меня эти деньги. а если бы разрешили все это сделать и балкон сделать, то мне бы помогли мои дети и родственники», «Если случаи отказа непонятно кто отказал, не показывают» (Карагандинская обл.); «Контакт центр не поднимают трубку, а если поднимают, то не отвечают конкретно, перенаправляют, особенно в период пандемии вообще к ним не обратиться, на фоне звонка шумели дети, не давали им работать, ответа никакого не дождался» (Мангистауская обл.). «Портал для пожилых и взрослого человека более непонятен.Сложности при регистраций по егову бывает из-за этого обращаемся сотрудникам цона с этими услугами», «Телеграмға кіргенде пенсионныйды алуға телефон номерім база гражданда тіркелмеген дейді,бірақ негізі пенсионный алып жүргенмін», «Добавить получение оповещений получения заявки, облегчить регистрацию» (Актюбинская обл.); «В сельских округах нет онлайн правительства» (Алматинская обл.); «По налогам касается, долг без понятия за что, сложно связаться. полная информация по налогам», «Услуга в архитектуре присвоения адреса не функционирована в егов. Но она есть в егов» (ВКО); «Иногда зависает это наверное из-за большого потока», «не рассматривают, обратной связи нет, просто отказать легче им. главное чтоб они углублялись. не знаем чего не хватает. сложности возникали. некоторых даже нет. доработать надо. обратную связь с чиновниками, мотивированный ответ. нужно прилагать перечень документов», «Каз терминологии непонятные. вопросы повторяющиеся. нужно думать», «Поиск долгий и тупит на портале , и можно снизу прописывать более детально для тех кто в первый раз , он не справится , надо сделать доступно , для пожилых в виде примера или слайд шоу , из жизненных ситуации надо показать чтобы было удобно», «Меньше бюрократий, упростили бы эти услуги», «Разрешения получения уходит 13 рабочих дней, но сама услуга дополнительных соглашений ждем 15 рабочих дней очень большой срок.Притом что у нас есть разрешения мы не можем его использовать потому требует дополнительных соглашений.Потом перепадаем на распечатку акта это занимает 3-4 дня.Именно дополнительное соглашение занимает большое время.Нужно сократить срок» (г. Нур-Султан); «Упростить прикрепления приложенных документов к заявлению. Портал сделать проще, удобнее, понятнее, доступнее», «Не надо 7 поколений документы собирать, упростить надо, и портал зависает и интернет тоже», «Очень плохая работа 1414.Нужно порядок установить, обслуживание ужасное. Операторы незнают работу, специалистов нет. Конкретного ответа нет. Очень низкое качество. Скорость дозвона неприемлема. В этом году третий раз сдаю на изменение целевого назначения. Почему не дают добро? Жду обратной связи» (г. Шымкент); «Нет результата. хотел магазин открыть. коррупция. бардак», «В архитектурной в городе Тараз привели к неофициальным затратам. Без этого дело*

*не закончится говорят, а я пенсионер. Хотел решить этот вопрос ходил в Акимат записался, но еще не вызвали прошло 3 месяца уже», «Бир реттен битсе, автоматты турде болу керек. назначение берген сон, комиссия решение шыгарады, оны баска жерге апару керек цон аркылы. зем. аркылы. операция 1 реттен битпейди. сонынан бари кайтадан кагаз куйинде жасаймыз» (Жамбылская обл.); «ЭЦП дома невозможно получить , не получается , фото не получается , для народа надо проще надо сделать , кто в ауле живет вообще не понимают ,приходится ездить очень далеко , это все неудобно», «средства обратной связи должны быть , пусть можно будет в онлайн оценку ставить им, чтобы они лучше работали», «Поисковик. документы не грузит» (Карагандинская обл.); «Чтобы специалисты поднимали трубку, когда люди звонят», «портал слабый, узак загрузка, катып калады. Мангыстау облысы Архитектура жер болими жумысы - 0. телефон котермейди. Актолкын секретарь. балалар, кызметкерлер жиі ауысады. кызметкерлерге барсам али дайын емс деди, шыгып жатканда сол жерде бурын жасаган кызметкер баланы корип калдым, соган айтып едим, кирип дайын екен алыныз деп айтты, сондагы откени 7мин. дайын документти танысым аркылы гана алдым. документтер жок болып кетеди. калалык акимшиликте жумыс - 0. таныс адамсыз жумыс битпейди. узак уакыт алады. мед. поликлиника алдына парковка жасатайын десем руксат бермейди. акиматтагылар мени тек шагым айтады дейди. мен озим ушин емес, сол поликлиникага келген халыкка парковка гана сурап жатырмын. осы туралы ффейсбукке де жаза алам, бирак жазбадым. мен де сол халыктын ортасндамсын гой. *белая ворона* болам олай жасасам. шагымдарды жазбаша канша жаздым, оган жауап жок. зам. акима Ербол Курентайулы маган *парковка сала бер* деп ауысша айтты, документ бермеди, *мен айттым жетеди гой* деди. Нурдаулет Килыбайулы аким де солай тек ауысша айтты. 1-1,5жыл отти. одан бирнеше аким ауысты. ал менин шаруам али битпеди» (Мангистауская обл.); «По услуге если время сократили 1-2 недели» (Павлодарская обл.); «Халыкка тиімді болуы керек, кеңінен таратса дурыс болар еди» (Туркестанская обл.); «Чтобы по слово сочетанием найти легче услугу, не искать долго» (СКО).*

Кроме того, в процессе получения государственной услуги, менее 1/4 части услугополучателей (22,3%) обратилась в колл-центр (ЕКЦ 1414) за консультацией и информацией о том как и где можно получить услугу. В ходе опроса услугополучателей попросили оценить работу колл-центра по двум параметрам: скорость дозвона и полноты полученной информации (консультации) и были получены следующие данные (см. Таблица 140):

Таблица 140. Удовлетворенность качеством работы колл-центра (N=40)

ЕКЦ 1414	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Скорость дозвона	**47,5%**	42,5%	10%
Получили полную информацию	**52,5%**	40,0%	7,5%

При разделении оценок услугополучателей среди услугодателей в соответствии с зонами ответственности, то МИО областей, городов Нур-Султан, Алматы и Шымкент, районов, городов областного значения, городов районного значения получает средний балл качества оказания государственной услуги – 4,80 и уровень удовлетворенности – 83,3%.

Таблица 141. Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей (в приложении развернутые таблицы)

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
Госкорпорация	**4,15**	**68,1%**
МИО областей, городов Нур-Султан, Алматы и Шымкент, районов, городов областного значения, городов районного значения	**4,80**	**83,3%**

Из таблицы также видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для Госкорпорации – 4,15 баллов и 68,1% уровень удовлетворенности.

Результат качественного исследования

Проведено глубинное интервью с услугополучателями, которые отметили положительные изменения в процедуре получения услуги в последние годы:

«не первый год получаю услугу, так понравилось, что все онлайн, не выходя из кабинета подала, акимат держит все на контроле все услуги. Нету бумажной волокиты, я аж удивилась».

При этом, наблюдается проблема информированности услугополучателей:

«мне вот интересно, у меня был участок где стоит помещение. И вот у меня нужно меняешь под магзин целевое назначение и опять сам у себя выкупаешь»;

«неделю ушло на сбор документов, пока связались, пока переговорили, пока собрали документы отправили»;

«когда обратились нас проконсультировали а когда сами пытались тогда не правильно получилось»;

«когда первый раз получаешь услугу не совсем легко конечно, а потом легче конечно»;

«не все понимают что лицензиаром является тот сельский округ или село где находится участок».

Неудобства при подаче заявки в ПЭП приводят к вынужденному отказу в предоставлении услуги:

«вот в портал заходишь и там я запуталась при выборе адреса, я выбирала Жаркаинский акимат а оказывается надо было сельский акимат выбрать. Потом пришлось отозвать и заново подавать»;

«сначала выбираешь область, потом район и в конце уже идут лицензиары сел и вот до них надо еще дойти. Если бы вот нажал район и выходили бы округа по этому району дальше, а так не доходишь до округа своего»;

« - я в ЦОНе подавал, а потом пришлось отзывать и заново подавать потому что я в первый раз подавал не знал про это;

- а в ЦОНе вас об этом не предупредили?

- нет, ну я и не спрашивал» (ЦОН г. Державинск).

Касательно работы ЕКЦ 1414:

« - вы обращались в ЕКЦ 1414?

- ой, туда никогда не дозвонишься же, там чтобы дозонится надо долго звонить. Но говорят что люди дозваниваются» (ФГ, Жаркаинский район, Акмолинская область).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

8. Требуется информационная работа с пошаговым разъяснением процедуры получения услуги.
9. В ПЭП существует проблема при выборе лицензиара земельного участка (нет логической цепочки: область-район-село) создающее условие для некорректной подачи заявки и как следствие отказ в предоставлении услуги со стороны услугодателя.
10. Длительное время дозвона в ЕКЦ 1414

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

Совместно с Госкорпорацией проводить более эффективную работу по информированию услугополучателей касательно процедуры получения услуги. При

консультации услугоплучателей акцентировать внимание на часто допускаемых ошибках.

ЕКЦ 1414

Принять меры по сокращению времени дозвона в ЕКЦ-1414.

Портал электронного правительства

Пересмотреть и доработать процедуру предоставления услуги добавив соответсвующие примечания при выборе лицензиара земельного участка. Предусмотреть алгоритм действий, при которых не допускается некорректный выбор местонахождения участка.

3.56. Предоставление земельного участка для строительства объекта в черте населенного пункта

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 02201009 Предоставление земельного участка для строительства объекта в черте населенного пункта.

Код услуги: L4.

Ответственный госорган: Министерство сельского хозяйства РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: 01.10.2020 г. №301.

Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: ПЭП (egov.kz).

Сроки оказания госуслуги: 1 этап - 28 рабочих дней, 2 этап - 18 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: Решение услугодателя о предоставлении права землепользования на земельный участок с приложением земельно-кадастрового плана либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: Платно. Изготовление земельно-кадастрового плана на земельный участок детям-сиротам и детям, оставшихся без попечения родителей, на период до достижения ими восемнадцатилетнего возраста осуществляется на безвозмездной основе.

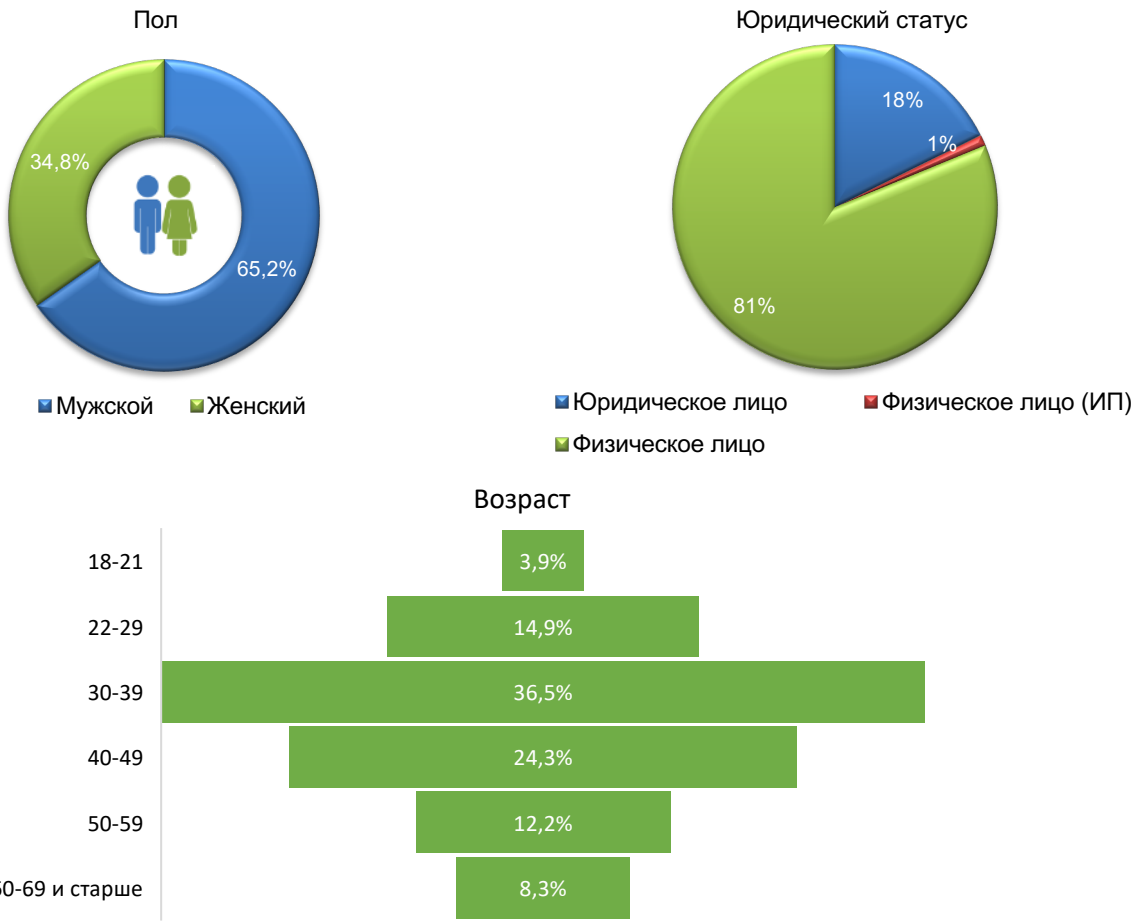
Основные результаты исследования

В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (фокус группа), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 181 респондентов, из них больше половины (65,2%) мужского пола и 34,8% женского. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 36,5% и 40-49 лет – 24,3%. За услугой преимущественно обращались как физические лица (81%). В 18% случаев респонденты получили услугу как юридическое лицо и только 1% опрошенных услугополучателей являются индивидуальными предпринимателями. Среди услугополучателей 1,7% имеют дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма179. Социально-демографический блок

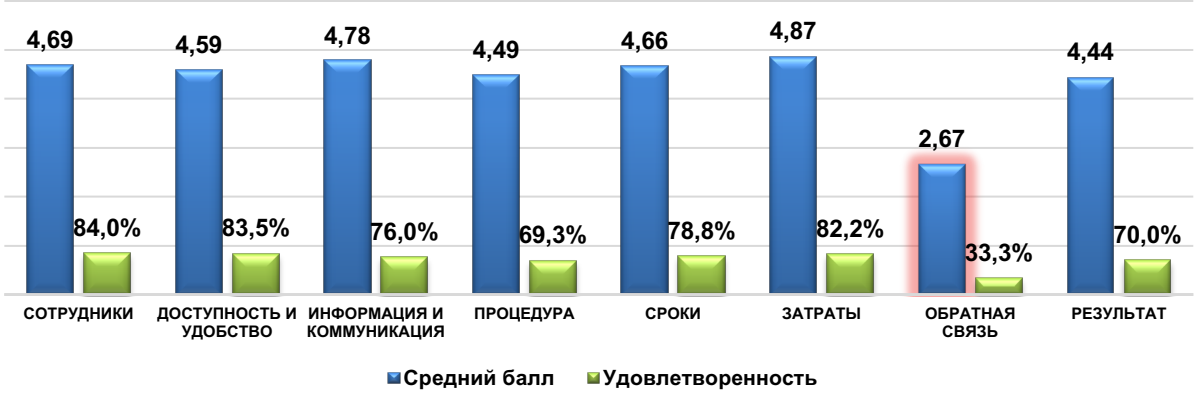


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 68,3%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,34 балла.

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:

Диаграмма 180. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя**.** Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией , оперативность, вежливость и внимание к потребностям услуополучателей. Совокупная работа **сотрудников** услугодателя оценена участниками массового опроса достаточно высоко -на 4,69 баллов по 5-балльной шкале, уровень удовлетворенности – 4,0%. При этом, среди комментариев были зафиксированы замечания в части оперативности работы сотрудников: *«Документы еще не готовы, не могут сказать от8уда брать документы в селе или ехать в город»(Актюбинская обл.); «Жеткілікті, қарапайым түрде түсіндіру керек», «Нужно прибавить профессионализма», «Сам занимался документами», «Технических работников больше», «Живая очередь бывает, даже если электронно записывался», «Не компетентные, не владеют информаций»(Алматиснкая обл.); «У нас на районе всегда задержка»(Атырауская обл.); «В каких-то моментах не уверенные сотрудники»(ВКО); «Қызметкерлер мұқият емес, дұрыстап айтпайды, недовольный болып отырады», «Ничего не объяснили, занимались своими делами, бланки дали и все, ответа не дали полного»(Жамбылская обл.); «Акиматта болған арыз жоқ болып кетті. Ешқандай жедел де жоқ»(ЗКО); «Не дали землю, очерёдность не соблюдали, порядок, честность нужны», «После моего обращения в прокуратуру они только начали работать нормально, 3 месяца ушло ,новых сотрудников надо нанять, учить их, как быть компетентными, как с людьми разговаривать, ждут последнего дня отказа, могли бы в это день сказать»(Карагандинская обл.); «Аким до сих пор не подписывает, а какие причины не говорит, не понятно, не разберетесь»(Костанайская обл.); «Не так хорошо обслужили, сотрудникам нужны знания , нерешительные, друг друга спрашивают постоянно», «Побольше сотрудников надо»(Кызылординская обл.); «Не приняли документы», «Не дали информацию, не приняли», «Не дали землю, отказали»(Мангистауская обл.); «Отдел архитектуры направили в ЦОН, где написано не принимать со стороны населения документов касаемо земельных участков связи с тем что они обедняются. Не знают никаких законов по земельным актам. Неграмотное руководство местных ЦОН-ов они не знают даже земельный кодекс РК. По срокам был задержки, просили приехать к ним подписать договор и субардинация нарушена. Навязывают населению приложение ASHYQ», «Большие очереди. Сотрудников часто не бывают на рабочем месте»(Павлодарская обл.); «Сотрудники ЦОН-а сказали, что у меня арест стоит, но сотрудники земельного участка говорят, что у меня уже сняли и я ходила туда сюда», «Не все сотрудники знают по этой услуге информацию, не все сотрудники компетентные»(СКО); «Не внимательные к моим потребностям», «Подавала заявку 10 лет назад, и с тех пор никто со мной не связывался, жду 10 лет, говорили, что очередь не двигается, я мать-одиночка и инвалидность имеется», «Надо опытного человека поставить», «Охрану лояльнее, побольше сотрудников»(Туркестанкая обл.).*

Доступность и удобство услуги оценили на 4,59 баллов, уровень удовлетворенности - 83,5%. По результатам опроса услугополучатели отмечают следующие пожелания: :*«Были проблемы с регистрацией в приложении, выкидывало, зависало», «Онлайн диспетчер должен быть на этом сайте», «Скорость интернета увеличить, вход не возможен»(г. Нур-Султан); «Некоторые целевые назначения не мог найти», «В данный момент это услуга не работает, там указано, что ведется техническая работа до 31 декабря текущего года. Электронном формате я первом этапе должен получить земельный кадастровый план.По 2-му этапу я должен получить постановление.Там отсутсвуют технические стандарты»(Карагандинская обл.); «Здание расположено на краю поселка, автобусов мало ездит», «Услугу убрать с портал egov.kz, проще через аппарат Акимат», «Сделать бы график работы подольше»(Акмолинская обл.); «Стол надо поставить еще один»(Актюбинская обл.); «Мало мест для парковки», «Уменьшить очередь, добавить окошки для самообслуживания», «Не компетентные, не владеют информаций»(Алматинская обл.); «Уменьшить сумму оплаты за государственную пошлину это дорого для сельской местности и для простого народа и для начинающих свой бизнес», «Неудобно подойти к консультанту , очередь большая», «Постоянно очереди + там ремонт в помещении»(ВКО); «Парковка орындары жок, күтетін орындықтар ынғайсыз»,*

«Увеличить время работы, как раньше, хотя бы часов до семи вечера», «Для комфорта особо ничего не было, не развито»(Жамбылская обл.); «Кіретін кезде ол күні кіре алмадым, сұрақтарыма нақты жауап алынбады»(ЗКО); «Зал ожидания маленький», «Мало парковочных мест. Были случаи, когда машины друг друга цепляли и люди нервничали», «Не дали землю, вычеркивали, два раза восстанавливали», «Парковка неправильная, видимо только для своих, шлагбаумом отделились ото всех, у них нет так много машин, увеличить парковку надо, для инвалидов парковки нет, при входе неудобно будет для них тоже»(Карагандинская обл.); «Мест парковки мало и стульев мало для ожидания», «Парковки нет», «До 8 пусть работают»(Костанайская обл.); «Стульев для ожидания мало», «Здание побольше нужно», «Все услуги автоматизированы. Жителям сельских местностей проблематично, так как у многих людей нет компьютеров и интернета, нужно учитывать этот момент. Нужно было бы вернуть прежнее время работы. Раньше было удобно, после работы идти, когда они работали до 8 часов. Для получения некоторых услуг недостаточно иметь телефон и интернет, нужны сканер и принтеры, не у всех они имеются»(Кызылординская обл.); «В субботу чтобы работали», «Туалетные уличные, руки негде помыть, это отношение к населению. Недостаточно стульев. Все работают до шести, люди приходят после работы до восьми. Суббота воскресенье не работают. Парковочных мест недостаточно. Для людей с ограниченными возможностями нет никаких удобств, если захотят зайти в туалет, они физически не смогут этого сделать», «Далековато находится»(Павлодарская обл.); «Парковка жоқ», «Удобнее было, когда работали до 20:00», «Время крайне неудобное. Вечером приходить после работы было бы удобно. Парковка не устраивает, мы закрываем проезжую часть приходится по встречной полосе ездить. КПП как-то непонятно расположено. Приходится обходить пешеход, он какой-то длинный. Как то несуразно устроен. Зоны ожидания неудобны, прям упираешься на ресепшн. Ресепшн очень высокий, для невысоких людей»(Туркестанская обл.).

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,78 балла), 76,0% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения: *«Не измерили участок земли»(Актюбинская обл.); «Секретарь не владеет казахским языком», «Свои документы еще не получили, сказали перезвонят еще не позвонили»(Алматинская обл.); «Қызметкерлер құжаттар тізімін берген жоқ», «Онлайн услуги пока не развиты, занимались своими отчетами, не обратили внимание на меня»(Жамбылская обл.); «Не дают полую информацию, не компетентные, не знают», «Ешқандай көрсеткіштер болмады»(ЗКО); «Особо ничего не объясняли», «Чтобы ЦОН был централизованный, услугу чтобы получить можно получать с любого города или региона, потому что нужно ехать и это не удобно, нужно ехать в Баянауыл, хотя можно и электронно сдать или получить с любого города в ЦОН-е»(Кызылординская обл.); «Не правильно присвоили номер дома, пришлось заново сдавать», «Старое здание акимата, интернет плохой, скорость маленькая»(Мангистауская обл.); «Не могу подать онлайн заявления по услуге предоставление земельного участка для строительства объекта в черте населенного пункта, постоянно ведутся технические работы. Не во всех бланках сами сотрудники разбираются», «Полной информации не давали», «Скорость интернета слабая иногда, портал egov.kz не работает»(Павлодарская обл.); «В интернете через egov.kz с первого раза тяжело войти приходится постоянно перезагружать»(Туркестанская обл.); «При поиске нужно писать название услуги точно, синонимы или примерных не выходят», «Есть не доработанные пустые графы, их нужно убрать», «Инструкцию сделать проще, понятнее, без ссылки на законодательство»(г. Нур-Султан); «Не легко быстро найти информацию. Информаций по требованием и по способу получения не актуальны. Когда БИН пишешь, там не показывают историю полученных услуг, списка нет, там пусто»(Карагандинская обл.).*

В части **процедуры** получения государственной услуги 69,3% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,49

баллов. Респонденты также отмечают следующие неудобства процесса подачи документов:

«Запрашивали ЭЦП-ключ»(Атырауская обл.); «Раньше спрашивали дополнительные документы»(ВКО); «Первый раз когда обратился они не приняли, сказали свой бланк заполнить, как в земельном кодексе, все это было одно и тоже, придираются, приемный день только в среду, это неудобно»(Карагандинская обл.); «Все сотрудники Акимата и ЦОН-а хорошие, но Аким не подписывает. Мой сосед, который подал после меня, получил уже ответ, а то, что я запросил, срезали, а соседу выдали столько, сколько он запросил, хотя мне в начале одобрили, но потом половину срезали, а половину отдали соседу. Мне до сих пор не выдали уже 3 месяца прошло»(Костанайская обл.); «Для простого человека было проблематично»(Кызылординская обл.); «Постоянно просят копии документов. Там сидят люди, которые делают копии, но это очень дорого. В некоторых местах совсем нет таких услуг», «Ксерокопия там не делается, которую постоянно надо делать, приходилось искать. Список документов не давали»(Павлодарская обл.); «Не понятно как выдается, пришлось побегать, отправляли то туда, то сюда, сроки затянули»(Туркестанская обл.); «Если портал egov.kz не работает, то нужно ходить по кабинетам», «По архитектурном документам есть проблемы, это не автоматизировано», «Прикрепление докуметов облегчить, увеличить объем прилагаенмых документов»(г. Нур-Султан); «Архивировать неудобно и не могут открыть, можно же сделать объем хотя бы 15, а не 5, по одному разбивать приходится. Некоторые справки невозможно получить в egov.kz. Касательно результат документа, звоню исполнителю, говорит, что не он готовил ответ, как это возможно, государственный служащий не имеет права свой ЭЦП- ключ передавать третьим лицам», «Один пункт перепутал, из-за этого не пропустил стажер»(Караандинская обл.).

Сроки полностью удовлетворили 78,8% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 4,66 баллов. В части предложений по оптимизации сроков для получения услуги, респонденты отмечают: *«Очень большой срок»(Акмолинская обл.); «Кезек көп»(Алматинская обл.); «Уменьшить срок», «Бюрократизма много, долгий процесс», «Иногда долго, иногда быстро», «Из-за очереди долго, больше сотрудников бы добавить», «Можно ускорить, если есть возможность, кому срочно нужно»(ВКО); «Положено 7 дней, выдали через 17 дней с нарушением в 10 дней»(Жамбылская обл.); «Ускорить сроки, уже больше 3 месяца жду, еще ответа нет»(ЗКО); «Чтобы услуга проходила быстрее», «Срок сократить, чем проще тем для людей лучше», «Очередь большая»(Кызылординская обл.); «Срок долгий», «Ускорить время результата, ждал 6 месяцев»(Мангистауская обл.); «Сократить срок рассмотрения услуг, 28 дней + 18 дней это очень много. Если много народа приходит, они заставляют ждать, если выдали талон, должны работать до последнего талона и человека»(Павлодарская обл.); «Сказали 10 дней, было готово через 15 дней», «В срок рассматривать, не затягивать», «Срок слишком большой», «Можно было бы сократить, но в целом нормально», «Долго ожидать»(Туркестанкая обл.).*

Критерий **затраты** по данной услуге оценили на 4,87 баллов (82,2% уровень удовлетворенности). При этом, среди услугополучателей зафиксированы жалобы кастельно оплаты: *«Услуга дорогая»(Акмолинская обл.); «Внутри ЦОН-а бесплатно ксерокс сделать», «Дороговато для пенсионеров и для инвалидов, льготы хотя бы 50% сделать надо»(Алматинская обл.); «Сумма для людей неприемлема», «Очень дорого, государственная пошлина 66 тысяч тенге и способ оплаты неудобен, уменьшить сумму, для сельской местности и для простого народа очень дорого, хотя говорили, что бесплатно»(ВКО); «Дорого, в банке платили, можно было бы через Kaspi Bank, неудобно»(Карагандинская обл.); «Очень дорого, 360 миллион тенге, это не город же, 40 км от города, оплату с корешком, чтобы было вместе с KaspiQR. Чтобы комиссию не платил, я итак плачу налоги, почему еще и за комиссию должен платить»(Костанайская обл.); «Через Казпочту неудобно было», «Можно внести онлайн оплату ,через Kaspi Bank, Homebank»(Кызылординская обл.); «Услуга дорогая», «Дорого, чтобы дешевле сделали, способ оплаты неудобен, в ЦОН-е кассы нет,*

терминала нет», «Государственная пошлина дорогая», «С оплатой неудобно, очередь на Казпочте . Лучше платить в самом ЦОН-е»(Мангистауская обл.); «Услуга дорогая», «52000 заплатили для получение земельно кадастрового плана. За 50 кв м платить 52000 очень много. Не везде принимают банковские карты. Хотелось бы чтобы было побольше касс», «На ксерокопию были затраты», «Указаны только через счет карты, у нас в компании нет карты, прикрепить платежные поручения»(Павлодарская обл.); «На Казпочту заплатил, комиссия теперь удерживает 200тг, но это нормально, сейчас все дорого»(СКО); «Государственная пошлина для меня дорого, взял кредит, чтобы оплатить», «Сумма дороговато»(Туркестанская обл.); «Через онлайн-портал egov.kz добавить онлайн-банкинг»(г. Нур-Султан); «Электронный платеж зависает, чек не выдает , в обработке было, пришлось через банк ехать узнавать все, искать крайнего, KaspiQR не всегда работает», «Платим счет на оплату не прямо через портал egov.kz, потому что мы юридичесике лица, работаем с банком. В некоторых услугах, например, в изготовление государственного акта, у нас были трудности, должны оказывается оплатить на портале egov.kz, а мы оплатили через банк. Нужно в портале egov.kz создать вкладку именно для юридических лиц и платежи, чтобы мы смогли оплачивать через банк и прикреплять платеж», «Касательно оплаты хотелось бы в портале egov.kz добавили онлайн-банкинг»(Карагандинская обл.).

Результат услуги *оценили на 4,44 балла, уровень удовлетворенности 70%.* Среди комментариев: *«У нас по БИН-у не показывают историю полученных услуг. Я позвонил в 1414, они сказали мне отправить через почту, я отправил на почту 2 раза, но нет ответа, не удовлетворен», «Еще нет ответа на мою жалобу»(Карагандинская обл.); «Это услуга данный момент не работает. Сейчам мы даем письменно в акимат. Были трудности, мы не видели отчетности по этим заявлениям, потому что именно эта услуга непонятно подавалась был 12-значный номер при регистрации. Очень много заявок было, которые не доработанные. Эта услуга не доработана»(г. Нур-Султан); «Из-за того, что очень большие сроки рассмотрения, кто-то продлевает бесконечно и потом направляют другим государственным органам»(Карагандинская обл.);*

Касательно критерия удовлетворенность респонденты продемонстрировали по компоненту **обратная связь** (уровень удовлетворенности 33,3%, средний балл 2,67).
«Доработать приложение», «Увеличить скорость интернета, облегчить прикрепление документов, проще, удобнее, понятнее сделать»(г. Нур-Султан); «Есть государственные органы, которые не участвуют нигде в egov.kz, списка отдела архитектуры не знаешь, отсутствуют в списках. Наладить работу»(Карагандинская обл.).

Кроме того, в процессе получения государственной услуги, меньшей части услугополучателей (13%) обратилась в колл-центр (ЕКЦ 1414) за консультацией и информацией о том как и где можно получить услугу. В ходе опроса услугополучателей попросили оценить работу колл-центра по двум параметрам: скорость дозвона и полноты полученной информации (консультации) и были получены следующие данные (см. Таблица 142):

Таблица 142. Удовлетворенность качеством работы колл-центра (N=181)

ЕКЦ 1414	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Скорость дозвона	**27,25%**	72,75%	0%
Получили полную информацию	**21,2%**	59,85%	4,5%

Результат качественного исследования

В ходе качественного исследования была проведена фокус-групповая дискуссия с участием услугополучателей:

«через ЦОН, с одной стороны, удобно, в срок сдал, в срок забрал документы. Можно было бы перевести все в электронный формат, чтобы, сидя с дома можно было

бы получить услугу. Оно в электронном портале есть но пока еще не доступно почему-то»;

«в портале есть и можно подать, но оно не доходит до госоргана»

«я сначала пробовала через Егов, но там пишут, что, данная услуга не доступна. Потом обратилась в сельский акимат. Там все разъяснили».

Также респонденты отметили неудобство при оплате:

«да, нужно сделать безналичной оплатой, переводом и так далее. Даже пенсионеры получают пенсию на карту. Некоторые живут за 100-200 км, и им нужно ехать»;

«я получал впервые, не могу сравнить как изменилось качество, но хотелось бы маленько сжать сроки и как-нибудь автоматизировать процесс. К примеру, при получении штрафа, можно оплатить через мобильное приложение, и не идти никуда, а тут надо идти в ЦОН»;

«нужно предоставить возможность, не приходя в ЦОН оплачивать все по этой услуге»;

«тут есть такой нюанс: например, я ездил на Новоишимск, цемент отвез, и проверить просто, попросили оплату, так как без нее не принимают. Я ждал несколько часов пока перевели деньги, пока не показал им через ватсап что квитанция оплачена. Они не принимали документы, пока я им не показал квитанцию. Я понимаю, что без оплаты нельзя, но нюансы разные бывают. Например, головной офис в Астане, филиал здесь. Я ждал несколько часов, и уехал только вечером с ЦОНа».

«Если бы автоматизировали, грубо говоря вы домой приехали, оплатили, и все, и не надо было ехать».

Необходимо обратить внимание также и на комментарий о прозрачности предоставления услуги:

«- как вы считаете влияет ли на качество и результат услуги наличие личных связей?

- я думаю влияет, все мы понимаем, менталитет в Казахстане».

Касательно работы ЕКЦ 1414:

«- вы обращались в ЕКЦ 1414?

- до них тяжело дозвонится, просто тяжело;

- сколько времени вы тратите на это?

- можно дозвонится с 4-5-го раза».

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Услуга недоступна в Портале «электронного правительства».
- Процедура оплаты создает значительные неудобства для услугополучателей, в особенности, для жителей сельской местности.
- Прозрачность процедуры принятия решений по услуге является не достаточной для услугополучателей.
- Доступность ЕКЦ 1414 не удовлетворительна.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1. Совместно с Госкорпорацией обеспечить проведение и подтверждение оплаты в автоматизированном виде.
2. Информировать услугополучателей о процедуре рассмотрения заявок, принципах, применяемых в ходе принятия решений относительно услуги.

Портал электронного правительства

3. Предоставить постоянный доступ услуги в портале. Не допускать сбои в работе ПЭП, обеспечить доступ услугодателю к поступающим через ПЭП заявкам.

3.57. Приобретение прав на земельные участки, которые находятся в государственной собственности, не требующее проведения торгов (конкурсов, аукционов)

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 02201010 Приобретение прав на земельные участки, которые находятся в государственной собственности, не требующее проведения торгов (конкурсов, аукционов).

Код услуги: L5.

Ответственный госорган: Министерство сельского хозяйства РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: 01.10.2020 г. №301.

Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: ПЭП (e.license, egov.kz).

Сроки оказания госуслуги: 1-этап - 12 рабочих дня, 2-этап - 3 рабочих дней со дня поступления утвержденного землеустроительного проекта.

Результат оказания госуслуги: решение услугодателя о предоставлении права на земельный участок, либо мотивированный отказ в оказании государственной услуги.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: бесплатно.

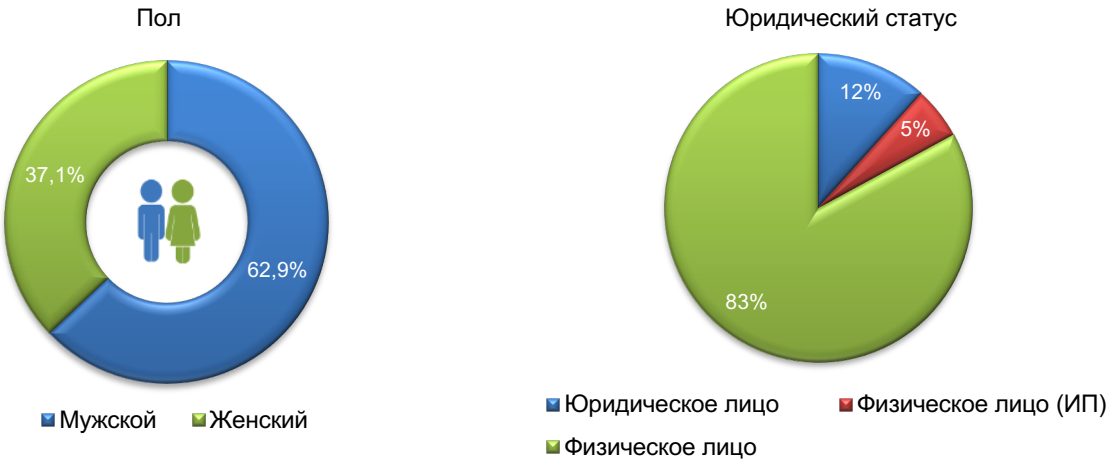
Основные результаты исследования

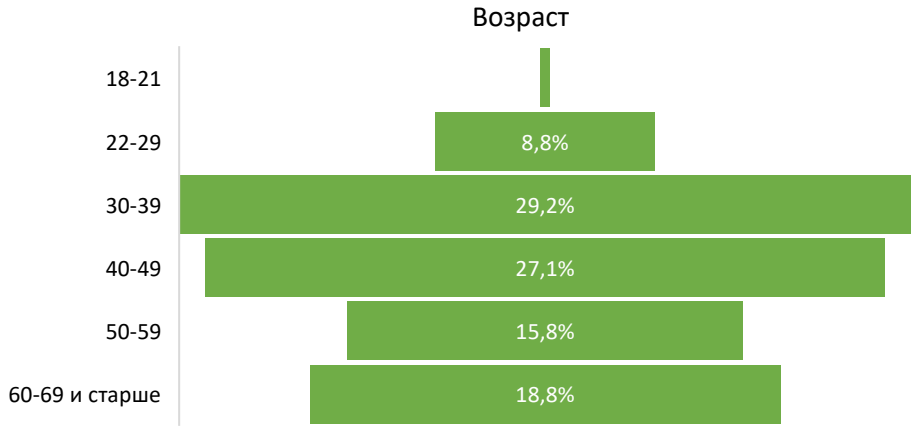
В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (фокус группа), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 181 респондентов, из них большинство (62,9%) представители мужского пола и 37,1% женского пола. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 29,2% и 40-49 лет – 27,1%. За услугой преимущественно обращались как физические лица (83%). В 12% случаев респонденты получили услугу как юридическое лицо и только 5% опрошенных услугополучателей являются индивидуальными предпринимателями. Среди услугополучателей 2,9% имеют дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 181. Социально-демографический блок



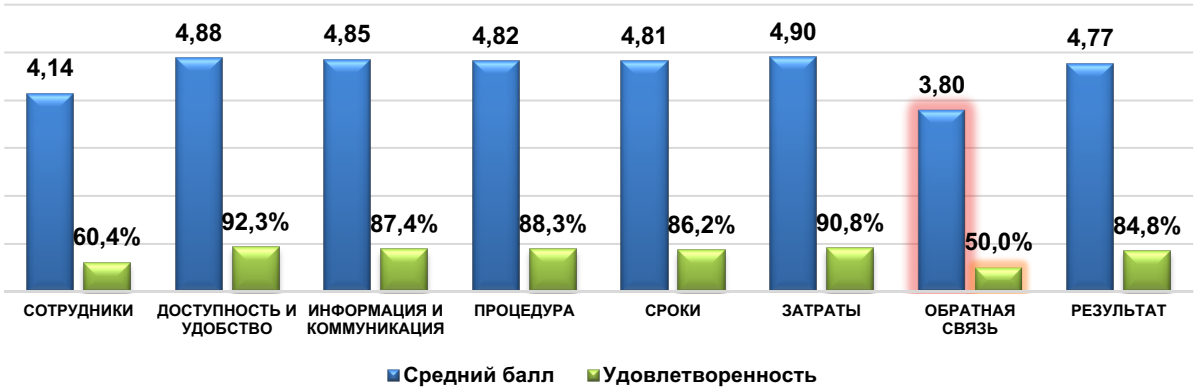


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 78,8%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,56 баллов.

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:

Диаграмма 182. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя**.** Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией , оперативность, вежливость и внимание к потребностям услуополучателей. Совокупная работа сотрудников услугодателя оценена участниками массового опроса достаточно высоко -на 4,14 балла по 5-балльной шкале, уровень удовлетворенности – 60,4%. При этом, среди комментариев были зафиксированы замечания в части оперативности работы сотрудников: *«По больше услуг сделать онлайн», «Для взрослого поколения сложно. Можно упростить сайт» (Акмолинская обл.); «Были сложности, пришлось нанимать человека», «Сам егов портал зависает» (Актюбинская обл.); «Табличка без конца выходит удовлетворен или нет, это убрать бы», «Зависает, приходиться не сколько раз отправлять документы», «Бывают часто сбои в егов» (Атырауская обл.); «Были проблемы с регистрацией» (ВКО); «Землю не могу получить 1 год, находится на моей территории, никто не пользуется, сказали многоэтажный дом должен 1 соток, не справедливости, в поселке какие многоэтажки, моратории объявили сказали», «Қажетті ақпарат нақты емес», «Иногда зависает сайт» (г. Шымкент); «Сотрудники*

сами не знают как пользоваться эл лицензированием», «Не возможно дозвониться на ЕКЦ» (ЗКО); «Регистрация сложная», «Операторы 1414 соединяли именно с теми с кем надо но не получается, отвечали грамотно и вовремя, на многие нюансы не могут ответить» (Карагандинская обл.); «Для новичков будет сложно», «Регистрация немножка непонятна», «Зависает, скорость интернета», «Инструкцию подачи заявок загрузить» (Костанайская обл.); «С отиниш замечание , конечный итог , окно распечатки нет», «Сроки долгие», «Есть ошибки на сайте, я в целом против ЭЦП» (Кызылординская обл.); «Вечером сайт не работает», «В егов нету логики, не понятен алгоритм работы» (Мангистауская обл.); «Сайт постоянно виснет» (Павлодарская обл.); «Зависает, интернет плохой, сотрудники не всегда помогают» (СКО); «Нет льготы для Ветеранов Войны не пропускают отправляют на общую очередь, Я ветеран войны еле хожу, не пропускают без очереди, город Туркестан ул Амангельды Цон, не пропускают и жена мать героиня тоже еле ходит тоже без очереди не пропускают отправляют в общ очередь» (Туркестанская обл.); «Не знают услугу, не разбираются» (Акмолинская обл.); «Утечка кадров большая. Поднять зарплату сотрудникам, заработная плата у них копейки поэтому они полгода поработают и уходят профессионально не обучают они нормальные сотрудники не сидят. Соответствующую зарплату платить им, ходит спрашивает у соседей как это делать. Постоянно ошибки совершают, оперативность тройка оперативности не некомпетентны», «Сотрудники принимающие документы не вежливые» (Актюбинская обл.); «Улучшить работу» (Алматинская обл.); «Нужны специальные агентства для безработных, чтобы не платить за эти услуги, многие агентства просят деньги за трудоустройство, надо взять это на рассмотрение» (Атырауская обл.); «Обратная связь», «Они в документах не разбираются куда кого отправить не понимают очень долго обслуживают они не вникают в эти вопросы», «Чтобы стало проще, не все понимают как должно быть» (ВКО); «Отказали сказали что мораторий», «Я сдала документы 3 пункта прошла уже, а на 4ом выяснилось что одного документа не хватает а мне не говорили изначально что его необходимо сдавать. Сами принимали, но не сказали, чего не хватает», «Надо обучить их этике общения, бывают резкие ответы» (г. Шымкент); «Не говорят весь перечень документов», «Не посмотрели документ, вторично пришлось сдавать»,

«Потому что не владеют информацией не могут ответить на вопросы. Ответа на получил» (Карагандинская обл.); «Много раз ходил в ЦОН , устал , ничего не объяснили , в земельном комитете совершили ошибку , пришлось нанимать людей , чтобы сами занимались моими документам», «Қызметкерлердің айлығын жоғарылату керек. Айлықтары оте аз» (Кызылординская обл.); «С акимата ошибку сделали в моем ФИО потом ЦОН не проверили , и сразу отправили , оттуда возврат пришел , и сам поехал разбираться , друг друга винят , должны были сами проверить , невнимательность полнейшая , мало сотрудников, надо побольше кадров», Ишиндеги специалистер кейбир супактарга жауап бере алмайды жасай алмайз деди жумыс уакыты 15-20 минут калганда аякталды деп кеткиси келеди заведущига барып айтып кана суракка жауап берди», «Барлығы өз жұмыстарын білмейді бір қызметкер екіншісіне жіберіп бір-біріне сілтеп отырады.Кезек өте көп болады», «Білікті мамандар отырсын» (Мангистауская обл.); «Выходила оттуда плакала и рыдала.Я живу допустим не в городе мне пришлось ехать обратно в деревню и то принесла и мне сказали что опять не то что Мне изначально не сказали какие документы нужны мне пришлось обратно ехать только я взяла акт на землю зарегистрироваться и там было две ошибки мне пришлось оставить документы чтобы они переделали» (Павлодарская обл.); «Несерьезность, надо понимать как человек человека , ставить себя на мое место ,нужна человечность», «Не правильно написали адрес, время потеряли», «Сотрудники некомпетентные,не вежливые.Плохая работа сотрудников», «Пусть лучше знают законы, чтобы не пинать туда сюда , 5 -6 раз одно и тоже делали , то оригинал , то копию им подавай», «Улучшить оперативность», «Не дали землю», «Мало сотрудников , разрываются , потом бежит за стол , всем помогает , потом за компьютер» (СКО); «Сотрудники некомпетентные, не оперативые, полную информацию не говорят» (Туркестанская обл.).

Доступность и удобство услуги оценили на 4,88 баллов, уровень удовлетворенности - 92,3%. По результатам опроса услугополучатели отмечают следующие пожелания:

«Время не очень удобно до 18:00», «Надо опытных людей набирать», «Нужно ехать в районный акимат» (Акмолинская обл.); «Скамейки все согнутые неудобно сидеть», «Тұрақ орыны жеткіліксіз, барғанда айналып шығу керек, машина қою қиындау» (Актюбинская обл.); «Проблема с другими индивидуальными предпринимателями, не дали построить дом, пришлось изменить место» (Алматинская обл.); «Цон если бы был в поселке», «Парковки нет» (Атырауская обл.); «Вообще нет парковки. Нет парковочных мест максимум на три машины», «Общие уборные сделали бы поудобнее для людей. Нет парковки только служебные входят туда» (ВКО); «Остановка далеко от цона. Возле цона нужно сделать остановку. Нужно за цоном сделать парковку, потому что стоят возле цона машины, невозможно подойти к цону нужно обходить», «Парковки мало, лучше онлайн получить все услуги», «Әкімшілік ғимаратқа кіру қиын болды, арыз жазып жүріп кірдік» (г. Шымкент); «Здание не предусмотрено для цона бывшая столовая», «Казпочты нет в самом цоне. Сейчас надо идти на казпочту и там еще стоять в очереди приходится, затрата времени» (ЗКО); «В связи с пандемией приходится стоять на улице», «Большие очереди», «Маршрутов бы туда побольше пустить. Ашык вызывает дискомфорт и смысла нет в нем» (Карагандинская обл.); «Хотелось бы чтобы было ближе к Береговому, приходится ездить» (Костанайская обл.); «Тұрақ орындары жеткілікті емес, 20 машина ғана болады, халық саны 80мың», «Очереди большие», «Парковка аз», «Парковки мест мало, только сотрудники свои 2-3 машины ставят, зоны комфорта не как в городе, услуга была нечестной, они передавали друг другу в земельный комитет. Акимат ходил целых 10 дней», «Цон үлкен болып соғылу керек еді. Қызметкерлердің отыратын орны аз, тұрақ орны жеткіліксіз, әрі бері өтуге ыңғайсыз, 1ші этаж өте тығыз, күту аймақтарында орын аз көп адам тұрып турады. Қызмет түрі көп, сондықтан адам көп, орын жоқ, орындық жете бермейді. 2ші этажда отыруға болады», «ЦОН ішінде казпочта жоқ, жанындағы зданияда» (Кызылординская обл.); «Присвоение адреса было бы чтобы одновременно при приеме документы, теряю время», «Орындар шамалы», «Бұрын 8ге дейін жұмыс жасағандары ынғайлы болған жұмыстан кейін барып, парковка тарлау болды. Қаланың цонында тұрақ орындары жаман. Жолдың бойына қойып кетеміз машинаны», «Білімді қызметкерлерді жұмысқа алу керек сияқты» (Мангистауская обл.); «Обед долго приходится ждать до 15:30», «Заметил неуважение и пренебрежение к людям», «Парковочных мест не хватает. В зале ожидания стулья были сломаны», «Нужно установить кулеры с водой, элементарно негде воды купить, мало мест сиденья, перекусить негде, буфеты нужны, люди все-таки, с далека едут и с детьми» (СКО); «Мало мест парковки», «Здание побольше можно», «Сканируют, потом ксерят, зря тратят время», «Парковка мәселесі қиындау, орын жетпейді», «Бұрынғыдай 8ге дейін, хотябы 7ге дейін жұмыс жасаса жақсы болар еді» (Туркестанская обл.).

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,85 баллов), 87,4% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения:

«Специалисты чтобы помогали Цона. Разъясняли», «Сложности по услугам привотизации слишком умудрено» (Акмолинская обл.); «Нужно все упростить, для молодых людей ничего непонятно, не говоря уже о пожилых людях, они вообще ничего не поймут», (Актюбинская обл.); «Более проще, понятнее, удобнее» (Алматинская обл.); «Прозрачность работы отсутствует, по получению зем участка, не видно дальше куда они отправляли или нет (в казтрансгаз итд должны отправлять) и пишут сразу отказ и причину отказа не говорят, в электронном формировании электронного заявления при подписании заявлении в конце должна быть дата подписания и кто подписал, такого нету и номер этого заявление но нет, нету в списке некоторые акиматы сельские в elicense.kz» (Атырауская обл.); «Услуга находится не полностью и при нахождении нужной информации выходит левая информация», «Если человек неопытный, то не сможет найти нужную информацию Желательно бы указывать исполнителя услуги, чтобы знать к кому обращаться, если

услуга запаздывает» (ВКО); «Бюрократии много», «Біріншіден сайт түсінікті болу керек видео роликтер болу қажет» (г. Шымкент); «Не все точно написано , многое непонятно», «Поисковик плохо работает. приходиться искать в ручную» (ЗКО); «С телефона нельзя зайти, только через компьютер нужно заходить, это не удобно», «Не легко найти информацию» (Карагандинская обл.); «Не все понятно», «Разделить каналы по порталам. Егов, Е-Лицензирование», «Не увидела инструкцию, видеоролики» (Костанайская обл.); «НА казахском больше информации нужно», «Не легко найти информацию» (Кызылординская обл.); «Очень часто выходит всплывающее окно про оценку качества, нужно только один раз спросить и все», «1414 невозможно дозвонится, и никто не сможет ответить на вопросы, ищем через гугл, при выборе каз яз вылазит на русском названия гос органов или на половину на русс, не по алфавиту написаны» (Мангистауская обл.); «Сервис сайта улучшить», «С интернетом проблемы а так программа хорошо работает» (Павлодарская обл.); «Доступнее, проще, понятнее, удобнее, видеоролики, шрифт увеличить» (СКО). «Из БТИ постоянно перекидывали в ЦОН, а оттуда обратно в БТИ. Упростить бы этот момент, чтобы туда-сюда не бегать», «Опытных сотрудников брать на работу», «На казахском языке сложно и не понятно даже казахам» (Акмолинская обл.); «Чтобы был стимул улучшать работу» (Актюбинская обл.); «Сайт түсініксіздеу болды» (Алматинская обл.); «Поначалу не легко было найти сотрудников», «Сайт непонятен, слишком много информации. Нужно сидеть и искать, легче в цон пойти», «В цоне где справки получаем, там вообще постоянно толпа. Специалисты ничего не объясняют в земельных документах не разбираются. Более грамотных нужна туда ставить» (ВКО); «Изначально оповещать о всех необходимых документах», «Полных ответов нет, не успевают видимо, побольше кадров надо», «Құжаттарды қабылдап алғаннан кейін, жауап ретінде бізге отказ келді. Бізге ауылдың әкімі отказ етіп тұр» (г. Шымкент); «Сотрудники обязаны отвечать на вопросы, на котором говорит услугодатель», «Они сами полностью помогали», «Не весь перечень документов предоставили, не знали, что этот документ нужен, потребовали заново» (Карагандинская обл.); «Только с интернетом проблемы в местности» (Костанайская обл.); «Пошаговой инструкции не было, бумаги были не понятны, людям надо объяснять что и куда сдавать» (Кызылординская обл.); «Талон алу үшін екі сағаттап кезекте тұрамыз», «ЦОН-ның мамандары өз жұмыстарын білетін мамандар отырсын деп айтар едім. Себебі олар түске дейін бір жерге, түстен кейін екінші жерге жібереді. Олар нақты ақпаратты білмейді, осылай уақытты алады» (Мангистауская обл.); «Не с первого раза обслужили», «Приходиться ходить по инстанции за документами», «Сотрудники полностью не обьясняют» (СКО); «Сотрудники акимата не хотят объяснять информацию» (Туркестанская обл.).

В части **процедуры** получения государственной услуги 88,3% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,82 балла. Респонденты также отмечают следующие неудобства процесса подачи документов:

«Видеоролики», «Бывает любой человек ошибается», «Больше 30 мб чтобы грузилось. Бывают архивированные документы, не открываются» (Акмолинская обл.); «Портал очень зависает, даже программист не может загрузить, касательно документа никакого результата нет, ходил по всем инстанциям, везде отказ» (Актюбинская обл.); «В егов много недоработки, были услуги получение зем актов, сейчас, так же не видит услугодателя, не возможно отследить, перевести с эл лиц на егов» (Алматинская обл.); «Не обоснованно отказывают конкретно где ошибки не указывают» (Атырауская обл.); «При загрузке бывает проблемы со скоростью интернетом», «При загрузке документов в первый раз, показывает ошибку», «Но если сайт перегружен, то не загружает. Документ могут оставить без номера, и когда его запрашивают, тебе приходиться ждать, искать, звонить и выпрашивать. Добавить строку для загрузки правоустаналивающих документов» (ВКО); «Ксерокс 1 бумага 20 тенге, отдельно сотрудники не делают нет ни бумаги, отправляют на ватсап и говорят самому распечатать и принести», «Менде отказ болды жер алмадым не себепті екенін айтпады» (г. Шымкент); «Портал зависает», «Переделывали документ, были ошибки» (ЗКО); «Были ошибки в документе», «Очень часто сайт

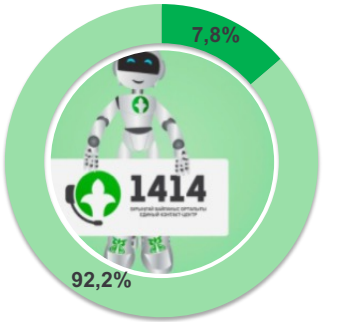
зависает» (Карагандинская обл.); «Бывает когда скорость интернета снижена», «Почему убрали гос акт, сделали электронный сделали», «При сборе документов были бюрократий,портал зависает,иногда не работает.Обьем портала маленький очень долго загружает» (Кызылординская обл.); «Чтобы все одинокого сдавали» (Мангистауская обл.); «Что бы все инстанции были в одном месте» (Павлодарская обл.); «Ошибка в техническом паспорте, ошибка БТИ , переделывала за свой счет» (СКО); «Ждали очень долго» (Туркестанская обл.). «При сдаче документов», «Срок долгий» (Акмолинская обл.); «Документы долго ждали, нужно ускорить этот процесс. Можно было бы это за 2 дня сделать, увеличить число курьеров цонам на каждый цон, по одному курьеру оборот документов большой ведь» (Актюбинская обл.); «За ксерокопией туда-сюда ходили, нужно сделать внутри все» (Атырауская обл.); «Акт на землю получила через 1,5 года, хотя обещали 3 месяца, В цоне не все компетентны на Белинском» (ВКО); «Все предыдущие смотрели, не сказали что нужно приложить еще один документ», «Срок уменьшить», «Примите в бумажной версии, а не в электронной» (г. Шымкент); «Копию спрашивают, а ксерокса там нет, поэтому приходится идти в другое место и потом заново занимать очередь», «Можно было бы и побыстрее», «Запросили лишний документ, хотя он был» (Карагандинская обл.); «Если все было бы в одном месте, объединить операции земельного и цона чтобы не бегать по разным организациям. Были бы в цоне сотрудники банка» (Костанайская обл.); «Онлайн, с электронными подписями», «15 күн күтетін болсан, кәсібін бытшыт болады. Сол себепті кәсіпті жургізгін келмей қалады. Ол құжаттармен жүргенше талпыныс болмай қалады. Максимум 3 күнде жауап беру керек», «Ақпаратты ЦОН қызметкерлері білмейді» (Мангистауская обл.); «Можно было бы решить за пару дней, а не ждать 10 дней», «Хотелось бы чтобы этот процесс ускорился, не 10 дней, а 2-3 дня», «Внимательнее чтобы лишний раз не ходить пло иенстианмцс», «Землю недели, сказали что нахватает инвестиции» (СКО); «От оператора зависят» (Туркестанская обл.); «Оплату через онлайн банк добавить особенно каспий» (ЗКО).

Сроки полностью удовлетворили 86,2% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 4,81 баллов. В части предложений по оптимизации сроков для получения услуги, респонденты отмечают: *«Есть услуги по согласованию 15 дней можно это сократить, нет проблем для выдачи раньше» (Алматинская обл.); «Хорошо было бы поскорее рассмотрели мою заявку», «В портале не показывается срок оказания услуги», «Когда отправляешь заявку, оно может затянуться и до месяца и больше» (ВКО); «Больше года уже прошло до сих пор не могу получить землю, который находится на моей территории, другие спокойно получили под бизнес», «Уақыт жағынан ыңғайлы болғанмен қанша уақытта жауап бергенін нақты айта алмаймын», «Кешіктіру болады жауап беру барысында өздері электронды сұрайды, бірақ электронды түрде жауап бермейді» (г. Шымкент); «Срок уменьшить, рассмотрение ускорить», «Ускорить процесс получения долго не ждать» (ЗКО); «Ускорить до недели», «Ускорить время, можно и платно ускорить» (Карагандинская обл.); «По срокам очень долго ждать можно ускорить, гос акт 20 дней достаточно, 1,5 месяца ждал» (Кызылординская обл.); «Можно добавить срочно выполнять ответы» (Мангистауская обл.); «Сроки сократить» (СКО); «Срок оказания услуги надо уменьшить», «Гос акт в 1985 году получил эту землю, сказали нет решения в цоне и как будто заново покупаем эту же землю, бегаем с февраля, старые документы не введены в базу, компьютере нету, и не хотят искать, и в егов нету моих 3 детей не включены в базе» (Туркестанская обл.); «Срок долгий получили», «Ускорить можно» (Акмолинская обл.); «Ускорить можно это процесс», «Срок результата очень долго» (Актюбинская обл.); «1 ай ұзақ болып кетті» (Алматинская обл.); «Если был бы в поселке акимат чем ехать в Бейбарыс» (Атырауская обл.); «Сроки услуги», «Документ ждала 1,5 года, ускорить, Шакарима 156 сотрудникик говорили что сообщали, мне никто не звонил, ходила к директору, после только дали ответ» (ВКО); «Курьер чтобы был быстрее», «Срок уменьшить» (г. Шымкент); «Курьер не вовремя пришел» (Карагандинская обл.); «Уменьшить срок» (Костанайская обл.); «Очередь большая 2-3 часа ждал» (Кызылординская обл.); «Максимум 3 күнде ответ берсін», «Ускорились чтобы», «Әр нәрсені өз уақытына сай бітсе екен деймін» (Мангистауская обл.); «Срок*

уменьшить», «Очереди очень много, долго ждали. С утра до вечера были в цоне», «Люди с деревень едут отовсюду, например автобус не всегда едет, нанимаем машину, полтора года ждали, суд был, могли бы по телефону оповещать по некоторым вопросам, ради одной бумажки столько ехать», «В очереди много ждали» (СКО); «Срок результата ответа очень долгий, около 1-3 года занимает» (Туркестанская обл.).

7,8% респондентов, получивших услугу онлайн, обращались за информацией к Виртуальному ассистенту (чат-боту на портале). 92,2% - получили услугу самостоятельно, не прибегая к помощи ассистента. Респонденты, обращавшиеся к чат-боту на портале, оценили работу виртуального ассистента по таким компонентам, как удобство использования бота, полнота и скорость ответа на запрос (см. Диаграмма 183).

Диаграмма 183. Место обращения за государственной услугой (N=7)



Виртуальный ассистент	Средний балл	%
Удобство использования	3,43	28,6%
Полнота ответа	3,57	42,9%
Скорость ответа	3,71	42,9%

По результатам опроса, услугополучатели продемонстрировали низкую удовлетворенность по работе **виртуального ассистента:** уровень удовлетворенности составляет 38,1%, средняя оценка составила 3,57 баллов из 5 возможных. В ходе опроса, наблюдались негативные комментарии: *«Ответ на свой вопрос не получил» (Акмолинская обл.); «Долго дозванивалась», «Невозможно связаться» (Атырауская обл.); «Что бы смогли на все ответы отвечать» (Мангистауская обл.); «Нет ответа, правильный нужный ответ не получил» (Туркестанская обл.).*

Критерий **затраты** по данной услуге оценили на 4,90 баллов (90,8% уровень удовлетворенности). При этом, среди услугополучателей зафиксированы жалобы кастельно оплаты:*«Через халык банк волокиты много, а каспи очень удобно», «Сумма непримелема на акт землю» (Акмолинская обл.); «Напротив в здании платную юр услугу получил, за маленькую бумажку 5000 взяли» (Актюбинская обл.); «Сумма неприемлема» (Алматинская обл.); «Нет онлайн оплаты, дорого гос пошлина, так как не по закону сумма указана» (Атырауская обл.); «В цоне нет ни бумаги, ни ксерокса, самому нужно все делать, 20 тенге 1 страница, 2 раза оплатил гос пошлину 1650 т 2 раза оплатил, а землю так и не дают» (г. Шымкент); «Можно онлайн оплату добавить не через банк» (ЗКО); «Заранее про оплату не говорят», «Чтобы было в цоне касса оплату, онлайн оплата», «Через каспий QR оплачивать не ездить в банк и не через почту все на месте оплачивать» (Карагандинская обл.); «Госпошлина очень дорогая», «Сумма неприемлема. На портале другая цена, там другая. Еще прибавили оплату за кадастровый номер» (Кызылординская обл.); «Гос услуги должны быть бесплатными» (Мангистауская обл.); «Ксерокс на месте чтобы можно было делать» (Павлодарская обл.); «Услуга дорогая для простого человека» (СКО); «В цоне нету кассы, я еле хожу казпочта в соседнем здании, и туда нужно идти и очередь вставать и возвращается в цон и заново вставать в очередь» (Туркестанская обл.). «Чтобы KASPI было, подешевле нужно» (Акмолинская обл.); «В цоне за определение сельхоз патель очень большие суммы и за один акт мы оплачиваем 74000 тенге это дорого неприемлема» (Актюбинская обл.); «Госпошлину платила», «Услуга дорогая», «Госпошлина была» (Алматинская обл.); «По дешевле гос пошлину, каждую услугу нужно идти в банк и платить, нет терминала в цоне» (ВКО); «Услуга дорогая» (г. Шымкент); «Оплату через каспий голд оплачивать добавить», «Сумма неприемлема» (ЗКО); «По телефону*

было бы удобней платить» (Костанайская обл.); «Дорого, но пришлось платить», «Сумма оплаты немножко неприемлема», «Нужно в ЦОН кассу установить, в банк ехать неудобно», «Мы платили на госакты 7324 тенге, но в течение последних трех месяц плюс оплачиваем 3302 тенге.В базе, на сайте показывается 6207 тенге 37 тиын, но мы в городе оплачивали 7324 тенге и еще добавили 3302 тенге, общий оплатили10180 тенге, это неприемлема. Мы рассмотрели все цены по нашему городу везде одинакова» (Кызылординская обл.); «На дорогу ушли деньги» (Мангистауская обл.); «В цоне кассы нет», «Услуга дорогая» (Павлодарская обл.); «Для неработающих людей услуга очень дорогая, за каждый бланк 2-3 тысячи тенге платить, проезд дорогой, еще на ксерокопии деньги уходят, надо все удешевить», «На дорогу много денег ушло, на ксерокопии тоже» (СКО); «Моя зарплата 100 тыс тг, услуга очень дорогая», «Нету онлайн оплаты» (Туркестанская обл.).

Касательно критерия удовлетворенность респонденты продемонстрировали по компоненту **обратная связь** (уровень удовлетворенности 50,0%, средний балл 3,80).
«На портале в сфере землеустройства услуги недоработаны, не работают» (Акмолинская обл.); «Раньше землю получали легко , по кабинетам ходили и все во время было» (Актюбинская обл.); «Добавить онлайн оплату в сайт, желательно сразу все банки и через QR, и убрать строку которая постоянно выходит оцените сайт, в егов добавить все онлайн банки, купля продажи зем участка и квартиры тоже добавить как онлайн услугу», «Сайт еще не доработан, не хватает Акимов в сельской местности, гос пошлина не правильная» (Атырауская обл.); «Когда участок выбираешь по кадастровому номеру долго очень загружается», «1414 нормальные ответы не дает. Доработать сайт», «Услугодатели не совсем свою работу отрабатывают. Номер документа обязательно выдавать. ЦОН не принимает электронные документы с егова и требуют бумажную версию с акимата с печатью. В ВКО и других сельских областях с электронным документом права не получить» (ВКО); «Никто не отвечает не возможно получить ответ» (г. Шымкент); «В егове мои личные данные недостоверны, звонил и писал на почту 1414,но ответа нет», «Ускорить процесс оказания услуги», «Зависает, сбой», «Улучшить программу», «Онлайн очередь нужно улучшить», «Чтобы портал был по проще», «Сделать онлайн оплату в одном месте никуда не ходить, желательно через каспий QR», «Ускорить время, чтобы сотрудники были компетентны» (Карагандинская обл.); «Зависает, распределить по каналам Егов, Е-Лицензирование», «Инструкцию в виде видеоролики, пошаговый алгоритм, понятнее, доступнее», «В селе интернет плохой» (Костанайская обл.); «Зависает база , где сведения собственника постоянно», «Уменьшить сумму за гос пошлину за кв метр очень дорого», «Плохая работа 1414, им не дозвонится» (Кызылординская обл.); «Работу сайта улучшить» (Павлодарская обл.); «Портал зависает, сотрудники не всегда подходят, услуга дорогая для простого человека, увеличить шрифт, мелко написано, видеоролики на портале, доступнее, понятнее, удобнее, хотелось бы что бы сотрудники помогали» (СКО); «Каждый понедельник в цон зайти не возможно и интернет база не работает, потому что суб и воскр выходной, в понедельник все приходят и толпа людей» (Туркестанская обл.); «Не выдели земельные участки по ИЖ, обошли закон, освоили не по назначению выделенные денежные средства, не выполнили послания Президента по поднятию аулов, не целевое освоение земельных участков по схеме, обращались к Акиму района Лебяжский (Аккулы) Абзал Абулхакович, он проигнорировали и земельные участки не были выделены заявителям» (Павлодарская обл.); «В прокуратуру писал на сотрудников цона» (СКО); «В ответе не по закону была прописана сумма, чтобы уменьшили» (Атырауская обл.); «Больше 3 месяцев прошло Аким не ответил, и зам аким не ответил» (г. Шымкент); «Ол кісі жауап берген жоқ» (Кызылординская обл.); «Не компетентны сотрудники 1414 перенаправляют много раз и проходит время, потом прерывается либо уже мне некогда» (Мангистауская обл.).

Касательно **результата** оказания услуги (4,77 балла), только 84,8% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». На вопрос: *«Если в процессе получения услуги у Вас возникли трудности просим кратко описать суть возникшей проблемы»* некоторые ответы респонденты дали следующие комментарии: *«Чтобы было все в одном месте, акты по земле и касса и остальные нужные гос органы по земле были в*

одном месте и не ходить ездить, в цоне нет ксерокс, скан, нужно возвращается и самой все подготавливать, хотелось бы чтобы было и в цоне где отксерить» (ВКО); «Ошибки от органов бывают иногда», «Отказали, сказали что мораторий», «Еще не получил документ», «Жауапты ұзақ уақыт күттік. Маған жер керек. Солтүстікке Оңтүстіктен көшіп келген едік, бағдарлама бойынша. Бізге келген кезде 50га жер берді, қағаз түрінде берді. ИП ашып, малмен айналысып отырмын. ШҚ ашу үшін жер сұраған едім, сол жерді бермей отыр» (г. Шымкент); «1414 это вообще отстой, не дозвониться» (ЗКО); «Если бы мне еще ответила нужно ли регистрировать это земельный участок на право собственности», «Не получили документы» (Карагандинская обл.); «Изначально не хотели объяснять, не доволен результатом, с документами сложности, много беготни» (Кызылординская обл.); «Жоғарыда айтылды кемшіліктер», «Время потерял» (Мангистауская обл.); «Мне изначально не сказали какие документы нужны, мне пришлось обратно ехать, только я взяла акт на землю и хотела зарегистрировать зарегистрировала и там было две ошибки мне пришлось оставить документы чтобы они переделали» (Павлодарская обл.); «Не получил землю» (СКО); «1414 не получил полную информацию, приходится ехать» (Алматинская обл.); «Не возможно дозвонится в 1414» (Атырауская обл.); «1414 не владеют информацией», «До конца документы не получил», «Консультанты грамотные чтобы были и отвечали» (Карагандинская обл.); «Не получила по земельному, одну справку 1,5 месяца составляют» (ЗКО); «Неполный результат», «Зам акиму ходил и после через 2 недели дали ответ, а до этого ждали 4 месяца, нужно поменять начальников кто выдает земельный кадастровый номер зам начальник Букебаев, никогда на месте не сидит к нему не возможно попасть, В понедельник в цон попасть не возможно» (Туркестанская обл.).

Кроме того, в процессе получения государственной услуги, меньшая часть услугополучателей ( ) обратилась в колл-центр (ЕКЦ 1414) за консультацией и информацией о том как и где можно получить услугу. В ходе опроса услугополучателей попросили оценить работу колл-центра по двум параметрам: скорость дозвона и полноты полученной информации (консультации) и были получены следующие данные (см. Таблица 143):

Таблица 143. Удовлетворенность качеством работы колл-центра (N=)

ЕКЦ 1414	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Скорость дозвона	**37,7%**	60,25%	0%
Получили полную информацию	**63,75%**	30,3%	7,7%

Результат качественного исследования

По результатам проведеной фокус-групповой дисскуссии с услугополучателями были определены следующие проблемы с которыми столкнулись услугополучатели:

«в процедуре получения услуги во 2 этапе для прикрепления документов написано: 1) выписка из протокола и 2) приказ. Сотрудник акимата Красноярского округа попросил отозвать заявку, и где приказ прикрепить земельный проект. Если уже услугу зем. проекта получила, он у них остается в базе. Зачем у меня запрашивает акимат заново прикрепить зем. проект?»;

«мы когда на 2 этапе подаем, естественно комиссия проводится и онлайн нам приходит выписка из протокола и потом мы его сами распечатываем, также и приказ распечатываем. Так почему мы должны все это прикладывать, если там они могли бы с базы взять сами»;

«услуга поделена на 2 этапа что не удобно, можно было бы объединить 2-ой земельный этап с земельным утверждением. Например, при получении и утверждении земельного проекта, не подавая на 2-ой этап, отдел земельных отношений имела возможность направлять электронную версию проекта постановления акимату, то есть услугодателю, чтобы отменить 2й этап»;

«пришлось ходить и забрать постановление, так как в электронном виде не было доступно».

Также актуальным остаются проблемы услугополучателей получающих услугу по доверенности:

«в портале, при подаче за собственника по доворенности чтобы в постановлении везде выходили данные собстенника, а не того на кого оформлена доверенность»;

«Если у человека есть ИП, и он ставить «Да» на вопрос «у вас есть ИП?», то Портал е-лицензирование не пропускает его, хотя услугу могут получать как физические, так и юридические лица, приходится врать Порталу и указывать что нет ИП».

Касательно работы Госкорпорации даны следующие комментарии:

«при получении данной услуги в ЦОНе сталкиваюсь с проблемами:

- в ЦОНе столпотворение, большие очереди;
- потом у них текучка кадров, часто меняются, некомпетентные. В принципе у них люди часто меняются, из за маленькой зарплаты находят другие работы.
- не нужную информацию дают, они там еще что-то свое еще придумывают»;

«ГУ земельных отношений в принципе выдает оригинал на портал, почему в Госкорпорации не принимает без оригинала, не регистрирует. Приходится обращаться в акимат для получения оригинала постановления. И только с ним мы можем подать на регистрацию. Почему мы не можем подавать на постановление с электронной подписью на регистрацию чтобы не идти в акимат за ним?».

Касательно работы ЕКЦ-1414 даны следующие комментарии:

«Я один раз звонила в 1414, так и не дозвонилась. У них 1-я линия, потом 2-я линия. Я 10 минут ждала, так и не соединили. Я не удовлетворена работой 1414»;

«Распределили бы кол-центр 1414 по регионам, потому что ты звонишь, попадаешь в итоге на всю Республику и они зададут вопрос с какой-то области. У нас ведь частный случай по регионам, совсем разные моменты бывают»;

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Услугополучатели обращаются к услугам по платному сопровождению, что приводит к дополнительным расходам. Требуется более эффективная информационная работа по разъяснению процедуры получения услуги;
- Случаи некомпетентности сотрудников услугодателя, как следствие сбор документов не предусмотренных Стандартом.
- Электронный портал нуждается в доработке для исключения указания некорректной информации заявителем.
- Госорганами задействованных в предоставлении услуги не налажена взаимодействие по обмену информацией в автоматическом режиме, услугополучателю приходится в некоторых случаях самостоятельно посещать различные госорганы и доставлять документы.
- Длительное время дозвона в ЕКЦ-1414 .

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1. Проводить более эффективную работу по информированию услугополучателей касательно процедуры получения услуги.
2. МИО пересмотреть процедуру предоставления услуги для обеспечения предоставления услуги по принципу «одного окна». Наладить взаимодействие между подведомственными учреждениями.
3. Рассмотреть возможности дальнейшего упрощения процедуры предоставления услуги.

Госкорпорация

4. Не допускать действия, запросы документов, не предусмотренных Стандартом госуслуги. Проводить семинары по улучшению качества услуги с представителями заинтересованных госорганов.
5. Обеспечить полную информированность по услуге операторов ЕКЦ-1414.

Портал электронного правительства

6. Обеспечить бесперебойную работу портала, принимать в работу жалобы предложения услугополучателей.
7. Устранить ошибки в портале с которыми сталкиваются услугополучатели (возможность выбора ИП и получения услуги по доверенности).

3.58. Обследование и оказание психолого-медико-педагогической консультативной помощи детям с ограниченными возможностями

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 00402006 Обследование и оказание психолого-медико-педагогической консультативной помощи детям с ограниченными возможностями.

Код услуги: L6.

Ответственный госорган: Министерство образования и науки РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: 27.05.2020 г. №223.

Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: услугодатель, ПЭП (egov.kz).

Сроки оказания госуслуги: до 30 календарных дней дней;

При обращении к услугодателю дата психолого-медико-педагогического обследования назначается в день обращения.

При обращении через портал дата психолого-медико-педагогического обследования назначается в течение 2 рабочих дней.

При этом психолого-медико-педагогическое обследование проводится в назначенный день.

Результат оказания госуслуги: заключение либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: бесплатно.

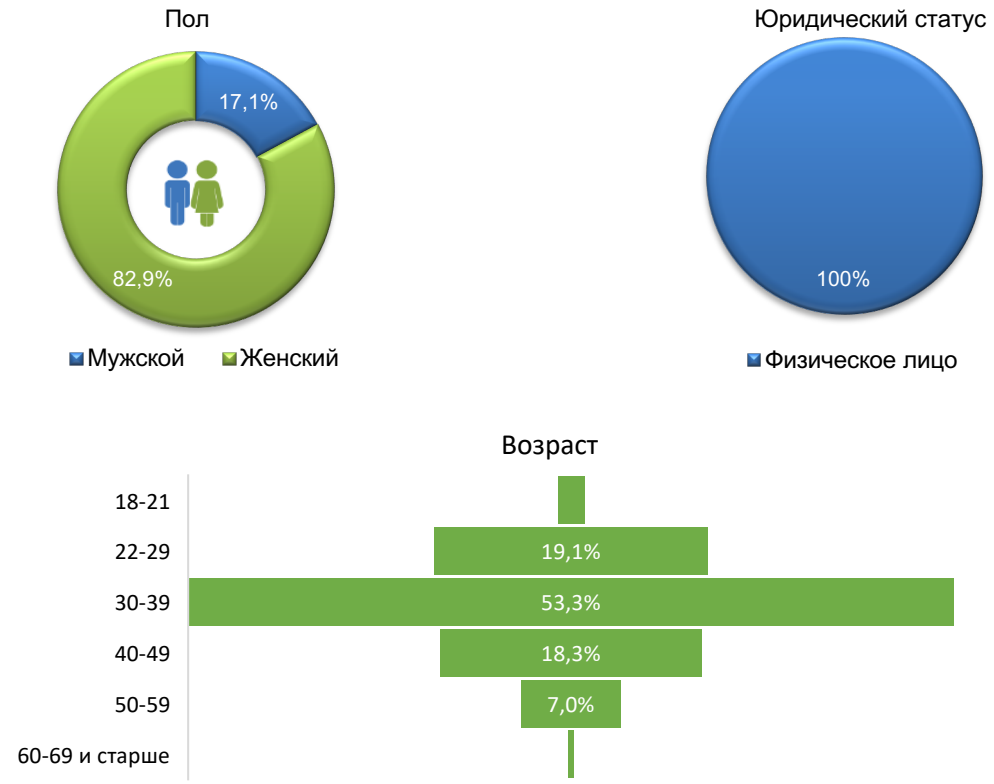
Основные результаты исследования

В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (фокус группа), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 257 респондентов, из них большинство (82,9%) представители женского пола и 17,1% - мужского пола. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 53,3%. За услугой абсолютно все (100%) обращались как физические лица. Также среди услугополучателей 21,8% имеют дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

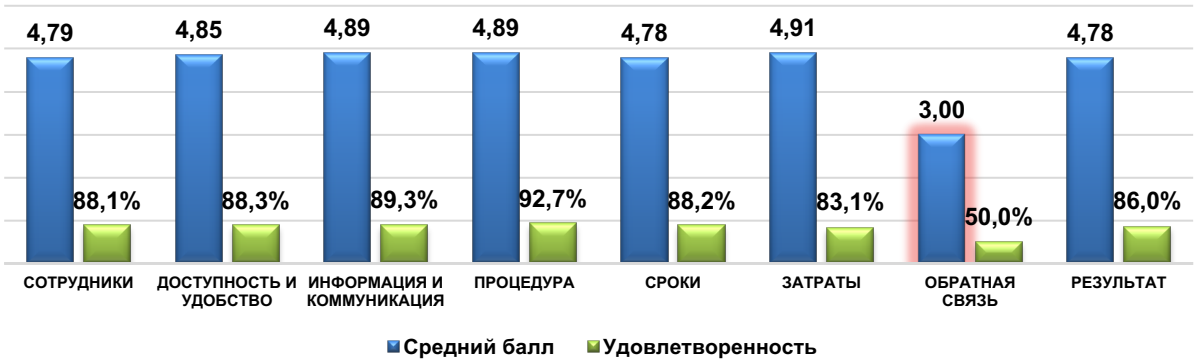
Диаграмма 184. Социально-демографический блок



Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 83,2%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,61 баллов. На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:

Диаграмма 185. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя**.** Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией , оперативность, вежливость и внимание к потребностям услуополучателей. Совокупная работа сотрудников услугодателя оценена участниками массового опроса достаточно высоко – на 4,79 баллов по 5-балльной шкале, уровень удовлетворенности – 88,1%. При этом, среди комментариев были зафиксированы замечания в части оперативности работы сотрудников: *«Они на русском языке опрашивали ребенка, он на казахском понимает*

только, из-за этого понизили уровень развития речи и отправили домой», «Томакус и АББ терапия ввели, чтобы в городе Атбасар была это услуга» (Акмолинская область); «Чтобы не было очереди», «Менің қойған сұрақтарыма толық жауап бермеді. Нақты қай кезде бұл қызмет қол жетімді болатынын айтпады» (Актюбинская область); «Не сразу предоставлны перечень документов пришлось неоднократно посещать и школа не готова к приему документов, интернет плохо работал, в приемной часто менялись сотрудники и приходилось по новому объяснять. Медленно относиться соответственно по специальностям», «Логопеда нет», «Операторов мало, людей много, я была с ребенком и очень устала, побольше кадров надо» (Алматинская область); «Специалистов нужно улучшить», «Мало опытных специалистов и детей с задержкой речевого развития очень много, надо побольше времени таким детям уделять, если назначено 40 дней реабилитации, значит надо соблюдать регламент, но даже и этих дней мало, ребенок не может заговорить за такой короткий срок, а не ссылаться на ремонт в здании», «К логопеду мы идем, но занимаются они всего лишь полчаса и плюс там и другие дети есть. Для них 30 минут очень мало. Они оказывается не делают логомассаж, я недавно об этом узнала» (Атырауская область); «Честно скажу отношение просто отвратительные. Должен быть подход каждому человеку, входить положение человека. Сотрудники должны проходить психологический тест прежде чем приступать к работе. Чтобы объясняли родителям какой диагноз у ребенка», «15-20 минут очень мало для определения диагноза. Они быстро выпроваживают. Единогласно решили сказать, что ребенок аутист, а потом сказали что рано еще ставить такой диагноз. То нагнетают то успокаивают и по времени мало смотрят и рекомендации мало», «Там много очереди и не подходит и не проходит, заведующая не разговаривает с людьми, ул. Славского 42/1, сотрудники не компетенты», «Мало времени на диагностику дают, дети закрываются, увеличить время, один случай увидела, мальчика приводили, там рекомендация была , в интернат отправить, лучше не отрывать их от родителей, лучше в центре города пусть находится, ребенок должен быть в семье» (ВКО); «Отказали, сказали дома заниматься», «Сотрудники ПМПК не дали полную информацию, должны работать с родителями. Не было психолога чтобы подержать нас родителей. Например я не было готова слушать такие ответы. Мы просто так сидели 2 часа», «Очереди долго нужно записываться за месяц. Поставили диагноз зпр но я не согласна с заключением», «Мен 2 жастан асқанда 56 лицейге пмпкаға апардым менің айтуыммен диагноз қойды олар. Мен олардан өтінім сұрадым коррекционный садик керек деп олар маган садике жауап бермейміз сізге коррекционный кабинет береміз деді.188 мектепке коррекционный кабинет берді. Біз енді барып жүргенде қызым қолын күйдіріп алды, солай бараалмай қалдық,сосын карантин болды. Коррекционный садике направления аламай журдім. Бір жыл өтті аламай жүрдім. Елдің барі пмпкадан аласын деді,сөйтіп қайтадан бардым пмпкаға. Олар маған айтты біз садикке очередьке малахит сайттынан қоямыз деді. Мен возмущаться еттім,неге маған бір жыл бұрын соны айтпадыныз деп, дәл сол специалистер қабылдаған еді. Сол кездегі олардың жауабы Малахит сайттың білмегенізге мен кінәлімба- деді. Солардың арттынан қалмай очередьке тұрғыздым. Енді 4 жаста направления алып коррекционный садикке барып жүр. 188 мектепте коррекционный кабинетте көрнекіліктер жоқ,ойыншықтар жоқ. Ескіріп кеткен,балдарға ол қызық емес», «Сотрудники сказали что у моей дочки все хорошо, но у нее были проблемы с памятью, она забывают все. Они некомпетентные были. Мы сейчас идем в частную спец. центр», «Грубые, не объясняют по поводу диагноза» (Нур-Султан); «Детям не делают лфк, ротового массажа не было, только играют, просила чтобы тоже добавили, ответили что врачи в отпуске, а потом так и не добавили», «Когда онлайн делали а сейчас требуют сдать бумажку, с трудом проводили космиссию. Когда проходишь мед. комиссию нам хотелось было не только в школу целый пакет собирать документы. Две комиссии не связаны с егов» (Жамбылская область); «Меня отправили по направлению в районную больницу в г.Аксай, я ждала месяца не позвали, потом я позвонила и мне посоветовали в Аралтай. Я пошла в Аралтай они меня сразу приняли, я потеряла время» (ЗКО); «Не удобный прем через онлайн запись, лучше по звонку записывать, все специалисты были на месте, психолог приходящий неудобно, такой пункт ППМК открыть по месту жительства в г.

Сатпаева» (Карагандинская область); «Чтобы в школу приезжала комиссия», «На дублирование не оставили, против учебы онлайн, тратим деньги на репетиторство», «Старенький коллектив, бабушки сидят, им тяжело следить за особенными детьми, кричит просто иди сюда, за ним надо идти, бежать даже, ведь он не понимает, психолог девушка молодая смогла найти подход только, побольше молодых кадров нанять, больше туда не ходим» (Костанайская область); «Взрослые люди работают, медленно работают, ошибки были, грубые сотрудники, на вопросы не отвечают, не воспринимают в серьез наши вопросы, если видят нас делают вид что не видят» (Кызылординская область); «Не дали полную информацию, сняла с учета через пять лет», «Не снимают с учета ППМК, здоровый ребёнок, не переводят, травмируют ребенка» (Мангистауская область); «Чтобы больше прислушивались к мнению родителей, а не документации, чтобы больше литературы читали», «Быстрее обслуживать, побольше кадров» (Павлодарская область); «Там нету специалиста на казахском языке у меня сын русский язык не понимает», «Больше времени детям уделять, 2 раза в неделю пол часа это мало, по часу хотя бы», «Больше сотрудников специалистов», «В очередях долго ждали», «Больше занятии для развития детей, что бы там занимались», «Долго ждали. 8 месяцев ждали своей очереди» (СКО); «Пришлось 4 раза ходить из за 1 документа» (Туркестанская область).

Доступность и удобство услуги оценили на 4,85 баллов, уровень удовлетворенности - 88,3%. По результатам опроса услугополучатели отмечают следующие пожелания: *«Чтобы была ближе автобусная остановка» (Акмолинская область); «Мало парковочных мест», «Сократить очередь», «Не удобные часы работы» (Актюбинская область); «Неудобные зоны ожиджания, были только скамейки», «Далеко находится, сделать график работы до 20:00» (Алматинская область); «Центр находится далековато, после остановки долго идти, особенно в холодную погоду очень неудобно с ребенком», «Здание старое» (Атырауская область); «Было бы желательно в центре. Находится на другом берегу. Парковочных мест нету», «Много специалистов смотрят и ребенок теряется», «Остановка находится где-то далеко» (ВКО); «Хотим чтобы ее сняли с пмпк, она выздоровела, детей очень много, а здание очень маленькое, дети с разными диагнозами ходят, чтобы здание побольше сделали», «Нас не запускают», «Здание отдельное должно быть, нету парковки», «Не близко находится», «Мало мест парковки», «Здание не сразу нашла, их не видно. Нужно указатели поставить», «Парковкасы пмпкадан алыс орналасқан. Мектептің ішінен кірейін десек кіргізбейді, далада қыс, күн суық, баламен қиналып қалдық», «3 раза в неделю по 1 часу хотелось бы чтобы занимались и был бы результат а,по 30 минут 2 раза в неделю мало», «Открыть больше ПМПК и кабинеты коррекций, что бы сократить сроки ожидания очереди открыть дополнительные ПМПК и кабинеты коррекций», «Срок ожидания приема составляет от месяца и выше» (Нур-Султан); «Зоны ожидания нужно улучшить, не комфортно», «Администрация не хочет учить моего ребенка хотят исключить из школы», «Это бывшее здание гарано. Ворота узкие видимо место не позволяет расширить» (Жамбылская область); «Улучшить доступность», «Продлить парковку, неудобно туда даже не заехать, там двойная сплошная» (ЗКО); «Можно было бы к центру расположить здание, парковки нет», «Судороги случились у моего ребенка, предупреждала чтобы давали лекарство другое, не послушали меня, я перестала туда водить ребенка, потому что он меня даже не узнавал», «Приходиться долго ждать документы, вне очереди принимают, парковки нету, здание не удобно расположено», «парковычных мест недостаточно» (Карагандинская область); «Отыратын орындықтар жоқ мугедектерге арналган. Лестницада отырамыз. Күту аймағы жоқ», «100 км далеко ехать», «Ескі ғимарат мектептің бір бұрышы бир болменин ишинде. Тұрак орны жоқ», «Не сразу нашли здание» (Костанайская область); «Маленькое здание помещение», «Отдельное здания для приема детей, удобное», «Отдельное удобные здание для примем детей, все специалисты», «Часы работы не удобные» (Кызылординская область); «Жұмыс уақыты ынғайсыз, 4 ке дейін жасайды», «Далеко находится, пришлось на такси, надо побольше услуг», «Внутрь не впускают ожидаем на улице», «Ғимарат ынғайсыз. Вывеска жоқ көрсеткіштер жоқ» (Мангистауская область); «Потому что была с ребенком, настаивали что им лучше знать, ребенку*

ставили другой диагноз, а они другой хотели заключить, я сама медик знаю своего ребенка лучше, грубо отвечали» (Павлодарская область); «Чтобы больше таких центров было, очень много деток с задержкой речевого развития», «Для инвалидов мало мест всего 3-4. Нужно сделать побольше мест для инвалидов негде даже встать», «Долго ждать очереди, мы пол года ждали», «После записи еще ждали 2 месяца, после логопеда ждали 8 месяцев» (СКО); «Тұрақ орындары жоқ», «Мест парковки мало очень», (Туркестанская область).

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,89 балла), 89,3% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения:

«Менің бұлай баға беруімнің басты себебі қызметкерлер орнында болмады, олар отпускка кетіп қалыпты» (Актюбинская область); «Кабеля не работают», «Счет не сказали принести раньше такого не было, полную информацию не дали» (Алматинская область); «Никакой информации не предоставили перечень документов не выдавали», «Не понятны были название диагноза, формулировка» (ВКО); «Больше информаций», «Когда бесплатная услуга там все равно не так, а когда частная организация у них 2 тьютера», «Сказали что нужно идти в школу, общаться,но на самом деле спец. центр сказали что нельзя идти в школу потому что не запоминает и обучаться будет сложно» (Нур-Султан); «Не понравилось какие вопросы задают ребенку, вопросы трудные для шестилетнего ребенка (например разделить на фрукты и овощи, в таком возрасте ребенок знает например банан- банан, морковь- морковь знает название)» (Карагандинская область); «Не могла дозвониться в ПМПК» (Костанайская область); «На вопросы не отвечают, боишься что либо спросить, не направляют ни к невропатологу, пишут специально не понятно, и говорят у других спрашивай, почерков не видно и сказали специально так сказали писать, не компетентные специалисты, не дают телефоны», «Отдельное удобное здание для приема детей», «Отдельное удобное здание для приема детей. Что были все специалисты» (Кызылординская область); «Нет дали полную информацию», «Нам не дают выбор к какому специалисту ходить, наш выбор не учитывается», «Барлығы бір ғимаратта болса» (Мангистауская область); «Очень долго ждать очередь, мы ждали пол года, хотя бы по факту было бы», «Формы и бланки соложновато», «Не компетентны, не дали не полную информацию, через силу спрашивали», «Мед комиссию специалисты создать на месте по записи там же где выдают справку, убрать лишних специалистов, упростить форму подачи документов», «Мне никто не объяснил кто из них дефектолог, психолог, невропатолог, заведующая , они задавали вопросы и молча писали и только в конце сказали диагноз, хотела задать вопрос отдельно специалистам и не знала к кому обратиться» (СКО); «Перечень документов берілмеді» (Туркестанская область).

В части **процедуры** получения государственной услуги 92,7% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,89 баллов. Респонденты также отмечают следующие неудобства процесса подачи документов: *«Чтобы было онлайн и чтоб не делали в ручную» (Актюбинская область); «Кейбір қызмет түрлерін алып тастаса болмай ма? Эпидиомиологиялық талдауды алып тастаса болмай ма?» (Атырауская область); «В поликлинике долго обслуживают», «Редко дают заключение», «Плохо видит ребенок, но справку не дают что не подходит в садик для слабовидящих, хотели в садик отправить чтобы его там смотрели и лечили, но пмпк туда не дает направление, врач другой говорит лечить глаз, а пмпк говорит лечить речь, не выговаривает, а в этом садике лечат и развивают речь», «Сократить количество документов, занимает очень много времени» (ВКО); «На инвалидность проходила санаторно-курортное лечение на очередь жилье», «Долго ждали пол года. Весной подали попали только осенью», «Открыть дополнительные ПМПК и кабинеты коррекций, сроки ожидания очереди сократить» (Нур-Султан); «Долго чтобы не ждать хотя бы месяц или неделю» (СКО).*

Сроки полностью удовлетворили 88,2% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 4,78 баллов. В части предложений по оптимизации сроков для получения услуги, респонденты отмечают «Быстрее чтобы рассматривали»,

«Оперативное прием, ускоренно, с детьми очень долго не удобно» (Актюбинская область); «Четкость перечня документов должна быть», «Ждали где-то 3 месяца», «Очередь огромная , ждали ровно 3 часа» (Алматинская область); «Долго ждали в поликлинике», «По времени не премлимо», «С ребенком нужно найти контакт когда ребенок приходит в первые и должен пока привыкнуть к среде или сотрудникам, увеличить время приема хотя бы первый прием, потому что ребенок пока не говорит и стесняется первое время и может не выполнить задание из-за того что еще стесняется, увеличит время для контакта», «Один только невропатолог и ждем долго своей очереди, ЛФК нету не проводят, просто вопросы задают ребенку, ребенок толком не говорит, нет логопеда, дефектолога», «Я 2 дня ходила, еще очереди ждала долго.Окошки для инвалидов не было» (ВКО); «Сократить срок», «Первая очередь пол года ждали, потом 3 месяца ждали», «Можно было по времени сделать так чтобы родителям было удобно», «Увеличить время приема, и хочу восстановить заново туда ходить, сейчас ходим в гос садик и время не совпадает, из-за этого не можем попасть», «Сократить сроки ожидания очереди, открыть дополнительные ПМПК и кабинеты коррекций», «Сроки сократить получения этой услуги» (Нур-Султан); «Долгий срок», «Заключение чтобы сразу давали» (Жамбылская область); «Потеряла время из-за больницы», «В очереди стояла около 1,5 часа мне немножко сложно было потому что, я была с близнецами» (ЗКО); «После такого случая больше не ложу ребенка туда», «Принимали в не очереди» (Карагандинская область); «Очередь үлкен болад коп күтесіздер», «4 месяца ждали диагноз, после только получили инвалидность, и комиссия по инвалидности тоже очень сложно, они не должны себя так вести, не отвечают на вопрос, пмпк и врачи в детской больнице не компетентны, основной диагноз поставили эпилепсия а пмпк поставили спинио-дефидо, сами ошибку сделали, но основные диагнозы оба» (Кызылординская область); «Большая очередь» (Павлодарская область); «Очень долго ждать , столько детей ждут своей очереди», «Долго ждали 6 месяцев, больше специалистов добавить чтобы они больше людей осмотрели», «Ускорить время ожидания ребенку 2,5 года», «Нет мне больше не нужно ребенок заговорил», «Ускорить время очереди к специалисту, не ждать 8 месяцев и 2 месяца, или пока ждем давали бы рекомендации хотя бы пока к кому ходить» (СКО); «Очередь большая, документ забыла, пришлось в конец очереди вставать и снова ждать» (Туркестанская область)

Критерий **затраты** по данной услуге оценили на 4,91 баллов (83,1% уровень удовлетворенности). При этом, среди услугополучателей зафиксированы жалобы кастельно оплаты*:«Проезд у меня 10000 тг был и это дорого» (Атырауская область); «Анализов много направляли ко все врачам» (ВКО); «В ПМПК оформить инвалидность ждать вечность, пришлось платно проходить всех врачей за свой счет каждый специалист 5000 тенге и плюс проезд, ускорить сроки по оформление инвалидности» (Нур-Султан); «Были лишние затраты за проезд и время» (Жамбылская область); «Дополнительные затраты были на такси,проезд», «На такси уходит езжу с поселка в город» (ЗКО); «В очередь не поставили, в Астану ездила чтобы лечится» (Каранандинская область); «Квоту не выдают чтобы бесплатно сделать операцию или на лечение, другие получают услугу за 5000 тенге справку» (Кызылординская область); «На дорогу ушли деньги», «проезд оплатила сама, чтобы попасть к логопеду, нужны затраты, что затруднительно, поэтому была бы оказана помощь в бесплатном проезде» (Мангистауская область); «Могли бы сделать скидки, для инвалидов» (СКО); «Сделать услугу бесплатно», «Ксерокопия озіміз жасадық ішінде жасайтын жер жоқ» (Туркестанская область).*

Касательно критерия удовлетворенность респонденты продемонстрировали по компоненту **обратная связь** (уровень удовлетворенности 50,0%, средний балл 3,00).Касательно **результата** оказания услуги (4,78 балла), только 86,0% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». На вопрос: *«Если в процессе получения услуги у Вас возникли трудности просим кратко описать суть возникшей проблемы»* респонденты дали следующие комментарии: *«Нас отправили в коррекционный садик, но там оказывается принимают от 4 года, а нам 2 года. Из-за этого не смогли пойти в коррекционный садик» (Актюбинская область); «Плохая работа 1414», «с 8 месяцев болеет ребенок но инвалидность не оформили», «Долгое обслуживание» (Алматинская*

область); «Мүгедетік беріледі ме алуга болады ма осы суракторга жауап алынбады» (Атырауская область); «Они не информирует во время», «Уделяют мало времени. Сказали ходить в коррекционный садик нужно будет а потом сказали что еще рано выдавать такую выписку, а я хотела уже встать на очередь в садик», «Увеличить время на приеме для ознакомления, чтобы ребенок успел привык к кабинету, к сотрудникам. Из-за того что еще не привык и стесняется может не успеть выполнить задания или не выполнить вообще, и поэтому могут диагноз не тот поставить», «Сотрудники не компетентны в полном объеме на ответы не отвечают, есть справки слабо видящего ребёнка но в заключении этого не пишут», «Не хватает логопед-дефектолога, невропатолога, у ребенка ЗПР», «Бывают халатности» (ВКО); «Отказали, заниматься дома», «Консультативно ни какой помощи не оказывают тем кто уже ходит в школу, гос. психиатры не компетентны, а платные дорого, в школе тоже не компетентные, ребенок аутист, для аутистов государство не помогает и деньги не выделяют», «Было такое что нам дали РЦ направление мы долго ждали очередь был большой», «Потому что я не согласна с поставленным диагнозом», «Увеличить время приема с 30 минут до 1 часа и в неделю по 3 раза хотелось бы», «Дополнительные открыть ПМПК по района, не лояльные с детьми и с родителями» (Нур-Султан); «Долгий процесс» (Шымкент); «Есть ли возможности на продленку для улучшение развития и знаний моего ребенка», «Никто не говорил что нужно сделать снимок КТ, узнали об этом только в частной клинике, в государственной об этом не говорили, время упустили», «На обувь подали заявление в апреле до сих пор не получили,они сказили в течение 45 дней получим но уже пол года прошло нету не получили» (Жамбылская область); «Егов мобайл документы не все вписывают , многие данные не высвечиваются» (ЗКО); «1414 дозвониться сложно», «1414 операторы не влдаеют информацией», «Психолога на месте нет, приходящий, вопросы трудные для ребёнка шестилетнего, принимали в не очереди, ждали долго, не дали полную информацию» (Карагандинская область); «Чтобы по больше занимались, математику добавили по больше часов», «Мектепке келіп психологпен жолығып бірге жұмыс жасау керек. Балам 5 жыл учетта тұрған мен оны білмедім бірақ 5 жыл бойы ешқандай жұмыс жасалмаған», «Против учебы онлайн, потратились на репетиторство», «Не могла дозвониться в ПМПК пришлось ехать просто так не проинформированной» (Костанайская область); «Каждый год хожу чтобы получить диагноз, спино-дефидо диагноз не излечимо за год никуда не денется, и каждый год КТ и все полное обследование нужно проходить, денег много уходит, можно же на несколько лет дать диагноз, КТ платно нету чтобы пройти, и время так проходит. Кокашева Алмажай начальник пмпк, заведующая Алма, не умеют ставить диагноз, остальные врачи не говорят свои фамилии и не представляются, на портал не ставят», «Отдельное удобное здание для приема детей, чтобы были все специалисты», «ЛФК нету, по городу не хватает специалистов», «Работники Цона не компетентные, эту услугу падаю онлайн» (Кызылординская область); «Не снимают с учета ППМК, травмируют ребенок, здоровый ребенок, с третьего класса перевели в ППМК в школе, сейчас ребенок учиться в седьмом классе» (Мангистауская область); «Заключение 6 февральга дйін жазып берді бірақ оны 1 жылга немесе жазға дейін жазып берсе жақсы болар еді қайта-қайта комиссиядан откизе бермей. Баламен жұмыс жасайтын жақсы нейропсихолог қажет» (Туркестанская область).

Таблица 144. Удовлетворенность качеством работы колл-центра (N=257)

ЕКЦ 1414	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Скорость дозвона	**52,2%**	39,1%	8,7%
Получили полную информацию	**78,3%**	21,7%	0%

При разделении оценок услугополучателей среди услугодателей в соответствии с зонами ответственности, то МИО областей, городов Нур-Султан, Алматы и Шымкент, районов, городов областного значения, городов районного значения получает средний

балл качества оказания государственной услуги – 4,86 и уровень удовлетворенности – 87,6%.

Таблица 145. Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей (в приложении развернутые таблицы)

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
Госкорпорация	4,64	84,4%
МИО областей, городов Нур-Султан, Алматы и Шымкент, районов, городов областного значения, городов районного значения	4,86	87,6%

Из таблицы также видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для Госкорпорации – 4,64 балла и 84,4% уровень удовлетворенности.

Результат качественного исследования

В ходе качественного исследования были проведены фокус-групповые дискуссии с участием услугополучателей:

«В ПМПК вообще бывает по 2-3 месяца не попадешь»;

«В ПМПК нет индивидуального подхода к ребенку а ведь дети же все разные»;

«Нужно чтобы мы ребенка не таскали, чтобы с документами не бегали, вот в одном месте все прошли и дальши документы автоматически падали в ЦОН, потому что получение одного только ВКК это целая война»;

«В ПМПК нужно относится лояльнее, находить подход к ребенку, особенно если он впервые попадает в ПМПК ребенок теряется»;

«Я к примеру иду в МСЭ и там могут умолчать про ПМПК, я узнаю все в чате, тут уже каждый сам ве узнает через сарафанное радио. Я так один год пролетела без прохождения ПМПК».

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Имеются случаи языкового барьера, услуга может быть не доступна на государственном языке.
- Нет возможности получения услуги в краткие сроки. Время ожидания по предварительной записи может достигать до 6 месяцев.
- Жалобы родителей на непрофессионализм сотрудников, грубость, нарушение этики, дискриминацию, некомпетентность.
- Местоположение помещений оказания услуги не удобны для услугополучателей с детьми с ограниченными возможностями.
- Услугодатель в некоторых случаях не проводит необходимую информационную работу по услуге, не предоставляет каких-либо разъяснений, не обеспечивает обратную связь.
- Услуга не автоматизирована.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1. Необходимо открыть дополнительные ПМПК во всех регионах страны для решения проблемы с длительными очередями.
2. Обеспечить достаточным материально-техническим оснащением действующие ПМПК, предусмотреть удобное местоположение помещений и комфортное пребывание услугополучателей.
3. Принять меры по исключению случаев непрофессионального поведения сотрудников, обеспечить возможность получения услуги на государственном языке (предусмотреть дополнительные мероприятия по усилению контроля качества предоставления услуг и др.).

4. Проводить информационную работу по доступному разъяснению о правилах и процедуре получения услуги. Обеспечить качественную обратную связь с услугополучателями.
5. Обеспечить доступ к услуге в автоматизированном виде.

3.59. Реабилитация и социальная адаптация детей и подростков с проблемами в развитии

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 00402007 Реабилитация и социальная адаптация детей и подростков с проблемами в развитии.

Код услуги: L7.

Ответственный госорган: Министерство образования и науки РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: 27.05.2020 г. №223.

Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: услугодатель, ПЭП (egov.kz).

Сроки оказания госуслуги: .

Результат оказания госуслуги: 1) Выдача справки по форме. 2) Заключение либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: бесплатно.

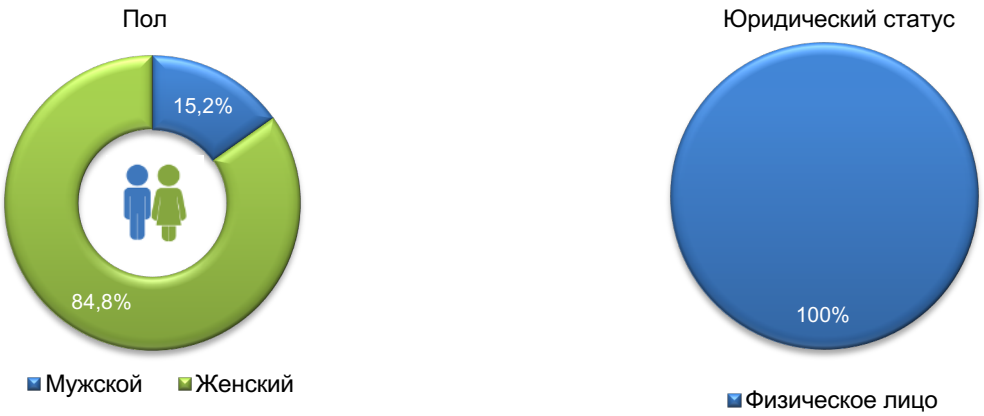
Основные результаты исследования

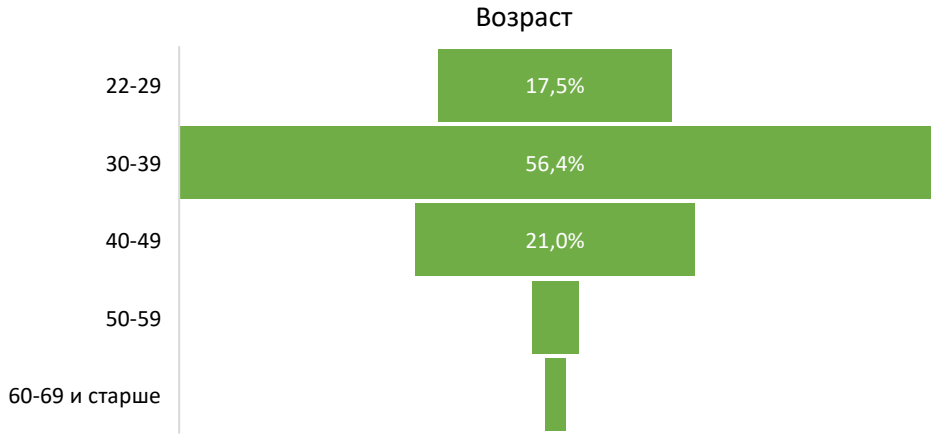
В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (фокус группа), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 257 респондентов, из них большинство (84,8%) представители женского пола и 15,2% - мужского пола. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 56,4%. За услугой абсолютно все (100%) обращались как физические лица. Также среди услугополучателей 23% имеют дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 186.. Социально-демографический блок



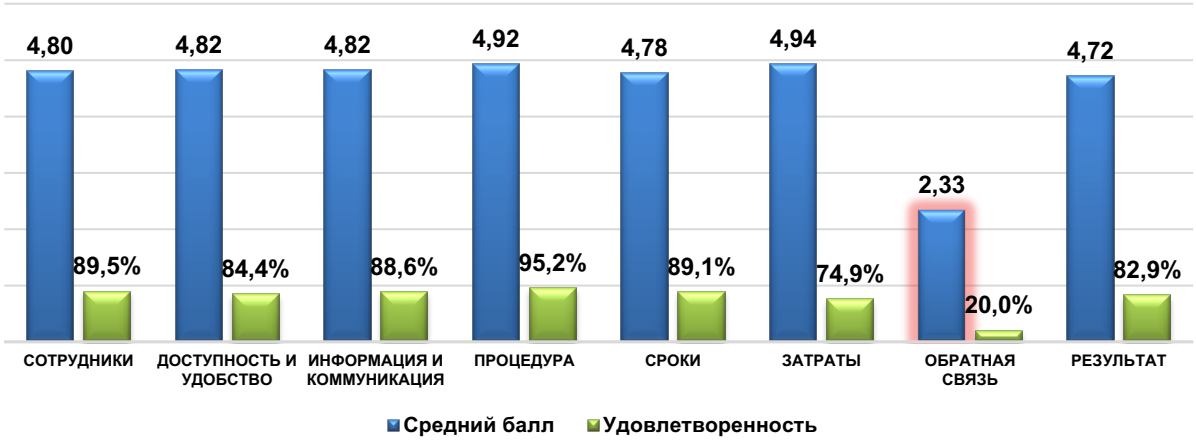


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 78,1%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,52 балла.

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:

Диаграмма 187. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя**.** Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией, оперативность, вежливость и внимание к потребностям услуополучателей. Совокупная работа **сотрудников** услугодателя оценена участниками массового опроса на 4,80 баллов по 5-балльной шкале, уровень удовлетворенности – 89,5%. **Доступность и удобство** услуги оценили на 4,82 балла, уровень удовлетворенности - 84,4%. По результатам опроса услугополучатели отмечают следующие пожелания: *«Автобусы не ездят, а здание находится в центре. Иногда не бывает мест на парковке», «Онлайн предоставлять услугу», «3 дня можно было добавить для реабилитации», «Помещение маленькое, обычный частный дом, с ребенком толком не занимается, в неделю только 2 раза принимают, не хватают логопедов и психологов», «Далеко находится», «Только в самой больнице связь плохо ловит» (Акмолинская обл.); «Время осмотра ребенка составило всего лишь 4 мин», «Зоны ожидания некомфортны», «Далековато находится, лучше бы в центре находились или направляли транспорт для удобства»,*

«Далада баспалдақ тым биік, шығу қиын болды» (Актюбинская обл.); «До здания такси не едет, здание далеко находится. Хотелось бы чтобы ребенок учился на дому», «Мен үшін өте алыс», «Здание постоянно переезжает и из-за карантина мало времени», «Стулья в зонах ожиданиях металлические и скрипят», «Жету қиын, біраз центрга қарай орналасса жақсы болар еді. Ол жерге бару үшін 2 маршрут ауыстырып бару қажет. Ғимарат өте ескі, іші лас. Сондай ескі кабинеттер тар, диван бәрі алқам-салқам. Санузел жоқ, қол жуатын жер де жоқ. Бәрі сынған. 3-4 ай алыстық, эффект болды, бірақ маман жетпейді. Аптасына 3 рет ғана барды. Психолог маманы жетіспейді. Үлгермейді барлық баланы қарауға. Мекен-жай: Барибаева 8. Алдында 2 машина сыятын жер ғана бар. Маман көптеу болса жақсы болар еді. Айлықтары аз, сол себепті келмейді ешкім жұмыс жасауға», «Дать коррекционному центру свое здание и побольше специалистов» (Алматинская обл.); «Адасып жүрдік, табу қиын ол ғимаратты. Тұрақ орны жоқ. Мүгедек балаларға мүмкіндік жоқ өз бетінше кіретін пандустар жоқ, ата-аналары көтеріп кіргізеді. Балаға деген қарым-қатынастары ұнаған жоқ. Жылдам қозғалыстағы баламен дұрыстап сөйлескен де жоқ. Ойыншығын тартып алды, ол бала жылады. Мазасызданып дұрыс жауап бере алмады. Сол себепті содан олар дұрыс емес диагноз қойып бере салды», «Далеко расположено от дома. 2 часа на дорогу уходит, на дому нужно обслуживать», «Парковка жоқ» (Атырауская обл.); «Очень неудобно, приходится ездить далеко», «С Бородулихи пришлось ехать в Шимонайху», «Нам сказали в коррекционный идти, но находится он далеко. Автобусы не ходят, личного транспорта нет. Очень тяжело нам ехать, на такси денег не хватает. Мой ребенок писается, зимой на остановке невозможно стоять, ребенок мой заболеет. Прошу предпринять меры» (ВКО); «Мест парковки мало» (г. Алматы); «Коридор Орда аутизма маленький», «Желательно отдельно стоящее здание», «Карантинға байланысты ма білмеймін. Біз далада күттік. Күту аймақтарын білмеймін», «Очень далеко», «Іші қаранғылау болды. Обедтке дейін ғана қабылдайды. 3-ке дейін қабылдаса жақсы болар еді», «Ходим пешком, зимой сложно», «Парковки нет. Зоны ожидания маленькие, очень тесно» (г. Нур-Султан); «Далековато находится. Один только автобус ездить. До 4х только принимают», «Парковки нет, негде было ставить машины. Машин очень много. Маленькое пространство для зала ожидания. Очень долго ждали очередь. Чтобы пройти комиссию ждала 9 месяцев» (г. Шымкент); «Зоны ожидания нету», «Долго добираться и сложно», «Здание далеко расположено, у входа мало мест переобуться, зимой холодно, только скамейки, вход тяжело зайти, мало места» (Жамбылская обл.); «Іші ескіріп кеткен. Ремонт жасау керек», «Онлайн проходили комиссию, 2019 году живая очередь была, очень сложно было с трудным ребенком в очереди долго стоять, онлайн хорошо было, диваны есть детских уголков нету», «Онлайн прошла ПМПК, не нравиться онлайн, пусть приезжают» (ЗКО); «Детям с потребностями в развитии добавили бы больше времени для занятии, хотя бы 3 раза в неделю, чтобы был хороший эффект», «Далековато находится», «Учиться дистанционно» (Карагандинская обл.); «Машины специальные пусть отправят, такси нужно заказывать туда и обратно, мы на работе постоянно», «Онлайн проводить комиссию» (Кызылординская обл.); «Ешқандай жұмыстары қанағаттандырмайды», «Не понравилось, ребенок разговаривал, вынесли решение что не разговаривает, пошел на год позже, ребенок не доволен» (Мангистауская обл.); «Хорошо было бы если находилось бы ближе к центру», «Год ходили сейчас не ходим, сейчас нет возможности ни по времени, ни по расположению» (Павлодарская обл.); «По Жамбула Жабаева 3, очень далеко и парковки нет» (СКО); «Парковки нету, зал ожидания зимой очень маленький, летом ждем на улице», «Детскую кровать не предоставили, только для матери», «Далеко находится, время работы неудобное, побольше сотрудников надо, условия должны быть как в городе» (Туркестанская обл.).

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,82 балла), 82,6% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения:
«Не дают полную информацию, советы», «Сотрудники полную информацию, перечень документов не дали» (Актюбинская обл.); «Обращались в акимат, аким не выходил», «Не знаю их в интернете как искать», «Сотрудники не дали полную информацию, совет. Перечень документов собрала почти сама» (Алматинская обл.); «Ешкім күтіп

алған жоқ, көрсеткіштер де жоқ. Перечень документов берілген жоқ», «Полностью не удовлетворена сотрудниками, на вопросы не отвечают, информацию не дают, отказали в приеме к специалистам» (Атырауская обл.); «Комиссия приезжала», «Не все документы подсказали, 1-2 документа указали» (ВКО); «Чтобы логопеды и дефектологи на казахском тоже объясняли», «Никто раньше не говорил что есть такие центры, видят же ребенка что с аутизмом, не разговаривает, местные терапевты им никакого дела нету до людей, даже в лицо не смотрят» (г. Алматы); «Нужно отдельно стояще здание», «Ол жерде тек домашний телефон бар екен. Сотовый телефон номерлері жоқ, сол ыңғайсыз. Онлайн жазылуды түсіне алмадым "Индиго"(сайт) ПМПК» (г. Нур-Султан); «С более послушными детьми работают больше, чем с другими», «Не нравиться онлайн» (ЗКО); «Здание маленькое, логических игрушек побольше для деток», «Больше бы кабинетов» (Павлодарская обл.); «ПМПК жақсы қызмет көрсетеді, жергілікті дәрігерлер дөрекі» (Мангистауская обл.).

В части **процедуры** получения государственной услуги 95,2% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 4,92 балла. Средний балл оценки равен 4,92 балла. Респонденты также отмечают следующие неудобства процесса подачи документов: *«Включить в гос. услугу прикладной анализ поведения АВА который дает большой эффект для ребенка», «Надо отдельно принимать каждого ребенка по времени, принимали одновременно несколько детей», «Услуга прикладная анализ поведения АВА включить в гос. услугу, чтобы не проходить платно, дает хороший эффект для развития ребенка», «Недостаточность пмпка направления. Набирать хороших специалистов. Открыть коррекционные садики, кабинеты, курсы. Очень мало логопедов, дефетологов, невропатологов и т.д» (Алматинская обл.); «В живую провести осмотр ребенка, отменить онлайн» (Кызылординская обл.); «Не нравится онлайн, осмотр ребенку в живую проводить надо», «Онлайн не нравиться» (ЗКО); «Менің өтінішім балаларымды күндізгі әлеуметтік қызмет көрсетуге қабылдауға көмек сұраймын», «Лучше бы выезжали на периферию, где-то поближе сделали бы и комиссию проводили, было бы неплохо» (ВКО); «Обратно позвонила и сказала почему ходим 2 раза в неделю, потом 3 месяца и опять отдыхаем, толка нету из-за того что 2 раза, сказала дайте направление в спец садик, а они говорят пройдите цикл, ходить туда сюда не нравится, он неуправляемый, сейчас очень много детей не разговаривают и чтобы коррекционные садики были, логопеды и дефектологи платные хорошо работают а, почему государственные плохо работают, почему в Корее в развитых странах все по другому, все системы развиты» (г. Алматы); «Должен быть врач внутри или медсестра их нетку» (Акмолинская обл.); «Оборудование для обследования можно обновить» (Жамбылская обл.); «Там нету грамотного специалиста и они не всегда на месте находятся» (Актюбинская обл.).*

Сроки полностью удовлетворили 89,1% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 4,78 баллов. В части предложений по оптимизации сроков для получения услуги, респонденты отмечают: *«Увеличить время приема» (Акмолинская обл.); «Срок ожидания сократить», «Очереди долго ждали» (Актюбинская обл.); «Сейчас не ходим, они в 3-х месячном отпуске, хотелось бы по 30 минут чтобы принимали», «Не довольна сроком, ждали целый год», «Большие очереди» (Алматинская обл.); «Хотелось бы чтобы добавили время», «Танертен 9-да барып, 1-де бірақ кірдік. 4-5 сағат уақыт кетті», «Хотелось бы чтобы добавили время до 1 часа у одного специалиста», «Выездная комиссия ПМПК должна составлять расписание по районам, по времени чтобы не создавать столпотворение, не удобства, дети нервничают, создается не удобство», (Атырауская обл.); «Было очень долго, пришлось в платную обратиться», «Уменьшить срок записи на прием», «Кезек көп күтесіз ол жерде. Балам агрессивті болып кетеді» (ВКО); «Можно ускорить», «Асыл-Мирас долго ждали», «Срок уменьшить», «Долго ждали», «Детей много, может поэтому долго», «1 айдан артық уақыт кезекті күттім, тым ұзақ», «ПМПКдан комиссия өту үшін 2 ай уақыт кезекте тұрдық, ол өте ұзақ мерзім. Одан кейін коррекционный центрға бару үшінде 2-3 ай күттік» (г. Нур-Султан); «Недостаточно времени», «Год прошел, до сих пор не получила результаты», «Долго в очереди стояли»(г. Шымкент); «Своей очереди ждали 2 недели» (Жамбылская обл.);*

«Увеличить время приема, в неделю 3 раза», «Ждали 4 месяца, но это неприемлемо, другие же дети занимаются» (Карагандинская обл.); «Срок уменьшить» (Мангистауская обл.); «Очереди большие, долго ждать приходится» (Павлодарская обл.); «Очереди большие, ждали около года», «Сейчас не ходим, скоро будем проходить комиссию снова, в декабре 19», «Ребенку там нужно чуть дольше заниматся», «Ждали 3 месяца» (СКО); «Ускорить процесс, чтобы 3 месяца была реабилитация», «Увеличить время приема», «Очереди были» (Туркестанская обл.);

Критерий **затраты** по данной услуге оценили на 4,95 баллов (89,7% уровень удовлетворенности). При этом, среди услугополучателей зафиксированы жалобы кастельно оплаты: *«Бесплатно было, Инво такси есть которое государство оплачивает, сами забирают и привозят домой», «Проезд и ксерокопия» (Алматинская обл.); «На дорогу деньги уходят», «По поводу перчаток и масел, это мы должны покупать или государство предоставляет?», (Атырауская обл.); «Оплачивать проезд» (ВКО); «Бесплатно, препараты купили сами» (г. Алматы); «Платили 1000 тенге на Оналту садик, говорили за спонсорский», «Лекарства и ортопедический обруч покупали. Платная услуга коррекции и массаж каждый год» (г. Шымкент); «Оплачивала проезд», «Проезд платила» (Жамбылская обл.); «Бесплатно было» (ЗКО); «Бесплатно было», «Если бы в школе тоже были логопеды, мы бы не ездили туда» (Карагандинская обл.); «Много денег ушло на дорогу» (Туркестанская обл.).*

Меньше всего услугополучатели удовлетворены в части **обратной связи** данной услуги – 20%, где средний балл равен 2,33. Среди жалоб: *«Люди ходят в других городах в такие центры через знакомых только, не дают направление вообще без знакомств, туда попасть вообще невозможно, если нет средств. Чтобы врачи нормально разговаривали, я не знала даже, что инвалидность у ребенка, в 2 месяца были судороги не могли остановить, во 2 больнице пролежали 10 дней, никто совета не дал что инвалидность надо оформить» (г. Алматы); «Я к акиму подошла чтобы приняли меру. Обращалась по место жительству, а никто не помогает» (ВКО);*

Касательно **результата** оказания услуги (4,72 балла), 82,9% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». На вопрос: *«Если в процессе получения услуги у Вас возникли трудности просим кратко описать суть возникшей проблемы»* некоторые ответы респонденты дали следующие комментарии: *«Врачи не компетентны, диагноз неправильно ставят и лечат неправильно, и прописывают другие лекарства, не вижу результата», «Из Зеренда меня отправили в город Кокчетав, потом даже в Астану отправили больницу Ана мен бала чтобы получить инвалидность» (Акмолинская обл.); «Нет, тяжело работать с такими детьми, нужно иметь терпения, довольна их работой», «Не дали инвалидность, сроки рассмотрения долго, при приеме уделили всего лишь пять минут», «Баланың бетіне қарап, 1-2 сұрақ қойып, психологиялық ауытқулары бар деген диагноз қоямыз деді. Мен онымен келіспеймін. 1 жылдың ішінде жазу оқуды үйреніп келсе ғана диагноз қоймаймыз деді. Бірақ ол 11 жыл бойы үйрене алмаған болса, 1 жылда қалай үйрену керек», «В Темирском районе нету квалификационных специалистов, коррекционных садиков. Мой ребенок ходит в коррекционный кабинет, но результат меня не удовлетворяет. Хочется отдать ребенка в частные центры, но цена неприемлема высока для нас. Мы не можем оплачивать такую сумму, если были бы какие-то скидки или помощь для нас, мы были бы рады», «Комиссия ПМПК приезжает» (Актюбинская обл.); «Жду когда пригласят для того чтобы продолжить занятия, пока еще не позвонили» (Алматинская обл.); «Балаларға Астанадан ем алу үшін квота бөлінбей тұр. Дәрігерлер жиі ауысады квотаға кезекке қоймай отыр», «Диагнозбен келіспеймін!», «Не назначают пенсию» (Атырауская обл.); «Руководитель организаций грубая, не вникла в ситуацию, не корректна повела себя» (ВКО); «Хотелось бы чтобы в один день сразу по очереди принимали все специалисты, особенно психологи, логопеды и невропатологи, если будет так в комплексе тогда будет результат. К невропатологу так и не смогла попасть, детей много, очередь большая», «Не долго ходили, 2 месяца 1 раз в неделю, это мало и отменяли иногда из-за праздников», «Отдельно стоящее здание и удобное расположенное, с парковой, с пандусом, с удобствами, со всеми специалистами», «В реабилитационном центре установить камеру видеонаблюдения чтобы мы спокойно смотрели за нашими детьми. Мы идем только 2 раза в неделю этого мало для нас.*

Нужны воспитательницы. Нас не пропускают чтобы увидеть, как смотрят за детьми», «Прогресс небольшой, возможно из-за учителей», «Только начали реабилитацию, пока ждем сдвиги» (г. Нур-Султан); «Сейчас мы не ходим в реабилитационный центр, потому что мой ребенок не хочет туда идти. Нужно улучшить заинтересованность ребенка к специалистам. Именно по речи нужно развить ребенка», «Логопед, психолог хорошие, Нургуль Унталаповна дефектолог-методист тоже хорошая, год ходили, сейчас отказали и сказали не добавили в инклюзию, отправили в реабилитационный центр» (Жамбылская обл.); «Необходимо чтобы ПМПК приезжала к нам, и в поселок чтобы приезжала» (Карагандинская обл.); «Сурдолог с нами не связывается, на наши вопросы не отвечает, отговорки говорит "можно потом отвечу" так и ответа нету? Не говорит какие буквы прошли? Какие слова? Что нужно дома повторять? Результата нету? Двое моих детей ходят в этот садик, у обоих нет результата? Третьего ребенка тоже поставили на очередь в этот садик», «Ребенок разговаривал, а вынесли решение что не разговаривал, пошел на год позже», «Операция жасаймыз деген жасалған жоқ бүгінгі күнге дейін», «Ешқандай көмек алмадым олардан», «Не знаю в садике точно ли посещает логопеда и дефектолога, результата не вижу. Уже 3 месяца прошло, двое детей ходят в этот садик, говорит только те слова, которым научился в платном сурдопедагогом», «Құжат жинау кезінде қиындық өте көп болды» (Мангистауская обл.); «Результат не получили еще с января, уже год почти жду» (г. Шымкент); «Результаты диагноза на руки не дали, сказали что нельзя и отправили в пмпк» (СКО);

В процессе получения государственной услуги, меньшая часть услугополучателей (2,5%) обратилась в колл-центр (ЕКЦ 1414) за консультацией и информацией о том как и где можно получить услугу. В ходе опроса услугополучателей попросили оценить работу колл-центра по двум параметрам: скорость дозвона и полноты полученной информации (консультации) и были получены следующие данные (см. Таблица 146):

Таблица 146. Удовлетворенность качеством работы колл-центра (N=6)

ЕКЦ 1414	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Скорость дозвона	**66,7%**	16,7%	16,6%
Получили полную информацию	**66,7%**	16,7%	16,6%

При разделении оценок услугополучателей среди услугодателей в соответствии с зонами ответственности, то МИО областей, городов Нур-Султан, Алматы и Шымкент, районов, городов областного значения, городов районного значения получает средний балл качества оказания государственной услуги – 4,80 и уровень удовлетворенности – 85,2%.

Таблица 147. Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей (в приложении развернутые таблицы)

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
Госкорпорация	**4,53**	**79,5%**
МИО областей, городов Нур-Султан, Алматы и Шымкент, районов, городов областного значения, городов районного значения	**4,80**	**85,2%**

Из таблицы также видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для Госкорпорации – 4,53 балла и 79,5% уровень удовлетворенности.

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Частые жалобы на неудобное месторасположение зданий, где оказывается услуга, а также некомфортные условия в помещениях.
- Очередь на получение услуги может длится больше года.
- Также, для получения услуги требуется заключение ПМПК, получение которого может занять длительное время (время ожидания по предварительной записи может достигать до 6 месяцев).
- Жалобы родителей на непрофессионализм сотрудников, грубость, нарушение этики, дискриминацию, некомпетентность.
- Услугодатель в некоторых случаях не проводит необходимую информационную работу по услуге, не предоставляет каких-либо разъяснений, не обеспечивает обратную связь.
- Качество программ, по которым оказывается услуга реабилитации и социальной адаптации не удовлетворяет большинство родителей.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1. Поскольку для получения данной услуги необходимо заключение ПМПК, необходимо открыть дополнительные ПМПК во всех регионах страны для решения проблемы с длительными очередями.
2. Предусмотреть удобное местоположение помещений и комфортное пребывание услугополучателей.
3. Принять меры по исключению случаев непрофессионального поведения сотрудников, обеспечить возможность получения услуги на государственном языке (предусмотреть дополнительные мероприятия по усилению контроля качества предоставления услуг и др.).
4. Проводить информационную работу по доступному разъяснению о правилах и процедуре получения услуги. Обеспечить качественную обратную связь с услугополучателями.
5. На постоянной основе проводить работу по улучшению программ лечения, изучать и внедрять международный опыт оказания подобных услуг.
6. Принять необходимые меры по сокращению сроков оказания услуги (ожидания очереди), предусмотреть открытие дополнительных реабилитационных центров.

3.60. Прием документов для организации индивидуального бесплатного обучения на дому детей, которые по состоянию здоровья в течение длительного времени не могут посещать организации начального, основного среднего, общего среднего образования

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 00403004 Прием документов для организации индивидуального бесплатного обучения на дому детей, которые по состоянию здоровья в течение длительного времени не могут посещать организации начального, основного среднего, общего среднего образования.

Код услуги: L8.

Ответственный госорган: Министерство образования и науки РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: 27.05.2020 г. №223.

Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: услугодатель, ПЭП (egov.kz).

Сроки оказания госуслуги: 2 рабочих дня.

Результат оказания госуслуги: 1) расписка о приеме документов (в произвольной форме); 2) приказ о зачислении на индивидуальное бесплатное обучение на дому

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: бесплатно.

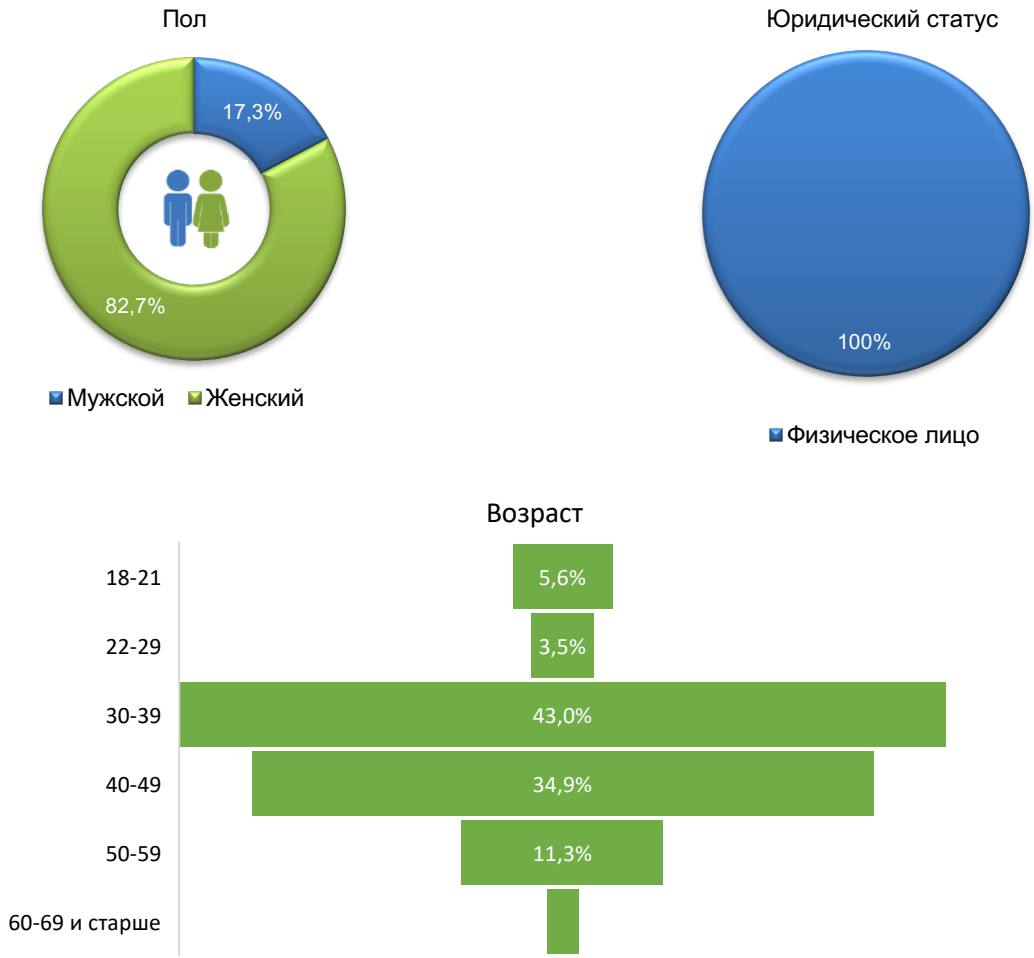
Основные результаты исследования

В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (фокус группа), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 284 респондентов, из них большинство (82,7%) представители женского пола и 17,3% - мужского пола. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 43%, 40-49 лет – 34,9%. За услугой абсолютно все (100%) обращались как физические лица. Большинство услугополучателей (73,9%) имеют дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 188. Социально-демографический блок



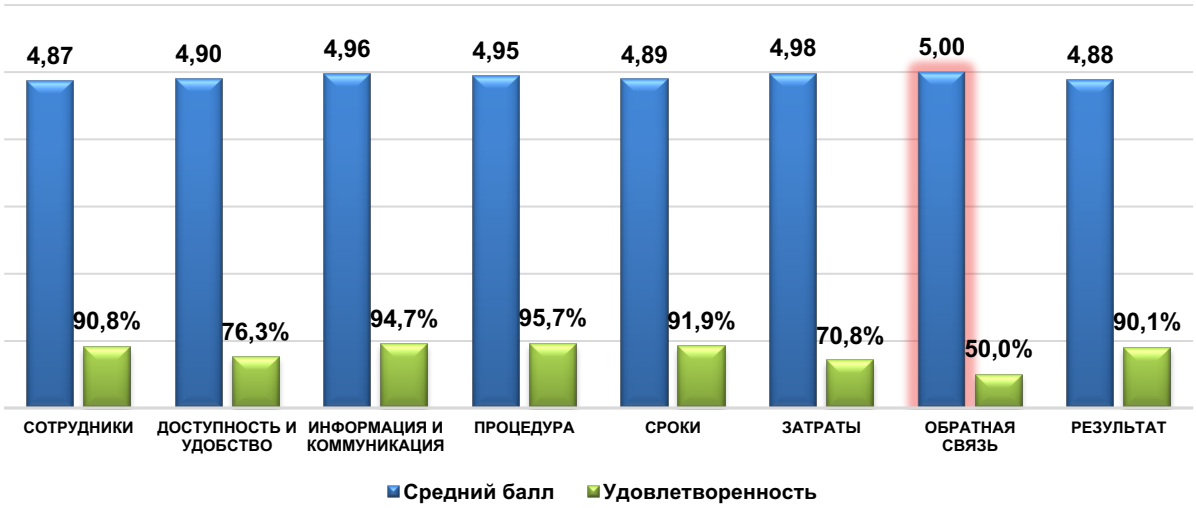
Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное

правительство») - 82,5%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,93 балла.

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:

Диаграмма 189. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя**.** Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией , оперативность, вежливость и внимание к потребностям услуополучателей. Совокупная работа **сотрудников** услугодателя оценена участниками массового опроса достаточно высоко -на 4,87 баллов по 5-балльной шкале, уровень удовлетворенности – 90.8%. При этом, среди комментариев были зафиксированы замечания в части оперативности работы сотрудников:

«*Педагоги должны быть со специальным образованием для работы, с особенными детьми*», «*Учителя постоянно меняются, ребенок не привыкает» (Акмолинская обл.); «В Алмате нас не приняли, пришлось в Капшагае сдавать. Были бы люди занимающимся такими детями, потому что насколько практика показывает, что у нас нет специальных людей для проведении занятии, обучения и воспитания», «Многие учителя не по графику приходят, без объяснения», «Ускорить процесс» (Актюбинская обл.); «По расписанию учитель должен приходить в неделю 4 раза, но приходят 2 раза. Я спросила, они сказали что 2 раза онлайн проходят, но для ребенка онлайн обучение не подходит. Нужно побольше специалистов, которые хорошо находят язык с детьми и углубленно знания дают. За 45 минут они проходят все уроки, а по расписанию каждый урок должен по 45 минут проходить», «Не всегда обращают внимание» (Алматинская обл.); «Әлеуметтік көмек тағайындалмады, сол жағын қарастырып жіберсеніздер. Бізге соцработник берсе, кішкене көмектесе жаксы болатын еді. Сабақ 10:00 басталады, балаға тым ерте, түстен кейін болса дұрыс болатын еді», «Сіз баланызды үйде оқытпайсыз деп кінә тақты, ол бала ақыл ойы кем болғаннан түсінбейді мен кінәлі емеспін гой, көңіліме ауыр тиіп қалды айтқан сөздері» (Атырауская обл.); «Не до конца свою работу делают», «Государство не предоставляет никакой помощи», «Не идут навстречу, чтобы ходил на физкультуру, нужно что бы общался со сверстниками», «Лучше автоматически получать, чем ехать. Чтобы со школы сами отправляли заявку, время уходит, база зависает» (ВКО); «Побольше специалистов», «Чтобы преподаватели углубенно занимались с ребенком» (г. Алматы); «ПМПК үйде оқытуға жолдама берген. Бұған дейін Қарағанды қаласындағы арнайы мектеп интернатта 1-ші,2-ші сыныпты оқып бітірді. Интернаттан алып кету*

себебім баламды ұратын еді. Барған кезде денесі көгеріп тұратын. Осы себептен баламды интернаттан шығарып, Ағадыр станциясындағы Ю.Гагарин атындағы орта мектепке алып келіп орналастырдым. Мектеп директоры бірден қабылдамады, құжаттарымды лақтырып, баламды басқа жаққа апарып оқытуын сұрады. Менің баламды жылдың соңына дейін оқытпай, шығарып жіберді. Баламның кемістігін бетіме басып, өзімді жылатып қайтарып жіберді. Сенің балаңа әріп үйретуге уақытымыз жоқ, бізге ол үшін үкімет бір тиын ақша төлемейді. Балаңды үйден оқыт деді. Содан бері балам үйде оқиды», «Сотрудники не в курсе вообще этих дел, у кого брать, что давать не знают. Оформить было проблема, вышли в район, сначала дали справку после операции, потом забрали. Сказали чтобы ехали в Темиртау ВКК проходить, там сказали не нужно было приезжать, потому что ребенок уравновешенный. Нам помогали завучи со школы, очень тяжело было, ребенок не может долго в дороге находиться и сидеть больше 3 часов, только лежит» (г. Нур-Султан); «Живем в селе, хотелось бы выездной ЦОН» (г. Шымкент); «Продлить дни приема, детей много», «Сами ничего не знают, не смотрят, что ребенок инвалид. Они еще давят своими документами, им пришлось самим объяснить, их же работу, посадили за компьютер и сами не смогли понять, что надо» (Жамбылская обл.); «С опозданием учителя приходят, по информатике никто не приходит. Ребенку нравится изучать предмет, обратилась к завучу, ответа нет», «Чтобы время уделяли и отрабатывали. Разные мероприятия проводить», «В ПМПК услуги не хорошие. Детей которые живут в отдаленных поселках, ПМПК обслуживает не хорошо, потому что-то расписание неправильно, то забывают нас, то машин нет, то бензина нет. Отмазки часто говорят», «Не все учителя приходили» (ЗКО); «Излишние хождения были, не смогли сделать документ и я обратился в социальную защиту. Ускорить процесс работы», «Был поставлен диагноз без присутствия специалиста. Специалисты должны быть компетентными, терпеливыми, вежливыми, уметь расположивать ребенка к себе», «Хотелось бы чтобы побольше времени уделяли на осмотр ребенка. Чтобы игрушки развивашки уже обновили, для разнообразия, а то уже несколько лет ходим и всегда одни и те же игрушки», «Не хорошо понимают ребенка с аутизмом. Побольше специалистов» (Карагандинская обл.); «Поначалу не хотели давать услугу для моего ребенка, потом дали», «Привожу ребенка, постоянно удивляются что он не умеет читать и писать, мне это неприятно и очень долго обслуживают, ребенок утомляется» (Кызылординская обл.); «Толық қызмет көрсетпейді. ПМПК- да психолог болған жоқ. Маған тест берді, сол тесті, есепті шығарып жатқан кезде қызметкері бұл есепті шығармай ақ қойыныз, бұл дұрыс емес жазылған есеп деді, бірақ анама ол есепті шығары алмады деп айтты», «Логопед нужен», «Уменьшить бюрократию, чтобы не ходить, а онлайн все пройти Хождения по инстанциям много, в психдиспансер отправляют за рецептом, потом в аптеку и т.д. Упростить получение ежемесячных лекарств. Большие очереди в СОБЕС-е, нет конкретного перечня докуметентов. Получения пособии долгий процесс», «Больше времени уделять для занятий с ребенком», «Кезекке жазылып кел деп жүгіртіп қояды» (Мангистауская обл.); «За 2 недели один урок английского и русского языка, хотелось бы побольше», «3 раза в неделю приходят это мало, пусть лучше в школу примут, учителя грубят» (Павлодарская обл.); «Женщина которая стоит у входа проверяет, очень грубо общалась, отчитывала нас как маленьких детей» (СКО); «Чтобы сотрудники знали информацию. Упростить сдачу документов, хотя бы раз в год, 2 раза неудобно», «Учителя по расписанию не приходят часто, то дежурные, то проверка говорят» (Туркестанская обл.).

Доступность и удобство услуги оценили на 4,90 баллов, уровень удовлетворенности - 76.3%. По результатам опроса услугополучатели отмечают следующие пожелания: *«Мектептің артында орналасқан, алыс ыңғайсыз. Парковка жоқ», «Из-за вируса жесткий контроль. Маленькие выплаты», «Пандуса нет внутри, неудобно, приходится поднимать коляску. На праздники не приглашают, раньше звали на новый год», «Нужно отдельно стоящее современное здание со всеми удобствами и специалистами, именно для детей инвалидов» (Акмолинская обл.); «Без очереди надо принимать, так как дома ребенок инвалид. Электронный вариант нужен документа» (Актюбинская обл.); «Мало парковочных мест», «Ни стульев ничего нет», «Далеко*

находится ПМПК, плохо ходят автобусы туда, поэтому неудобно» (Алматинская обл.); «Я живу в Самарке, в Бастаушы ехать приходится», «Проводят онлайн обследование», «Далеко расположено», «Время работы до 20:00 продлить» (ВКО); «Отсутствуют пандусы, желательно чтобы к нам приезжали, рядом есть поселок городского типа», «Алыста орналасқан» (г. Нур-Султан); «Маленькое здание» (Жамбылская обл.); «Недостаточно зоны ожидания», «Сделать туалет на 2 этаже», «ПМПК находился в школе на втором этаже, ребенка пришлось поднимать, пандусы только при входе. Парковке нет» (ЗКО); «Недостаточно парковочных мест», «Ғимаратты табу өте қиын болды. Күту аймағында орындар жеткіліксіз», «Деньги поступают нерегулярно, бухгалтер не перечисляет», «Отдельное стоящее современное здание со специалистами и графиком приема работ», «По времени чтобы отрегулировали, то есть чтобы каждому ребенку выделяли определенное время. Зоны ожидания не предусмотрены, на улице стояли ждали с ребенком, жарко» (Карагандинская обл.); «ПМПК внутри в школы маленькая комната. Нету стульев плохие зоны ожидания», «Мало мест на парковке» (Кызылординская обл.); «Есігін таппай жүріп іздеп қаламыз. Ғимараттың іші тар. Отыратын орындары аз, гардероб жоқ» (Мангистауская обл.); «ПМПК меняется» (Павлодарская обл.); «Здание старое, ребенка надо было в туалет сводить, но мы поняли что не сможем сходить туда и пришлось выходить на улицу. До обеда только работают, это очень неудобно, сложно было со временем и поэтому очередь. Парковки вообще нет, вдоль улицы искали место. Во внутрь нас не запускали и нам пришлось ждать на улице, зоны ожидания не предусмотрены», «ПМПК находится немного далеко от нас» (СКО); «Из-за карантина стояли», «Жаркентке барып өтеміз, жол жүріп барамыз» (Туркестанская обл.); «В Капчагае нет ПМПК, ездить приходится в Алмату и Талгар, с ребенком инвалидом очень сложно ездить» (Капчагай).

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,96 балла), 94,7% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения:

«Больше информаций на телевидениях, в социальных сетях», «Онлайн получаем и трафик интернета очень низкая» (Акмолинская обл.); «Побольше информировать» (Алматинская обл.); «Еще не установили интернет дома, но обещали», «ЭЦП получить сложно, камера не у всех есть» (ВКО); «Создать сайт по регионам» (г. Нур-Султан); «Создать сайт» (г. Шымкент); «2-3 раза ездила по их вине с документацией, ничего не предоставили», «Сайт Egov.kz не загружается» (Жамбылская обл.); «Создать сайт по ППМК» (ЗКО); «Улучшить работу сотрудников», «Сайт создать по ПМПК» (Карагандинская обл.); «Все специалисты в одном кабинете это плохо. Преподаватели вовремя не приходят, на дому на обучение и я обратилась к директору» (Кызылординская обл.); «Сайт создать по ПМПК», «Толықтай қазақша сөйлемейді» (Мангистауская обл.); «Барлығы түсінікті болды», «Чтобы взять эту услугу, мы ходили в несколько мест и это неудобно было, и здания старые», «8-9 часов занимается, результата нет, учителя не помогают. Не показывают мне программу обучения, на русском объясняют все, а он на казахском только понимает» (Павлодарская обл.); «Создать сайт по ПМПК», «Большое старое помещение, только ширмы разделяли специалистов, все сидели в одном кабинете» (СКО); «Хотелось бы чтобы была возможность для записи онлайн, через интернет» (Туркестанская обл.).

В части **процедуры** получения государственной услуги 95,7% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,95 баллов. Респонденты также отмечают следующие неудобства процесса подачи документов:

«Пособию сентября и декабря месяца еще не получили» (Акмолинская обл.); «Либо со школы ошибка в документе, либо со стороны медицинского учреждения, другие печати ставят, второй год ошибаются» (ВКО); «При получении инвалидности было очень тяжело» (г. Нур-Султан); «Заключение ВКК ее нужно взять в больнице, для меня очень сложно ее получить с ребенком колясочником. По базе пока все проходит, пока забьют в базу, проходит 3 дня» (Жамбылская обл.); «Вернуть прежнюю выдачу документов на месте» (Карагандинская обл.); «Дать кабинеты сотрудникам, а не в одном кабинете сидеть» (Кызылординская обл.); «Документтерді жинаған кезде жүгіріп қалдым»,

«Записьпен барғанның өзінде 40 минут уақыт күтіп қалдым» (Мангистауская обл.); «Справку ВКК требуют, неудобно» (СКО).

Сроки полностью удовлетворили 91,9% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 4,89 баллов. В части предложений по оптимизации сроков для получения услуги, респонденты отмечают: *«Ускорить время», «По состоянию здоровья быстро принимать», «Очереди много, нету графика для приема детей» (Акмолинская обл.); «Очереди большие» (Алматинская обл.); «В очереди долго ждем около 3-4 часа», «Около всей недели были хождения по кабинетам» (ВКО); «Біз үйде оқытатын болғандықтан, сабақ қазан айының аяғында басталады. Сондықтан асықпай аламыз» (г. Нур-Султан); «Бывают очереди много», «2 урока в день и 4 урока в неделю не хватает ребенку» (Жамбылская обл.); «Сократить сроки», «Чтобы выдавали деньги перед 1 сентябрем, для подготовитления в школу», «Хотелось бы чтобы принимали по записи, чтобы мы не тратили целый день», «Больше 30 минут ребенок сидеть не может» (Карагандинская обл.); «ЛФК, дефектолог, логопед не хватает специалистов и я оплачиваю все сама», «Уақыт бойынша маған ыңғайлы әрі тиімді болды», «Иногда очень долго ждешь, около 2-3 часа, ребенок устает» (Кызылординская обл.); «1 сағаттай очередь күттім», «Өте жай қабылдайды, мамандар аз» (Мангистауская обл.); «В очереди сидели около полчаса, немного сложно с ребенком», «Чтобы с пониманием к нам относились. Побольше специалистов» (Павлодарская обл.); «График работы создать нужно» (СКО).*

Критерий **затраты** по данной услуге оценили на 4,98 баллов (70,8% уровень удовлетворенности). При этом, среди услугополучателей зафиксированы жалобы кастельно оплаты:*«Ксерокс өткіздім», «Были дополнительные затраты когда специалисты к нам приезжали в Капчагай, нам приходилось им накрывать стол, готовить им обед» (Акмолинская обл.); «Жолға шығын кетеді, себебі Қапшағайда ПМПК жоқ» (Алматинская обл.); «Услуги аллерголога был платным», «Дополнительные траты были на проезд» (Атырауская обл.); «Были траты на дорогу» (ВКО); «На такси к логопеду были траты» (г. Алматы); «Қосымша шығын жолға кетеді» (г. Нур-Султан).*

По критерию удовлетворенность респонденты продемонстрировали по компоненту **обратная связь** (уровень удовлетворенности 50,0%, средний балл 5,00). При этом, среди услугополучателей зафиксированы жалобы кастельно обратной связи:*«Қалада тұрғанда обучение на дому деп пособия берілетін, қазір Ақмол ауылында тұрамыз, бірақ бұл жерде ондай пособия берілмейді дейді», «Нужны специалисты педагоги для детей инвалидов», «Хотелось бы чтобы приезжали они сами к нам, а не онлайн, вживую чтобы смотрели детей» (Акмолинская обл.); «Арнайы центрлар болса логопед, психолог, дефектологтар отыратын, себебі коррекционный центрға біз бара алмаймыз өйткені сіздер мектепте оқисыздар дейді, қосымша білім ала алмайсыздар деп», «В коррекционном центре проблемы с пантусом и нет матрасов, негде заниматься» (Алматинская обл.); «Чтобы к нам они сами приезжали в Самарское. И чтобы ребенка уже пустили в школу», «Нужно общение со сверстниками, не дают направление» (ВКО); «Хотелось бы чтобы в школе были логопеды» (г. Алматы); «Қарағандыға жылына 2 рет барамыз, проездге қосымша шығын кетеді», «Барлық пән мұғалімдері толық келмейді. Үйге келіп оқытатын мұғалімдер бос табельге қол қоюымды сұрайды. Бағасы жоқ табельге мен қалай қол қоямын. Бағасын қойыңыздар десем, ПМПК барып сөйлесіңіз дейді. ПМПК-да орыс ұлтының өкілі отырғандықтан мен өз ойымды толық жеткізіп айта алмаймын, тіпті кейде оның не айтқанын түсінбеймін. Кей күні мұғалімдер келмей қалады» (г. Нур-Султан); «Атбасарда тұрамыз, үйге келіп бір врач жағдайын білмейді баланың. Астанаға барып реабилитационный центрдан ем алып тұрсақ», «Чтобы убрали необходимость прикрепления справки ВКК» (Жамбылская обл.); «Нужны педагоги специалисты для обучения детей инвалидов», «Прошел комиссию в ПМПК без трудностей, но до сих пор не получил выписку, сказали что выдадут электронно, но все еще нет» (ЗКО); «Менің мұғалімдерге айтар арыз шағымым бар. Мұғалімдер өз уақытысында келіп, сабақтарын берсе деймін.Олар бір сабақты екінші сабаққа қосып өткізе береді. Орыс тілі, Қазақстан тарихы, биология, ағылшын тілі пәндерінің мұғалімдері өз уақытысында келмейді. Химия және биология пәнінің мұғалімі бір рет келеді аптасына,негізінде олар аптасына 2 рет келу керек. 253*

орта мектептің директорына және сынып жетекшісіне көңілім толмайды» (Кызылординская обл.); «Кішкентай бөпем 2 жасқа енді толады, диагнозы бар, құжаттарын реттей алмай жатырмын. Кішкене көмек берілсе жақсы болатын еді, 2 баламен қиын, квартирада тұрамыз», «Мұғалімдер өз ісіне жауапкершілікпен қараса деп ойлаймын. Үйде оқитын балаларға олар немқұрайлықпен қарайды», «Врачтарды көбейтсе, мамандар жеткіліксіз» (Мангистауская обл.); «Мне не смогли поставить диагноз, не могу получить инвалидность» (Туркестанская обл.).

При разделении оценок услугополучателей среди услугодателей в соответствии с зонами ответственности, то МИО областей, городов Нур-Султан, Алматы и Шымкент, районов, городов областного значения, городов районного значения получает средний балл качества оказания государственной услуги – 4,95 и уровень удовлетворенности – 88,5%.

Таблица 148. Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей (в приложении развернутые таблицы)

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
Госкорпорация	4,93	82,7%
МИО областей, городов Нур-Султан, Алматы и Шымкент, районов, городов областного значения, городов районного значения	4,95	88,5%

Из таблицы также видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для Госкорпорации – 4,93 балла и 82,7% уровень удовлетворенности.

Результат качественного исследования

В ходе качественного исследования была проведена фокус-групповая дискуссия с участием услугополучателей, в ходе которой даны следующие комментарии:

«есть определённые заболевания, при которых можно дать оформится на постоянное обучение на дому, и не проходить комиссию»;

«мы из года в год приносим одни и те же документы…»;

«было проблематично только собрать документы впервые, по незнанию. А в целом все хорошо»;

«есть 2 кабинета. В 1 может быть все прекрасно, а когда идешь во 2 чтобы забрать справку, могут сказать просто ехать в ЦОН, по приезду в ЦОН, мне сотрудники говорят, что не было надобности приезда» (ФГ, г. Караганда).

Касательно информационной доступности:

«получаем информацию только у врачей или просто сарафанное радио…»;

«все зависит от грамотности родителя, у нас информация везде закрытая ее нет, если ты сам роешь продвинутый, то ты найдешь, а куда-то прийти то там абсолютно некомпетентные люди могут быть, бюрократия и волокита»;

«нужно разработать методичку для родителей с четким алгоритмом действий, чтобы вся информация была там, чтобы не пришлось самой все рыть сидеть искать. Чтобы мы знали, что сейчас придем домой и что пошагово нам нужно сделать, с какими документами идти в школу.

Касательно работы Госкорпорации:

«по сути, вот эти ЦОНы никакой смысловой нагрузки не несут в плане информации, туда надо идти уже самому подкованным»;

«- я столкнулась с некомпетентностью в ЦОНе, они по вопросу домашнего обучения не знают, вот их сидит за окнами 12 человек. Ну вот, к примеру я беру талон, подхожу к пятому окну и начинается: Серик ты в курсе? и че дальше какую бумагу взять?

- друг у друга спрашивают;

- и это происходит из года в год…» (ФГ, ЦОН, г. Караганда).

Родители детей также выразили свое мнение касательно результатов получения:

«Нет четкой разграниченности, дети обучающиеся на дому они естественно с разными диагнозами, мы понимаем, что у них идет сокращенная программа, но нас под одну гребенку всех подгребли. Но, например у меня ребенок на ровне с одноклассниками может учиться, которые учатся такой же объём информации обрабатывает только в сжатые сроки. Я хочу, чтобы ребенок получал полноценное обучение» (ФГ, школы, г. Караганда).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Проблема доступности информации.
- Необходимость периодического сбора документов создающее неудобства для родителей детей с определенными заболваниями.
- Недостаточная эффективность применяемых программ обучения на дому (не являются индивидуальными).
- Жалобы на работу Госкорпорации.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1. Следует полностью автоматизировать услугу. Рассмотреть возможности предоставления услуги только по одной заявке получая все подтверждающие документы самостоятельно через информационные системы госорганов.
2. Разработать и принять более эффективные программы обучения на дому. Внести соответствующие предложения в вышестоящий госорган.

Госкорпорация

3. Провести дополнительные семинары с участием услугодателя и сотрудников для повышения компетентности по данной услуге.

3.61. Прием документов и зачисление в специальные организации образования детей с ограниченными возможностями для обучения по специальным общеобразовательным учебным программам

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 00403005 Прием документов и зачисление в специальные организации образования детей с ограниченными возможностями для обучения по специальным общеобразовательным учебным программам.

Код услуги: L9.

Ответственный госорган: Министерство образования и науки РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: 27.05.2020 г. №223.

Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: услугодатель, ПЭП (egov.kz).

Сроки оказания госуслуги: 3 рабочих дня.

Результат оказания госуслуги: приказ о зачислении в специальную организацию образования

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: бесплатно.

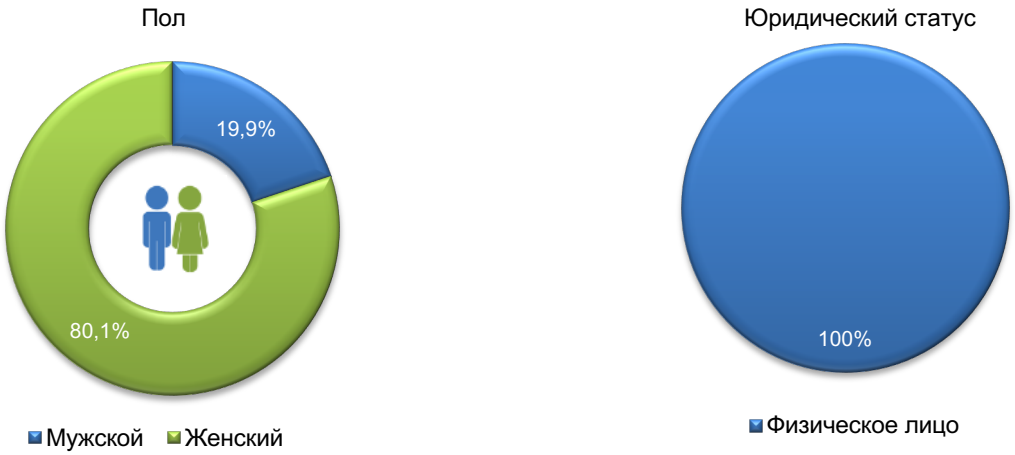
Основные результаты исследования

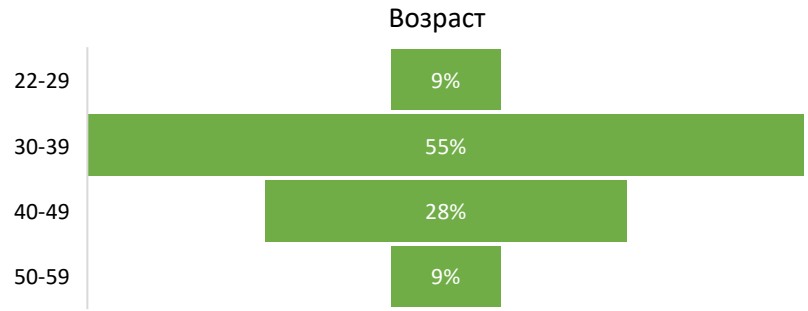
В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (фокус группа), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 176 респондентов, из них большинство (80,1%) представители женского пола и 19,9% - мужского пола. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 55,1%, 40-49 лет – 27,8%. За услугой абсолютно все (100%) обращались как физические лица. Большинство услугополучателей (66,5%) имеют дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 190.. Социально-демографический блок





Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 88,2%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,88 баллов.

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 7 критериям:

Диаграмма 191. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя**.** Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией , оперативность, вежливость и внимание к потребностям услуополучателей. Совокупная работа **сотрудников** услугодателя оценена участниками массового опроса - на 4,77 баллов по 5-балльной шкале, уровень удовлетворенности – 84,3%. При этом, среди комментариев были зафиксированы замечания в части оперативности работы сотрудников: *«Увеличить количество часов ЛФК», «Меньше давать домашние задание на дом» (ВКО); «Сотрудники недостаточно квалифицированы для данного типа учреждения, мы вынуждены дополнительно реабилитировать своих детей, занятия проводятся для галочки в групповых классах, нужны индивидуальные занятия», «Чтобы давали информацию более компетентные сотрудники и разборчиво, приходится самой находить, они не полностью владеют информацией, на сайте чтобы была раскрыта информация», «Они не обращают внимания, что ребенок инвалид , записываем видеоролики, ноль внимания, визуально посмотрели быстро и все, психологическая травля, после ПМПК выходишь со слезами, почему ребенка не оценили, полного осмотра не было, тяжело психологически, в садик хотели попасть, загоняли то поликлиника, то печать не та, еще и с ребенком инвалидом 17 кг на руках, очень тяжело все круги ада обошла» (г. Алматы); «Мысалы мамандармен, атап айтқанда психолог, логопед, дефектологпен жұмыс деген мүлдем жоқ. Психологтан балам туралы сұрағанымда "балаңыздың өзі сондай" деп баламның мүгедектігін бетіме басып дөрекілік көрсетті» (г. Нур-Султан); «Не все сотрудники вежливые, разделить классы по степени сложности заболевания», «Желаем чтобы педагоги были более требовательными, немного жощее», «Нужен логопед» (ЗКО); «Побольше специалистов», «Группа продленного дня, как можно больше занятий коррекционных на месте, выделить автобус для перевозки детей», «Грубовато, ребенок зажимался и не раскрывался, чуть не плакала в центре» (Костанайская обл.); «Воспитатель не мониторит шкафчик ребенка, у нас нет доступа к школе, претензии только по переодеванию», «Хотелось бы чтобы у классного руководителя был помощник, и у воспитателя тоже, очень тяжело педагогу», (Павлодарская обл.); «Чтобы была информация про центры где лучше. Мало специалистом с аутизмом», «Не предоставили для ребенка человека, чтобы за ребенком приглядывать, но должны были», «Не можем получить инвалидность и не можем попасть на секции из-за того что нету инвалидности. Дорогие анализы чтобы получить инвалидность . Почему мне отказывали в коррекционной школе?», «Больше информировать родителей», «Маленький штат, нужно расширить и мало людей принимают» (СКО); «Қызметкерлерге көңілім толмайды. Себебі балалар көп қараусыз қалғандықтан,*

ұлымның да қызымның да басы жарылған. Тәрбиешілерге биылғы жылы арыз шағым өте көп. Жабулы қазан жабулы күйінде қалды» (Туркестанская область).

Доступность и удобство услуги оценили на 4,80 баллов, уровень удовлетворенности - 85,8%. По результатам опроса услугополучатели отмечают следующие пожелания: *«Жету қиын, мектептің жанында остановка жоқ, жету өте қиын. Сабақ 8 де басталады, өте ерте, хотя бы 9 да болса сабақ. Күту аймағында орын жеткіліксіз», «Добираться приходится очень долго. В старой части к города хотелось бы чтобы построили коррекционные центры», «Мектепте парковка жоқ», «Продленки нет» (Актюбинская обл.); «Здание старое. Туалет находиться на улице» (Алматинская обл.); «Очереди», «Здание не удобно расположено», «Немного далеко расположен», «В здании холодно» (ВКО); «Парковки недостаточно», «Школа далеко, единственная школа, находится на Орбите, далеко очень ехать. Парковки у школы нет. Не контролируют кто именно за ними приезжает, хотя говорили что только родители могут их забирать. Зоны ожидания нет», «Өте алыс орналасқан. Күту аймағы жоқ», «На улице очень скользкие лестницы, люди там подают, опасно очень для детей», «Далеко расположено здание», «Очень длинный двор», «Алматы бойынша 1 ғана мектеп бар, 2-3 мектеп болса, отыратын орындық парталары жанартылса. Күту аймақтары қарастырылмаған», «Парковка кішкентай», «Добираться туда очень трудно, мы два часа туда едем с пересадкой, потому что школа единственная в Алматы», «Неудобно, многие услуги сокращены, до 4 часов принимают документы в ЦОН некоторые, отдельно не принимают, ребенок лежачий, никто не смотрит, ждали как обычные люди, сотрудник не знал что делать, дважды в очереди стояла, сказали идите уточнит все , они сами не знают, 50 минут только в очереди, никто не обратил внимание, что ребенок инвалид, лежачий в коляске , нет возможности проехать на коляске, не реагируют, переполнены места в зоне ожидания, через пандусы сложно заехать», «Когда заходишь к ним их сидит 7 человек, они не умеют разговаривать по очереди, кудахтать начинают и не знаешь кого слушать, нету последовательности, по очереди не могут , они дают старые пирамидки игрушки, собери пирамиду, древние игрушки, не надо, лучше современные игрушки, книжки веселые, дискриминация была, стоит диагноз эпилепсия, нет судорог уже 5лет, чтобы получить место, вытрепали все нервы, без конца унижения это не умеет, то не умеет, обидно очень, психологическая травля, не умеют поддерживать морально» (г. Алматы); «Хорошо было бы открыть вторую школу», «Мы учимся в 3-й смене занятия начинается в 16,00 до 19,30 и нам это не удобно», «Не удобно, потому что школа находится на правом берегу по Сейфуллина» (г. Нур-Султан); «Здание далеко находиться», «Здание находиться на окраине, не удобно, старое, зоны ожидания не комфортны, вход в здание не удобный», «Здание старое и находиться на окраине», «В здание холодно», «Ребенок находиться у бабушки с дедушкой» (ЗКО); «Зоны ожидания не комфортные, не предусмотрели зоны ожидания», «Нет парковочных мест», «Выделить автобус для перевозки детей», «Мало парковочных мест, здание не удобно расположено, нужен здание интерната в другой части города» (Карагандинская обл.); «Здание не удобно расположено, выделить автобус для перевозки детей», «Побольше центров открыть», «Далеко находится школа» (Костанайская обл.); «Ғимарат ескілеу, парковка орындары жоқ» (Кызылординская обл.); «Мектебіміз өте алыс, барып келіп оқығанға өте қиын. Себебі екі балам бірдей мүгедек, екеуі екі мектепте оқиды. Көлік тұрақтары жоқ. Пандустары жоқ. Мүмкіндігі шектеулі балаларға арналған мектепке мүлде ұқсамайды», «Мектеп бізден өте алыста орналасқан. Екі автобуспен тасымалдап апарамыз .Бұл біз үшін ыңғайсыз болып тұр. Менің ұсынысым тасымалдау көліктерін неге шығармайды екен? Көп балалар алыстан келіп оқиды. Тасымалдау көлігін шығарса екен деген тілегіміз бар», «Мектеп алыс жерде орналасқан. Кемтар балаларды тасымалдайтын көлік болса деймін. Мұғалімдердің өздері директордың қолынан келмейді деп кесіп айтты. Бізге сол балаларды тасымалдайтын көлік болса, тіпті ақылы болсада келісер едік» (Мангистауская обл.); «Парковка маленькая», «Мы с деревни едем в школу, полтора часа добираемся. Развозки нет. Родители ожидают детей в холодном тамбуре», «Парковка забита из-за сугробов, по дороге бросаем машины, мешаем передвижению общественного транспорта», «Мы на Айманова живем, 7 школа, нам сложно добираться, утром на такси надо ездить, была бы*

развозка, на автобусе ездить неудобно», «Парковка неудобно расположена, маленькая» (Павлодарская обл.); «В школе не хотят возиться», «Побольше квот на реабилитацию», «Чтоб советы давали и информировали, дают ложную информацию и отговаривают. Чтобы строили школы для детей и специалистов обучали», «Чтобы очередь двигалась больше», «Здание не предусмотрено под школу, бывшее здание общежития, классы очень маленькие, душные. На перемене детей не выпускают, закрывают кабинеты и сидят, видимо учителям так проще. Зоны ожидания неудобные. Транспорт туда плохо ходит», «Нету парковки С мая по середины июля до августа нету мест сказали на конец сентября», «Много очереди после ПМПК», «В коррекционных школах нету кьютера чтобы ребенок адаптировался и чтоб давали возможность в министерство, звонила но сказали пока такого закона нету», «Очереди много по записи. Парковка маленькая» (СКО); «Көлік тұрағы қарастырылмаған, баланы мектепке апарған кезде машиналар алдында топырлап тұрады. Балаларды алып барғанда, алып кетуге барғанда өте ыңғайсыз», «Қазіргі оқитын жері алыстау, біз үшін ыңғайсыз», «Оқыту орны бізге ыңғайсыз жерде орналасқан», «Балаларымның жатып оқитын интернеаты алыста орналасқан, бұл жағынан ыңғайсыз сол себепті төмен баға қойдым.Машина тұрақтары жоқ.Ешқандай жағдайы жоқ.Интернат суық», «Мүгедек кісілерге арналған көлік тұрағы жоқ», «Сейчас здание находится рядом, но говорят что изменят, лучше не менять» (Туркестанская область).

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,97 балла), 94,2% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения: *«Главный ЦОН на Ауэзова Абая туда вообще ни зайти, чтобы с коляской заехать надо дверь держать, кнопки ничего нету, двери узкие, не развернуться с коляской, пришлось поскандалить, много нервов, ребенок начинает кричать, у него боли, хочется все быстро пройти, а не ждать чтобы помогли и согласно закону приняли вне очереди, для людей с инвалидностью и курьером выслать можно же было, очень тяжело куда то выходить, ребенок вообще не сидит самостоятельно, погода влияет, многие здания не приспособлены, на сайте подсказок нет, на портале не все услуги есть, прошли ненужные процедуры», «Ошибки в документах, одна женщина умничала медицинскими терминами, сказали езжайте в ЦПЗ, центр психического здоровья, а сами не объяснили что это, не знают, загоняли с печатью одной, то туда то сюда, сами же и ошиблись» (г. Алматы); «Много очереди на услуги для ребенка в ПМПК», «Ускорить получение инвалидности. Побольше бесплатных услуг для детей», «Мало информации в интернете по школе», «Нету активности в ПМПК. Чтобы информировали на сайте; какие права имеет ребенок и я мы не знаем» (СКО).*

В части **процедуры** получения государственной услуги 94,3% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,93 балла. Респонденты также отмечают следующие неудобства процесса подачи документов: *«Очень тяжело зимой особенно, гоняли в такой холод на комиссию», «Куча лишних анализов, они ненужные» (г. Алматы); «Бізде ПМПК-да психиатрдан тексеруден өткенде қиындықтар болды. Қорытынды дұрыс жазылмаған. Қайтадан барып қорытындыны дұрыстап жаздырып алдым», «Собирать документы сложно было. Потому что документы мы собирали в разных поликлиниках» (г. Нур-Султан); «Мүгедектікке құжат жинаған кезде біраз қиындық болды. Әр түрлі мамандардан комиссия өту үшін екі баламен қаланың әр бұрышына барып қиналдық» (Мангистауская обл.); «Сейчас сложно сдавать анализы, потому что коммуникация ребенка нарушена и медики редко идут на встречу чтоб приезжать. Нету стоматологий для детей с аутизмом и нету газа и мы записались В Нур-Султан цена 100 тыс тенге для лечения», «Чтоб не отговаривали а давали доступ» (СКО).*

Сроки полностью удовлетворили 93,8% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 4,91 баллов. В части предложений по оптимизации сроков для получения услуги, респонденты отмечают: *«Очереди большие, зачем так долго ждать диагноз же есть, талоны неправильно выдают, из за этого долго ждать 2 очереди, не обращают внимания что ребенок особенный», «Долго», «Долго и очереди иногда» (г. Алматы); «Группу продленного дня для первого класса сделать»*

(Костанайская обл.); «Уақыт жағынан тиімсіз болды, созылып кетті», «Жоқ. Бірақ биылғы жылы мүгедектігін создыру керек, сол ұзақтау болады уақыт жағынан» (Мангистауская обл.); «Ускорить сроки», «Ускорить получение инвалидности», «Участки работают плохо и больницы работают плохо. Чтобы врач на участке работал», «Не было мест в школе год ждала», «Ускорить сроки коррекционной школы стояли около года»(СКО); «Құжат жинауыма бір аптадай уақыт кетті ғой деймін ұмытпасам» (Туркестанская область).

Критерий **затраты** по данной услуге оценили на 4,98 баллов (79,6% уровень удовлетворенности). При этом, среди услугополучателей зафиксированы жалобы кастельно оплаты: *«Дополнительные расходы; покупала игрушки, канцтовары» (Актюбинская обл.); «Пособию на пенсию не могу оформить, я мать одиночка» (Алматинская обл.); «Платные услуги были. Мы ходили логопеду и дефектологу» (г. Нур-Султан); «Пенсияның жартысы интернат школаға кетеді, кішкене қолайсыз» (г. Шымкент); «Ақылы қызмет болған жоқ, бірақ кейде кейбір ем шаралар ақылы болғандықтан баламыз үшін шығынданамыз», «Менің екі балам бірдей мүгедек. Екеуі екі мектепте оқиды .Екеуін бірдей апарып әкелген қиындау. Егер мүмкіндік болса екі баламды бір мектепте оқытса деймін. Таксиге күнделікті қосымша ақша жұмсаймын» (Мангистауская обл.); «На такси отвожу, привожу, дополнительные затраты» (Павлодарская обл.); «Не информируют по анализам какие платные и бесплатные, может даже они этой информацией не владеют», «Проходили платных врачей» (СКО).*

Касательно **результата** оказания услуги (4,81 балла), только 85,2% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». На вопрос: *«Если в процессе получения услуги у Вас возникли трудности просим кратко описать суть возникшей проблемы»* некоторые ответы респонденты дали следующие комментарии: «Интернатқа тәжірибелі мамандады тәрбиеші етіп қойса. Осы жолы жас мамандарды қойған, олар жауапкершілікпен қарамайды. Осы мәселені шешіп берсе деймін» *(Жамбылская обл.); «Нужно строго проводить отбор учителей для работы в данной школе, преподавательский состав, особенно воспитатели не опытны и не достаточно квалифицированы. Добавить индивидуальные занятия с логопедом, ЛФК», «Баланы развивать ететін қосымша кабинеттер болса, логикасын дамытатын қосымша сабақтар болса, ЛФК. Бассейндерді сеньтябрдан бастап ашпай, декбрьде суықта аштыбалалар ауырып бастады», «Учебный процесс идет очень медленно» (г. Алматы); «Негізінде менің ұсынысым мамандарды көбейтсе екен деймін. Себебі бұл арнайы мектеп болған соң логопед, дефектолог, психолог дегендер көп болу керек сияқты» (г. Нур-Султан); «Из-за того что ребенок ходит в интернат школу, у нас отменили пособие на опекунство, но ребенок не спит, не живет в интернат школе» (г. Шымкент); «К детям грубо относятся. Надо чтобы по мягче к детям относились» (Костанайская обл.); «Интернат мектепте групповой сабақтар, ойындар болса жақсы болатын еді. Баланың ой өрісін жақсартуға, көпшілікпен тіл табуға, үйренуге» (Кызылординская обл.); «Очень хотелось бы чтобы выделили инвотакси, потому что ребенок незрячий и он боится ездить на автобусе, и я привожу и отвожу его на такси», «Дать дополнительного помощника классному руководителю, она одна, ей сложно», «Очень сильно дети устают, хотелось бы чтобы было время на отдых, чтобы ребенок побыл хотя бы пол часа в горизонтальном положении», «Большая просьба чтобы у руководителя были помощник, очень сложно одной справляться с несколькими детьми» (Павлодарская обл.); «Долгий срок оказания услуги около 2 месяцев», «Очень мало специалистов, детей много психолог один, один раз в две недели по 20-30 минут занимается с детьми. Чтобы специалистов было побольше, чтобы эффект был, результат. Когда опаздываешь забирать ребенка, хотелось бы чтобы игровые комнаты были открыты и ребенок мог там посидеть, поиграться», «Не дают инвалидность», «Проблемы в ПМПК» (СКО); «Көңілім толмайды. Интернат болған соң оқытады ғой, біраз жағдайын жасайды ғой десем, біраз қараусыз қалып жатыр. Көптеген мәселелер шығып кетті. Баламмен телефонмен сөйлесіп жатқанда, тәрбиешінің айқайлаған ұрысқан дауысы шығып жатты. Бұған кім жауап береді? Бұл не бассыздық?» (Туркестанская область).*

Кроме того, в процессе получения государственной услуги, меньшая часть услугополучателей (1,7%) обратилась в колл-центр (ЕКЦ 1414) за консультацией и

информацией о том как и где можно получить услугу. В ходе опроса услугополучателей попросили оценить работу колл-центра по двум параметрам: скорость дозвона и полноты полученной информации (консультации) и были получены следующие данные (см. Таблица 149):

Таблица 149. Удовлетворенность качеством работы колл-центра (N=3)

ЕКЦ 1414	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Скорость дозвона	66,7%	33,3%	0%
Получили полную информацию	66,7%	33,3%	0%

При разделении оценок услугополучателей среди услугодателей в соответствии с зонами ответственности, то МИО областей, городов Нур-Султан, Алматы и Шымкент, районов, городов областного значения, городов районного значения получает средний балл качества оказания государственной услуги – 4,93 и уровень удовлетворенности – 88,6%.

Таблица 150. Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей (в приложении развернутые таблицы)

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
Госкорпорация	4,87	89,0%
МИО областей, городов Нур-Султан, Алматы и Шымкент, районов, городов областного значения, городов районного значения	4,93	88,6%

Из таблицы также видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для Госкорпорации – 4,87 баллов и 89% уровень удовлетворенности.

Результат качественного исследования

В ходе качественного исследования была проведена фокус-групповая дискуссия с участием услугополучателей, в ходе которой дана положительная оценка работы услугодателя. Вместе с тем, озвучены некоторые проблемные вопросы:

«как бы не призывали к всеобщей цифровизации, но бумажный вариант он все же нужен, потому как есть родители, которые живут далеко от города. У них нет возможности, интернет зависает. Очень положительно влияет что есть оба варианта»;

«при сборе документов есть проблема, связанная больше с неудобством, ведь приходится проходить детского психиатра, который находится в наркологии и получается так что рядом в очереди дети и наркозависимые…»;

«в Жезказгане нет условий и такой школы и пришлось переехать сюда. На всю Карагандинскую область только одна школа» (ФГ, г. Кокшетау).

Касательно работы Госкорпорации:

«я не могу оценить работу ЦОНа на 5, там кому попадешь, у них надо разделить, а то ждешь человека, который выходит на пенсию они там сидят все сканируют, потом сотрудник ушел куда-то в неизвестном направлении»;

«все зависит на кого там попадешься, но в основном вся проблема в портале электронном, постоянно зависает»;

«сейчас все через ЦОН же получаешь, вечные очереди там» (ФГ, Госкорпорация, г. Кокшетау).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Сбор документов, а именно, предоставление заключения ПМПК на периодической основе может быть затруднителен для родителей.
- Проблема доступа услуги для регионов где отсутсвуют специальные организации образования.
- Общая нехватка специальных организаций образования детей с ограниченными возможностями для обучения по специальным общеобразовательным учебным программам.
- Наблюдается грубость и непрофессиональное поведение представителей услугодателя.
- Плохие условия в данных школах (отсутсвие пригодных туалетов, парковок, отсуттствие должного ухода за детьми требующих особого присмотра), местоположение школ в большинстве регионов неудобное и родители затрачивают много времени для проезда в школу (нет развозки).
- Проблемы с доступом в здания Госкорпорации для людей с ограниченными возможностями.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1. Для большего охвата и обеспечения доступности данной услугой, необходимо поднять вопрос открытия дополнительных организаций образования данной категории.
2. Принять во внимание проблемы услугополучателей сельских регионов, обеспечить доступность услуги.
3. Проводить профилактические мероприятия по недопущению случаев непрофессионального поведения сотрудников.
4. Обеспечить комфортные условия пребывания услугополучателей в организациях образования.

Госкорпорация

5. Обеспечить доступность госуслуг и комфортное пребывание для людей с ограниченными возможностями. Периодически проверять рабочее состояние кнопок вызова помощи у входа в здание, следить за пригодностью пандусов, обеспечить обслуживание людей вне очереди.

3.62. Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 00403008 Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах.

Код услуги: L10.

Ответственный госорган: Министерство образования и науки РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: 24.04.2020 г. №158.

Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: услугодатель, ПЭП (egov.kz).

Сроки оказания госуслуги: 5 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: справка о предоставлении бесплатного и льготного питания в общеобразовательной школе, либо мотивированный ответ об отказе.

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: бесплатно.

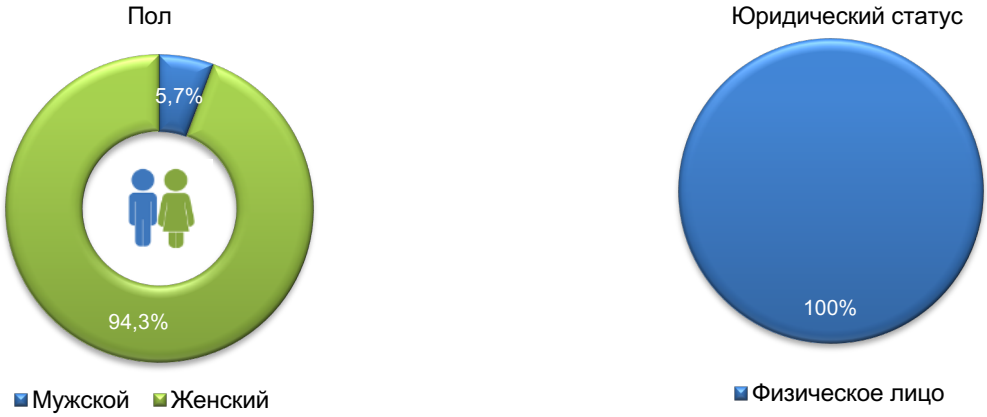
Основные результаты исследования

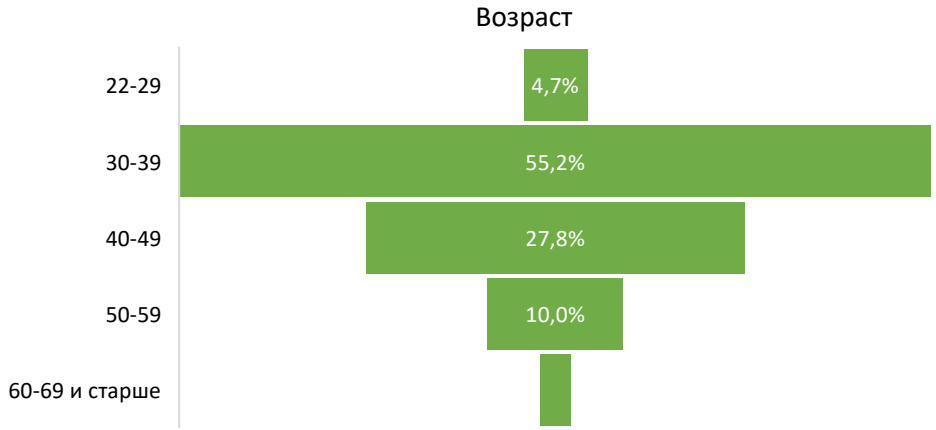
В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (фокус группа), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 299 респондентов, из них абсолютное большинство (94,3%) представители женского пола и 5,7% - мужского пола. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 55,2%, 40-49 лет – 27,8%. За услугой абсолютно все (100%) обращались как физические лица. 5% услугополучателей имеют дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 192. Социально-демографический блок



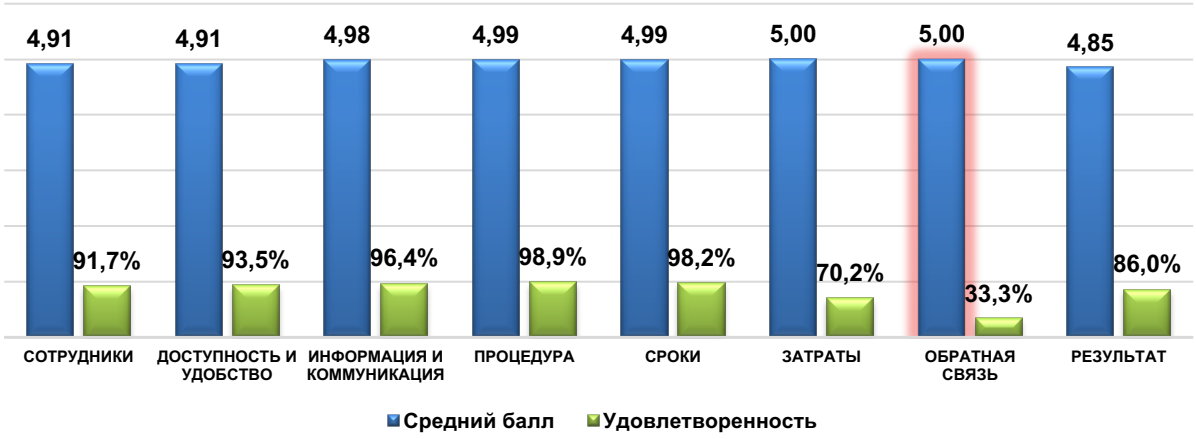


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 83,5%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,95 баллов.

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:

Диаграмма 193. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя**.** Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией , оперативность, вежливость и внимание к потребностям услуополучателей. Совокупная работа **сотрудников** услугодателя оценена участниками массового опроса - на 4,91 балла по 5-балльной шкале, уровень удовлетворенности – 91,7%. При этом, среди комментариев были зафиксированы замечания в части оперативности работы сотрудников: *«Меню неразнообразное и неполностью оборудованная и выпечка несвежая» (Актюбинская область); «Дополнительные уроки чтобы дали» (Алматинская область); «Услугу сделать электронной» (ВКО); «Они ничего не знают, просто сидят», «Питание не вкусное, дети не кушают, обслуживающий персонал столовой грубые, приходиться детям выпрашивать йогурты и фрукты», «Ребенок жалуется что еда холодная и маленькие порции. Больше фруктов», «Иногда ребенка не кормят, такое раз в неделю бывает», «Не выдали деньги на форму, сказали что опоздала» (г. Алматы Наурзбайский район. Кокбаев школа №186); «г. Шымкент школа №127, не вкусная еда, каждый день каша, фрукты, йогурты не дают», «Не вежливые, были случае когда вели себя не подовающи», «Детям подарки от школы надо выдавать» (Шымкент); «Единую форму для педагогов, улучшить питание», «Многодетная семья, помощь получает только один ребенок, питание плохое», «Мало порций, не наедаются», «Не могут обеспечить ребенка которого я усыновила она 11 лет без дома» (Костанайская область); «Нету йогуртов, разнообразие фруктов» (Кызылординская область); «Долгий сбор документов», «Дополнительно английский язык добавить» (Акмолинская область); «Түркестан облысы Ордабасынский район аул Каракум средняя школа в столовой оборудование устаревшее, не хватает, делается запрос каждый год на обновление газ. плиты, холодильников, но результата нет» (Туркестанская область).*

Доступность и удобство услуги оценили на 4,91 баллов, уровень удовлетворенности - 93,5%. По результатам опроса услугополучатели отмечают следующие пожелания: *«Күту залы жоқ, далада тосып тұрамыз.Уақыты болған кезде», «Күту залы жоқ, далада тосып тұрамыз» (Атырауская область); «Мектеп алыс орналасқан, маршрут дурыс жүрмейді», «Питаниені балаға 3-4 сабақтарда береді, соңы ертерек 1-2 сабақтадың арасында», «Мало парковочных мест», «Разворот сложный, парковки нет, школа далековато, каждый день отвозим сами», «Нету парковочных мест, ждем детей на улице» (Алматы); «Далеко школа находится» (Нур-Султан); «Тамақтануға аз уақыт береді, балалар үлгермейді» (Шымкент); «Школа далеко находится, 4 км. Маршруты почти не едут, дети поздно выходят, за детей» (ЗКО); «Школа №19 г. Сатпаев нету парковочных мест», «Получает только один ребенок», «Отказали» (Карагандинская область); «Для инвалидов не предназначено, другие дети учителей питаются тоже, мой ребенок нет, побольше информации по правам детей нужно», «Мало парковочных мест . Поменьше бумажных заявлений», «Побольше сидений, в школе если повара меняются плохо кормят, недавно лучше начали готовить, но через раз» (Костанайская область); «Нету парковочных мест», «Мало*

парковочных мест», «Сделать парковку расширить территорию для детей», «Не информируют . Чтоб помогали и не смотрели на зарплату», «Нету пешехода для детей» (Мангистауская область); «Отменили автобусы, аким говорит не положено, кто будет отвечать если детей покусают собаки» (Павлодарская область); «Далеко находится», «Зоны ожидания не комфортные, ждем на улице, света нету», (СКО); «Из 800 питаются 90 детей, большие плиты нужны, холодильники» (Туркестанская область).

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,98 балла), 96,4% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения:

«Номера дают сами но не отвечают и говорят что это наш личный номер. Не дают информацию полную» (Шымкент); «Чтобы быстро информация доносилась», (Костанайская область); «Нету картриджей в Акимате нельзя отксерить» (СКО).

В части **процедуры** получения государственной услуги 98,9% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,99 баллов. Респонденты также отмечают следующие неудобства процесса подачи документов:

«Менюді жақсарту, жаңарту керек» (ВКО); «1 сыныптағы баланы қадагаламайды, өйткені кейде тамак ішпейді.Олар қосымша продленкаға барады, бала азаннан кешке дейін кейде ештенке жемейді» (Алматы); «Долго бегала по документам . Чтобы информировали», «Азанда тек каша береді, разнообразия жасаса жақсы болатын еді» (Шымкент); «Проблемы со сбором справок . Сделать подачу онлайн», «Тяжело справку взять что нету ИП», «Требуют много справок» (Мангистауская область);

Сроки полностью удовлетворили 98,2% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 4,99 баллов. В части предложений по оптимизации сроков для получения услуги, респонденты отмечают: *«Алименты не всегда платиться . Почему должны призывать к военной службе детей матерей одиночек ? Питание плохое ребенку моему не нравится» (ВКО); «Не успевает поесть» (Нур-Султан); «Не успевает кушать, времени мало»(Шымкент); «Кезекті бақылауда ыстамайды, негізі қадағалау керек» (Жамбылская область); «Учителя задерживают надолго и ребенок поесть не успевает из-за этого» (ЗКО); «Времени мало даются чтобы покушать всего 5 минут» (Костанайская область); «Не успевает поесть» (СКО).*

Критерий **затраты** по данной услуге оценили на 5,00 баллов (70,2% уровень удовлетворенности). При этом, среди услугополучателей зафиксированы жалобы кастельно оплаты:*«На дорогу ушли деньги и времени ушло из-за одной бумаги» (ВКО); «Деньги за пропитание платить семьям на руки лучше» (Шымкент).*

Касательно критерия удовлетворенность респонденты продемонстрировали по компоненту **обратная связь** (уровень удовлетворенности 33,3%, средний балл 5,00).

Касательно **результата** оказания услуги (4,85 баллов), только 86,0% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». На вопрос: *«Если в процессе получения услуги у Вас возникли трудности просим кратко описать суть возникшей проблемы»* некоторые ответы респонденты дали следующие комментарии: *«Тамақтың сапасы нашар. Баламның мектептен тамақ ішкісі келмейді», (Кызылординская область); «Меню неразнообразное и неполностью оборудованная и выпечка несвежая» (Актюбинская область).*

При разделении оценок услугополучателей среди услугодателей в соответствии с зонами ответственности, то МИО областей, городов Нур-Султан, Алматы и Шымкент, районов, городов областного значения, городов районного значения получает средний балл качества оказания государственной услуги – 4,97 и уровень удовлетворенности – 89,5%.

Таблица 152. Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей (в приложении развернутые таблицы)

Услугодатель		Средний балл	Уровень удовлетворенности
	Госкорпорация	4,95	87,6%
	МИО областей, городов Нур-Султан, Алматы и Шымкент, районов, городов областного значения, городов районного значения	4,97	89,5%

Из таблицы также видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для Госкорпорации – 4,95 баллов и 87,6% уровень удовлетворенности.

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Процедура офрмления услуги не автоматизирована полностью.
- Качество предоставляемого питания не удовлетворяет родителей (не свежая еда, холодное питание, малые порции, нет разнообразия).
- Требуемые условия предоставления данной услуги могут создавать барьеры для действительно нуждающихся семей.
- Сложности связанные с отдаленным расположением школ для жителей сельской местности. Доступность услуги низкая особенно в зимний период.
- Школы не предоставляют полную информацию по услуге, не отвечают на телефонные звонки.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1. Принять меры по автоматизации услуги.
2. Усилить контроль за качеством предоставляемого питания. Принимать во внимание отзывы и жалобы детей и родителей.
3. Пересмотреть условия предоставления услуги, обеспечить доступность услуги для нуждающихся в ней.
4. Принять меры по решению проблемы организации подвоза детей в школы.
5. Своевременно и в полном объеме консультировать родителей обратившихся за получением услуги.

3.63. Предоставление общежития обучающимся в организациях технического и профессионального, послесреднего образования

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 00803002 Предоставление общежития обучающимся в организациях технического и профессионального, послесреднего образования.

Код услуги: L11.

Ответственный госорган: Министерство образования и науки РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: 22.01.2016 г. №66.

Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: услугодатель, госкорпорация, ПЭП (egov.kz).

Сроки оказания госуслуги: 3 рабочих дня

Результат оказания госуслуги: направление о предоставлении общежития обучающимся в организациях технического и профессионального, послесреднего образования, либо мотивированный отказ.

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: бесплатно.

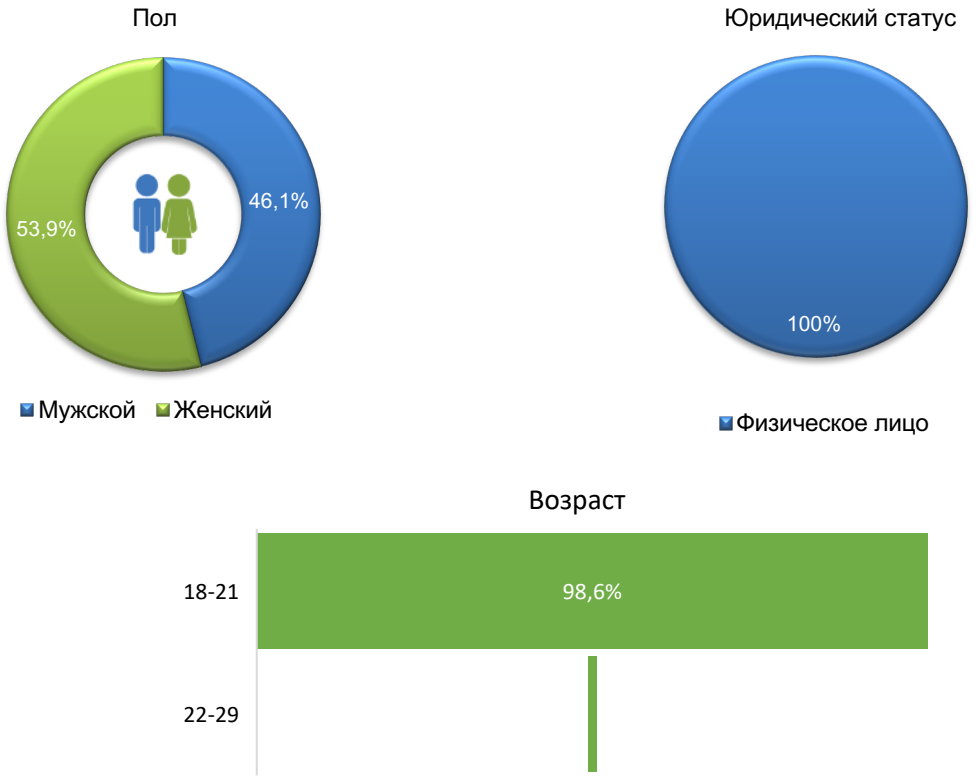
Основные результаты исследования

В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (фокус группа), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 501 респондентов, из них больше половины (53,9%) представители женского пола и 46,1% - мужского пола. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 18-21 лет – 98,6%. За услугой абсолютно все (100%) обращались как физические лица. 1,2% услугополучателей имеют дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 194. Социально-демографический блок

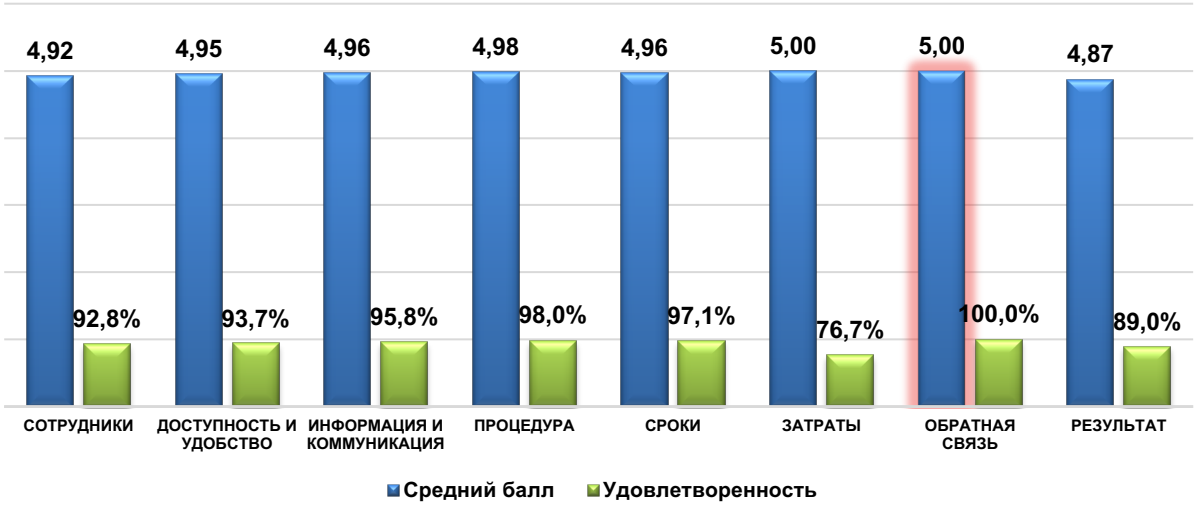


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 92,9%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,96 баллов.

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:

Диаграмма 195. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя**.** Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией , оперативность, вежливость и внимание к потребностям услуополучателей. Совокупная работа **сотрудников** услугодателя оценена участниками массового опроса - на 4,92 балла по 5-балльной шкале, уровень удовлетворенности – 92,8%. При этом, среди комментариев были зафиксированы замечания в части оперативности работы сотрудников: *«Тез қабылдамайды, ұзақ жүріп қаласын» (Алматинская область).*

Доступность и удобство услуги оценили на 4,95 баллов, уровень удовлетворенности - 93,7%. По результатам опроса услугополучатели отмечают следующие пожелания: *«Маленькая парковка», «Күту залы жоқ ыңғайсыз», «Общежитие старое», «Постели старые, стиральной машины не хватит и горячей воды нет. Рано закрывается», «Ыстық су жоқ, жатақхана ескі», «Нету горячей воды», «Нет горячей воды. Находится немного далеко от колледжа, едим на автобусе», «Тұрақ орындары жоқ колледжде. Көп орындықтар жоқ күту аймағында», «Внутри общежитии туалет иногда не работает» (Алматинская область); «Подключают душ только один раз в неделю», «Стульев мало», «Горячая вода только в душе», «Кешкі 6 да жабылып қалады, кешке сабақтан кеш келеміз», «В общежитии холодно», «Холодно в общежитии, не разрешают использовать электрические приборы мультиварку тоже» (Атырауская область); «Горячей воды нет» (Туркестанская область).*

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,96 балла), 95,8% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения:
«Полную информацию не сказали» (Алматинская область); «Сотрудники полную информация не предоставили», «На дверях не написано указателей и не было информации в интернете» (Атырауская область).

В части **процедуры** получения государственной услуги 98,0% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,98 балла. Респонденты также отмечают следующие неудобства процесса подачи документов: *«Поставить вай-фай и немного холодно», «Қандай құжаттар қажет екенін алдын ала айтылғандықтан маған барлығы түсінікті болды» (Атырауская область).*

Сроки полностью удовлетворили 97,1% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 4,96 баллов. В части предложений по оптимизации сроков для получения услуги, респонденты отмечают:*«Кезекте көп күттім, обедке кетіп қалды», «Бір күнде келіп өтініш жазып, сол күні жатақханадан бөлме берді» (Алматинская область); «Уақыт жағынан ешқандай қиындық болған жоқ, себебі*

кураторымыз алдын-ала комендант апайларға ескертіп қойған» (Атырауская область).

Критерий **затраты** по данной услуге оценили на 5,00 баллов (76,7% уровень удовлетворенности). При этом, среди услугополучателей зафиксированы жалобы кастельно оплаты: *«Ақылы қызмет жатақханаға тұру үшін ғана 5000 теңге төлеймін», «1 курстта 3500 теңге төледік жатақханаға, ал сонғы кездері 5000 тенгеден төлеп жатырмыз», «Жатақханаға ай сайын 5000 теңге төлеймін. Бұрын 3500 теңге төлеуші едім, мен үшін 5000 теңге қымбат», «Снизить цену за общежитие», «Перевод сделать за общежитие», « Ай сайын жатақханаға 4000 теңге төлеп тұрамыз» (Алматинская область); «Артық шығын шығарған жоқпын. Тек қана жатақханаға ай сайын төлеп тұрамын» (Атырауская область).*

Касательно критерия удовлетворенность респонденты продемонстрировали по компоненту **обратная связь** (уровень удовлетворенности 100,0%, средний балл 5,00). Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения: *«Жатақханада ыстық су жоқ, екіншіден кір жуу машинасы жоқ» (Алматинская область); «Окно не поменяли» (Туркестанская область).*

Касательно **результата** оказания услуги (4,87 балла), только 89,0% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». На вопрос: *«Если в процессе получения услуги у Вас возникли трудности просим кратко описать суть возникшей проблемы»* некоторые ответы респонденты дали следующие комментарии: *«Жатақханада ыстық су жоқ. Ыстық су тек жуыну бөлмесінде ғана бар, оның өзіне кезекпен түсеміз.Кей кезде кезегіміз келген кезде ыстық су жетпей қалады.Бөлмелерде жарық нашар, жарық көздерінің біреуі жанса екіншісі жанбай тұрады.Сосын кейінгі мәселесе түнгі тәрбиешіге қатысты айтқым келеді.Ол кісі бізге жиі дауыс көтереді және ол кісіден ащы судың (арақтың) иісі шығып тұрады», «Ыстық су жоқ, тек душта ғана бар», «Жатақханада ыстық су жоқ.Жуыну бөлемесінде ғана ыстық су болады», «Ыстық су жоқ», «Жатақханада ыстық су жоқ, жуыну бөлмесі 4 этажға біреу ғана. Бұл жеткіліксіз, үнемі кезек болады жуыну үшін.Кір жуу машиналары аз 4 этажға біреу ғана, осы мәселені шешсе деймін», «Воды нету горячей воды в комнатах, плиты не работают, работает только одна плита» (Алматинская область); «Ыстық су жоқ крандарда, тек қана душта бар» (Атырауская область); «Было холодно, вода податься с перебоями, то холодная, то горячая» (Туркестанская область).*

При разделении оценок услугополучателей среди услугодателей в соответствии с зонами ответственности, то МИО областей, городов Нур-Султан, Алматы и Шымкент, районов, городов областного значения, городов районного значения получает средний балл качества оказания государственной услуги – 4,97 и уровень удовлетворенности – 90,7%.

Таблица 153. Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей (в приложении развернутые таблицы)

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
Госкорпорация	4,96	95,0%
МИО областей, городов Нур-Султан, Алматы и Шымкент, районов, городов областного значения, городов районного значения	4,97	90,7%

Из таблицы также видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для Госкорпорации – 4,96 баллов и 95% уровень удовлетворенности.

Результат качественного исследования

В рамках качественного исследования проведена фокус-групповая дискуссия с услугополучателями:

«Преподаватели сообщили о нужных документах, но собирать их было тяжело. Так как многие документы тяжело получить, на это уходит много времени. Также сильно торопят по срокам. Из-за большого наплыва, кто первый предоставит документы, то их уже можно заселять. И при задержке мест может не хватить»;

«Оплату можно было производить только через «Сбербанк», но данный банк не очень удобен для оплаты, это Российский банк, также есть лимиты, к примеру, лимит в 100,000 тенге, сама же оплата 200,000. И из-за лимита нужно делить платеж.»;

«- какие бы вы могли дать рекомендации по улучшению качества услуги?

- при поступлении на портале чтобы ввели полный перечень документов, либо автоматизировать услугу;

- чтобы студентам тщательнее объясняли, как что проходит, и для чего это нужно.

- чтобы способ оплаты сделали через «Каспи банк», так намного удобнее;

- чтобы пару кабинетов открыли для принятия документов, иначе накапливается очередь» (ФГ, Нур-Султан).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Жалобы услугополучателей на плачевное состояние общежитий и неблагоприятные условия в помещениях (отсутсвтвие горячей воды, холод, возможности приготовления еды).
- Услугодателем не обеспечивается доступность информации по услуге и обратная связь.
- Ограниченное количество мест в общежитиях не дает возможность предоставить услугу всем нуждающимся.
- Услуга не автоматизирована полностью.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1. Принять меры по повышению качества жилищных условий в общежитиях.
2. Принять необходимые меры по полной автоматизации услуги.
3. Обеспечить расширение жилищного фонда для нуждающихся в жилье студентов.
4. Обеспечить качественную обратную связь.

3.64. Вызов скорой медицинской помощи

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 00601009 Вызов скорой медицинской помощи.

Код услуги: L12.

Ответственный госорган: Министерство здравоохранения РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: 30.11.2020 г. № ҚР ДСМ-225/2020.

Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: услугодатель.

Сроки оказания госуслуги: Время обработки вызова с момента его получения диспетчером составляет 5 минут, в течение которого проводится сортировка по категории срочности вызова. Время прибытия бригады до места нахождения пациента с момента получения вызова от диспетчера согласно перечню категорий срочности вызовов скорой медицинской помощи (от 10 минут до 60 минут)..

Результат оказания госуслуги: Вызов скорой медицинской помощи.

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: бесплатно.

Основные результаты исследования

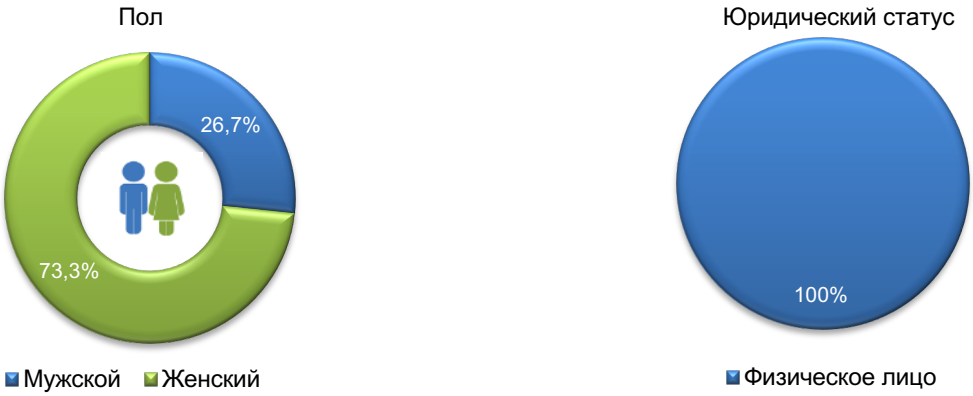
В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования

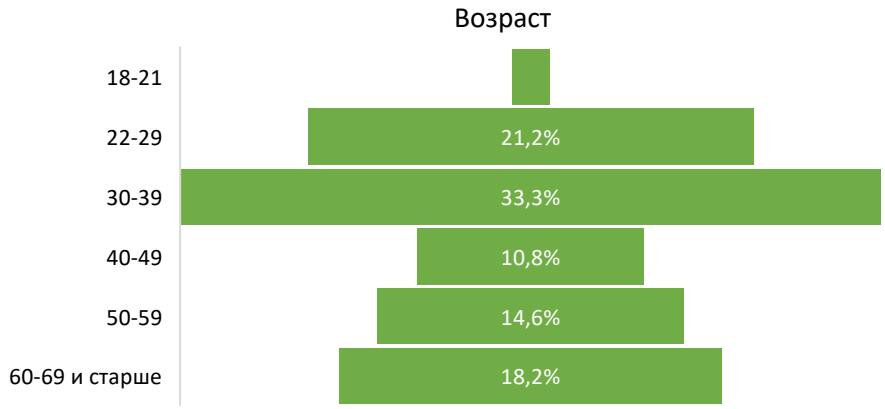
(фокус группа, тайный покупатель), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 499 респондентов, из них большинство (73,3%) представители женского пола и 26,7% - мужского пола. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 33,3%. За услугой абсолютно все (100%) обращались как физические лица. 9,4% услугополучателей имеют дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 196. Социально-демографический блок



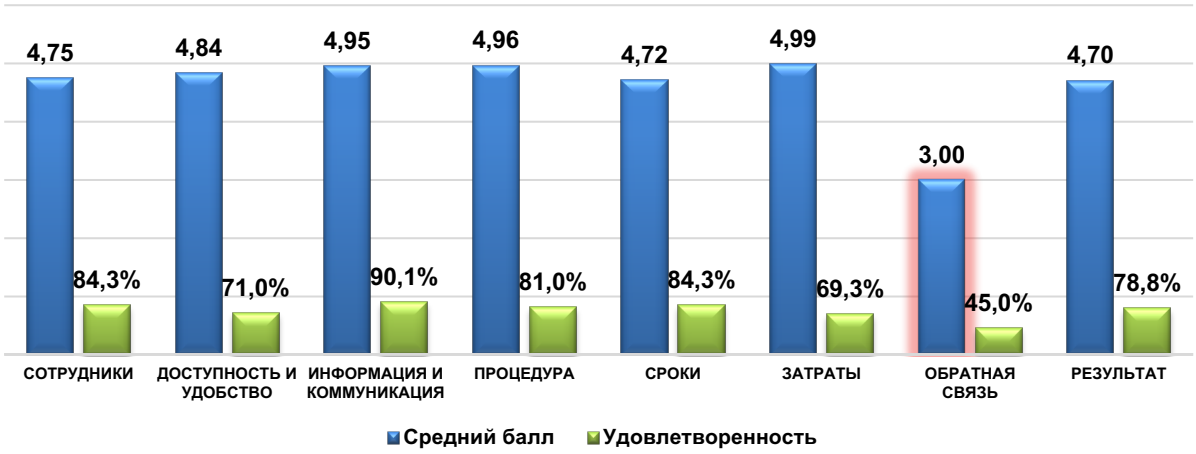


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 75,5%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,61 баллов.

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:

Диаграмма 197. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя**.** Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией , оперативность, вежливость и внимание к потребностям услуополучателей. Совокупная работа сотрудников услугодателя оценена участниками массового опроса - на 4,75 баллов по 5-балльной шкале, уровень удовлетворенности – 84,3%. При этом, среди комментариев были зафиксированы замечания в части работы сотрудников: *«Нужны квалифицированные врачи в бригады скорой помощи, вернуть диспетчерские службы в районные центры», «Не все врачи скорой медицинской помощи компетентные, вернуть диспетчерский службы в районные центр, увеличить бригады скорой медицинской помощи», «Поликлиника қызметкерлерін жақсарту керек. Педиаторлар ауыса береді, дұрыс диагноз қоймайды. Неврапотологқа тегін жазылайын десек, жазыла алмай жатырмыз уақытын созып жібереді, кезекте турмадықта», (Алматинская обл.); «Проводить тренинги, обучения по повышению этики, профессионализма. Увеличить штат бригады скорой помощи. Закрепить за скором бригадира по районам»(Атырауская обл.); «Вовремя не приезжают», «Увеличить штат сотрудников», «Температуру не мерили», «Быть более оперативными, по симптомам не могу дать какой диагноз и молодые врачи смотрят диагноз по сотовому телефону. Подбор кадров врачей был более качественным», «Город Семей убрали кардиологический бригады, три бригады на весь город, вернуть назад», «Чтоб побыстрее приезжали», «Из за бурана долго добирались» (ВКО обл.); «Быстрее определяться куда», «Когда приезжают пусть снимают обувь а они не снимают», «Внести предложения чтобы военных при вызове скорой помощи доставлять в военный госпиталь», «У мужа сахарный диабет и диализ, с почками проблемы, у него очень низкое давление, я об этом говорила, когда вызывала скорую, но у них не было укола даже и они мне предлагали просто цитрамон дать ему. Поставили ему подагру, но у него была флегмона, нам просто делали спиртовые тампоны и заразили, нам пришлось», «Түнгі 3 те шақырдым жедел жәрдем, ұйқылы ояу келді, бала қандай препарат ішеді деп 3 рет сұрады, эпелептические приступы были, 5 минутта келулері керек, бірақ 10 минут күттім, қызметкерлер дөрекі. Қай больницаға баратынын білмейді, жедел жәрдемге отырған кезде бастықтарына звандап бастайды кайда апарамыз деп», «Несколько раз вызывали скорую помощь, некоторых на троечку оценю, некоторых на пятерку»(г Алматы.); «Ешқандай айтар ұсынысым жоқ», «Нужны врачи специалисты в бригады скорой помощи, не оперативные», «Увеличить бригады скорой помощи», «Долгое ожидание либо приезжают и не приезжают и было такое что не могли диагноз поставить», «Разрешили бы экстренно ставить уколы», «г. Нур-Султан ул. Алихан Букейхана 258 Абдикарим Сулушаш ковид не приехала мобильная группа в сентябре 2021г., сами справлялись, бардак», «Не хватает опыта», «Помощь оказали нормально. Но самое интересное у скорой помощи нет даже настой валерианы. Потому что у меня была высокое давление. Они сбили мне давление и ушли. Я писала отказную потому что у меня болела дочь», «Бахиласыз*

кіреді, жгут барма, дәрі барма деп өзімнен сұрайды, "Жануя" поликлиникасынан келеді»(г Нур-Султан.); «Диспетчерлер кішкене дөрекі сөйлеседі»(г Шымкент.); «Сотрудники поликлиники безответственные, не оперативные», «Увеличить штат сотрудников скорой помощи», «Увеличить бригады скорой помощи», «Почему когда вызываем скорую просят убедиться с какого населенного пункта я звоню . почему когда звоним создали очередь . Нету оперативности у подстанции . Нужно вымаливать бригаду чтобы соответствовала бригада сердечники специализированная бригада», «Врачи городской больницы приемного покоя №1 г. Тараз 18 января 2021г. время 09.00 не оказали своевременную медицинскую помощь и по этой причине у моей мамы потерялась речь, потеря памяти , парализовала левою сторону лица, инсульт ,инфаркт мозга», «Чтобы бы работали настоящие врачи на скорой помощи, в больницах г. Тараз нужны настоящие врачи, в 5 поликлинике не хватает врачей», «Шақырған кезде өз уақытысында келсе», «Врачи не квалицированные, в аптечках нету лекарства, увеличить бригады скорой помощи, нужны специалисты врачей, не могут сделать укол, померить давление», (Жамбылская обл); «Когда вызвали в 1 раз, они просто обезболивающие дали, 2 раз боли усилились и пришлось вызвать снова, они забрали», «Врач должен приезжать вместе с ними», «Скорая по разному приезжает чтобы быстрее приезжали», «Хорошо знать свое деятельность», «Быстрее», «Чтобы ездила в дальние поселки. аптеку сделать в поселке Макарова», «Они очень долго ехали», «Ребенок температурил, ноги белые лихорадочная, молодой сотрудник начал протирать водой, хотя сначала надо снять спазм сосудов и только потом протирать», «Не врачи квалифицированные, отвлекаются на интерьер, именно фельдшеры женщины, увеличить бригады скорой помощи», (ЗКО обл); «Квалифицированные врачи, знали свое дело», «Не приехали, вызовов много сказали», «Задерживаются иногда», «Желательно опытных врачей», «Чтобы были бахилы с собой», «Жедел жәрдімнің қызметкерлері дөрекі, міндетсінеді», «Увеличить бригады скорой помощи и машины», (Карагандинская обл); «Бывает что препаратов не хватает снабжали препаратами», «Улучшить качества обслуживания. В поликлинике записаться к специалисту очень сложно и долго ждешь очереди», «Бывает долго ждем скорую 1-2 часа ждем», «Бесполезные укол, определенного лекарства нет, без ничего приезжают, обыкновенный анальгин с димедролом и все», «Не бывает лекарств», «Вернуть врачей педиатров, увеличить бригаду скорой помощи, не все врачи компетентные, должны быть квалифицированные врачи», «Побольше врачей», «Долго едут, не компетентные, увеличить бригады скорой помощи Костанайская область Узынкольский район с. Узынколь», «Очень молодые, опыта мало у них», «Уговаривали чтобы забрали человека с температурой и не могут сбить температура», (Костанайская обл); «Иногда судороги долгие бывают и вызываем врачей иногда долго приезжают», «Машины не удобные для беременных женщин, высокие» (Кызылординская обл); «Увеличить бригаду скорой помощи», «Долго ехали, 3 часа ждали, некомпетентные, педиатр должен тоже приезжать, нехватка сотрудников скорой помощи», «г. Актау областная центральная поликлиника врач терапевт район 11 сама спрашивала куда меня направить, к какому специалисту», «По разному бывает, ошибочно сказали ангина и укол сделали, уехали сразу, оказалась кишечная инфекция, долго ехали», «Жедел жәрдемнің шақырту уақытын қолға алу керек», «Долго едут на пол часа», «Келеді қарайды кетеді.Қажетті ақпаратты айтпайды. Бар айтатыны өз педиатрыңа бар дейді. Жедел жәрдемді біз не үшін шақырамыз, егер бізге көмегі тимесе», «2 часа ехали, грубили, отказали, не забрали, качество обслуживания не понравилось», «Побольше сотрудников молодых», «Еще быстрее», «Не врачи квалифицированные в бригадах скорой медицинской помощи, увеличить бригады скорой помощи», «Увеличить бригады скрой мед. помощи, не торопиться к пожилым людям, не оперативны», «Разные приезжают врачи . Почему с врачами не приезжают чем фельдшер», «Жедел жәрдем дәрігерлеріне арыз шағымым жоқ.Менің шағымым ауруханадағы дәрігерлерге көңілім толмайды.Дәрігерлер сыпайы жанашыр болу керек қой.Бір дәрігер екінші дәрігерге жібереді. Ол дәрігер қайтарып жібереді дұрыс жібермеген деп.Осылай екі дәрігердің ортасында жүргенің уақытыңды босқа кетіріп. Кімге апаратыныңды білмейсің», «Не все врачи скорой помощи компетентные, повышать профессионализм, проходить курсы, нужны врачи

специалисты», «По разному приезжают, иногда бывает как будто заставляют себя работать, как будто не их работа, надо чтобы во время приезжали , особенный ребенок у меня, пусть будут вежливее и не грубят» (Мангистауская обл); «Не дозвонишься, увеличить бригады скорой помощи», «Хотелось бы сотрудники были компетентными», «Улучшить чтоб к детям быстрее приезжали у кого проблемы с дыханием», «Не все врачи компетентные, увеличить бригады скорой помощи», «Долгая скорая приехала 30-40 минут», «Полтора часа ехали, давление было у матери, плохо очень, вызовов много, на своей машине им пришлось ехать», «Не очень оперативны» (Павлодарская обл); «Быстрее надо», «Увеличить бригады скорой помощи и в бригаде увеличить врачей. Зарплаты увеличить водителям скорой помощи за мойку машины, за носилки», «В приемной кардиологии очередь долгая сделать лежанку», «Увеличить бригады скорой помощи и врачей», «Нет.Если честно все зависет какой врач вам попадет.У дочки температура была, фельдшер возмущался почему я не обращалась участковому врачу. Потому что у нее толька температура была. Температурой разве шутят?», «Для гипертоников чтобы не магнезия была кроме магнезию у них ничего нету», «Сначала некачественно обслужили, девушка там возмущалась, что ее вызвали 2 раз , якобы им за за этого выговор, пришлось повторно, она начала, грубить укол сделали и уехали, снова температура, только 2 раз увезли в больницу, когда совсем уже плохи дела, чтобы было внимание и доброкачественно обслуживали», «Увеличить бригады скорой помощи и врачей скорой помощи», «Почему взымают плату в больнице за анализ на ковид 6 тыс тенге просят, а если нет денег то значит лечитесь дома», «Увеличить бригады и штат врачей скорой помощи», «Больше медикаментов, увеличить бригаду скорой помощи и вернуть четвертую категорию в поликлинику» (СКО обл); «Старая машина, нужно поновее», «Не устроило ускорить время работы приехали через 2 часа», «Жедел жәрдемнің қосымша сапалы дәрі -дәрмектері болса деймін», «Быть честными, нехватка сотрудников», «кроме врачей никто не приходит», «Скорая медицинская помощь отказала в госпитализаций ребенка с температурой и воспаление ухо», «Жедел-жәрдем қызметкерлері қолынан келгенше қызметін көрсетеді.Шынын айтқанда шала сауатты ғой.Мен өзім зейнеттегі дәрігермін. Жамандағанда еш нәрсе шықпайды», «Вернуть диспетчеров скорой медицинской помощи в районные центр, нету врача ревматолог, аллерголог Жетысаский район сельский округ Казбек би», «Мало лекарств у фельдшеров только магнезия вена уже не принимает лекарства», «Вернуть диспетчеров скорой помощи в районные центры», «Увеличить бригады скорой помощи и увеличить врачей, вернуть диспетчерскую службу в районы», «Опоздали на полчаса», «Чтобы в области Сузак была скорая»(Туркестанская обл).

Доступность и удобство услуги оценили на 4,84 балла, уровень удовлетворенности - 71,0%. По результатам опроса услугополучатели отмечают следующие пожелания: *«Очереди, УЗИ не приняли, сказали что через час только, сейчас только для женщин, они говорят вы не успеете, хотя было еще полчаса, ругались с ними, сотрудница говорит она здесь одна, что никто не будет работать кроме нее, жалуйтесь кому хотите, перед зданием много ям и луж, неудобно, обслуживание ужасное, именно в Щучинске», «Далеко находится, а что поделать», «Укол опять и домой, мест не было что ли, думали положат его», «Некоторые врачи именно не скорой помощи, а врачи больницы не компетентные, грубые», «Далеко расположено»,(Акмолинская обл); «Машины старые», «Мало мест парковки, посадочных мест мало», «Очень далеко», «Машины старые, обновить», «Наша поликлиника нас не принимает, приходится в другую ездить, услуги педиатра не нравятся, прививку для детей медсестры делают без перчаток и руки не моют, сказали, что им не предоставляют», «Зоны ожидания сделать комфортными и увеличить штат на ресепшене» (Актюбинская обл); «Емханада кезек көп.Көп уақыт күтіп отырдық», «Алматинская область Усынагашский район аул Кәрабаев Ұметәле здание старое, не удобное, нужное новое современное здание со штатом врачей», «97 км очень далеко находится, стульев недостаточно, зоны комфорта отсутствуют», «Не хватает врачей, вернуть педиатров, нету лабораторий, фельдшер грубая Алматинская область аул екпинды (илийский р-н), приходиться обращать к платным услуга», «Вертолет нужен», «Чтобы правильно смотрели пациентов вежливо»,*

«Обслуживание плохое, медсестры не очень, на маршрутке неудобно добираться, старое маленькое здание, фильтр в другом месте отдельно, ради печати в центральный отдел идти, опять неудобства», «Моего мужа не забирают у него астма 3 группы и его не прокапывают в больнице. Иногда приезжают и ставят Эуфилин Преднизалон обо ставят уколы и ему не помогают» (Алматинская обл); «Мен бағалай алмаймын себебі олар келген жоқ», «Вернуть врачей педиатров, нету отдельного поликлиники, не удобный пандус.», «Мало парковочных мест», «Увеличить сотрудников», «Повысить зарплату», «Мало парковочных мест, увеличить штат врачей в поликлинике», «В регистратуре трубку не берут» (Атырауская обл); «Далеко больница расположена», «В поликлинике начался беспредел, врачи долго не принимали, 4 часа просидели с температурой у ребенка, воды давала медсестра бегала, ужасно, сидели рядом мамы, обоим по 3 года малышам, просто в маленькой комнате», «В поликлинике начался беспредел, врачи долго не принимали, 4 часа просидели с температурой у ребенка, воды давала медсестра бегала, ужасно, сидели рядом мамы, обоим по 3 года малышам, просто в маленькой комнате», «г. Семей скорая помощь станция при Студенческой поликлинике старое здание, нужен современный ремонт», «Поликлиника алыста орналасқан», «Здание далеко Невозможно пользоваться без сопровождения . Пандус не сделан в моем подъезде из-за этого не могу я выехать в больницу . Индивидуальных помощник для инвалидов 1 группу чтобы был мониторинг как они работают. Соц защита не звонят не интересуются не проводят мониторинг. Тяжело продление группу инвалидности», «Увеличить станций скорой помощи по районам»(ВКО обл); «Далековато, повезли в роддом, а оказалось в другой надо», «В поликлинике, в больнице нет парковки. В больнице не хватает стульев в зоне ожидания», «Сделали бы поближе больницу. Мало мест на парковке», «Ақша төлесен ғана дұрыстап қарайды, ал тегін түрде дұрыс қызмет атқармайды», «Нет парковки» (г Алматы); «Нету парковочных мест возле 7 поликлиники г. Нур-Султан», «Не хватает врачей в 6 поликлинике г. Нур-Султан», «Далековато роддом», «Сотрудники в больнице когда рожала Первый роддом там проверку делают 4 часа на ТТГ 4 часа ждала не давали воду сама возьми это воду», «Очень маленькое здание, узкие коридоры, по записи много людей, мало специалистов, мусорные ящики по 10 баков стоят, летом воняет, стульев мало, для мам и детей комнат для грудничков нету вообще, только кушетка какая то», «Далеко»(г Нур-Султан); «Долго добирались до больнице на скорой. Когда экстренно на месте не бывает врачей. Парковочных мест мало. В конце города установлено. Мало педиатров разделили на блоки много поступлений было. Знающих врачей мало зачем плотим мед страховку из-за безысходности идем в платное отделение», «Везде грязно», «Мы отказались ехать в больнциу», «Побольше сотрудников», «Недостаточно парковки»(г Шымкент); «Вернуть станцию скорой поиощи ближе к центру города», «Здание не удобное . Ночью узиста нету . Запустить больше транспорта», «В поликлинике врачи не грамотные, плохо обслуживают, врачи должны быть внимательными, нету врач окулиста, лор, очереди», «Здание старое» (Жамбылская обл); «В поликлинике не можешь своевременно записаться на осмотр», «Регистрация не берет телефон 2 поликлиника», «В больнице грязно, где ширмы, очень много выпивших пациентов, больных много, 1 числа, много пациентов, побольше сотрудников, медбратов надо, пришлось ждать пока систему сделали», «В поликлинике заботы нет, постоянно очереди, по итогу просто выписывают лекарства и все, все прохожу в другом месте на платной основе», «Не всегда быстро принимают», «Нету застрахованности в машине», «Холодно было в больнице, из окна дуло», «Не хватает врачей специалистов, вернуть педиатров»(ЗКО обл); «Мало парковочных мест», «Расписание ненормированное, графика у них нет, когда им удобно, тогда и приходят, а не народу, там желательно отдельно держать больных, разные диагнозы ведь, отдельные гардеробы не помешают, чайники, удлинители шнуры нужны, матрасы ужасные, туалет один на весь зал, душа нет, мусор не выносят во время, кварцевание вообще не делают, только по просьбе, даже не вытирали пыль, лежали отходы ваты, после больных, условий никаких нету, темно, лампочки ужасные, экономят на всем, душ удобный нужен в детское отделение», «Оборудование нужно» (Карагандинская обл); «Для простых вызовов, без экстренных, отдельные машины», «Ждете долго в

приемном покое никто не обращал внимание чтоб было оперативное обслуживание и не сказали какой укол», «Сократил санитаров», «Начальник охраны не впускает а вот его подчинённые пропускают в его отсутствие. Улучшить диагностику и ускорить почему нету бесплатных лекарств для детей . Сделать льготную скидку для детей», «Долгая запись на прием», «Должен быть контроль за качество предоставленных услуг, невозможно дозвониться до регистратуры и справочная служба 49999 именно г. Лисаковск городская поликлиника», «Побольше машин», «Далековато находится, когда систему назначают приходится ходить очень далеко, особенно пенсионерам, вот бы на 4 койки сделали бы эту систему хотя бы, медсестер не хватает, не могу выбрать себе терапевта, желаю ходить к другому терапевту Юсупову, а он говорит не хочу брать ответственность, он очень опытный, мне он нравится, к участковому врачу своему не хочу, она хорошая девушка, но у нее опыта маловато, просто Юсупов больше нравится, очень трудно записаться на прием, в детской поликлинике диспетчеры, к ним не дозвониться вообще, либо трубку не берут, с других номеров тоже, очень невнимательные, сидят в телефоне играются, нет на рабочем месте, эти девочки новенькие, откуда их вообще взяли, раньше были лучше, они не знают свою работу, они не объясняют так как не знают, какие там врачи работают, вызубрить надо, безответственные», «Бардак в Лисоковске . Жалобу писали в управление здравоохранения и они перенаправили в город Лисоковск и они в письмо написали что их работа якобы ведётся. Врач сказал что должен сам регулировать кислород и есть Запись Гайзер Людмила Константиновна сказала она от беседы она отказывается от общения. Нету врачей квалифициронных врачей. Не информируют что колит. Не отслеживают динамику. скотцкое отношение и лечат по одному протоколу», (Костанайская обл); «Не выход ни вход не найти, все двери закрыты», «Здание старое, зоны ожидания не комфортные», «Гор. больница г. Кызылорда врачи не компетентные, халатное отношение к работе три дня пролежала в фильтре, (лечащий врач по имени Инкар) не было должного ухода, мама умерла», «В скорой машине холодна в задней части» (Кызылординская обл); «Больше машин», «В коридоре маленьком ждали, сидеть негде», «Зоны ожидания не кофортнт, вход не удобный», «Увеличить машины», «До 8 работать надо, ремонт перед зданием, все перекопали, заехать сложно, низкое обслуживание, терапевт сидит в телефоне, не должным образом смотрят», «Побольше больниц, город растет», «Не хватает врачей, мало парковочных мест, дороги плохи, нету тротуаров, здание старое», «Только чтоб врача привозили», «Мало парковочных мест, вернуть врачей педиатров, не хватает врачей специалистов, некоторые врачи грубые, очереди, по знакомству принимают, не справедливо принимаю, не знают свою работу, вернуть назад приемы к узком спицавлиса врачем на прямую не посещая терапевта врача общей практики», «Сидений мало, многие стоят, пандусов нет, лифты иногда не работают», «Побольше мест сидений, парковки для инвалидов нет» (Мангистауская обл); «Если пешком далековато», «Мало парковочных мест. Медицина в Республике Казахстан нету, ноль, все платное. г. Павлодар поликлиника №2 медицина плохое, отвратительное, без мед. страхование не принимает», «К врачу тяжело попасть на прием», «Мало парковочных мест, в зонах ожидания дует с дверей», «Далеко больница, мест парковки для инвалидов мало, надо расширить для машин тоже, при входе людей поставить, чтобы сопровождали компетентные, чтобы знал всю информацию, там честно, непонятно душно, и мы врача ждали долго, он на операции был, замены дежурного не было, когда ожидаешь пациента надо, чтобы ребенка раздеть вещи положить и ждать нормально, комнату специальную для детей, не комфортно, просто стулья и ничего больше нету, для детей игрушки, пока отвлекать и водичку чтобы дали для детей хотя бы, чтобы человек подходил, чтоб интересовались вдруг что то надо», «Нету парковочных мест», «г. Павлодар областная больница им. Султанова в приемном покое Евгения Евгеньевна ведет себя по хамский, вернуть врачей педиатров. Увеличить штат врачей. Программы зависает, бардак в поликлиниках» (Павлодарская обл); «Долго обслуживают в поликлинике, сразу не попадешь, неделю ждете, организационные проблемы», «Дороги замело, ехать долго скорой, дороги плохие», «Очень далеко поликлиника», «Мало парковочных мест», «Мало парковочных мест», «Нету теплого гаража,

приходиться на смене греть машину, на улице ставим машину», «Не хватает врачей в Петропавловске много врачей уходит большой объём у терапевтов», «Лифта нету, искали людей для носилок, своих людей с села пришлось подключать, несколько часов пролежала в коридоре, на скорой, пока скандал не подняли, начали ругаться, только потом начали капать систему, на тот свет хотели отправить уже, вот вам укол, идите домой, и прописали курс лечения, кто бы колол, еще медикаментов не хватает», «Терапет находиться в другом здание, а сама поликлиника в 1 городской больнице, мало парковочных мест», «В г. Петропавлове район Подгара нету амбулаторной поликлиники», «Прием посетителей в поликлинике продлить на один час» (СКО обл); «Только на 4 раз положили в больницу», «Далеко», «Уже 2 месяца не получаю бесплатные лекарства уже идет 3 месяц», «Отказали в госпитализацией», «Зоны ожидания мало», «Нету навигаторов для скорой помощи и они долго ищут улицу у вас Алатау они поехали на микрорайон Алатау а потом звонят спрашивают где наш дом» (Туркестанская обл).

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,95 баллов), 90,1% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения: *«По записи чтобы принимали», «Уходят медики курить, а мы ждем долго, пожилые люди ждут тоже», «Редко обращаюсь» (Акмолинская обл); «Обратная связь с пациентом», «В поликлинике не хватает врачей, гинеколог работает пенсионер врач мужчина для женщин не удобно», «Если в будние дни, сотрудников 50\50 найдешь, то есть, то нет, после 6 часов не дай Бог заболеешь их не найдешь, сами едем к врачам домой, на дежурной машине, врачи никогда не на месте, информацию не дают, пока сам ничего не спросишь», «Не дали в больнице полный перечень необходимых документов», «Больше информацией от том, что есть приложение Даму мед», «Врачи меняют график каждый месяц», «в больнице тяжко с врачами у меня были колики в почке просила положить мне сделали узи 5мл камней в почке промывают катетер поставят капельницу и уколы и отправляют домой и очень тяжело лечь в больницу даже один раз в год не ложат», «Плохо работает интернет, нету воды, на одну улицу одна колонка аул Аймен енбекшиказахский район» (Алматинская обл); «Жедел жәрдемге басқа айтар арызым жоқ, тек дәрігерлерге көңілім толмайды.Олар дұрыс қарамайды, дөрекілік танытады.Ауырып барған кезде жылы сөйлегенін қалайсың.Қазіргі кезде мұндай дәрігерлер жоқтың қасы.Жанашырлық сыпайылық деген жоқ», «Улучшить приложение Даму мед», «Должна быть обратная связь с мед. персоналом», «Атырауская область район Кзылкуганский село Миялы нету врачей лор, вернуть педиатров, нету анестезиолога, окулиста», «Атырауская область район Кзылкуганский село Миялы нету врачей лор, вернуть педиатров, нету анестезиолога, окулиста» (Атырауская обл); «Сами не дают правильный кабинет и мы их ждем врачей», «Обязательно надо через Усть-Каменогорска и Семей и это не удобно и долго . Обратно чтобы привезти 4500 тенге это не удобно», «Чтобы принимали по точной записи», «Не помогали в поликлинике», «Соц защита не звонит . Пусть посещают раз в месяц» (ВКО обл); «Қазақша құжат берілмейді, барлығы орыс тілінде жазылған» (г Алматы) ; «Маған жедел жәрдем қызметкерлері барлық тиесілі қызметтерін көрсетті.Ауруханаға апарып жатқызды.Менің көңілімнің толмайтыны ол ауруханадағы қызметкерлердің немқұрайлығы», «В 7 поликлиники сделать живую очередь а не по записи у некоторых возможность записаться на прием», «В приложение Даму мед больше информаций в виде сообщения, уведомления об всех имениях в медицине, назначениях и т.д.», «Не давали информацию играли с жизнью. Не взяли разрешение подпись со стороны мужа на операцию», «Дәрігер маған орыс тілінде жауап берді.Қазақ дәрігер орысша сөйлеп тұрды,мен орысша түсінбеймін. Дәрігер маған дөрекілік танытты», «Специалистов мало, то больничный, то отпрашиваются», «Недавно записалась в поликлинику, они вообще не обслужили и себе отметили, что я была у них, 9 поликлиника, ждала целый час» (г Нур-Султан) ; «Перенаправляют постоянно», «На легком языке чтоб объяснили а не медицинскими терминами» (г Шымкент) ; «Сделать оповещение о бесплатных медикаментов» (Жамбылская обл); «Когда медкомиссию проходила не было печати и не правильно заполнили из-за этого пенсия не выдавалась три месяца. Братишка ДЦП гоняли 7*

месяцев нужно было предоставить справку о не трудоспособности долгое опекунство над ребенком . чтобы долго не гоняли по документам», «Сделать приложение дамомед для предупреждение отслеживание регистрацию делать», «Разговаривают на русском языке» (ЗКО обл); «Не всегда объясняют», «Қызметкерлері толық ақпарат айтпайды», «2 часа ждала с больным ребенком, словесно помогли только, врач был на больничном, долго ждали» (Карагандинская обл); «Қызметкерлер екі тілдеде сөйлесе жақсы болатын еді», «Не хватает сотрудников», «Ждем врачей когда придут по часу два и говорит идите домой», «Почему не информируют в больнице на что претендует по хроническим заболеваниям», «Всегда приходиться им объяснять», «Поразило, сломала ногу, молодая девушка приехала посмотрела и сказала нет перелома, ну ладно забрали примут, сказали рентген не работает, 15 дней ходила с переломанной ногой, пришлось вызвать такси самой поехать там сделали все таки рентген, сказали до 9 работает, она не знала что ли рентген до 9, по ее вине пол месяца ходили с ногой сломанной, когда вызвали скорую, она говорила, что не опухло, типа ногу подвернула, даже не дотронулась и не проверила нормально, если у вас перелом на ногу не наступили бы, теперь про невропатолога, тупее никого не встречала, специалистом назвать нельзя, , нормальный невропатолог нужен, многие заходили и выходили в шоке , не могу назвать ни врачом не специалистом, откуда выкопали его вообще, во первых плохо знает язык, во вторых он очень далек, у меня грыжа смещение дисков в позвоночнике, говорит нагнитесь и выписал перцовый пластырь и таблетки, и диклофинак, ничего не помогло, пришлось ехать в Костанай», «Не берут телефон в провизорном» (Костанайская обл); «Талонов нету, иногда терапевта нет» (Кызылординская обл); «Педиатр часто меняется это плохо, постоянный нужен, некоторые не понимают что с ребенком, заново ищут документы, кричат вы не одна и ребенок не только у вас», «Педиатр часто меняется это плохо, постоянный нужен, некоторые не понимают что с ребенком, заново ищут документы, кричат вы не одна и ребенок не только у вас», «С врачами туго, мало сотрудников, пока подойдут, столько времени ждать, сын разбил лоб 2 часа ждали, чтобы подошел и осмотрел, первая медицинская помощь нужна была, один врач, и он был на операции, другой дежурный еще не подошел, я тоже медик, знаю его и звонила ему, даже трубку не брал, все своими делами заняты, не смотря на тяжелое состояние, лучше качества хотелось бы, в детских тоже платные отделения надо сделать, именно в нашем городе новую больницу построить», «Жедел жәрдем шақырған соң олар келіп, бізді ауруханаға жатықызып кетті. Ауруханада дәрігерлер бізге дұрыс қараған жоқ.Жедел жәрдем бізді әкеліп тастап кетті.Тым болмаса дәрігерлер келіп баланы қарап қажетті нұсқаулығын беріп кетсе болады ғой.Медсестралар келіп қарап кетеді, олардан сұрасаң дәрігер қарайды дейді», «Было сложно найти сотрудников, то на работу поздно, то после обеда опаздывают, по пол часа, дисциплины нет, ничего не объясняют», «Дать больше информаций о приложение Даму мед», «Обратной связи нету с онкологической больница, не звонят, не приглашают. Доработать приложение Даму мед, зависает, при обновление требуется вновь установить», «Нету оборотной связи с поликлиникой», «На рабочем месте не бывают, с особенными детьми хотелось бы без очереди», «Иногда опаздывают» (Мангистауская обл); «Дополнительное соединение, связь», «Консилиум собирали 2 раза, помогали, но не смогли понять, что лечить, но спасибо конечно» (Павлодарская обл); «В регистратуре без настроения девушки были, грубили, может потому что ночью привезли нас, и еще случай был, мама руку сломала, но при этом ей не вставили кость на место, и гипс неправильно наложили, пришли на повторное, там у нее вздулся пузырь на руке, потом другой врач все исправил, в 1 раз даже не посмотрели нормально, куда можно обратиться», «Не было информаций о реабилитационном центре, Усовершенствовать приложение Даму мед», «Чтобы обследовали», «Терапевт не приезжал, дежурный только», «Приложение Даму мед усовершенствовать», «Вернуть диспетчерскую службу в п. Саумалколь,» (СКО обл); «Врач один раз пришел за год и больше не проверял» (Туркестанская обл).

В части **процедуры** получения государственной услуги 81,0% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,96 баллов. Респонденты также отмечают следующие неудобства процесса подачи документов: *«Ложить не хотели это было в конце октября два часа длилось. Сделать*

два кабинета с двумя педиатрами для здоровых и больных детей», «Врачей не хватает», (Акмолинская обл); «Мало медикаментов»(Алматинская обл); «Должны сделать были операцию оправили к хирургу просят анализы. Терапевты не отправили сразу на операцию», «Дәрігерлер барынша сыпайы, жанашыр болса екен дейміз.Онсыз да қорқып барған кезде, олар онан сайын қорқытады, еш жылулық жоқ» (Атырауская обл); «Комиссия инвалидности в Астане они отвечают а Семей не отвечает . Чтобы онлайн продлевалось» (ВКО обл); «Не принимали моего папу без страховки», «Не может зайти к врачам, потому что талон не дает уже 2 часа. Не оказывают массажи лечебные»(г Нур-Султан); «Мало травматологов, невропатологов детских сотрудников», «Никто не смотрит на больного все в компьютере. зависает программа», «У ребенка температура была 39,4. Сотрудники скорой медицинской помощи дали парацетамол и ушли. Что толку их вызывать? Я им звонила потому что у ребенка была высокая температура. Они сбили температуру и ушли. Нас не положили в больницу»(г Шымкент); «Баламның температурасы 38 градус болып тұрды, бірақ скорый алып кетпеді, сондықтан екі рет шақырған кездеріміз болды» (Жамбылская обл); «Машиналарды көбейту керек, техника бойынша қадағалау керек, сирена сияқтыларды», «Лекарство мало выписывают Бердуал препарат от астмы хватает только на полтара недели», «Иногда в палате места перегружены» (ЗКО обл); «По установлению инвалидности мужу неправильную группу инвалидности поставили, обидно было за мужа, жалобу написали ответ ждем, он афганец, ругались с сотрудниками, бесполезно» (Карагандинская обл); «Хорошо было бы если дали таблетки от давления тоже», «Желательно быстрое оформление», «Поменьше бумажной волокиты», «Ума им не хватает и корректности к людям», «Мы просили чтобы перевели в областной провизор. Чтобы были оперативные и ставили укол по рецепту. Нету пульмонолога. Не было реакции со стороны участкового врача. Дали флюграфию без описания» (Костанайская обл); «Сына в другую часть отправили больницы когда были вызывали скорую медсестра позвонила старшему и она не и не могла ответь на эти вопросы. Лежим в детской больнице и мы не знаем что нам нужно по закону на что мы претендуем»(Кызылординская обл); «Почему я оплачиваю за медстраховку, и в больнице не дают на бесплатное, и отправляют на платный прием. КТ аппарата нету в больнице все прохожу платно», «Детям когда болеют или температура не снижается не ставят уколы, хорошо было бы чтобы что-то предприняли» (Мангистауская обл); «Пусть приносят лекарства»(Туркестанская обл).

Сроки полностью удовлетворили 84,3% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 4,72 балла. В части предложений по оптимизации сроков для получения услуги, респонденты отмечают: *« Они всегда во время приезжают», «Очереди много. На прием попасть невозможно», «Не хватает машин скорой помощи, из-за этого задержка выходит. Большая очередь в больнице»(Акмолинская обл); «Келетін уақытты жылдамту керек», «Тура уақытысында келмеді, кішкене кешікті.», «Приходиться долго ждать», «Алдында бір шақырғанымызда екі сағатта зорға келген, ал осы соңғы бір апта бұрын шақырғанымызда 5 минутта келді.Қызметін өте жақсы көрсетті» (Актюбинская обл); «1,5-2 часа жду по меньшей мере», «Ждали час 30 минут», «Ускорить время приезда скорой помощи. Очереди много в больнице», «Долго ждал»(Алматинская обл); «Очередь», «Қанша шақырсамда келмеді жедел жәрдем.Бос бригада болмады деді», «Делают только укол из-за того что в желудке есть болячка», «Уменьшить срок ожидания», «Жедел жәрдемнің келуі қиындау. Бірнеше рет телефон соғамыз тезірек келуі үшін.», «1-ші рет шақырғанда олар 2 сағаттың ішінде келді.Соңғы рет шақырғанымда бір он күн бұрын бір сағаттың ішінде келді. Әрине бұл ауырып жатқан адам үшін ұзақ уақыт», «Иногда приезжают позже в последний раз ждали 1 30 минут» (Атырауская обл); «Нужно ускорить время», «Долго ехали, хоть больница близко находится. В больнице экстренно не принимают, долго ждать», «По разному приезжают», «Ускорить процесс», «Минут 50 ехала скорая очень долго пожелание ускорить время приезда», «Из за погоды дороги не было»(ВКО обл); «Өте көп күтіп қаламыз жедел жәрдемді», «Кезекте күттіртуп қояды больницада», «Ускорить время», «Очереди бывают, в 12 городской больнице меня не приняли хотя я пришла с болью;» (г Алматы); «Минут 30-40 ехала скорая когда было прям срочно»,*

«Увеличить бригаду скорой помощи, дать возможность скорой помощи изменить время обслуживания пациента по обстоятельствам», «40-50 минут күтемін Жаңұя поликлинкасынан келетін жедел жәрдемді», «В роддоме долго ожидала», «Быстрее»(г Нур-Султан); «Побольше машин приехали через 1 час 40 мин», «Меньшее время ожидания 1,5-2 часа. Долго едут, постоянно звонить приходится», «По разному приезжают но маршрут долгий как-будто продлевают», «При беременности долго ехали и не в ту больницу повезли при схватках», «Очереди много в поликлинике»(г Шымкент); «Долго ждем скорую около 30-40 минут», «Пока не позвонишь не запишут на прием . Чтобы было быстро желательно», «Увеличить бригаду скорой помощи, добавить специалистов врачей педиатров», «Шақырған кезде 2 сағатта зорға келеді.Егер сенбі жексенбі түсіп қалсақ нұсқаулық беретін бір дәрігер қосылып келсе деймін.Себебі поликлиника дүйсенбі күні жұмыс істейді.Сол жағына ыңғайсыз», «Уменьшить срок», «Приходилось ждать иногда, родители старики когда болели время ожидания 30-40 минут не было приемлемо» (Жамбылская обл); «Долго», «Кешкі уақытта тез келсе жақсы болатын еді», «Быстрее», «Быстрее», «Ускорить сроки», «Они очень долго ехали, у меня было внутреннее кровотечение язва желудка, я спускался сам с пятого этажа, потому что фельдшеры не могли меня поднять хотя я не такой тяжелый, и каталки не были в больнице, мне пришлось идти пешком», «По разному приезжала скорая иногда 2-3 часа ждали», «Иногда не приезжают» (ЗКО обл); «Долго ехали», «Улучшить время», «40 минут ждали», «К старшему ребенку целый час», «Долго ждал», «Увеличит бригады скорой помощи и машины», «43 минут күттік, өте ұзақ» (Карагандинская обл); «В поликлинике ждешь очереди», «1 сағаттай күттім», «Не очень быстро приходят. Когда забирают не всегда в больницу ложат», «Живем около больничного городка, но скорая едет по 40 минут», «Увеличить бригады скорой помощи», «По разному скорая приезжает», «Сама все документы собирала с криками и бойней» (Костанайская обл); «1,5-2 сағатқа кешігіп келді. Жылдам келу керек», «Можно быстрее», «Негізі бірнеше рет шақырғанбыз.Бір шақырғанда 1 сағатта келді.Екінші шақырғанда 20 минутта келді» (Кызылординская обл); «Очень долго ехали», «Жедел жәрдем шақырған кезде уақытында келсе деймін. Біз шақырған кезде 40-45 минутта келді», «Долгое ожидание», «Жедел жәрдем шақырғанда зорға келеді.Егер кешкі 22-00-ге дейін шақырсаң жарты сағат ішінде келеді және келген персоналда дұрыстап қарайды.Ал егер таң ата шақырып қалсаң ол жедел жәрдемнің келуі енді айта алмаймын ұзақ күтесіз.Келген фельшерде дұрыс қарамайды.Егер ауруханаға бармаймын десең неге шақырдың онда өз дәрігеріңе бар деп айтады», «По живой очереди кипишь, иногда через приложение мест нет», «Приехали через 45 минут» (Мангистауская обл); «Скорую долго ждала через 40 минут приехала ребенок задыхался», «Уменьшить срок, Увеличить бригады скорой помощи», «Ждали долго»(Павлодарская обл); «Быстрее», «Очереди», «Уменьшить срок » (СКО обл); «Ускорить время приезда скорой помощи», «Приехали через 2 часа», «Кейде болады кешігіп келеді, кейде тез келеді», «Очередь», «Вернуть диспетчеров», «45 минут приезжают», «с 6 вечера до 12 часа ночи идет час пик много вызовов» (Туркестанская обл).

Критерий **затраты** по данной услуге оценили на 4,99 баллов (69,3% уровень удовлетворенности). При этом, среди услугополучателей зафиксированы жалобы кастельно оплаты: *«Лекарство сама покупаю от сахара»(Алматинская обл); «Қосымшатөлемдер дәрі-дәрмекке, таксиге кетеді» (ВКО обл); «Сопроваждающий болып жататын адамдарға ПЦР тапсырамыз ақылы, күнделікті орынға төлейміз, баланын жанында жату үшін, хотя балада мүгедектік бар» (г Алматы); «Платное родильное отделение», «Уколы покупала»(г Нур-Султан); «Делал МРТ в многопрофильной больнице, на 1 этаже, оплатил непосредственно врачу который делал МРТ, он соответственно мне не предоставил чек, то есть это факт коррупции», «На такси обратно ехали домой»(ЗКО обл).*

Касательно критерия удовлетворенность респонденты продемонстрировали по компоненту **обратная связь** (уровень удовлетворенности 45,0%, средний балл 3,00). При этом, среди услугополучателей зафиксированы жалобы кастельно обратной связи: *«Мен жазбаша түрде еш жерге шағым түсірмедім.Біріншіден өзімде медицина саласында жұмыс істеймін. Қанша шақырсамда келмеді жедел жәрдем.Мен жарайды мен медицина*

саласында жұмыс істеймін әйтеуір көмек көрсеттім. Ал басқа кісілер не істейді? Бұған қандай шара қолданады екен деген сұрақ бар менде»(Атырауская обл); «Отца не принимали без мед страховки оплатите примут только это говорили. Если не пользовались дети страховкой то почему бы нельзя воспользоваться этой страховкой для самых близких круг родственников», «Сотрудники Акушеры две русские женщины они акушеры они даже на тормоз не поставили коляску»(г Нур-Султан); «Не давали инвалидность эпилептикам год с лишнем ходила» (ЗКО обл); «Все также, ничего не изменилось», «Писал жалобу на педиатра потому что кричал на меня как будто он директор» (Мангистауская обл).

Касательно **результата** оказания услуги (4,70 балла), только 78,8% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». На вопрос: *«Если в процессе получения услуги у Вас возникли трудности просим кратко описать суть возникшей проблемы»* некоторые ответы респонденты дали следующие комментарии: *«Больше сделать набор лекарств» (Акмолинская обл); «Некоторые врачи в больницах грубые, не компетентные, халатное относятся к больным» (Актюбинская обл); «Не хватает профессионализма бригадам скорой помощи, не доставочном лекарств в аптечках врачей», «Не хватает квалифицированных врачей», «Долго едят», «Ара-тұра кешіккендері болмаса айтар еш арыз шағымым жоқ.Кешіксе де хабарласып кешігу себебін айтады»(Алматинская обл); «Во время пандемии летом долго ехали и ужас был», «Нужны врачи квалицированные в бригады скорой помощи», «Нету бейджиков с указание данных врача с фотографий, Нужны квалифицированные врачи» (Атырауская обл); «Диспетчера в Аягозе нет, приходится звонить в Семей, лишняя морока», «Долго ехали, по симптомам не могут дать какой диагноз и молодые врачи смотрят диагноз по сотовому телефону. Подбор кадров врачей был бы более качественным, врачи больницы определяют симптомы по Гуглу», «Долго тянут справку о получение инвалидности» (ВКО обл); «Дәрігерлер жұмсақтау болса», «Чтобы врачей было побольше», «Не себепту бахилы кимейді, соны түсінбей қойдым, сондай заң бар дейді, бірақ мен ондай ақпаратты таппадым», «Одной детской поликлиники на весь город маловато, хотелось бы чтобы построили», «Ешқандай арыз шағымым жоқ.Келгенде қызметін көрсетіп кетеді» (г Алматы); «Есть мед услуги которых нету в поликлиниках но я должна идти еще в платную но я за месяц оплатила это страховку. Нельзя взять направление без оплаты страховки. Много не доработок УСМС», «Хотя бы бахилы киіп келсе», «Нужны квалифицированные врачи в бригады скорой помощи», «После не удовлетворили сотрудники больницы им минус», «Жедел жәрдем шақыру уақыты тым ұзақ.Сағат 2-де шақырған едім, сағат 4-те келді.Мен қайта-қайта қоңырау шалып шақыра бердім, олар айтты қазір бригада бос емес деді.Жарайды мен жаспын шыдадым, ал басқа жасы үлкен адам болса қайтеді?Сонда адамдар өле беру керек пе?»(г Нур-Султан), «Мало квалифицированных врачей и маршрут долгий скорой помощи», «5 раз звонил, не приезжали», «Иногда опоздывают» (г Шымкент); «Нету квалицированных врачей специалистов, не правильно ставят диагноз даже в платных, медицины нету» (Жамбылская обл); «Чтобы врачи были более компоненты», «Очень долго едут когда была беременная ждала минут 30», «Нужны врачи специалисты», «С внутренним кровотечением я сам шел до машины скорой помощи и в больницу, у них не было каталки»(ЗКО обл); «Быстрее бы ехали»(Карагандинская обл); «Время ожидания не удовлетворяет», «Не все врачи компетентные», «Долго едут, обслуживание плохое», «Дежурный врач не принял и не отправил в областную больницы. Нехватка специалистов. Не удовлетворяет потому что человека потеряли» (Костанайская обл);*

«Сразу назначали бы лечение и писали рецепт» (Кызылординская обл); «Жедел жәрдем машиналарында пеш жоқ машина суық.Өзі мүгедек кісі, өзі ауырып жатыр қалай болады?Басшылар қайда қарап отыр. Не шофер не фельдшер ескертіп айтпады.Өзі инсультат алған кісі қол аяғы істемейді.Суық машинамен больницаға алып бардық. Осыған шара қолданса дейді.», «Нужны квалицированные врачи», «Жедел жәрдемдегі қызметкерлер дұрыстап өз қызметін атқарса деймін.Себебі олар дұрыстап қарамайды.Соңғы рет шақырғанымда балам қатты ауырып, тамақ ішпей қалды.Оларға осы мәселені айтсам температурасын өлшеп бәрі дұрыс сияқты өз дәрігеріңе апар дейді.Бұл жұмақ күні кешкі уақыт болатын.Сенбі күні тек кезекші дәрігер ғана

болады.Сонда мен дүйсенбіге дейін не істеймін балам тамақ іше алмай жатса.Содан ақылы қызметке жүгінуге тура келді.Ақылы дәрігер маған баламның аузы қуысы бөртіп кеткенін, бала сол себепті тамақ іше алмай жатқанын айтты. Ал жедел жәрдем дәрігерлері баламның аузын ашып тексермеді де.Егер олар өз қызметін білмесе неге атқарады ол қызметті.Менің айтарым әр бір келетін жедел жәрдемде бір дәрігер болу керек, фельдшер емес түк білмейтін.Ең болмаса дұрыс нұсқаулық беретін сауатты қызметкер болуы керек», «Нужны врачи специалисты в бригады скорой помощи» (Мангистауская обл); «Врачи не поднимают трубку», «Вы знаете мне кажется у нас не хватает мед, персонала» (Павлодарская обл); «Нужен врач рядом с фельдшером, чтобы назначения получать», «Күндізгі емдеу бөлімінде жатқанымда уколды дұрыс салмай жамбасым ісіп абцесс болып кетті. Соның үстінен тағыда жедел жәрдемдегі қызметкерлер уколды дұрыс салмай кеткен. Қазір жүруім қиын болып қалды.Дәрігерлердің салғырттығынан зардап шегіп отырмын.Ешқандай жанашырлық жоқ. Дәрігерлер деген жанашыр, сыпайы болу керек емес пе?», «Долго ехали», «Я взял кредит на лечение 500 тысяч тенге эти лекарства не помогают у меня трое детей я кормилец», «Отказали в госпитализаций ребенка с температурой именно скорая медицинская помощь»(Туркестанская обл).

Результат качественного исследования

В ходе качественного исследования было проведено глубинное интервью с услугополучателем и исследование тайным покупателем:

«В сельской местности у меня живет тетя. У нее был инсульт, скорая отказалась приехать так как добраться туда было проблемно. Только подключив знакомых, мы могли добиться помощи, и то, так как их заставили приехать. Написали расписку о том, что в случае, если по дороге наступит смерть, то персонал скорой помощи не несет никакой ответственности»;

«Автопарк скорой помощь увеличить, данный автомобиль чтобы был оснащен полностью, чтобы и до сельской местности можно было доехать» (ФГ, Нур-Султан).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Услугополучатели отмечают нехватку специалистов, длительное время ожидания скорой помощи по причине отсутсвия свободных бригад.
- Время прибытия бригады может продлится до нескольких часов, что проиворечит соотвествующим правилам.
- Наблюдаются проблемы с доступом к услуге жителей сельской местности.
- Случаи грубости, недоброжелательности и непрофесионализма бригад скорой помощи (не оказывают необходимую помощь, некорректный диагноз и др.).
- Материально-техническое, оснащение бригад скорой помощи на низком уровне (согласно комментариям услугополучателей).

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1. Разработать комплекс мер по решению проблем связанных с нехваткой бригад скорой помощи, повышению квалификации работников системы здравоохранения, задействованных в предоставлении услуги.
2. Обеспечить своевременное прибытие бригад скорой помощи, не допускать нарушений действующих правил оказания услуги.
3. Улучшить качество материально-технического оснащения бригад скорой помощи.
4. Обеспечить полный доступ к качественной услуге жителей сельской местности.
5. Проводить мероприятия (тренинги, семинары) по стимулированию работников к оказанию качественной услуги, профилактике случаев недопущению случаев непрофессионального поведения.

3.65. Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 00601012 Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан.

Код услуги: L13.

Ответственный госорган: Министерство здравоохранения РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: 30.09.2015 г. № 766.

Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: услугодатель, госкорпорация, ПЭП (egov.kz).

Сроки оказания госуслуги: в течение 1 рабочего дня.

Результат оказания госуслуги: получение информации о выписанных и обеспеченных рецептах..

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: бесплатно.

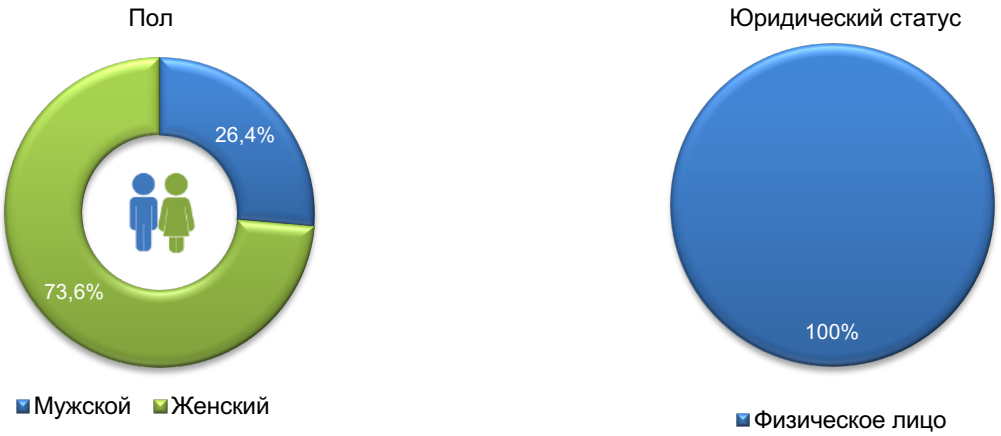
Основные результаты исследования

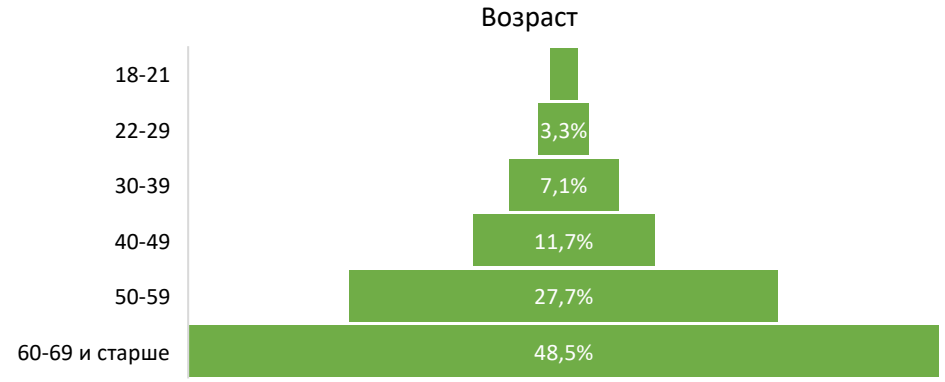
В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (фокус группа), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 394 респондентов, из них большинство (73,6%) представители женского пола и 26,4% - мужского пола. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 60-69 лет – 48,5%. За услугой абсолютно все (100%) обращались как физические лица. 1/4 часть (25,1%) услугополучателей имеют дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 198. Социально-демографический блок

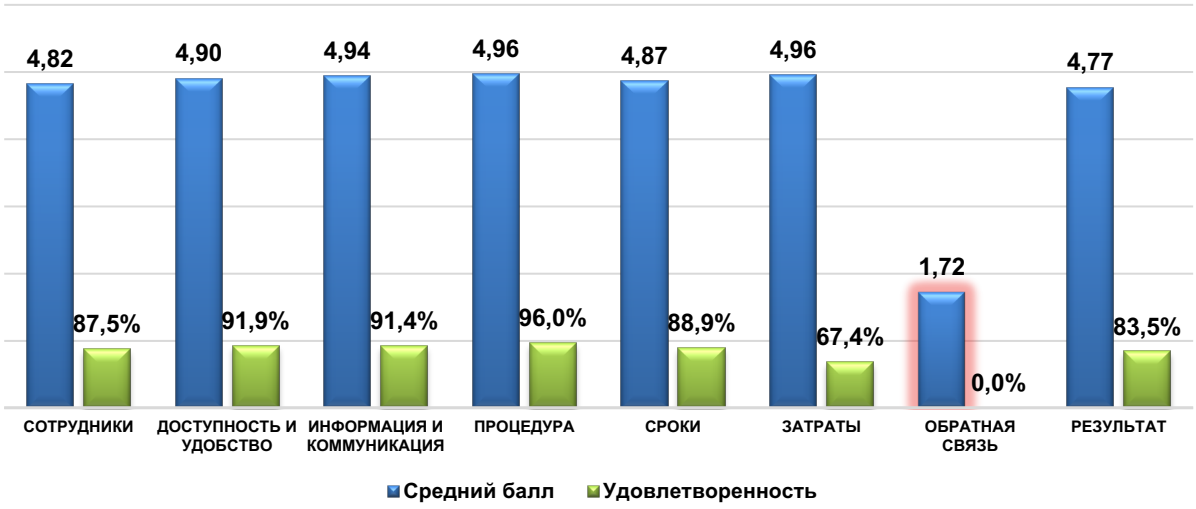




Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 75,8%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,49 баллов. На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:

Диаграмма 199. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя**.** Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией , оперативность, вежливость и внимание к потребностям услуополучателей. Совокупная работа **сотрудников** услугодателя оценена участниками массового опроса - на 4,82 балла по 5-балльной шкале, уровень удовлетворенности – 87,5%. При этом, среди комментариев были зафиксированы замечания в части оперативности работы сотрудников: *«Постоянная очереди, скандалы, нет лекарств», «Медикаментов иногда не хватает. Далеко ездить за лекарствами и не всегда получается», «На другие лекарства выписывают аналоги, говорят нет нужных лекарств. Постоянных врачей нет, на два часа приходят уходят. Медсестры хорошие, но врачей хороших нет. Знаний мало у них. Был бы один постоянный врач, чтобы он сидел там»(Акмолинская обл.); «В наличий некоторые лекарств нет. Специалисты через большое время принимают, например, когда болит сердце нужно в тот же день осмотреться, а не записаться и ждать около недели», «Долгая работа сотрудников, компьютеры зависают, медсестрам некогда обслуживать из-за компьютера. Нехватка лекарств, не всегда получаем нужные*

лекарства», «Лекарства не всегда есть», «Сотрудники приходят только по вызову, а должны под контролем держать инсультников», «Нет лекарства два месяца, на анализ ПЦР-теста перестали приходить, очереди», «Врачтар тұрақсыз, өз орындарында отырмайды. Зарплаталары аз дейді», «Нет лекарств, не хватает сотрудников», «Чтобы были лекарства»(Актюбинская обл.); «По времени записи не принимают», «Быть более вежливыми, внимательными», «Пусть во время делают свою работу», «Дәрі алуға өзі келсін деді», «Сотрудников не хватает», «Чтобы лекарства были», «Мен емхананың беретін дәрілерін алмаймын. Себебі ол жерде арзан дәріні береді, ал менің ішетін дәрілерім қымбат. Сондықтан өзім сатып алып ішемін. Менің алатын дәрім 5000 теңге тұрады. Бауырға арналған дәріні береді тегін жылына 3-4 рет береді», «Всего одну пачку дают, не хватает лекарств, кто стоит на учете, чтобы звонили, была обратная связь, что препарата в наличии или нет»(Атырауская обл.); «Иногда по скорой помощи медсестры приходят без инструментов», «Нет лекарств», «Не хватает врачей по УЗИ, медсестер», «Не специалист своего дела, не компетентные, выпрашиваю лекарства», «В выходные дни поликлиника не работает и я не могу каждый месяц отпрашиваться с работы и должны каждый раз записываться на прием»(ВКО); «У них компьютер иногда зависает», «Огромная благодарность врачу Гулжан», «Не туда отправили», «У них сеть не работала, чтобы данные посмотреть», «Врачи часто меняются», «Врачей не хватает», «Долгое время давали неверный диагноз, лечить поздно было и отрезали ногу», «Нет лекарств в 6 поликлинике»(г. Нур-Султан); «Внимания пенсионерам не обращают», «Участкового врача нет», «Врачей не хватает, отменить врачей общего профиля, педиатр отдельно должен принимать детей», «Лежал в дневном стационаре из-за сердца. При выписке нельзя было двигаться, но в выписке прописали физические движения, будто проблемы с давлением», «Не сообщают препараты пришли или не пришли», «Есть дорогие препараты, в поликлинике их нет, приходится покупать, надо 10 уколов 80000 получается для мамы после инсульта, хотя бы каждые полгода выдавали бы бесплатно», «Сразу не приходят по вызову. Каждый день меняется врачи, они не приглашают нас, не контролируют наше здоровье»(Жамбылская обл.); «Иногда не бывает лекарств», «Не все лекарства выдаются», «Көнілім толмайды»(ЗКО); «Безучастные медсестры, моему папе месяц плохо было, были у частного кардиолога, назначили к участковому, чтобы на учет поставили на получение бесплатных лекарств, месяц бегали, ищут, ищут до сих пор, выдали несколько лекарств, сердечные проблемы есть, спрей не выдают так, как кардиолог не поставила на учет , сейчас к кардиохирургу направили, пришлось на платной основе теперь лечиться», «Нету лекарства Брилента в 1 поликлинике г. Караганда, не хватает врачей на участке», «Специалистов и врачей побольше», «Не могу попасть на реабилитацию после операции»(Карагандинская обл.); «Часто приходится ходить за таблетками, давали бы на 2-3 месяца», «Должен быть детский врач педиатр», «Лекарств не хватило, на учете столько лет»(Костанайская обл.); «Нужны специалисты квалифицированные, владеть информаций», «Мало контролируют, не интересуются здоровьем», «Долго за ними бегать приходится»(Кызылординская обл.); «Не грамотные медсестры и врачи», «Лучше в поликлинике получать, чем ехать в Мангышлак, это далеко и лекарства там не всегда есть», «В поликлинику не своевременно доставляют лекарства, заменяют другими лекарствами, но и их иногда не бывает», «Біздің елді-мекенге жаңа емхана керек. Емханамыз тым ескі, заманауи емес», «Мало сотрудников», «Увеличить количество врачей»(Мангистауская обл.); «Не хватает врачей», «Выдают, когда им удобно»(Павлодарская обл.); «Нет лекарств», «Долгое время не могли поставить на учет», «Нынешние терапевты медленно работают, сидят в телефоне»(СКО); «Участкового врача на месте нет», «Тяжело ходить много очереди и хожу в частную поликлинику», «Венталин не выдают препарат», «Техникалық ақаулар болып тұрады», «Туркестанская область, район Мактарал, аул Достык, врачи и медсестра не внимательные, не вежливые, нет лекарств», «Туркестанская область, Келеский район, аул Абай, нет лекарств три месяца, не звонят, не узнают мое состояние, врачей не хватает, не компетентные , не вежливые, не грамотные , не умеют ставить уколы», «г. Ленгер не хватает врачей, по записи долго приходиться ждать очередь», «Туркестанская область,

Жетыский район, аул Абдыхалык, среди врачей чтобы получить услуги используются взятки, связи, не обращают внимание на пациентов, унижают, не все врачи профессионалы своего дела», «Қызметкерлер өз ісіне лайықты жұмыс жасамайды. Поликлиниканың қызметкері чупа-чупс сорып отырды. Өзін айтпасаң өздері қимылдамайды», «Туркестанская область, Жетысайский район, аул Таубай, выдавать более современные, усовершенствованные лекарства, врачей не хватает», «Көп қағаз толтырады, сыртта көп күтіп қаламыз сол себепті», «Не хватает врачей», «Жұмыстарына салғырт қарайды, тексермейді. Диагноз дұрыс қоя алмайды. Давленияны өлшемейді, тек айтумен ғана өлшейді», «Туркестанская область, Жетысуский район, аул Жылысу, не звонят, не узнают врачи о состоянии», «Мақтыарал ауданы, Асық ата кенті, әр апта сайын үйге дәрігер келіп тұруы керек, бірақ ешкім ешқашан келмейді»(Туркестанская обл.).

Доступность и удобство услуги оценили на 4,90 баллов, уровень удовлетворенности - 91,9%. По результатам опроса услугополучатели отмечают следующие пожелания: *«Мало парковочных мест, нет тротуаров, дороги плохие», «Большая очередь из-за COVID-19, на улицу очередь была. Медикаменты передавать в Чабинку в местную больницу», «Чтобы была обратная связь, чтобы звонили, чтобы на прием не ходить, сразу получать, а не ждать всю очередь»(Акмолинская обл.); «Здание не удобно расположено, пока талон подойдет долго ждешь. Чтобы компьютеры выдавали всем врачам и интернет долго зависает», «Здание маленькое, неудобное, мало мест ожидания», «Поликлиника маленькая, амбулаторная комната тоже маленькая. Народа много, коридоры тесные», «Здание маленькое и тесно и скопление людей большое. Предоставления нового помещения с большей площадью», «Поликлиника кішкентай, условия жоқ. Компьютерлері жұмыс жасамайды, аппараттары істемейді», «Анализдерді әр түрлі жерге тапсырамыз, ыңғайсыз. Бір жерде болса. Ғимараттың іші тар. Төрт сағат қана қабылдайды, врач отпускке кетсе 2 сағат қабылдайды, 10 адам ғана қабылдайды. Поселок Заречный, дәріні алу үшін қалаға бару керек, олар 5-ке дейін жұмыс жасайды, ол қолайсыз, суббота, воскресенье жұмыс жасамайды», «Здание поликлиники маленькое, неудобное, очереди, часы работы не удобное, нужна модернизация поселка Заречного, дороги плохие, находиться от г. Актобе в 10 км, автобусы не ходят, отсутствуют остановки, не созданы условия для проживания жителей поселка», «Заречныйда тұрамыз, поликлиника өте тар, анализдерді әр түрлі жерге тапсырамыз, өте ыңғайсыз үлгермей қаламыз. Отыратын орындар аз, сыймаймыз, гардероб жоқ, киім ілетін жоқ», «Выделить машину для медсестер», «Тесновато в здании, служба доставки опаздывает, нет систематизации, не налажено, все должны быть видно на складе в приложении»(Актюбинская обл.); «Недостаточное количество врачей. В регистратуре часто зависает интернет, и образовывается очередь», «Бірде танертен қабылдайды, бірде кешке, ол маған ыңғайсыз. Отыратын орын жеткіліксіз», «Старая поликлиника не звонят и не предупреждают когда есть лекарство», «Мало мест»(Атырауская обл.); «Половина народа стоят, половина сидят, мест сидений мало, лекарств от сахара иногда нет», «Далековато находится», «Автобусы редко ходят до поликлиники», «Много людей», «Автобусы туда плохо ходят», «Далеко находится 1 поликлиника, хотелось бы в 8. Раскидали по трем поликлиникам», «Парковки нет вообще. Лечащий врач общей практики принимает халатно и не профессионально и один раз выписал направление по видео связи не компетентный и этот врач не принимает по живой очереди»(ВКО); «Мало парковочных мест», «Далеко находится», «Мест на парковке мало. Временные неудобства», «Без записи не принимают, а мне плохо сегодня, когда человек болеет он же не может ждать», «Раздеваемся в детском корпусе, а потом в другой отдел бежим, ребенок нервничает, особенно зимой неудобно, перехода нету между зданиями», «Раньше было проще», «Парковка неудобная», «Далеко останавливается и между домами нужно идти в поликлиника и это неудобно, остановку убрали. С утра машины забиты на парковке и развернуться тяжело и стоишь ждешь пока машины выезжать. Маловато сидений. Лекарство заканчивается и приходится мне другое колоть и это плохо», «Мест на парковке недостаточно. Мест посадочных мало, когда людей много надо стоять, вещи некуда вещать»(Нур-Султан); «Просто бывает такие моменты, что врачи*

отсутствуют на местах», «Отказывают в инвалидности, именно маммолог Асем советовалась с онкологом, онколог сказал, что у меня нету онкологий, хотя есть подтверждающей документы об операций удаление правой груди это во 2 поликлинике г. Шымкент», «У нашей поликлиники нет постоянного местоположения, постоянно арендуют. У нас не достаточно специалистов. Парковка очень маленькая», «Ол жаққа автобус жүрмейді», «Мало парковочных мест. Мало мест ожидания», «Ауылдың сыртында орналасқан поликлиника, жету қиын болып қалды, маршрут жүрмейді», «Кішкене алыстау орналасқан»(г. Шымкент); «В поликлинике без масок ходят», «Не удобно расположено не удобно подъехать», «Поликлиника алыстау орналасқан», «Детей и взрослых вместе принимают, это неудобно»(Жамбылская обл.); «Емхана алыстау, бірақ жұмыс істеу сағаты ыңғайлы», «Некоторых лекарств нет. Дорогие лекарства покупаем», «Далеко находится», «Ауылдық жер болған соң көлік тұрақтары жоқ», «Ғимарат ескі»(ЗКО); «Расписание очень часто меняется, приходится самой звонить узнавать, нет стабильности», «Парковки нет»(Карагандинская обл.); «Узкие коридоры много народа», «Далековато находится», «Лавочек мало», «Выдавать современные лекарства», «Чтобы доктор был хороший»(Костанайская обл.); «Жету қиын ғимаратына поликлиниканың. Алдын ала барып бір апта бұрын жазылып қою керек», «Далеко находится», «Сыртын қоршап тастаған, есіктердің бәрі жабық, пожаробезопасность деген бар ғой, ол жағын ойластырмаған, ыңғайсыз. Отыратын орындар аз, жетпейді»(Кызылординская обл.); «Врачи не верный диагноз ставят и медсестры дают не верную информацию», «Иногда лекарств не бывает», «Ремонт нужен, старое все», «Мало стульев, я стояла», «Нужен ремонт, не хватит врачей, приходится ждать очереди», «Увеличить поликлинику. Многих принадлежностей нет»(Мангистауская обл.); «Далеко находится больница и поликлиника. Неудобно, что нельзя записаться на прием напрямую и на то время, когда надо, записываться можно только через терапевта/участкового врача», «Посадочных мест в зоне ожидания очень тесно. Говорят что желудочных лекарств нет», «Сейчас далековато находится»(Павлодарская обл.); «Дәріні алатын емханамыз 20 км жерде орналасқан», «Здание далеко», «Мало мест на парковке. Мало сидений», «Поликлиника находится в районе, с доставкой проблемы для получения лекарства»(СКО); «Далеко находится», «Парковка жоқ», «Более качественное облуживание пациентов, внимательность, компетентность», «2 этажда орналасқан, астмамен, давлениямен үлкен кісілерге қиындау көтерілу», «Мало парковочных мест, не хватает комфортных зон ожидания», «Алыстау, қаланың шетінде орналасқан», «Нужен ксерокс внутри поликлиник и нужна платная аптека внутри», «Не хватает мест ожидания», «Шетте орналасқан. Отыратын орындар жасалмаған ыңғайланып. Кезекте күтесін»(Туркестанская обл.).

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,94 балла), 91,4% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения: *«Эндокринолог приезжающий, а местного эндокринолога нет»(Акмолинская обл.); «Перечень нужно увеличить, лекарства прибавить», «Мой муж сердечник и не выдают препараты с сентября месяца», «DamuMed жастарға удобно, үлкен кісілерге ыңғайсыз», «Нет приложения для всех пенсионеров, чтобы дистанционно отслеживать лекарства, по инвалидности не отражается статус, где-то останавливают, бумажку неудобно носить, что я инвалид, не доходят конечные бумаги в DamuMed, не все отображаются данные про специалистов по записи, приходится физически узнавать и записываться, медицина отстает в этом приложении(Актюбинская обл.); «Медсестры иногда нет, замены тоже, телефон она не поднимает», «Специалистов не хватает», «Емханаға барғанда дәрігерлер кейде орнында болмайды. Кейбір мамандар болмағандықтан, мен ақылы емханаға барып емделемін», «Надо автоматизировать получение медикаментов, чтобы прийти с удостоверением и знали по базе, что я на учете и сразу выдали, а не ждать терапевта, к ней не всегда попадешь»(Атырауская обл.); «Мелкими буквами пишут анализ. Не информируют, что есть реабилитационные кабинеты»(г. Нур-Султан); «DamuMed ожидание очень долгое, очень сложно получить, зависает интернет постоянно», «Не объясняют нам, мы из деревни. Чтобы разъясняли на какие услуги вы*

претендуете. Почему не выплачивают пенсионные по инвалидности», «Пятиминутка деп 1-2 сағатқа жоқ болып кетеді врачтар»(г. Шымкент); «По вызову не приходят, если не пойдешь лекарства закончатся», «Проходили узких специалистов после инсульта, там офтальмолога очень долго ждать, пришли в 10, зашли в 13.00 дня, был 7 месячный ребенок на руках и с мамой, после болезни, невропатолог вообще просто вопросы задает, на маму не смотрит даже, только за компьютером сидит и все, вообще не смотрят стоим на учете, внимания не было, толком пациента не осматривают»(Жамбылская обл.); «Иногда лекарства заканчиваются»(ЗКО); «Иногда нет на месте, обслуживание хромает в целом, чтобы пациенты не бегали за врачами», «Выписали кабинеты не правильно, напутали, нам пришлось подниматься, спускаться»(Карагандинская обл.); «Бір рет қызметті алғаннан кейін келесіде аптека өзіміз барып ала берсек, қайта-қайта дәрігерге бара бермей»(Кызылординская обл.); «Чтобы больше информацию выдавали и чтобы была точная диагностика», «Вовремя не получила укол, заявку отбросили на 3 месяца, каждый месяц меняется врач, другой врач не смотрит, нужен постоянный, одной медсестре звоню, говорит врач опять поменялся, ждите»(Мангистауская обл.); «Зачем записываться, если есть живая очередь»(СКО); «Я обследоюсь только в частной поликлиники. Много проблем в государственной, чтобы стать на учет много ждем и из-за этого обследоваюсь платно», «Обратная связь с поликлиникой нужна», «Нужна обратная связь», «Специалистов мало, работают на пол ставки, то после обеда уходят, то до обеда их не бывает. Компьютеры зависают постоянно, больным приходится ждать из-за этого, создаются очереди», «Толық ақпарат айтпайды», «Дәріні әкеліп бермейді. Дәрігерлер кешігіп келеді. Тегін дәрі берілмейді»(Туркестанская обл.).

В части **процедуры** получения государственной услуги 96,0% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,96 баллов. Респонденты также отмечают следующие неудобства процесса подачи документов: *«Нет лекарств», «Чтоб портал egov.kz работал, когда я записан там»(Акмолинская обл.); «С инвалидом очень сложно ездить по городу, хотели бы, чтобы все в одном здании было, неудобно, что в разных местах находятся», «Лекарств нет два месяца», «В наличии нет лекарств, невралогические, по сахарному диабету лекарств не бывает, не выдают», «Нету лекарств»(Актюбинская обл.); «В наличии лекарств нет, тромбопол нам нужно регулярно принимать», «Бұлардың берген дәрісін бәрі бір ішпеймін, сондықтан алмаймын. Өйткені арзан дәріні береді, ал ол менің қан қысымымды түсірмейді»(Атырауская обл.); «Лекарств нету, по знакомым раздают», «Сделать отдельный документ чтобы получить рецепт . И не хватает лекарств и дают только на месяц»(ВКО); «DamuMed программа не открывается и не могу посмотреть свои анализы», «Нет лекарств»(г. Нур-Султан); «Желательно, чтобы к людям относились по-человечески»(г. Шымкент); «Пока лекарств нет говорят», «Некоторых лекарств нет», «Не всегда бывают нужные лекарства», «Многих лекарств от сердца не бывает, заменяющие постоянно дают»(Жамбылская обл.); «Порталды жақсартып жіберсе, 6 ай да бір жататын едім, қазір 1 жыл болды әлі жатпадым»(ЗКО); «Ложные анализы дают»(Карагандинская обл.); «Нет некоторых лекарств нет, заменяющие дают, но они не помогают. Иностранные лекарства чтобы давали»(Костанайская обл.); «Иногда нет нужных лекарств. В конце года лекарств вообще нет»(Кызылординская обл.); «Хотелось бы грамотности и не могут два слова связать», «Порталмен жатпай жатырмын, соны қарастырып берсе жақсы болатын еді», «Медицинскую страховку не могу платить. Мне нужно лечение, у меня повышенный сахарный диабет и давление»(Мангистауская обл.); «Качество лекарств не удовлетворило», «Когда приходят лекарства, пусть посадят отдельного врача, чтобы выдавали лекарства», «Долгая очередь бывает, что не успеваем попасть на прием. Мало врачей по анализам», «В наличии ингаляторова иногда нет»(СКО); «Все равно платишь в государственной поликлинике»(Туркестанская обл.).*

Сроки полностью удовлетворили 88,9% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 4,87 баллов. В части предложений по оптимизации сроков для получения услуги, респонденты отмечают: *«Невозможно быстро записаться на прием», «Каждый месяц получать», «Очереди, лекарства не всегда в наличии, опять к*

терапевту если лекарства нет, повторно идти, чтобы переписала рецепт на другое лекарство и оформлять, чтобы автоматизировали, чтобы между собой знали, есть в наличии или нет» (Акмолинская обл.); «Срок зависит от поступления лекарств», «Дәрі жоқ, толықтай дәрілер алмадым 3 ай болды», «Кезектер болып қалады, алдында кіретін пациентке байланысты, күтіп қаламыз», «Очереди, не хватает специалистов», «Кезектер болады» (Актюбинская обл.); «Некоторых лекарств для давления нет в наличии говорят», «Кезектер көп болады», «Сроки долгие», «Побыстрее», «Долго» (Атырауская обл.); «Долго ждать, потому что в очереди с детьми и их постоянно пропускают» (ВКО); «Иногда медикаментов нет, долго обслуживают так как компьютер не всегда работает», «Очереди, приходится очень долго ждать, хотя записываетесь заранее» (г. Нур-Султан); «Дәрілер кейде жоқ болады, кешіктіретін кездер болады», «Бывают большие очереди, у терапевта огромные очереди, потому что врачей мало», «Чтобы вовремя лекарства были» (г. Шымкент); «Быстрее», «К эндокринологу можно только через терапевта, это тяжеловато для нас и время уходит», «Процедура попадания на портал проходила быстро», «В одной очереди нельзя детям и пенсионерам находиться», «Долго», «Одно и тоже лекарства дают, больше ничего нет», «Иногда долго ждать приходится» (Жамбылская обл.); «Иногда запаздывает» (ЗКО); «Еще не получила ноябрьские лекарства, говорят еще нет в наличии», «Долго», «Лекарств нету» (Карагандинская обл.); «Иногда задержки, очереди» (Костанайская обл.); «Очередь болады», «Не всегда бывают лекарства», «Үлкен кезектер болады» (Кызылординская обл.); «Сократить сроки», «Алатын уақытты ұмытып қалдым, өздері айтып тұрады дәрі келген кезде», «Долго», «Дәріні екі айда бір рет аламын», «Үш айда бір рет аламын», «Нужен ремонт, не хватит врачей, приходиться ждать очереди», «Кейде үш айда бір рет береді, ал кейде ай сайын келіп тұрады», «Өздері шақырады, сол кезде алып кетеміз. Дәрінің біту уақыты өздерінде жазылып тұрады, соған қарап шақырады» (Мангистауская обл.); «Ждешь долго», «Не оповещают когда, опоздания» (Павлодарская обл.); «Очередь көп», «Кезекте көп күтіп қаламыз», «Дәрі алыңыз деп хабарласпайды, өзіміз іздейміз», «Өзіміз сұраймыз, өздері айтпайды дәрінің бар-жоғын», «1 жыл болды әлі дәрілерді алмадым. Өзім сатып алып жатырмын» (Туркестанская обл.).

Критерий **затраты** по данной услуге оценили на 4,96 баллов (67,4% уровень удовлетворенности). При этом, среди услугополучателей зафиксированы жалобы кастельно оплаты: *«Дәрі дәрмекті тегін береді, ал кейде емханада ол дәрі болмаған кезде сатып аламыз» (Мангистауская обл.); «Жол ақысын кем береді» (Туркестанская обл.).*

«Сказали лекарства Брелинта нету будет после 15 января 2022г.» (Карагандинская обл.); «Недостойно лекарств выдает и много задержек» (Мангистауская обл.); «На жалобу не реагируют, приходиться по нескольку раз требовать лекарства», «Не грамотные сотрудники» (Туркестанская обл.).

Нулевую удовлетворенность респонденты продемонстрировали по компоненту **обратная связь** (уровень удовлетворенности 0,0%, средний балл 1,72).

«Некоторых нужных лекарств нет» (Жамбылская обл.); «Из-за недостатка лекарств, не владеют информацией, и задержка лекарств на 2-3 месяц», «Мүгедектікке құжат өткіздім, бірақ әлі ала алмадым» (Мангистауская обл.); «Не вовремя получаю лекарства», «Нет лекарства три, четыре месяца», «Көпбалалы аналарға дәрі-дәрмек берсе жақсы болатын еді», «Дәрі жеткіліксіз, өзіміз сатып аламыз, көбірек дәрілер берілсе, жеткілікті түрде», «1 жыл өтті құжаттарымды тапсырғаныма, әлі ешқандай көмек көрсетілмеді» (Туркестанская обл.).

Касательно **результата** оказания услуги (4,77 балла), только 83,5% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». На вопрос: *«Если в процессе получения услуги у Вас возникли трудности просим кратко описать суть возникшей проблемы»* некоторые ответы респонденты дали следующие комментарии: *«Некоторых нужных лекарств нет» (Жамбылская обл.); «Из-за недостатка лекарств, не владеют информацией, и задержка лекарств на 2-3 месяц», «Мүгедектікке құжат өткіздім, бірақ әлі ала алмадым» (Мангистауская обл.); «Не вовремя получаю лекарства», «Нет лекарства три, четыре месяца», «Көпбалалы аналарға дәрі-дәрмек берсе жақсы болатын еді», «Дәрі жеткіліксіз, өзіміз сатып аламыз, көбірек дәрілер берілсе,*

жеткілікті түрде», «1 жыл өтті құжаттарымды тапсырғаныма, әлі ешқандай көмек көрсетілмеді» (Туркестанская обл.).

Кроме того, в процессе получения государственной услуги, меньшая часть услугополучателей (2,5%) обратилась в колл-центр (ЕКЦ 1414) за консультацией и информацией о том как и где можно получить услугу. В ходе опроса услугополучателей попросили оценить работу колл-центра по двум параметрам: скорость дозвона и полноты полученной информации (консультации) и были получены следующие данные (см. Таблица 154):

Таблица 154. Удовлетворенность качеством работы колл-центра (N=10)

ЕКЦ 1414	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Скорость дозвона	60%	40%	0%
Получили полную информацию	70%	30%	0%

При разделении оценок услугополучателей среди услугодателей в соответствии с зонами ответственности, то МИО областей, городов Нур-Султан, Алматы и Шымкент, районов, городов областного значения, городов районного значения получает средний балл качества оказания государственной услуги – 4,93 и уровень удовлетворенности – 85,6%.

Таблица 155. Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей (в приложении развернутые таблицы)

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
Госкорпорация	4,54	80,4%
МИО областей, городов Нур-Султан, Алматы и Шымкент, районов, городов областного значения, городов районного значения	4,93	85,6%

Из таблицы также видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для Госкорпорации – 4,54 балла и 80,4% уровень удовлетворенности.

Результат качественного исследования

В рамках качественного исследования проведена фокус-групповая дискуссия с услугополучателями:

«*Нужно упростить закуп на уровне Постановления Правительства. Человеку нужны лекарства не через 2-3 месяца, а безотлагательно нужно»;*

«2018 году Минздрав приказ издал касательно со оплаты, но почему-то он не работает, если допустим препарата нету бесплатного, но при этом если есть в частной аптеке, то он может доплатить и получить лекарство. Этот приказ не работает на практике. Я так думаю это желание частных лиц, они должны участвовать в госзаказе, но скорее всего они не в курсе об этом. Но это очень хороший приказ»;

«Лекарства каждый год же меняются, а люди разные, например кому-то не нравится Тромбопол и ему нужен Кардимагнил. А благодаря Приказу если ему не травится, то он может сам там доплатить и взять этот кардиомагнил»;

«Всегда не хватает кадров врачей, специалистов, если бы хватало бы, то сразу бы принимали, надо чтобы врачей побольше было»;

«Проблема в ежегодной замене препаратов, один год так получают, а в следующем году аналог уже получают, то же самое бронхиальные препараты»;

«Вот допустим моему ребенку ни один аппарат не подходит он аллергик, получается мы можем только определенный препарат получать. Мы идем в аптеку и нам говорят это есть а того нету, но нам это не подходит»;

«Если бы была возможность дистанционно,у каждого есть программа Дамумед, если бы врач выписал рецепт и нам дали бы возмодность с этим рецептом идти брать лекарство не посещая врача и стоять в очередях».

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Жалобы на долгое обслуживание услугодателей, (длительные очереди и отсутсвие врачей).
- Существует проблема с системой закупа лекарств, когда на начало года зачастую лекарства отсутсвуют из-за определенных длительных процедур государственных закупок.
- Проблема доступности услуги для жителей отдаленных районов сельской местности.
- Услуга не автоматизирована полностью.
- Не работает обратная связь с субъектами здравоохранения.
- Одной из основных проблем является отсутствие лекарств в аптеках. Это связано с частными срывами поставки лекарств и др.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1. Организовать более эффективную работу субъектов здравоохранения, не допускать, не допускать длительные очереди и время ожидания записи.
2. Принимая во внимание социальную важность вопроса поставок лекарственных средств, единым поставщиком (ТОО «СК-Фармация») следует инициировать внесение изменений в соответствующий регламент, направленные на упрощение процедуры закупок лекарств. Также необходимо рассмотреть возможность закупа лекарств раз в 2 и более лет. Это позволит избежать перебоев с поставками лекарств.
3. Обеспечить жителей сельских районов своевременной доставкой необходимых лекарственных средств в приоритетном порядке.
4. Принять необходимые меры по полной автоматизации услуги.
5. Субъектам здравоохранения обеспечить качественную обратную связь.
6. Предоставить возможность услугополучателям самостоятельно в частных аптеках получать (доплачивая) необходимые лекарства. Это позволит нивелировать проблему с ежегодной заменой лекарств на аналоги и избежать проблемы индивидуальной непереносимости.

3.66. Возмещение затрат на обучение на дому детей-инвалидов

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 00404001 Возмещение затрат на обучение на дому детей-инвалидов.

Код услуги: L14.

Ответственный госорган: Министерство труда и социальной защиты населения РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: 28.04.2015 г. № 279.

Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: госкорпорация, ПЭП (egov.kz).

Сроки оказания госуслуги: при обращении в Государственную корпорацию, на портал – со дня регистрации пакета документов услугодателем – 10 рабочих дней.

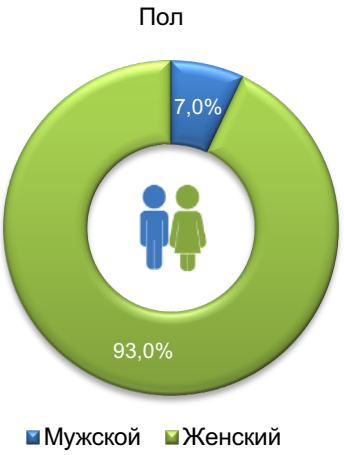
Результат оказания госуслуги: Уведомление о назначении пособия.

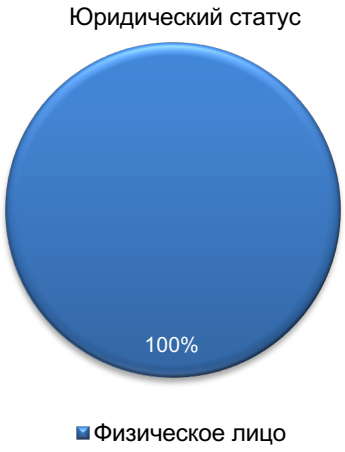
Услугополучатели: физические лица.
Стоимость: бесплатно.

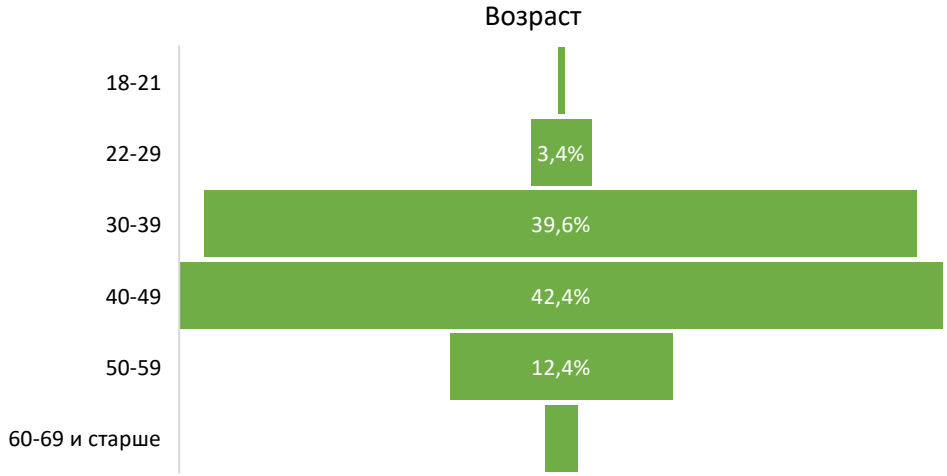
Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 498 респондентов, из них большинство (93%) представители женского пола и только 7% - мужского пола. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 40-49 лет – 42,4%, 30-39 лет – 39,6%. За услугой абсолютно все (100%) обращались как физические лица. 3/4 часть (76,7%) услугополучателей имеют дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 200. Социально-демографический блок





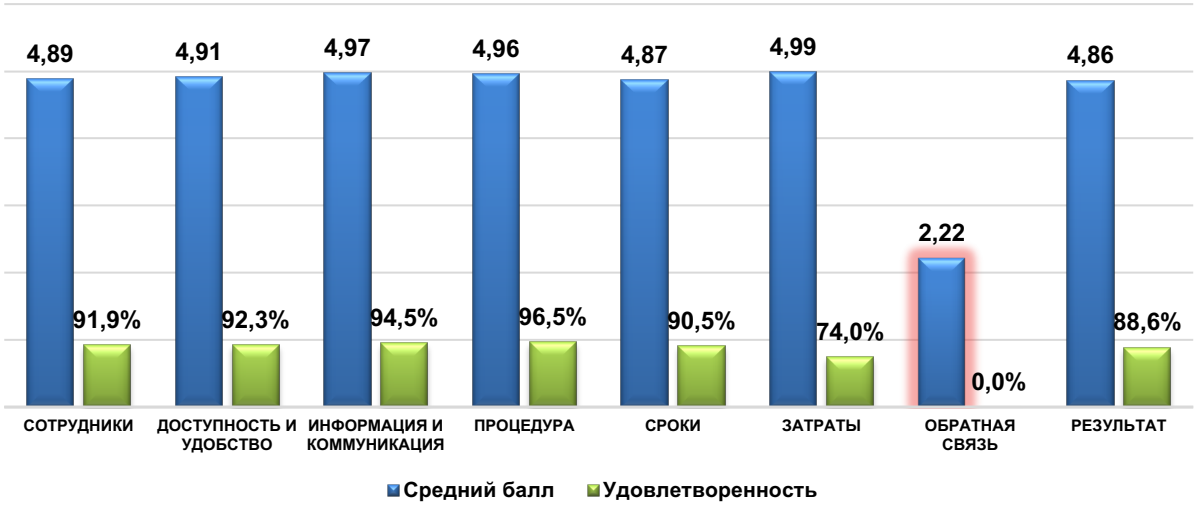


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 78,6%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,58 баллов.

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:

Диаграмма 201. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя**.** Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией , оперативность, вежливость и внимание к потребностям услуополучателей. Совокупная работа **сотрудников** услугодателя оценена участниками массового опроса - на 4,89 баллов по 5-балльной шкале, уровень удовлетворенности – 91,9%. При этом, среди комментариев были зафиксированы замечания в части оперативности работы сотрудников: *«Поднять зарплаты», «Если бы еще предоставили помощь, помимо 5000 тенге, на елку не зовут, других детей позвали на мероприятие», «Сотрудники ЦОН не компетентные, не владеют информацией. Они не правильно оформили пособие по инвалидности. Они на ребенка оформили, на самом деле должны были оформить пособие на опекуна то есть на меня», «Қызметкерлер толық ақпарат бере алмады, қиындықтар болды, соңында Соц.Защитаға барып тапсырдым құжаттарды» «Владели информацией », «Не знали какую категорию выбрать, сотрудники не владеют полной информацией по услуге», «Портал зависал», «Никто не помогали и не подходили консультанты»(Акмолинская обл.); «По разному выдают оплату, ежемесячного нет, иногда бюджета нет, бесит то, что учебный год идет, а нас заставляют справки сдавать по 2 раза », «В коррекционной школе нету музыкальных уроков и нету учителей», «Некоторые сотрудники некомпетентные», «Некомпетентные, пришлось 2 раза по их вине ходить сдавать, побольше знаний, чтобы на дом приходили сотрудники, было бы здорово», «Сеть плохо ловит» (Актюбинская обл.); «Не все сотрудники компетентный, не постоянно работают льготное окно, создать дополнительные окна в начале года и в сентябре», «Кейбір қызметкерлер сұрақтарға дұрыс жауап бермейді, жақтырмай тұрады» (Алматинская обл.); «Не все сотрудники не компетентные, владеют информацией, не оперативные»(Атырауская обл.); «Долго», «Могут ли предоставить соц. работника», «Во время отсутствия ответственного сотрудника собеса принимали другие сотрудники они не компетентен», «Многие ничего не знают чтоб иноформенными были», «Не дошли документы до соц работника из ЦОНа» (ВКО обл.); «Не дают информацию», «Не хватало 1 справки послали в банк хотя могли распечатать», «Просят чтобы привели дочку а у нее ноги болят», «Сделать электронной услугу», «2 раза ходила», «Я не поняла сколько мне получать денег», «Не всегда хорошее отношение к человеку» (г Алматы); «Не все сотрудники компетентные, владеют информацией, грубые» (г Нур-Султан); «Иногда хорошо иногда плохо», «Кезек деген өте көп болады. Шаршағаннан ба кейде ашуланып жауап береді», «Ресепшн дұрыстап жауап бермейді», «Ары бері жүгірткізіп қойды», «Отдельно должны принимать мать с ребенком инвалидом, 1 группа у него, очень тяжелый», «Не всегда сотрудники компетентны», «По разному относятся, и не хорошо и не плохо» (г Шымкент); «Быть вежливее, долго обслуживают», «Не хочет*

работать девушка которая выдает результат, не довольная», «Бліктілігін арттыру керек, жастар білмейді, бір-бірінен сұрап жүреді», «Не все сотрудники компетентные, владеют информацией, не оперативные» (Жамбылская обл); «Немного грубовато отвечали» (ЗКО обл); «Пришлось 2 раза ехать», «Не все сотрудники компетентные, владеют информацией», «Сотрудники слышат, но не вслушиваются, некомпетентные, зависает техника», «Почему сдачу документов не сделает один раз в год», «Не оперативные, не вежливые, не внимательные, грубые, аппарата ксерокса нету» (Карагандинская обл); «Медленно работают не знают ответа», «Все хорошо меня все устраивает», «система иногда зависает», «Долгое ожидание в очереди», «Желательно всем у кого дети инвалиды обьясняли какие услуги преставляются, какие можно взять» (Костанайская обл); «Детей инвалидов обслуживать без очереди», «Из за очереди, не сразу получила талон, чтобы онлайн бронирование работало», «Әр жыл сайын құжаттар талаптары өзгеріп тұрады» (Кызылординская обл); «Лучше онлайн отправлять, а не нарочно, за талонами очереди большие», «Техникалық ақаулар болды, күтіп қалдық» (Мангистауская обл); «Не все сотрудники компетентные, владеют информацией» (Павлодарская обл); «Они нам хорошо относится. Помогает по справкам. Они во время дают информацию», «Зная состояние ребенка могли бы продолжить регистрацию» (СКО обл); «Сотрудники медленно работают», «Логопед дефектолог балаға керек. Очередь келми жатыр» (Туркестанская обл).

Доступность и удобство услуги оценили на 4,91 баллов, уровень удовлетворенности - 92,3%. По результатам опроса услугополучатели отмечают следующие пожелания: *«Тяжело припарковаться. Слишком много документов каждый год сдаем упростить сбор документов», «До 19:00 было бы удобнее чтобы работал», «Мало сидений», «Қазіргі жалға алып жатқан үйімізде жылу жоқ, үй суық», «Рано закрывается, 20:00 чтобы работал», «Здания желает лучшего», «У них одно льготное окно и это не удобно», «Мало мест парковки», «В субботу работали. Мало парковочных мест. В коридоре ждали и он не отоплялся. Три раза вы документы сдавали», «Онлайн услугу сделать» (Акмолинская обл); «Лучше было бы если в субботу работал», «Парковка аз», «В ЦОН база не работала никак не могли подать, пандус не удобный, не везде есть пандусы», «В очередь на несколько месяцев ставят, потом говорят, что не будут платить, так гоняют. Ходули и костыли не подходят, новые нужно поставлять», «Далеко находится, нет парковки вообще, льготное окно надо, а не ждать 3 часа, для родителей и детей инвалидов, я же опекун, льготно не получилось, сказали только для инвалидов, а я как приведу ребенка, я должна получать через льготное окно», «Чтобы одна заявка с сентября 9 месяцев годна была, чтобы в январе заново не подавать. В очереди долго стоит» (Актюбинская обл); «Удобнее было бы получать через HalykBank», «Режим работы до 20.00, дополнительно субботний день», «Очереди большие и родителей детей инвалидов не пропускают, хотя должны без очереди пропускать.ЦОН находится в городе, в ауле ЦОН-а нет, ехать долго», «Менің айтар ұсынысым сабақ беретін уақытын өзгертсе екен дейді. Мұғалімдер аптасына 3 рет қана келеді. Неге дүйсенбіден жұмаға дейін келмейді? Алдында сабақ беретін сабақ кестесінде 5 күн деп жазылып тұр.Неге олай?», «Мало мест тесно много людей приходят. Сделать поближе здание», «Режим работы до 20.00, дополнительно субботний день, мало парковочных мест, скользко, пандус сделан не удобно, мало посадочных мест» (Алматинская обл); «Здание не удобное, парковочных мест нету, зоны ожидания не удобные, пандусы не предусмотрены», «Ксерокопию добавить в ЦОН, хоть и платно» (Атырауская обл); «Далековато находится», «Побольше парковки и мест сидений», «Долгая очередь», «Режим работы до 20.00, дополнительно субботний день», «Мне хотелось чтобы льготное окно для кого для инвалидов можно» (ВКО обл); «Парковочных мест нет номерации специальные очереди с инвалидами», «У многих база не срабатывает», «Чтобы информировали, Надо делать на год тяжело собирать документ», «Сделать на сайте доступ там не хватает каких-то документов», «Два раза подаем и это не удобно» (г Алматы); «Парковочных мест мало, здание неудобное, продлить рабочий день до 20.00, дополнительно субботний день, вход не удобный», «Далеко расположено. Парковка платная. Прохладно там в зонах ожидания, неудобно расположено», «Мало*

парковочных мест» (г Нур-Султан); «Жұмыс уақыты ыңғайсыздау. Түстен кейін 14-16-ға дейін ғана жұмыс істейді.Мүгедек кісілерге арналған көлік тұрақтары жоқ. Күту залы жоқ. Отыратын жері де жоқ. Адамдар далада жүреді қысы жазы. Бірақ ақпаратты толық береді», «Далеко, иногда мест нет, сидеть негде, документы на памперс приходят, чтобы получить помощь, обратно в собес ехать надо, деньги уходят на проезд, собес тоже далеко, такси дорого, я не работаю, даже 70 тенге жалко, лучше хлеб купить», «Народу бывает много, мест недостаточно», «Неправильный талон выдают», «С двумя пересадками ездим. Парковки недостаточно. Инвалидов принимает одно окошко, ждем очень долго» (г Шымкент); «Мало парковочных мест», «Немного далеко расположено», «19,00 де дейін жұмыс уақыты, бірақ 18,00 дан кейін барсан таппайсын ешкімді», «Режим работы до 20.00, дополнительно субботний день, нету парковочных мест, нету отдельного здания, нету льготного окна» (Жамбылская обл); «Скользко при входе, чтобы постелили анти скользящие коврики и вовремя убирали снег», «Парковка жоқ» (ЗКО обл); «Мало парковочных мест», «В смену 2/2 пусть работают, перед входом нет стульев, а так в зале есть, и мест мало», «ЦОН расположен почти на окраине», «Маленькие кабинеты», «Құжаттар тапсырып жатқанда адамдар қарап, көріп отырады, ол маған ұнамайды, ыңғайсыз» (Карагандинская обл); «Было бы удобно если бы на выезд или онлайн. На момент обращения обслуживали на улице, были только скамейки», «Мало парковочных мест» (Костанайская обл); «Много очереди шумный», «Далеко», «Социальный помощник болса», «Мало парковки» (Кызылординская обл); «Мало парковочных мест» (Мангистауская обл); «Пусть до 8 работают или до 7», «Далековато», «Нету парковочных мест», «Не всегда дают льготную очередь», «Здание маленькое», «Режим работы до 20.00, дополнительно субботний день» (Павлодарская обл); «Я проживаю в селе Николаевке. Мне не удобно было ехать в ПМПК в Сергеевку», «Далековато находится» (СКО обл); «Мало мест парковки, не хватает стульев», «Режим работы до 20.00, дополнительно субботний день», «В субботу работали чтобы» (Туркестанская обл).

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,97 балла), 94,5% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения: *«Сервис недоступен, зависает портал часто», «Готовый результат, то есть сам документ я не забирала, потому что у меня не было времени, но на eGove.kz я посмотрела результаты оказанной услуги и там было написано документ выдан, видимо сотрудники для галочки зашли и распечатали документ», «ЦОН қызметкері қазақша жауап бере алмады, түсінбей кетіп қалдым», «Создать сайт при Собесе», «Чтобы лучше информаровали» (Акмолинская обл); «В ЦОН-е иногда не работает зависает», «Некоторые сотрудники пошагую инструкцию, полную информацию не говорят.», «Получателей таких услуг мало и сотрудники не сразу понимают что надо делать» (Актюбинская обл); «Создать сайт при Собесе», «У начальства спрашиваем, они отвечает, что не знает» (Алматинская обл); «Более образованных, компетентных, должны развиваться», «Номер для входа постоянно меняют» (Атырауская обл); «Не информированные сотрудники гоняют не знают . Почему не сделают как раньше», «Создать сайт при Собесе», «Чтоб без очереди пропускали», «В интернете опубликовали об изменения, если есть какие изменения», «Лучше информировали», «Долгое рассмотрение» (ВКО обл); «Чтобы не часто собирали», «Не предоставляли», «Тяжело подавать документы тяжело собирать документы», «Выставить на портал егов», «Проблемно перечь документ ПмПК» (г Алматы); «Многие сотрудники не знают, убрать эту услугу с Цона передать в Достых 13» (г Нур-Султан); «Автоматизировать сбор документов по онлайн, а не наручно», «Неверный кабинет сказали, зря очередь 2 часа просидела с ребенком инвалидом, 2 часа ждали» (г Шымкент); «Портал түсініксіз. Мен екі мүгедек баламен шыға алмаймын, соц помощник тағайындап берді, сол кісіні ЦОНға жіберсем, оларға дұрыстап жасап бермейді, өзі келсін дейді. Жылына екі рет өту керек, өте ыңғайсыз. Жаңа жылдан кейінгі уақытта қайтадан құжаттардың бәрін тапсыру қажет болады, өте қолайсыз жағдай», «Теряют документы, халатные» (Жамбылская обл); «Гоняли туда-сюда», «Неосведомленность специалистов» (Карагандинская обл); «Дозвониться не*

возможно до Акимата», «Полный перечень документов не предоставили, из-за пришлось несколько раз обращатся», «Не могли попасть на санаторное лечение не предупредили. Выплаты нет » (Павлодарская обл); «Напрягает те же документы сдавать через три месяца» (СКО обл); «Улучшить еще» (Туркестанская обл).

В части **процедуры** получения государственной услуги 96,5% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,96 баллов. Респонденты также отмечают следующие неудобства процесса подачи документов: *«База зависала», «Қазақша ақпарат берілмеді» (Акмолинская обл); «25 дней лежали ждали эпилептолога и не попали на прием потом начался карантин. Не берут в школу для детей из-за судругов и нету эпилептолога даже платного и заключение не дают», «Пошагую инструкцию не говорят. Из-за этого пришлось несколько раз идти и занова исправлять», «Много волокиты с бумагами по этой услуге» (Актюбинская обл); «В сентябре я не смогла получить, так как при результате выдачи были некоторые проблемы», «Поздно сообщили, что документы неправильные» (Алматинская обл); «Есть ли возможность брать канцтовары с ЦОН-а», «Раз ребенок инвалид обучается на дому, автоматический в базе данных, зачем собирать еще раз документы», «Документы в год 2 раза спрашивают, не очень удобно» (Атырауская обл); «У меня жена умерла. За троих детей я получаю около 64000, верно ли мне засчитываю деньги? Есть ли возможность получать льготы на имя опекуна?», «Нету для детей инвалидов окошко в ЦОН-е», «В ЦОН-е менялась система документов, и сотрудники не знали сами, какие документы нужны были, пришлось обратиться в Сабес», «Повышение пенсии по уходу за ребенком», «Не стыковка идет между собой» (ВКОобл); «Упростить», «Вежливыми чтобы были», «Чтобы было онлайн а не в 2 раза в год собирать документы» (г Алматы); «Сотрудники перечень документов предоставили, но потом запросили дополнительные документы. Пришлось 2 раза ходить и были задержки» (г Нур-Султан); «Объясняют грубо. Без очереди чтобы пропускали», «Документ жинаған кезде қиыншылықтар болды», «Окошко где принимают инвалидов не смогли мне оказать данную услугу», «Чтобы были вежливыми нервные сотрудники когда выдают талон» (г Шымкент) «Теряют документы, халатные» (Жамбылская обл); «Пришлось побегать из-за документов» (ЗКО обл); «Нету сотрудников в зонах самообслуживания», «Сразу чтобы прикреплены было к базе документы» (Карагандинская обл); «У нас в ЦОН-е в селе Кошморон чтобы сделать удостоверение личности приходиться идти в ЦОН с.Аулиеколь. Почему у нас не делают удостоверение личности в ЦОН-е» (Костанайская обл); «Чтобы отправляли в санаторий», «Были какие-то проблемы при подаче документов, но потом решили», «Иногда походить приходится из-за документов», «Справку о инвалидности очень тяжело лучше бы сделали в цон» (Кызылординская обл); «Құжат жинаған кезде мысалы реабилитациялық комиссиядан өткен кезде жинайтын анықтама қағаздары өте көп. Шындап келгенде сол бір өткен нәрсені мың мәрте өтесің осы ғана қиын» (Мангистауская обл); «Еще лучше улучшить», «Почему на три года оформляется а не до 18 лет», «Упростить справку со школы»(Павлодарская обл).*

Сроки полностью удовлетворили 90,5% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 4,87 баллов. В части предложений по оптимизации сроков для получения услуги, респонденты отмечают: *«Упростить количество документов», «Хотелось бы побыстрее получать услугу», «Ускорить сроки желательно», «Были большие очереди, талоны не выдавали потому что людей было много», «ЦОНнан ешқандай нәтиже алмадым», «Зависает портал», «Ускорить сроки» (Акмолинская обл); «Очень долго почему я должна ждать столько», (Актюбинская обл); «Очереди много. Нужно принимать быстро», «Очереди, срок сократить», «Долго ждать в очереди» (Алматинская обл); «В тот момент база зависала, очереди было», «Біраз ай журіп қалдық» (Атырауская обл); «Чтобы онлайн отправляли документы», «Долго ждем на месте», «Очереди, надо ускорить сроки хотя бы до 5 дней», «Задерживают», «Ускорить сроки» (ВКО обл); «Хотелось бы чтобы быстрее предоставлялась услуга. Очереди бывают», «Очередь большая», «Ускорить процесс», «Памперс тағыда басқа заттар беретін кезде көп адам шақырады, сол себепті азаннан кешке дейін тұрамыз.*

Бұл бізге қолайсыз, уйде балалар бар, оқулары бар. Кейде адам көптігінде ұрыс-керіс болыпа кетеді. ЦОН-да ұзақ очередь кутіп қаламыз», «Долго, больше 20 дней тянут» (г Шымкент); «Долговато ждали», «Очереди большие», «Кезектер үлкен, көп күтесін», «Очередь күтіп тұрдық, бізге қолайсыз болды», «Долго ждали, потому что теряют документы, халатно принимают документы» (Жамбылская обл); «Срок сократить», «Очереди большие», «Не достаточно окошечки не все сотрудники работают», «Ускорить услугу просто не грузиться документы на егов», «Очень большое время ожидания, не обратили внимание, что я в положении», «Мүгедектерге арналған окошко жоқ, очередьте көп уақыт тұрамыз» (Карагандинская обл); «Касса должна быть в здание Цона» (Костанайская обл); «Добавить окно, добавить аппарат ксерокс, в здание должна быть касса» (Кызылординская обл); «Очередь большая», «Жоқ арыз шағымым ұсынысым жоқ, бірақ бір жұмадай жүресің ғой» (Мангистауская обл); «Чтобы не одно и тоже сдавать хотя бы на год продлить услугу», «Очереди, нужна касса в здание Цона», «Нужно какое-нибудь окошко для инвалидов, чтобы очереди не ждать. Нам не удобно ждать очередь», «Не принимают иногда по льготной очереди» (Павлодарская обл); «Ждем долго», «Кеш кабылдайды бізді, сентябрьда кабылдайды. Сол себепті сабақ кеш басталады» (Туркестанская обл).

Критерий **затраты** по данной услуге оценили на 4,99 баллов (74,0% уровень удовлетворенности). При этом, среди услугополучателей зафиксированы жалобы кастельно оплаты: *«Ақылы қызмет түрі болған жоқ, барлығы тегін», «Барлығы тегін болды» (г Шымкент); «Сейчас получаю 29000, говорили 1000-2000 прибавят, еще не добавили», «Ксерокс не в зданий находиться», «Ксерокопия барып жасаймыз», «Пенсияны көтеру керек» (Жамбылская обл); «Делаем ксерокопии» (Карагндинская обл); «В Тараненском районе нет способа перечислить деньги на карту, нужно идти в почту чтобы забрать. Хорошо было бы если в карту поступали бы деньги», «Дополнительные траты уходят на проезд» (Костанайская обл); «Жолға қаражат шығады, балам да күйеуім де инвалид, барып қайтуға шығын шығады. Көп балалы анамын, бірақ ешқандай көмек көрмеймін, акимат, мектеп тарапынан» (Кызылординская обл); «Болған жоқ ақылы қызмет, барлық қызметті тегін алдым» (Мангистауская обл); «Проезд оплачивали» (Павлодарская обл); «Ақылы қызмет болмады» (Туркестанская обл).*

Нулевую удовлетворенность респонденты продемонстрировали по компоненту **обратная связь** (уровень удовлетворенности 0,0%, средний балл 1,80). При этом, среди услугополучателей зафиксированы жалобы кастельно удовлетворенности :
«Не было обратной связи», «В Министерства труда» (Акмолинская обл); «Создать дополнительно окна когда едет основоной поток сдачи документов»(Алматинская обл); «Ешқандай әрекет жасалмады», «Нужно внимательно относиться к людям» (Жамбылская обл); «Негізі бізге дәрі жағынан ешқандай көмек болмай жатыр. Аурухандан емдеуші дәрігерден сұраған едік дәрі келсе береміз деді. Дәрі жағынан қиналамыз. Емді Алматы қаласынан аламыз. Жолына, емдеуге барлығын өз қалтамыздан шығарамыз. Дәріні шет елден тапсырыспен аламыз. Дәрінің бағасы 98000 теңге.Қалтамыз көтермейді. Дәрі жағынан көмек болса деймін»(Туркестанская обл).

Касательно **результата** оказания услуги (4,86 балла), только 88,6% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». На вопрос: *«Если в процессе получения услуги у Вас возникли трудности просим кратко описать суть возникшей проблемы»* некоторые ответы респонденты дали следующие комментарии: *«ИИН-а нету ребенка, не видно, карточку не может сделать», «eGov kz чтобы лучше работал , у меня ребенок особенный сложно выходить с ним», «Было бы удобнее через карточку получать», «У моего ребенка искривление ног. Нам нужна ортопедический обувь и стельки. Я обращалась в ЦОН они сказали, чтобы я звонила в райсобес. В райсобесе сказали нет поставщика, поэтому купите сами. Вот такой ответ дали мне», «Чтобы не заходили по личным данным, и знали законы, кому что полагается, какие услуги кому предоставляются бесплатно», «Қазақша білсе барлық қызметкерлер», «Ребенок хочет ходить в школу», «Грубые не обращают внимание и тянут время», «Не выдают лекарства для детей не открывали больничный кой как выдали больничный» (Акмолинская обл); «Выдают коляски большие не для ребенка девятилетнего, неудобные, говорят нету, если есть то говорят заплатить пол суммы от коляски*

*выходит 130000 тенге, памперсы не хватают выдают на год 730шт в день выходит 2 шт, для ребенка ДЦП девятилетнего возраста не хватает, не выдают гигиенические средства, в г. Актобе это выдают гигиенические средства, в нашем г. Қандыағаш этого нету», «Менің ұсынысым баламның сабақ алу уақытын ұзартуға бола ма? Не дегенмен балам өсіп қалды ғой. Соған байланысты баламның сабақ алу уақытысын ұзартсам деп едім», «Райсабез плохо работает», «С ноября по март 2020 не получала деньги, хотя приказ был» (Актюбинская обл); «Ортопедическую обувь не правильно шьют, по размеру не подходит, коляски должны выдавать в два года один раз, невыдачу, комнатная кресло тоже должны выдавать в два год один раз, выданный туалет неудобный, гигиенический средства не выдают» «Менің айтарым темір ходунок (тірек) берсе екен деймін. Сонымен қатар ортопедиялық аяқ киім керек боп тұр. Аяқ киім сұрап сұрап едім жарты ақшасын, собес жарты ақшасын өздеріңіз төлеп аласыз деді. Берген коляскасы сынып қалды. Негізі балам 8 жаста нағыз жүретін кезі ғой. Соған темір тіреп жүретін ходунок керек. Екінші балам арнайы мектепте оқиды. Кітаптарға қызығады, апайларына ертек кітап болсада алып беріңдер деп айтсам, кітаханадан алу керек деп міндетсінеді. Мұғалімдер өз дәрежесінде балаларды оқытпайды. Баланы тексеруге апарып едім ПМПК-ға өзгеріс бар ма деп оқып жатыр ғой деп. Баланы тексерген соң ондағылар еш өзгеріс жоқ деді. Нұр-Отандағылар бізді менсінбейді, қабылдаулары қиын.Бізде Сарыөзекте тек қана НұрОтанда ғана қабылдайды ғой осы мәселе бойынша», «Коляски неудобные, еще требуют доплату за колядский от 30000 тенге ортопедический обувь шьется долго, срок использования колясок сократить, памперсов не хватает, гигиенические средства выдаются не полном объеме, сотрудники собеса не заинтересованы, халатно относиться к своим обязанностям», «Очереди» (Алматинская обл); «1414 хабарластым қоңырау шалғанда ұзағырақ болды. Дегенмен жауап берді» (Атырауская обл); «Иногда зависает база в ЦОН-е. Полчаса ждала талончик к оператору», «14-14 разную информацию давали», «Не информированные сотрудники гоняют не знают . Почему не сделают как раньше», «Хочу чтоб еще обучался ребенок», «Сын-инвалид на очередь стоит на квартира, очередь не подходит никак» (ВКО обл); «Хотя бы один раз год отправляйте санаторий давали на один год но таки не дали санаторий», «Не всегда получала деньги» (г Алматы); «Передать эту услугу в ГУ управление занятости и социальной защиты», «Компьютер керек еді балама, өзімнің жағдайым келмей жатыр» (г Нур-Султан); «Баламды арнайы интернат-мектепке апарғым келеді.Бірақ оған жағдайымыз болмай тұр.Ондай мектептер бар ақылы ай сайынғы төлем ақысы 100 000 теңге оны қалтам көтермейді», «ПМПК ғимараты ыңғайсыз жерде орналасқан.Қабылдауды 2-ші этажға қойып қойған.Коляскадағы балаларды 2-ші этажға көтеру қиын.Неге 1-ші этажға қоймайды қабылдауды», «Ничего не выдают принадлежности на дому», «1414 хабарласу өте қиын. Бірақ жауап берді, қажетті ақпаратты берді. Мұғалімдерге қатысты айтар арыз шағымым жоқ, тек психолог келмеді екі тоқсан бойы. Бала психологпен мүлдем жұмыс жасаған жоқ», «Қызметкерлер мейлінше мәдениетті сөйлесе», «Хотелось бы чтобы для родителей воспитывающих особенных детей выделили побольше отрудников» (г Шымкент); «Мүмкіндігу шектеулі балалардың құжаттарын неге жылына 2 рет өткізу керек, ол біз үшін өте ыңғайсыз», «Не все окошки работают, не все сотрудники компетентные, владеют информацией, не оперативные» (Жамбылская обл); «Ресепшен без ответственный работает и людей мало», «Бала 16 жаска келді, әлі ешқандай санатория бармады» (ЗКО обл); «Возможность обследоваться в больнице в городе Нур-Султан», «Мало сотрудников», «Сделали ошибку в паспорте и замазали корректором и исправили и проблемы возникли за границей», «Обратная связь чтобы была хорошая с 1414», «Инвалид балам бар, жасы 12-де. Поликлиникаға барған кезде очередьте тұрамыз, участковый медсестралар балалардың жағдайын сұрамайды, өзіміз барып тұрамыз. Мектепке барып балама сенсорный кабинетерді көрсетейін десек директоры рұқсат бермейді. Балам судорогамен ауырып жатыр, порталмен Қарағанды қаласына жатқызайын деп жатырмыз соған больницаға апаратын скорый және медсестра берілсе екен. Өзіміз Балхашта тұрамыз» (Карагандинская обл); «Менде тек арыз шағым квотаға байланысты бар. Ауруханаларға біз ақылы түрде апарамыз.Порталда санаулы орын болғандықтан жетпей қалады.Кімнен не сұрайтынымызды білмеймін», «Менің қызыма***

көрсетіп жатқан қызметтің барлығына көңілім толады.Тек қазіргі кезде тек бір нәрсе ол памперс қажет болып тұр.Памперстің размеріне қатысты айтқым келеді бір размер үлкенін берсе, зәр қабылдағыш және кататер керек. Бұл заттарды негізі үш күнде бір рет ауыстырылуы керек», «Очереди» (Кызылординская обл); «Очередь болшая», «ИПР жазғанда мүгедектікті 16 жасқа дейін деп берген еді. Қыстық, жаздық аяқ киімдер берілуі керек еді берілмеді.Ходунокты алдық. Қазіргі кезде памперстен тапшылық көріп отырмыз.Сол жағынан көмек болса деймін» (Мангистауская обл); «Направляют то в ЦОН то собьез оказывается можно онлайн», «Переместить ЦОН в центр», «Услуга получения памперсов сейчас онлайн, для меня это неудобно, у меня нет компьютера» (Павлодарская обл); «Исправить момент с обедом», «Каждый квартал нужно собирать документы и сдавать, можно же раз в год собрать и сдать» (СКО обл); «Мұғалімдер уақытысымен келіп сабағын келіп өткізіп тұрады. Бізге негізі компьютер керек сол жағынан көмек керек», «Кепра дәрісі жоқ, соңы берілсе», «Уақытылы мұғалімдер келіп оқытып тұрады, ешқандай шағым жоқ» (Туркестанская обл).

Кроме того, в процессе получения государственной услуги, меньшая часть услугополучателей (6%) обратилась в колл-центр (ЕКЦ 1414) за консультацией и информацией о том как и где можно получить услугу. В ходе опроса услугополучателей попросили оценить работу колл-центра по двум параметрам: скорость дозвона и полноты полученной информации (консультации) и были получены следующие данные (см. Таблица 156):

Таблица 156. Удовлетворенность качеством работы колл-центра (N=30)

ЕКЦ 1414	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Скорость дозвона	46,7%	53,3%	0%
Получили полную информацию	73,3%	23,3%	3,3%

При разделении оценок услугополучателей среди услугодателей в соответствии с зонами ответственности, то МИО областей, городов Нур-Султан, Алматы и Шымкент, районов, городов областного значения, городов районного значения получает средний балл качества оказания государственной услуги – 4,95 и уровень удовлетворенности – 88,5%.

Таблица 157. Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей (в приложении развернутые таблицы)

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
Госкорпорация	4,62	82,4%
МИО областей, городов Нур-Султан, Алматы и Шымкент, районов, городов областного значения, городов районного значения	4,95	88,5%

Из таблицы также видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для Госкорпорации – 4,62 балла и 82,4% уровень удовлетворенности.

Результат качественного исследования

В ходе качественного исследования были проведены фокус-групповые дискуссии с участием услугополучателей.

Услугополучатели отметили ряд проблем с которыми сталкиваются в ходе сбора документов:

«Из года в год одно и то же, ВКК потом ПМПК, потом бежишь в ЦОН сдаешь, это хорошо если ничего не забыл и живешь в городе»;

«В ПМПК вообще бывает по 2-3 месяца не попадешь»;

«В ПМПК нет индивидуального подхода к ребенку а ведь дети же все разные»;

«Нужно чтобы мы ребенка не таскали, чтобы с документами не бегали, вот в одном месте все прошли и дальши документы автоматически падали в ЦОН, потому что получение одного только ВКК это целая война»;

«В ПМПК нужно относится лояльнее, находить подход к ребенку, особенно если он впервые попадает в ПМПК ребенок теряется»;

«Я к примеру иду в МСЭ и там могут умолчать про ПМПК, я узнаю все в чате, тут уже каждый сам ве узнает через сарафанное радио. Я так один год пролетела без прохождения ПМПК»;

«Почему мы должны каждый год проходить и получать эту услугу? В чем смысл? Это же 4 места надо посещать чтобы получить услугу и это хорошо если есть машина...»;

«- меняется ли качество услуги в зависимости от места жительства?

- *конечно, если в городе так мы страдаем, то в районе... Там надо ждать чтобы ВКК комиссия приехала, надо туда записываться заранее. Я в деревне жила и там надо было ездить постоянно то в райцентр, то в город...»;*

«Услуга в целом доступна, но занимает много времени, много волокиты, нужно чтобы было все в одном месте, чтобы системы там были интегрированы» (ФГ, Кокшетау, Госкорпорация);

«Все меня устраивает, только по части ВКК затруднения. Самая проблемная часть — это больница. В ВКК нет никакой информации, не понимаю для чего она нужна. Там есть диагноз, но он же не меняется. процесс получения справки длится от 3-х дней до 7 дней. Каждый год заключение получать это неудобно, получать все через больницу проблема (ВКК). Вообще, нужно убрать ВКК, ПМПК у детей инвалидность и за год ничего не меняется»;

«МСЭ приехал к нам в район и принимали на 3 этаж, в то время как мой ребенок не ходячий. Час просидела, за нами никто так и не спустились. По итогу сама подняла ребенка» (ФГ, г. Державинск, ПЭП).

О работе Госкорпорации:

«Когда обращаешься в ЦОН там начинается внутри беготня друг друга спрашивают «а че там? Вот пришла как ее принять?» Хотя я же не первый раз получаю услугу и кроме меня еще есть люди кто получает услугу эту, можно было бы запомнить. В ЦОНе они много чего не знают, это же время занимает, они ходят туда сюда спрашивают, еще и меняются каждый день»;

«В ЦОНе там как роботы, они много некомпетентны, у них текучка, есть конечно и толковые там»;

«я была свидетелем случая, когда женщина не смогла выйти с детьми, при этом вызвав специалиста ЦОН на дом. Сказали через 2 часа приедут. Никто так и не приехал» (ФГ, Кокшетау, Госкорпорация).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Существуют проблемы с информированностью населения о процедуре получения услуги.
- Процедура сбора документов на периодической основе для получения услуги не удобна и затруднена ввиду сложностей с которыми сталкиваются родители детей с инвалидностью.
- Условия получения услуги в Госкорпорации не предусматривают удобства для родителей прибывающих с детьми-инвалидами.
- Длительные сроки оказания услуги и сбора требуемых документов.
- Услуга не автоматизирована полностью.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1. Совместно с Госкорпорацией, обеспечить полной и качественной информацией по услуге, с четким пошаговым разъяснением по правилам получения услуги.
2. Сократить перечень требуемых документов для получения услуги. Обеспечить предоставление услуги и сбора всех документов по принципу «одного окна».
3. Предусмотреть полную автоматизацию услуги.
4. Обеспечить условия, при которых сбор требуемых документов и оказание услуги не занимал бы столь длительное время у родителей.

Госкорпорация

5. Обеспечить доступность получения услуги для граждан, прибывающих с ребенком-инвалидом.

3.67. Назначение государственной адресной социальной помощи

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 00704002 Назначение государственной адресной социальной помощи.

Код услуги: L15.

Ответственный госорган: Министерство труда и социальной защиты населения РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: 05.05.2015 г. № 320.

Форма оказания госуслуги: бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: услугодатель, ПЭП (egov.kz).

Сроки оказания госуслуги: при обращении в Центр – со дня регистрации пакета документов Центром – 15 рабочих дней; со дня сдачи пакета документов акиму сельского округа – 18 рабочих дней.

В случае оформления запроса в государственные органы или организации срок формирования пакета документов продлевается на срок до 30 календарных дней, с письменным уведомлением об этом заявителя в течение двух рабочих дней со дня осуществления запроса в соответствующие государственные органы и (или) организации.

Результат оказания госуслуги: результатом оказания услуги на Портале www.egov.kz является: Уведомление о назначении государственной адресной социальной помощи мотивированный отказ..

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: бесплатно.

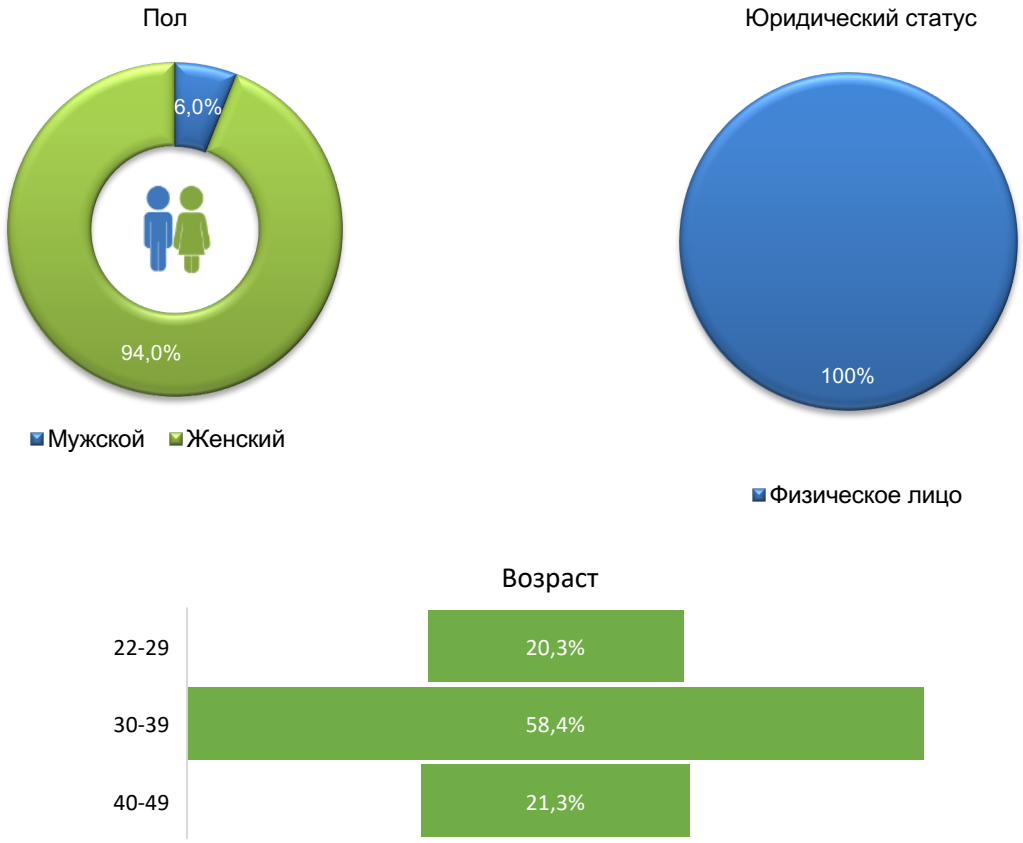
Основные результаты исследования

В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (фокус группа), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 483 респондентов, из них большинство (94%) представители женского пола и только 6% - мужского пола. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 58,4%. За услугой абсолютно все (100%) обращались как физические лица. 8,5% услугополучателей имеют дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 202. Социально-демографический блок

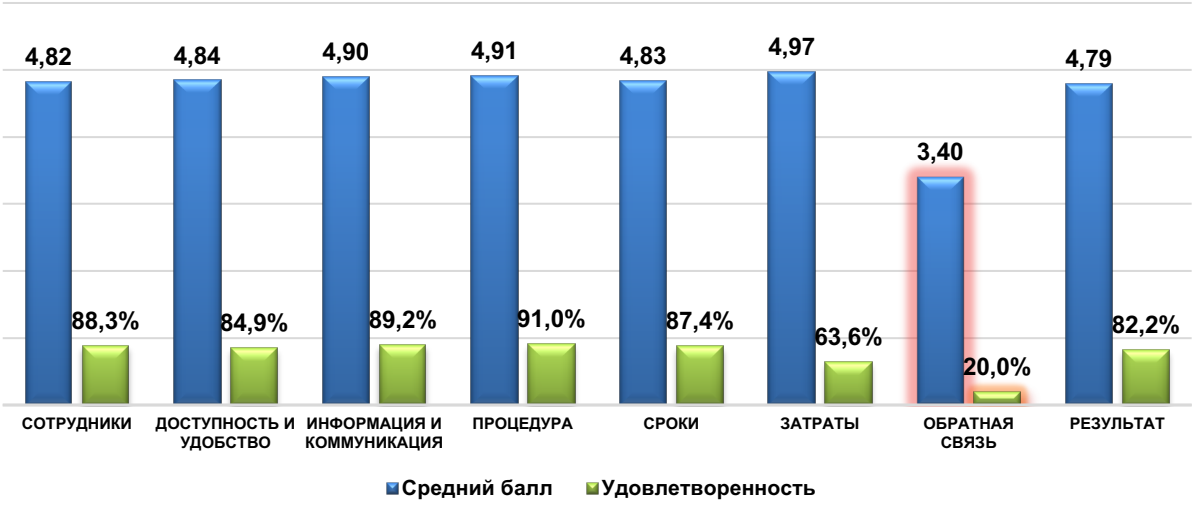


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 75,8%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,68 баллов.

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:

Диаграмма 203. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя**.** Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией, оперативность, вежливость и внимание к потребностям услуополучателей. Совокупная работа сотрудников услугодателя оценена участниками массового опроса –на 4,82 балла по 5-балльной шкале, уровень удовлетворенности-88,3%. При этом, среди комментариев были зафиксированы замечания в части оперативности работы сотрудников: *«Долго тянули с финансированием» (Акмолинская обл); «Не дают полную информацией»,(Актюбинская обл); «Қалай алу керек екенін түсіндіріп айтты», «Комиссия долго приезжает» (Алматинская обл); «Немного в суть не вникают, торопятся быстрее обслужить и отправить, не все разъясняют» (ВКО обл); «Долгие очереди», «Грубые сотрудники», «ГУ Управление занятости и социальной защиты г. Алматы район Алатау сотрудники иногда грубые, не хотят отвечать», «Иногда грубят, не отвечают, номера не берут, сбрасывают, толком ничего не объясняют, долго принимают документы, туда сюда отправляют», «Раньше в начале не понимала. Раньше когда звонила не отвечали», «Чтобы не было очереди», «Посылают одного сотрудника к другому, своей работы не знают», «Хорошо бы понять как рассчитывают они сумму выплаты, доход не меняется, но каждый раз выплата разная », «Обиженные всегда и всегда куда-то посылают. Когда приходим с детьми для взрослых чтобы нормально объясняли не кричали и не смотрят на человека. Нету хорошего отношения к человеку» (г Алматы); «Они не компетентные грубые говорят что попало. Сказали как ты живешь на такие деньги? Они меня довели до слез», «Всегда недовольные, нормально не отвечают вопросы, мы ругались, даже видео есть, на ровном месте пили чай и долго принимают, грубили и посылали на три буквы, они же не со своего кармана платят, долго между собой общаются, они не извинялись, по их вине не успеваем », «Иногда компьютер не работает, зависает база», «Увеличить количество сотрудника», «Қызметкерлер дұрыс қызмет көрсетпейді.Жанұя мүлдем ұнамайды.Дөрекілік танытады.Телефоны шырылдаса алдында отырған адамға қарамай сөйлесіп отырады», «Я видео отчет отправляла квартиры, но там сотрудник акимата не отвечал мне 10 дней, пока я сама не написала ему, как оказалось надо было говорить на камеру, а он не переправил, то есть не сказал, не написал мне об этом, и я сейчас не получаю из-за этого выплату» (г Нур-Султан); «5-6 раз ходила с документам, не подсказали», «Не вежливые, грубо отвечают, не дают полную информацию», «Сентябрьде 8400 теңгеден есептеп шығарып берді. Екінші айда ақша түспеді. Неге түспеді десем жолдасыңыздың пенсионкасы кеш түскен деді. Зухриддин деген қызметкер 8400 теңгені қайтарасыз деп айтты.Отказ жазасыз деді қол қоюымды сұрады. Мен қол қоймадым. Келесі айда қайтып өткіздім ноябрьде ақша түскенде 8400 теңгені ұстап қалды. Ол аздай дұрыс қызмет көрсетпейді», «Қызметкерлер толықанды жауап бермейді, кішкене дөрекілік көрсетеді», «Увеличить сотрудников», «Мені бірінші қабылдаған қызметкер дұрыс ақпарат бермеді және өзіде білмейді» , «Слишком сильно урезают, я объяснила, что работаю полмесяца, я за инвалидом ухаживаю, ну как я могу работать, все равно урезали, они заставили дополнительно документы послать, чтобы оплатили пенсионные отчисления, пособия обрезали, 4 детей, живем на 63000 тенге этого вообще не хватило, 2 инвалида есть помогаю, деньгами не помогли но, предлагают работу, продуктами только, из продуктов только половину, список прочитали, половины не было, только мука, макароны 10 кг двух видов, мне некогда готовить, куда 10 кг муки дали, 10 чая пачек NURI, невкусный чай, лучше дайте деньгами, работник акимата говорит на видео скажите, что вы отказываетесь, почему я должна отказываться от своего, якобы я отказываюсь от пособия, а я требую вторую половину, я требую помощь которую не додали, ущемляют права, одеться не могли, сыну и себе не могу купить обувь, у меня долг превышает 500.000 тенге, куда можно обратиться в Шымкенте? мне деньгами надо, я же не бомжиха, гематоген жесткий, он вообще не нужен, лучше положить более менее конфеты, пачку печенья нормальные, муки 2 кг хватает, не надо 10 кг квартира маленькая, целыми днями на работе, лучше разные виды макароны по чуть чуть, места нет, рис иногда хороший, иногда сечку давали, хорошее качество надо, чай ASSAM вечерний надо, NURI отстой, девочка моя 7 лет первый класс,*

прочитала слово конфеты пачка, а там нету, акимат давали 3 коробки раньше, а дали 2, хлеб масло и конфеты дали, тушенка, перед тем как порвать коробку написано, что должно быть, не хотят говорить куда дальше обращаться молчат, девочка не сказала, это все в акимате», «Сотрудники не выводят на АСП из-за квадратуры дома, хотя никакого дохода нет», «МНОГО ДОКУМЕНТОВ СПРАШИВАЮТ», «Сотрудники отлично обслужили, особенно девушка Айгуль, которая информировала меня при получении», «Не все сотрудники компетентные, владеют информацией», «Несколько лет назад где центр работы пусть отрегулируют время обеда по заменами», «Не вежливыми были», «Сотрудники грубо разговаривают, высокомерные, говорят программа зависает и сидят пьют горилу и в телефоне сидят. Им надо сто раз один и тот же вопрос задать чтобы от них какой либо ответ получ», «Соңғы рет құжат өткізген кезде қызметкерлер жауап бергісі келмей зорға қабылдады» (г Шымкент); «Не вежливые комиссия, высокомерные, не дают полную информацию», «Кезек көп болған соң тез жауап беруге тырысады», «Не записали моего мужа 1 группа инвалидности, не приняли по их ошибке, 2 раза ходила, талон долго ждала , сзади меня были люди, почему проходили они сразу, а я нет, отправили куда то ,быть повнимательнее» (Жамбылская обл); «Не оперативные» (ЗКО обл); «Плохо работают не информируют», «Все хорошо, но все равно 4», «Отказали, не дали АСП», «Я переехал с места жительства который указывал в документе, с меня потом за это требовали 50 тысяч тенге», «Как они общаются, с пренебрежением» (Карагандинская обл); «Быть повежливее, много чего мы не знаем и спрашиваем, они кричат иногда», «Уйге келетін комиссия өте дөрекі, дінкілдеп сөйлейді. Жұмыспен қамту орталығында да солай дінкілдеп сөйлейді. Кредит алған заттарымзды сенбейді, ағайындарым көмектесіп жатыр десемде сенбейді. Біздің холодильниктерді ашып көреді, колбаса көрсе байып кеткенсіндер дейді. Сонда балалар телевизор көруге болмайма, колбаса жеулеріне болмайма?Магазиннен қарызға аламыз, АСП түссе береміз. 5 баланы асырау оңай емес» (Кызылординская обл); «В сабезе сотрудники не помогают и смеются над клиентами и издеваются», «В Горсабезе все высокомерные и не помогают по получению АСП. Когда зашла один раз, не помогали, пили чай и играли в компьютер. Помогают только своим знакомым по связям, коррупция. Общаются только грубо и агрессивно, ни разу не было вежливого тона», «Барлық сұраққа жауап бере алмайды қызметкерлер. Не положено деп айтады, бірақ не себепті екенін түсіндіріп айтпайды. Дөрекі жауап береді. Бетіне қарамай сөйлейді», «Не дают полную информацию, по разному отвечают, по 2 сторонам гоняют» (Мангистауская обл); «Не все сотрудники компетентные, владеют информацией, долго рассматривают» (Павлодарская обл); «Нету фиксированной ставки для матерей одиночек, мало 60.000 еще и уголь и дрова купить и игрушки детям, уголь дорогой, увеличить сумму, акимат молодцы все делают и понимают» (СКО обл); «Бір-біріне жіберіп жүгіртіп қояды» (Туркестанская обл).

Доступность и удобство услуги оценили на 4,84 балла, уровень удовлетворенности - 84,9%. По результатам опроса услугополучатели отмечают следующие пожелания: *«Далековато находится», «Неудобно при карантине, закрыто было», «Детское питание добавить, печенье можно, пряники, а каши слишком много» (Акмолинская обл); «Было бы удобнее оформлять онлайн», «Нету парковочных мест», «Обед долгий у них» (Актюбинская обл); «Тұрақ орны аз», «Акимат далеко через одно село, мы в Енбекши. Ждем на улице, зоны ожидания не предусмотрены внутри здания» (Алматинская обл); «Далековато» (Атырауская обл); «Далеко находится, комфорта нет, в коридоре пусто, ни лавочек, ни стульев», «Далеко, парковки мало, чтобы через портал получать , а не ходить», «Хотелось бы поближе, маловато парковки, пока ожидаем, одна скамейка, народу много, именно возле кабинета специалистов, места нет», «Далеко находится. В обед неудобно приходить» (ВКО обл); «Далеко находится, пусть хотя бы до 6 работают, пробки пока доедешь, стулья на 10-15 человек, это мало, урезали АСП с 80.000 до 60.000 из за дохода, у нас зарплата 42.500 и у мужа тоже, как работали так и получаем, квартиру снимаем, лекарства покупаем, то сапоги то штаны детям, то шапка потеряется , АСП не хватает, хотя бы 90.000 на 3 детей, потом долги, пока АСП получишь, занимаем», «Чтобы была горячая линия по вопросам», «Далеко находится. Нету парковочных мест мало мест. Зоны ожидания*

маленькие и стоишь там в очереди. ЦОН немного ближе сделать», «Срок истек продуктов», «Коридорда 3-4 орындық бар, жеткіліксіз», «Сейчас здание на шевченко сейфуллина, далековато» (г Алматы); «Мало парковочных мест», «Маған ыңғайсыздау алыстау», «Увеличить сотрудников для получения услуга, мало парковочных мест», «Иногда продукты приходят очень поздно, часов в 11 вечера, поздно», «Кейде кезек көп болса күтеміз» (г Нур-Султан); «Убрать обеденный перерыв, подменять друг друга, увеличить сотрудников», «Здание не удобно расположено, неудобное, мало мест зоны ожидания», «Нету парковочных мест», «Парковка жоқ, ғимарат өте қиын орналасқан. Ішінде күту аймағы жоқ, ішке кіргізбейді, далада күтіп тұрамыз. Продукты орнына ақшасын берсе, себебі тамақтардын сапасы өте төмен», «Далеко находиться, здание маленькое, залы ожидания маленькое, убрать обеденный перерыв, замена друг друга, увеличить сотрудников, отдел канц. товаров открыть, открыть детский уголок», «», «Собес очень далеко находится, в конце города, я живу на Жангельдина, автобуса никак не дождешься приходится на такси ездить, меня футболили туда-сюда, я потратила 5 тысяч тенге на проезд за день, сотрудникам жалко ставить даже двойку. Я с ребенком ездила, нас даже не запускали внутрь я стояла с ребенком в фойе, даже стульчик не предоставили. Сейчас находится здание на Байтурсынова. У кого возможность есть они получают асп, а те кто действительно нуждается, тому не назначают. Не справедливо, обидно. Лучше бы вообще убрали уже эту услугу, чтобы никому не было обидно», «Жаңадан ашылған Собес ыңғайсыз орналасқан. Обед уақыттары 2 сағат, ол өте ыңғайсыз», «Өте алыс болды ЦОН», «Много людей которые сдают», «2 пересадкамен жетемін, жақындау болса ғимарат. Обед 1-3 ке дейін, 2 сағат. Аль-Фараби районы» (г Шымкент); «всего лишь год платили потом откаазли», «Парковка жоқ», «Далеко находится» (Жамбылская обл); «Күту аймағы жоқ, отыратын орын жоқ» (ЗКО обл); «Акимат далеко расположен. Приходится ждать некоторых сотрудник, не находятся на рабочих. Зона ожидания неудобная. Парковки нет», «Через не хочу отдают как будто не заслужили, с одолжением» (Карагандинская обл); «Далеко» (Костанайская обл); «Нужно работать без обеда, подменять друг друга, нету парковочных мест», «Ауылдық округтерде қызмет әділ өтпейді. Комсолмол жақтарда комиссия мүлдем тексермейді, жалған ақпарат беріп АСП алып жатыр. Қаланы қатты тексереді, ал ауылдық округтарға контроль жоқ. Қызмет әділ өтіп жатқан жоқ» (Кызылординская обл); «Качество продуктов не ахти, когда макароны дают, есть невозможно, сильно большие, когда варишь, как тесто, а так продукты не плохие, дети не едят эти макароны, надо поменьше, а так в целом продукты не плохие», «Убрать обед, подменять друг друг», «Не у всех есть ASHYQ, телефон у меня не современный, пришлось поругаться чтобы пропустили», «Не получила школьную форму, справку на бесплатное питание», «Мало мест на парковке. Посадочных мест нет» (Павлодарская обл); «Парковка узкая» (СКО обл); «Акимат ыңғайсыз орналасқан, центр емес. Парковка жоқ. Күту аймақтары жоқ», «Отыратын орындар жеткіліксіз» (Туркестанская обл).

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,90 балла), 89,2% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения:

«Не дают весь перечень требуемых документов», «На рабочем месте не было» (Акмолинская обл); «Не дают полную информацию по получению услуги» (Актюбинская обл); «Мы долго ждали сотрудников они говорят приходите 14.00 сами приходят 15.30. На месте заставить сотрудника трудно было» (Алматинская обл); «Иногда на месте нету, ищешь, звонишь, слишком много документов, образец не показывают», «Не дают информацию почему в разные месяцы разная сумма», «Другая каша для детей старше одного года нужна», «Более открытая информация об льготах в СМИ, на сайте, сотрудники» (г Алматы); «Не объясняли» (г Нур-Султан); «Но не информировали», «Не объяснили нормально», «Когда у них спрашиваешь они сидят и психуют, раньше на Мустафина сотрудники отлично работали, а сейчас в новом здании ужасное обслуживание», «Толық ақпарат айтпайды», «Не давали ничего», «Телефон не берут в рабочее, ватсап не отвечают, хоть и читают» (г Шымкент); «Просто каши, соки и молоко, ребенок такое не кушает, сказали никто выбирать не будет, лучше деньгами, зачем каждый месяц пасту, щетку, порошок и мыло, чем

такие продукты», «Егов постоянно виснет», «На месте нет, их ищешь, ждешь, возмущаются, показывают характер, научились бы общаться, как разговаривать с уважением» (Карагандинская обл); «Не дают полную информацию» (Кызылординская обл); «Раз в месяц пакет еды, каша не нравится, я не хочу давать ребенку, подарок не дали на новый год», «Не дают информацию, положены ли выплаты или нет», «Зона самообслуживанияға жібереді, көмектеспейді қызмет алу жағынан» (Мангистауская обл).

В части **процедуры** получения государственной услуги 91% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,91 балла. Респонденты также отмечают следующие неудобства процесса подачи документов:

«Были более компетентными, гоняли несколько, требовали документы не указанные в изначальном списке», «Почему я каждый месяц получаю по разному, а пенсионные начисления, доходы все также поступают?» (Акмолинская обл); «Из-за поездки на заработки лишился АСП, хочу снова подать, но есть сомнения», «Не разяснила как подавать и получать АСП», «2 раз подать документы шанса не дали из за скота, хоть еще пользы от скота не было, еще не родился, сено не купила, из за того что добавился, по документам сложности» (Актюбинская обл); «Оқушылар ыстық тамақпен қамтылса екен», «Біз осы жолы ала-алмай отырмыз.Бізге отказ беріп отыр, себебі менің жолдасым 11 балалы жанұяға жатады. Кезінде менің жолдасымның атында жерге пай үлесі бар болған екен.Бізде жер жоқ.Олар сол пайды жер деп есептеп тұр. Негізінде ол жер жоқ алмағанбыз» (Алматинская обл); «Құжат жинаған кезде бір анықтаманы сұрай береді. Менің машинам бар болғандықтан, артық табыс көзі бар деп айтады.Сол дұрыс па? Мен туралы анықтаманы негізінде шындаса базада тұр ғой.Қосымша табысым жоқ деп түсініктеме жазғыза береді», «АСП тамағы бойынша крупалар өте көп беріледі, бірақ балалар оны жемейді. Оның орнына сухой завтрактар берілсе дұрыс болатын еді», «Күміс, алтың алқа иегерлеріне коммуналдық қызметкерге көмек берілсе екен» (Атырауская обл); «Не дали полный перечень документов для получения услуги», «Мен жалғыз басты ана болғандықтан екі баламның әкесі жоқ деген анықтама алдырды.Бірінші рет құжат өткізуге үлгердім.Анықтаманың бағасы 1800 теңге болды, оны алатын ақшам болмай қалды.Екінші рет барлық құжаттарды түгендеп өткіздім», «Из-за ЭЦП-ключа пришлось походить», «Құжат жинаған кезде алимент туралы справканы алу мен үші қиындау.Себебі ол анықтаманы Балқаштан аламын.Бұрынғы жолдасым сол жақтан болғандықтан көп тосып қаламын» (ВКО обл); «Чтобы вежливыми были», «Более компетентных сотрудников в ГУ Управление занятости и социальной защиты г. Алматы район Алатау», «Вовремя чтобы принимали чтобы смотрели на положение людей», «Работа не сразу заканчивается из-за некомпетентности сотрудников», «Продукты Акиматтан 1 рет берілді 1 жылда. Продуктының тізімін өзгерту керек, кейбір кашаларды балалар жемейді», «Моей дочке 7 лет, продукты выделяются ли?» (г Алматы); «Ұлым балабақша барып жүрген еді, қазір енді бармайды.Соның анықтамасын сұрады.Тізімде көрсетілмеген соң алмаған едім», «Продуктының ішінде өте көп каша беріледі, ол бізде артылып қалады балалар көп жемейді. 6 айлық балаға беретін тамақ беріледі, бірақ оны жейтін бізде кішкентай бала жоқ. Горох, перловка дегенді көп береді, оны да жемейді», «Продуктымен қамтамасыз етсе дұрыс болатын еді» (г Нур-Султан); «Давать полную информацию о перечень документов, чтобы не бегать», «В сентябре просили, все изменилось, не хватает документов, изменился закон снова», «Сотрудники не красиво разговаривают, как будто на базаре сидят. Трудно сдать документы, чтобы до комиссии дойти и чтобы они пришли домой», «Кейбір продуктының тіізмін өзгерсте, балының жасына сай қылып берілсе жақсы болатын еді», «Мужа на работу не берут, потому что он был один раз судим, семья многодетная. От государства ничего не требую, но мужу достойную работу найти бы», «Құжаттарды көрсетілген тізіммен алып барсаң, мына құжатың дұрыс емес деп

қайтарып жіберген күндері болға», «По продуктам манная крупа горькая, кушать не подходит. Нужно улучшить качества продуктов», «Жап-жас жігіттер келіп комиссия болып тексеріп кетеді, адамды тек мазақ етеді.Құжатыңызды қабылдаймын ба, қабылдамаймын ба деп ойланып жатырмын деп мазақ қып тұрады.Қажет емес көп сұрақ қояды.Неге сізде форма4, не себепті күйеуіңізбен ажырастыңыз деп сұрайды, ата-анаңыз неге көмектеспейді деп сұрайды.Қалай сіз бір АСП-н күн көресіз деп сұрайды.Менің жеке басыма қатысты сұрақтарды неге қояды? Ақша сұраған күндері де болған. Үйде отырасыз кешке дейін босқа неге жұмыс істемейсіз деп айтады. Менің балам әлі кішкентай ғой қарайтын кісі жоқ.Егер телефоныңыз абайсызда сөніп тұрса, комиссия отказ жасап кете береді.Сол дұрыс па?», «Комиссия жұмыс уақытта келеді. Мен жұмыстамын десемде көнбейді, келіңіз деп айтады.Отказ жасаймыз деп қорқытады.Келетін уақыттарын ескертпей келеді. Продукты тағайындалмай жатыр. Мектептегі тегін тамақ дәмсіз, суып қалған. Самса, пирожкиді ақшаға алу керек. Маған инвалидностьқа 3 групппаға шығу үшін 200000 сұрады, сол кезде комиссиядан өткізіп жібереміз деді.Ал негізі маған инвалидность 3 группа положено» (г Шымкент); «Медицинский маскалар бойынша көмек көрсетілмеді, оқушыларға керек», «я пошла в другое место из-за эцп ключа я ношу платок но перед мужчиной не стала снимать», «продлить срок услуги» (Жамбылская обл); «Маған құжаттарды жинап апарып өткізген кезде, жолдасымның айлығы асып кететінін айтып отказ жасалды. Мен жұмыссызбын 3 балам бар», «У меня старший сын инвалид. Соц помощь, канцтовары дают только на одного ребенка» (ЗКО обл); «Берілетін киімдердің размерлері тура келмейді, сапасы төмен, бояуы шығып кетеді. Егерде мүмкіндік болса киімдерге бөлінетін сумманы өзімізге берсе, өзіміз шыдамды 2 жылдай киетін киім аперетін едік» (Карагандинская обл); «Қараша айында менің алатын АӘК 5000 теңге ғана шықты?Әкімдіктен сұрап едім білмейміз деді» (Костанайская обл); «Пусть просят справку на скотоводство на год хотя бы», «Действительно мұқтаж адамдар АСП қызметтерін ала алмай жатыр.Продуктыларға жемейтін заттар береді.», «Должны давать полную развернутую информацию» (Кызылординская обл); «Есть ли возможность подать заявку на школьную форму и питание в школе ребенку?», «Табысты растайтын анықтаманы алып өткізген едім, олар оны керек емес ЭЦП-н барлығы көрініп тұрады деді.Мен үнемі өткізетін едім осы анықтаманы деп едім керек емес деді.Сөйтіп барып сұрасам табыс туралы анықтамаң жоқ деп қарап отыр. Неге адамды жынды қылады? Маған ноябрьде октябрь айының АСП комегі түсуі керек еді түспеді.Ноябрьдің ақшасын осы декабрьдің басында алдым. Бізде комиссия дұрыс жұмыс істемейді. Комиссия уағында тексеруге келмейді. Үйіңде не бар деп сұрайды? Үйдің жағдайын қарайды ремонтың бар ма деп сұрайды. Микроволновкаңыз бар ма деп сұрайды?», «Менің жолдасым инвалид. Жыл сайын обследование алып тұрады. Постоянно тек дәрі ішіп жүреді. Ол хронический онкологический аурумен ауырады.Обследование алып жатқан кезде бізге АСП берілмейді, оның инвалидностьқа алатын пенсиясыда түспейді. Онкологический алыс орналасқан, таксиге, жолгіріге қосымша төлемдер кетеді.Продукты аз берілді, сапасыз, балалар онша жегісі келмейді. Продукты берілгенде бала саның есептеу керек.Олар мектепте оқитын балаларға және 1 жасқа толмаған балаларға продукты бөлінбейді.Ең арзан және төмен сападағы аз мөлшерде сүттер мен продукты береді. Мектептегі балалар жейтін тамақтары дәмсіз, суып қалған. Алтың алқа алу үшін бала 1 жасқа толу керек, бұл дұрыс емес», «Проверяющие сказали, вот ты хорошо живешь, зачем тебе это» (Мангистауская обл); «Каждые 3 месяца сдавать документы немного неудобно», «Продукты старые, например макароны черные и т.д» (СКО обл); «Продукты тізімін кішкене өзгерту керек, балалар жейтін продукты берілсе жақсы болатын еді. Мал жоқ деген қағаз әр тапсырғанда сұрайды, ол компьютерде көрінбейме? Биыл оқушыларға тек күздік мектеп форма берді, қыстық етік, спортивка берген жок. Негізі әр жылы беретін, осы жылы бермеді.Қызым колледжде оқиды. Соған колледжегі оплата немесе общежитие бойынша көмек, жеңілдіктер берілсе, қарастырылса екен. Көп балалы отбасыдан.»,

«Балам даярлау сыныбында оқиды, соған ыстық тамақ беру қызметі қарастырылса екен. Екінші балам садикке бармайды, сол жөнінде тегін садиктер болса екен» (Туркестанская обл).

Сроки полностью удовлетворили 87,4% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 4,83 балла. В части предложений по оптимизации сроков для получения услуги, респонденты отмечают: *«Срок уменьшить, что бы они сами вытаскивали документы с портала Егов», «Месяц ждем, это долго, очереди говорят» (Акмолинская обл); «Уменьшить срок рассмотрения» (Актюбинская обл); «Ждали долго», «Очереди были, долго ждали, один только человек принимает», «За декабрь еще не поступили»,(Алматинская обл); «До 3 лет это мало получать АСП, продлить надо хотя бы до 6 лет, пока в школу не пойдет или в садик», «Долго», «Записывают, но я жду еще, люди сами очередь создают», «Очереди большие» (ВКО обл); «Очереди большие, около 4 часов, долго болтают между собой, без ссоры не обслуживают», «Не успеваем подавать из-за того что у мужа пенсионка позже падает», «Долго ходить и искать сотрудников приходится», «Опоздания АСП, очереди», «Если опоздать со сдачей, то дети не могут получать питание в школе. Раз в 3 месяца не удобно сдавать, раз в 6 месяцев было удобнее. При переезде пришлось заново подавать. Как многодетная(5 детей) квартиру подавала, приходили отказы. Оказывается на мне стоял дом покойной матери и дом, который не имеет ко мне никакого отношения. Даже если списали, не могу подавать, так как должно пройти 5 лет. Даже не проверяют, проживаем мы там или нет, жилой ли сам дом. Пусть проверяют в каких условиях и местах живут подающие. А квартиры не выдают из-за количества детей. Сейчас стоим на очереди на прописку» (г Алматы); «Срок уменьшить, что бы они сами вытаскивали документы с портала Егов», «Долго сидишь в очереди, 2 часа сидела ждала, потом вышли сказали что сбой в системе и расходитесь» (г Нур-Султан); «Раньше комиссия предупреждали что придут, а сейчас придут, стоят возле квартиры, и говорят открывать в течении двух трех минут, а вдруг я ушла с ребенком в поликлинику или к родственникам, при этом случае они сразу просто отказывают», «Очереди», «Құжаттар тапсыру үшін кейбір адамдар таңғы 6 дан тұрады кезекте», «1 апта уақытта берілсе қызмет», «Таңертең сағат 11-де кіріп, сағат 16.00-де бірақ өткіздім құжатты», «Надо талон выдавать, сколько человек перед тобой, очереди большие», «Айдың басында адам көп, очередь болады», «Опоздание» (г Шымкент); «Кезекте көп күтіп қаламыз, бір адам 40 минут отырып қалады. Бір-ақ адам қабылдайды, бірнеше маман отырса, тезірек жұмыс жасайтын», «Быстрее» (Жамбылская обл); «Очериди» (ЗКО обл); «Хотелось бы чтобы приходило нам уведомление, только на почту скидывают деньги и мне приходится тревожить кассира на почте», «3 месяца задерживали», «В очереди долго ждали» (Карагандинская обл); «Долго немного», «Очереди большие» (Костанайская обл); «Очередьте адам көп болады» (Кызылординская обл); «На 3 месяца задержали пришлось обратиться в СОБЕС», «3 күнде көрсетілсе қызмет», «Надо прислать комиссию для проверки всех сабезов и ЦОН-ов против коррупции» (Мангистауская обл); «Ускорить сроки, социальный пакет не во время приходит, за 2 месяца не было до сих пор, мне реальная помощь нужна, большие проблемы лежу с коронавирусом, с акиматом в больших контрах, вообще не реагируют никак, и большой аким приезжал, толку нет, тяжело поймать сотрудников», «Долго ждали» (Павлодарская обл); «Очереди», «Қызмет ұзақ қаралады»(Туркестанская обл).*

Критерий **затраты** по данной услуге оценили на 4,95 баллов (89,7% уровень удовлетворенности). При этом, среди услугополучателей зафиксированы жалобы кастельно оплаты:*«Кішкене жеткіліксіз, арендада квартирада тұрып жатқанымызды ескерсе екен», «Раньше 97 тысяч на 5 детей было, а сейчас 50 тысяч», «Өзіміз үйді арендаға жалдап тұрамыз, 5 бала-шағам бар. Бізге отказ берді, дұрыс есептейді», «Выплата жеткіліксіз» (г Шымкент); «Барлық қызмет түрі тегін» (Жамбылская обл);*

«Ауылдық округтерді тексермейді. Комиссиялары таныс, бір-бірін таниды, сондықтан оларға беріледі, тіпті бай, ауру емес адамдар болсада», «Ксерила» (Кызылординская обл); «Киіміне деп жылына 25000-нан беріледі, ол жеткіліксіз», «Выплаты уменьшили намного 20000 только, все по разному получают. За инвалидность тоже выплаты уменьшились в 3 раза. Обкрадывают людей и забирают наши деньги», «Тек 26000 тенге аламын, көбірек сумма төленсе» (Мангистауская обл); «Бесплатно было», «За справки платили», «Ни дров ни угля нету, одна воспитываю 3 детей, дочка болеет псориазом, инвалид, сидели на карантине сами по себе, помогают мне только соседи, в письменной форме не приняли жалобу, записали на 15 потом опять перенесли, объясню мне нужна помощь, прошу денежную помощь, на билет в Алматы, после коронавируса не могу работать, почки болят, зрение плохое, 2 года назад только 22000 дали, помогли, до сих упрекают, у меня дом в залоге, муж 4000000 должен, не помогает, не реагируют никак, забыли про меня » (Павлодарская обл); «Выплату делают раздельно, то есть частями выплачивают, не совсем удобно для меня» (СКО обл); «Осы декабрьға дейн өте аз сумма берілді» (Туркестанская обл);

Низкую удовлетворенностьреспонденты продемонстрировали по компоненту **обратная связь** (уровень удовлетворенности 0,0%, средний балл 1,72). *«Не реагируют на жалобы» (Акмолинская обл); «Не рассмотрели продовольственную корзину, не дают ответ» (ВКО обл); «Не приняли меры» (г Нур-Султан); «Келіп тексеретін комиссия да дөрекілік танытады.Өткен айда тамақ жағынан берілетін көмек келмеді.Себебін біле алмай отырмын» (г Шымкент);*

Касательно **результата** оказания услуги (4,79 баллов), только 82,2% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». На вопрос: *«Если в процессе получения услуги у Вас возникли трудности просим кратко описать суть возникшей проблемы»* некоторые ответы респонденты дали следующие комментарии: *«Не объясняют, перенаправляют другому оператору. Говорят отказ, официального документа подтверждающего об отказе не дают, то есть обманывают» (Акмолинская обл); «Отказали не дали АСП» (Актюбинская обл); «Кому жаловаться? Не кому было жаловаться», «Барлығына көңілім толады, рахмет», «Зоны ожидания чтобы были внутри и чтобы обслуживали побольше сотрудников» (Алматинская обл); «Айтар еш арыз шағымым жоқ, тек алғыс айтамын» (Атырауская обл); «Должны дать полную информаций о том , почему не получила в одном квартале АСП, хотя доход был меньше», «Жағдайы бар адамдар алып жатады, ал шынымен мұқтаж адамдар ала алмай жүреді, әділетсіз, кейбір үйі, машинасы бар адамдар, өтірік квартира алып, сол жерді көрсетіп асп алып жатады, өте әділетсіз», «Хотелось бы чтобы подняли сумму выплаты» (г Алматы); «Комиссия келіп тексереді. Қазір видеозвонокпен немесе видео түсіріп жібереміз.Себебі карантин болғандықтан келе алмайтынын айтты», «Увеличить менеджеров для приема документов», «Хотелось бы чтобы была обратная связь, чтобы сотрудники вовремя отвечали и чтобы уведомляли о том, назначена мне выплата или нет», «У меня жалобы касательно продуктов. Все продукты были просрочены. Молоко, растительное масло, гемотоген и т.д.т.п» (г Нур-Султан); «1414 қоңырау шалған едім неге ақшам түспей жатыр деп, олар бізге қатысы жоқ деп жауап берді.Сосын тамаққа қатысты да қоңырау шалған едім тағы да бізге қатысы жоқ деп жауап берді.Сонда кім біледі себебін?», «Приходиться бегать чтобы сдать документы», «Чтобы сотрудники не грубили, вежливо разговаривали с народом», «Без причины почему отказ делают», «Берілетін продуктылары төгіліп жатады, сүттері, крупалары», «Берілтін продуктыларының сапасы өте нашар. Бала жейтіндей продуктылар салса. Лучше аз бірақ тұрарлықтай азық түлік берілсе», «Комиссияның тексеруінен өте аламын ба деп қорқамын.Әр тапсырған сайын қиналып отырамын. Себебі олар бөлемді суретке түсіреді. Егер олар звандаған кезде алмай қалсаң, бланк толтырып отказ жасап тастайды.Комиссия қашан келеді деп телефонның бетіне қарап отыра алмаймын ғой. Балаларым сабаққа барады, үйдегі тірлігім бар емес пе?», «Комиссия тексеруге кеш келді.Үйдің жағдайын тексереді, үйді суретке түсіреді.Мен арендада тұрамын,сосын аренданың келісім шартын қарап жазып*

алып кетті. Баланың тамағын әр түрлі уақытта береді», «Комиссия келіп менің жағдайымды тексерді. Маған анам көмектесіп тұрады.Комиссия мүшелері орынсыз сұрақ қояды.Мен жалғызбасты анамын.Комиссия маған өзің жалғызбастысың мына балаларды қайдан туып жатсың деп айтты. Менің жолдасым жол апатынана қаза болған.Мен қатты қапа болып, жылап қалдым.Сол кезде комиссия анасы көмектеседі деп 20 000 теңге қосып жазып кеткен. Маған анам үнемі көмектесіп тұрмайды ғой.Енді маған соның кесірен аз ақша түсіп жатыр.Оларға тек ақша керек барып тұрған жемқорлық қой.Өзім аренда да тұрамын.АСП алмасаң қалай күн көресің деп адамды қорлайтын сұрақ қояды.Оның қандай құқығы бар ондай сұрақ қоятын.Осыған шара қолдануыңызды сұранамын.1414 қоңырау шалу мүмкін емес.Қоңырау шаласың бірақ жауап ала алмайсың», «АӘК-ң көлемін яғни ақшасын 100 пайызға көбейтсе деймін. Себебі жолдасым жұмысқа жарамсыз» (г Шымкент); «Атаулы әлеуметтік көмек барлығына жетеді деп айта алмаймын. Себебі жалдамалы пәтерде тұрамын, көп балалы анамын» (Жамбылская обл); «Тек қана алғыс айтамын уақытылы көмек көрсетіп отырған», «Асп на 3 месяца выдали потом отменили из-за того что доход увеличился», «Не могут получить АСП, потому что на имя супруга написаны две машины» (ЗКО обл); «Они когда рассматривает документы считает только доходы. А на расходы они закрывает глаза. У меня съемная квартира и четверо детей, на пятого беременна», «Чтобы портал хорошо работал, постоянно сайт виснет», «Оказали, не дали АСП» (Карагандинская обл); «Соц продукт береді, балалар жейтін тамақ емес», «Питание не нравится детям, крупы не качественные», «Гоняли за документами» (Кызылординская обл); «Сотрудники они не вежливые возможно из-за очереди грубят. Человек который подает продукты не всегда на месте бывает. Придется каждый раз отпроситься. Комиссия по АСП без предупреждения приходят домой если тебя дома нету все жди отказ. Комиссия проверят шкафы, холодильники, упрекает почему много рожали?», «Айдың соңында продукты берген кезде кезек көп болады, ол жерде өз-өзіне қызмет ету ғой. Кейбір жерін түсінбесең сұрайын деп ЦОН қызметкерін шақырсаң келмейді.Тамақты бұрынғыдай берсе деймін.Болмаса қызмет көрсету үшін 2-3 қызметкер қою керек шығар деп ойлаймын», «Құжаттарды тапсырған кезде жауапкершілікпен қараса деймін.Салғырттықтың кесірінен октябрьдің ақшасын ала алмадым», «Бала жемейтін тамақ беріледі, оның орнына ақшасын берсе», «Сотрудники грубые и не помогают, начальство такое же», «Қызметкерлер сыпайы болса» (Мангистауская обл); «Добавить сотрудникам заработной платы», «Продуктовая корзина не менялся не зависимо от возраста ребенка, выдавали не полный пакет продуктов, привозили одно и тоже», (Павлодарская обл); «Комиссия мүшелері айтпай келіп тексере береді. Бөлмелерді тексереді, қораны қарайды.», «Киім беретін кезде біз ылғи ілінбей қаламыз.Былтырғы жылы мектеп формасы да берілді,бірақ мен тағы да ала алмадым. Үш балам мектепте оқиды.Комиссия тексеруге келгенде айтпай келеді.Үйді қарайды, мал қораны тексерді, шкафты ашып қарайды тамақ бар ма деп тексереді. Жемқорлықтан шаршадық. Егер айына көп шығып қалса, жартысын бер деп айтады.Бұл жердегі кісілер осыған үйреніп қалған, үндемей жүре береді.Мен сізге қазір шындықты айттым, келесі айда АСП-дан қағылып қалмайын», «Берілетін ақша тұрақты болса, айсайын әр түрлі сумма беріледі», «Мемлекеттен берілетін қаражат үшін отчет беруіміз керек, қайда, қанша ақша жұмсаған жайлы, ол өте қолайсыз, артық зат», «Біз 3 айда бір рет аламыз асп, бірақ құжаттарды жинау қиын, сол үшін мемлекет тарапынан ай сайын 2000 тенге болсын бөлініп отырса»(Туркестанская обл).

Кроме того, в процессе получения государственной услуги, меньшая часть услугополучателей (5,6%) обратилась в колл-центр (ЕКЦ 1414) за консультацией и информацией о том как и где можно получить услугу. В ходе опроса услугополучателей попросили оценить работу колл-центра по двум параметрам: скорость дозвона и полноты полученной информации (консультации) и были получены следующие данные (см. Таблица 158):

Таблица 158. Удовлетворенность качеством работы колл-центра (N=27)

ЕКЦ 1414	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Скорость дозвона	**55,6%**	44,4%	0%
Получили полную информацию	**66,7%**	29,6%	3,7%

Результат качественного исследования

В ходе качественного исследования были проведены фокус-групповые дискуссии с участием услугополучателей. Также услуга была получена методом тайного покупателя.

Услугополучатели отметили ряд проблем с которыми сталкиваются в ходе сбора документов и проведения расчетов о доходах:

«у меня с алиментами проблемы. Судебный исполнитель должен дать мне справку что я получаю ежеквартально. Он выдает не всегда вовремя мне эту справку. Мне эта справка нужна ежеквартально. Бывает такое что алиманты иной раз не поступают.»;

«время тратили когда приходили. Я родила, и получала родовые и там на 99 тенге превышало. И потом еще приходилось ожидать 3 месяца чтобы эти 99 тг не зачитывались, то есть уже документы были собраны, но тариф какой-то допустим превышал, хоть и маленький 50-99 тенге»;

«они считают ваш общий доход и если у вас превышает, делят на 3 месяца и превышает там на 100 тг. Из-за этих 100 тг, человек уже не может получить АСП».

Процедура получения услуги вызывает неудобства для услугополучателей:

«комиссия не предупреждает заранее когда придет, а ведь мы можем погулять выйти с детьми»;

«в этом квартале была грубость от сотрудников в центре занятости, сотрудники грубо разговаривают с таким недовольствием. Такое ощушение мы же приняли от тебя документы, че ты не можешь посидеть дома. А у меня школа, садик, я также с младшим куда-то выйти могу. А что нам теперь сидеть и ждать когда придет комиссия? Это же не дело. Просто могли бы сказать ожидайте, мы позвоним и предупредим».

Также услугополучатели жалуются на грубость и непрофесионализм со стороны сотрудников центра занятости:

«когда сдаешь документы в центр занятости (г.Кокшетау, ул.Сулейменова 23А) начинаются грубые вопросы. Қыздар сұрақ қояды: Сіз немен келдіңіз? Вот на чем вы приехали? Потом күйеуіңіз қайда, әлі қосылған жоқсын ба? Вот такие вопросы нас задевают. Неге күйеумен қосылмайсын? Им какая разница, у нас свои проблемы…»;

«в устном порядке принимают, 100 вопросов задают. Они задают вопросы «что? Где? Почему?». Это же личное. Раз человек пришел сдавать, значит он нуждается. Не надо в личное лезть»;

«сотрудники центра занятости задают грубые вопросы при подаче документов: «а че ты не работаешь?» Я говорю «мне ребенка не с кем оставлять чтобы работать, у меня еще не 3 летняя». «А че, куртка сколько стоит на тебе? Ты ресницы сделала! «Почему ты не работаешь? Вот такие вопросы грубые»;

«сотрудники переходят на ты «а че ты, как ты, откуда у тебя, как ты одета вообще» все обсмотрят с ног до головы»;

«например, у меня сейчас есть машина, это не моя машина, подружки. У нее права лишили. Я ее и моих детей вожу в школу. Сотрудница увидела меня что подъезжаю на машине, потом зашла такая, говорит «ты на чем приехала?» я говорю на машине, «а че ты не показываешь что у тебя машина есть?» я говорю «зачем показывать, это же не моя машина, соседки машина». Она отвечает «а что нам соседи не дают машины». Между собой они издеваются понимаете, это человека задевает!» (ФГ, г. Кокшетау).

«Представитель услугодателя не отвечает на вопросы, игнорирует. Повышает голос» (ТП, г. Нур-Султан).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Существуют проблемы с информированностью населения о процедуре получения услуги.
- Процедура сбора документов на ежевартальной основе для подтверждения права на получение услуги не удобна.
- Определение совокупного дохода лица претендующего на получение адресной социальной помощи создает барьеры по доступности услуги. При незначительном првышении исчисляемого дохода услуга становится недоступной.
- Респонденты отмечают непрофесионализм, грубость, бестактность сотрудников центра занятости.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1. Проводить широкую информационную работу среди населения о процедуре получения услуги.
2. Не допускать случаи грубости, непрофессионализма сотрудниками, оказывающими услугу. Проводить предупредительные мероприятия, организовать внутренний контроль по предупреждению подобных ситуаций.
3. Учитывая социально уязвимый статус населения, обратившегося за получением данной услуги, обеспечить гибкость при принятии решений и качественную работу по рассмотрению заявлений.
4. Комиссией предусматривать предпочтения услугополучателя касательно времени осмотра жилища.
5. Провести необходимую работу по внесению соответствующих изменений в НПА обеспечивающие увеличение срока получения АСП с 3 до 6 месяцев. Это позволит избежать многократные сборы подтверждающих документов.

3.68. Оформление документов на обеспечение инвалидов и детей-инвалидов санаторно-курортным лечением

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 00705007 Оформление документов на обеспечение инвалидов и детей-инвалидов санаторно-курортным лечением.

Код услуги: L16.

Ответственный госорган: Министерство труда и социальной защиты населения РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: 22.01.2015 г. № 26.

Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: госкорпорация,услугодатель, ПЭП (egov.kz).

Сроки оказания госуслуги: при обращении в отделения Государственной корпорации "Правительство для граждан", отделы занятости.

На портале, со дня регистрации пакета документов – 10 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: на портале: уведомление об оформлении документов.

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: бесплатно.

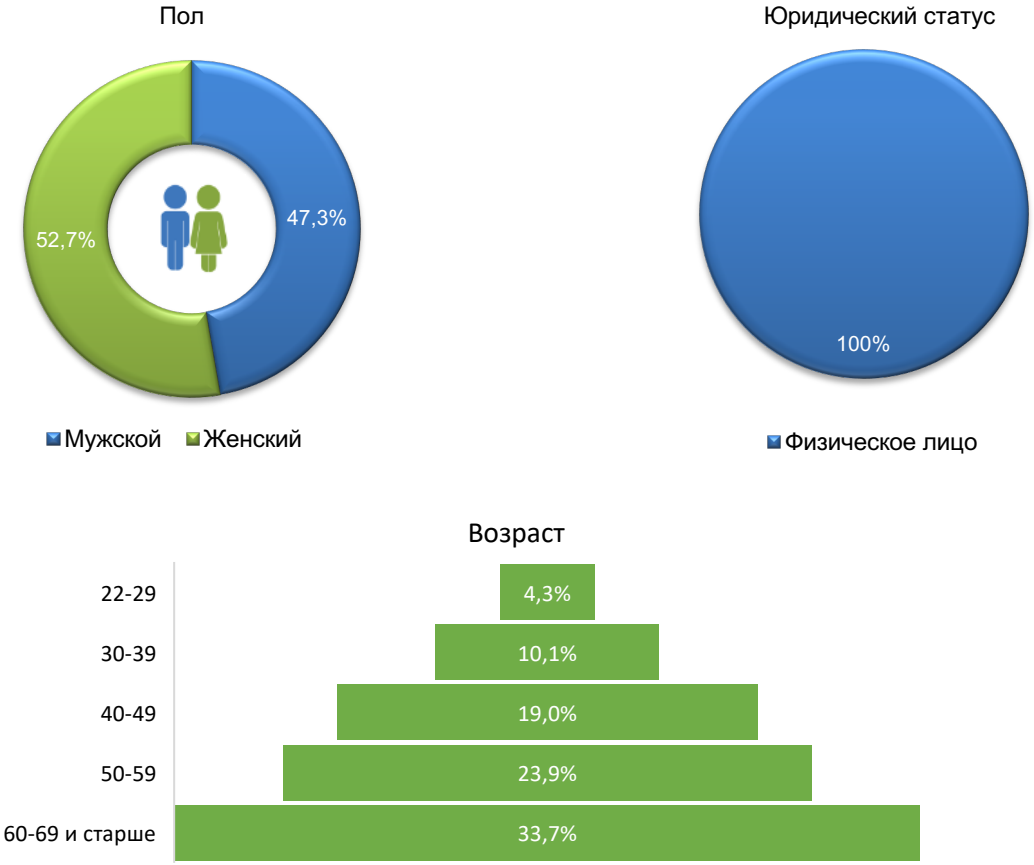
Основные результаты исследования

В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (фокус группа), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 347 респондентов, из них чуть больше половины (52,7%) представители женского пола и остальные 47,3% - мужского пола. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 60-69 лет – 33,7%, 50-59 лет – 32,9%. За услугой абсолютно все услугополучатели(100%) обращались как физические лица и имеют дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 204. Социально-демографический блок

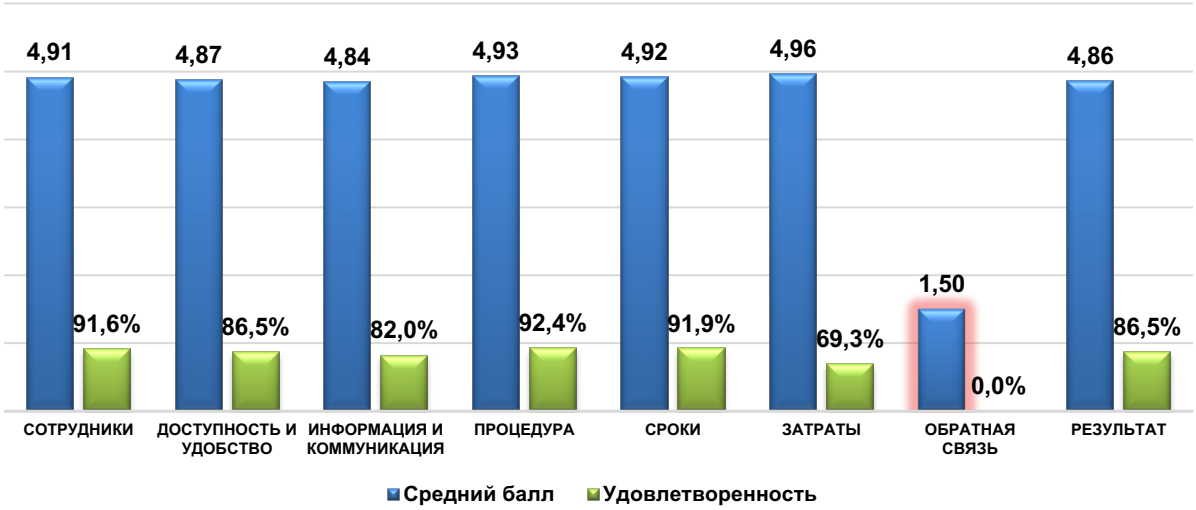


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 75,0%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,47 баллов.

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:

Диаграмма 205. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя**.** Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией , оперативность, вежливость и внимание к потребностям услуополучателей. Совокупная работа **сотрудников** услугодателя оценена участниками массового опроса - на 4,91 балла по 5-балльной шкале, уровень удовлетворенности – 91,6%. При этом, среди комментариев были зафиксированы замечания в части оперативности работы сотрудников: *«Чтобы инвалидов вне очереди обслуживали, и трубку брали», «Больше опытных сотрудников» (Акмолинская обл); «Пошустрее работать», «Не все сотрудники Цона знают эту услугу», «Чтобы звонили и информировали», «По лечению увеличить помещение» (Актюбинская обл); «ТЭК на пол года только дают, надо рассмотреть диагноз, а не начинать оформления, пусть уже урегулируют этот вопрос, дадут или нет инвалидность, комиссия думают долго, вы же работаете говорят, типа зачем вам ваша инвалидность, в ЦОН талон лучше отдельно давать инвалидам, а мне обычный дали, они сели посмотрели откуда документ и ушли, хотела зарегистрироваться, нет социального обеспечения на санаторий, в этот раз отказали, на год один раз дают, это я уже сама догадалась, пошла к специалисту, они не ответили», «Они поначалу не могли понять, не ясно, что надо, если бы они быстрее все делали, они теряются и не торопятся причину искать, кто знает, приходится самим бегать, пусть больше будут информированными», «Пошла продлить ЭЦП» (Алматинская обл); «Отказали поэтому 4, чтобы дали путевку куда я хочу, выбрать регион» (Атырауская обл); «Зависает база», «Много документов просят, отправляют туда сюда» (ВКО обл); «Не знают эту услугу сотрудники Цона г. Алматы Ауэзовский Цон угол ул. Джандосова Алтынсарина», «Улучшить отдел где талон выдают и консультируют улучшить отдел самообслуживание» (г Алматы); «Мы просили но не устраивает что санаторно-курортное время дается только в зимний период?», «Толком не отвечают на те вопросы которые мы задаем и насчет машины спрашивали встречают или нет и не ответили. Чтобы давали подробную информацию», «Народу в санатории много, очереди много, питание неважное, мяса совсем мало, чуть чуть, фрукты по 1 штуке или груше тоже мало, дешевое, салат совсем простой, только из помидора и огурцов, и в основном капуста, надо хотя бы борщ, гречку, чай , по санаторию лечения мало, бассейны не работают, негде было гулять, посидеть, только скамейки , для досуга ничего не предусмотрено», «Мало парковок»(Карагандинская обл); «Там каждый год сотрудники меняются», «Чтобы сотрудники были более ответственными и по внимательнее», «В год один раз езжу кроме этого мне никто не помогает я инсулинозависимая», «Сотрудники из-за нагрузки не обьясняли полностью» (Костанайская обл); «В сабезе девушка начала*

смеяться надо мной то ли из-за одежды, то ли что, ее уже уволили. Социальные работники не выполняют свою работу, не помогают, приходят только для того, чтобы поставить подписи себе, в магазине покупают совершенно не то, что просим, поэтому от него пришлось отказаться» (Мангистауская обл); «Переспрашивают молодые» (Павлодарская обл); «Адрес не верно указали побольше информации оповещение» (СКО обл).

Доступность и удобство услуги оценили на 4,87 баллов, уровень удовлетворенности - 86,5%. По результатам опроса услугополучатели отмечают следующие пожелания: *«Далековато расположение», «Далеко, такси долго, мало сидений мест, стоять приходится», «Мало парковочных мест», «В селе нет интернета, поэтому я не могу получить услугу онлайн, приходится ездить», «Места парковки оставляют желать лучшего» (Акмолинская обл); «Мало мест парковочные», «Выдели одно места для инвалидов для парковки машины, не хватает места», «Далековато» (Актюбинская обл); «Стульев недостаточно, половина сидят, половина стоят из за карантинных мер», «Не всегда места есть парковки, долго соображают сотрудники», «С двумя пересадками ездить надо в ЦОН», «На втором этаже сидит только один сотрудник сидит, очень долго обслуживают. Хотелось бы чтобы в субботу тоже работали» (Алматинская обл); «Это было во время карантина. Не успевала из-за карантина», «Шымкентке барған кезде условия жоқ болды, емі дұрыс болмады, питание дұрыс емес. Ынғайсыз жағдайлар болды. Кокшетауға түсе алмай жатырмыз. Питаниены жақсарту керек только окорачка, гречка жейміз. Санаторияға диетолог керек» (Атырауская обл); «60км очень далеко, очередь большая, стоим, иногда сидим», «Было слишком жарко внутри», «Нету парковочных мест» (ВКО обл); «Здание старое», «больше кресел много очереди», «Никакого комфорта, толпа народа», «В воскресенье сделать рабочий день вместо понедельника», «Доступ в здание немного трудный, по Алтынсарина едешь, не развернешься, прямого разворота нету», «В спутнике горничных не было. Питание не хорошее», «Сложно зайти, слишком крутой заход, пандус с определенным градусом должен быть, а тут высокий очень» (г Алматы); «Пешком далековато», «Парковка кішкентай», «В Таразе в санатории Самал самые нужные лечения платные, питание очень слабое, компот не дают» (Жамбылская обл); «Далеко», «Очередь очень много.Бывает так сидишь просто так и теряешь время.Я инвалид 1-ой группы мне не удобно» (ЗКО обл); «нету парковки», «Сотрудников мало», «Старое и не удобное здание. Сделать ремонт», «Я люблю живую очередь, чем онлайн, не всегда компьютер телефон работает, иногда не попадешь, потому что не записалась, я еле хожу, они всегда идут навстречу, очень человечные», «Все честно но доплачивали за санаторий, там в Боровом народу много, питание оставлять оставляет желать лучшего, фрукты уже нарезанные, лучше целые, иногда еда холодная, а так интересно и дискотека есть и экскурсии», «Мало парковочных мест, прием посетителей сделать через талон, нету пандусов, мало зон ожидания» (Карагандинская обл); «Если придешь к 12 ти или к часу, то оттуда быстро не уйдешь, 2-3 часа там сидишь. Очень холодно в ЦОНе, мест не хватает», «Санаториянын сапасы өте нашар. Қосымша порциялар беріліп жатқан жоқ. Комнатада освежитель воздуха жоқ», «Не учитывают период нахождения в отпуске когда подаем заявку в ЦОн», «Не выплачивали проездной», «Рядом с ЦОНом остановки нет. Парковки мало. Всегда нереальные очереди», «Живу в частном секторе, автобусы не ходят», «По санаторию: кормили плохо, обслуживали плохо и вообще условия неважные, очень плохо кормили, пришлось на свои деньги брать, по лечению тоже не очень» (Костанайская обл); «Көлік қоятын жер тарлау», «Мало парковочных мест, зоны ожидания не удобные» (Кызылординская обл); «Нету отдельного окошка для инвалидов», «Неудобства из за карантина были», «Открыть бы инвалидам кружки специальные, программы обучающие», «Мало парковочных мест» (Мангистауская обл); «Орналасқан жері алыс, жету қиын, автобусты 2 сағат күтеміз, таксимен барамыз. Буфет болса», «Всего одно место для инвалидов парковки, в санатории было скучновато, одна музыка для молодежи, палата, кушать опять палата, быть внимательнее к слепому человеку, быть ближе, помогать, я не ощутила что побыла там, одни старики были, можно же было мероприятия организовать, чуть чуть еле правым глазом вижу, музыка и посидишь и все, все таки мы беспомощные были, между*

собой не общались», «ЦОН находится в конце города, возле вокзала, очень неудобно добираться», «Ближе к входу пандусы надо установить, особенно зимой неудобно и снег не так хорошо чистят, ЭЦП сложно получить пенсионерам и инвалидам » (Павлодарская обл); «В ЦОН-е нет поручней на лестнице для инвалидов и людей с больными ногами», «Чтобы летом отправляли в санаторий», «Санаторий оставляет желать лучшего, номера слабенькие, питание на 4 оценку, если есть бильярд, нет необходимых инструментов, кий не было, тоже самое, если есть ракетки, то они облесшие, скучновато, комнаты такие маленькие», «Здание старое лестница» (СКО обл); «Парковка тарлау»(Туркестанская обл).

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,84 балла), 82,0% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения: *«Не ходят автобусы и обратно, сложно добраться, движения нет», «Консультант опоздал на 10 минут, талон выдает который» (Акмолинская обл); «Не легко» (Алматинская обл); «Редко звонят», «Не мог электронно на портале зарегистрироваться на очередь в ЦОН», «Не дали полную информацию» (г Алматы); «Плохо работает интернет» (г Шымкент); «Нету указателей», «Один раз год звонят только и информируют», «Один раз год звонят только и информируют», «По санаторию, все советских времен, все старое, комната, здание» (Карагандинская обл); «Когда у них бывает пересменка, сотрудники первой смены говорили одно, вторые приходили говорили другое. На ресепшне были девочки, которые не отвечали мне потому что я говорила по русский», «Сделать выбор для инвалидов куда они хотят поехать по диагнозу», «По социальной защите холодно относятся, ищите сами что и где хотите отдыхать», «Формы, бланки были не просты. Сотрудники полную информацию не говорили» (Костанайская обл); «Предлагали места которые места не устраивают. я сердечник и нужно что летом отправляли в санаторий», «Подкорректировать в плане не могла изменить свой адрес попросила изменить их они не изменили»(СКО обл).*

В части **процедуры** получения государственной услуги 92,4% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,93 балла. Респонденты также отмечают следующие неудобства процесса подачи документов: *«В Щучинске санаторию не обрабатывали, не чисто» (Акмолинская обл); «Неправильно выдали группу инвалидность. Выдали третью, а должны были вторую», «Чтобы информировали и мест мало там не удобно сидеть», «Мүгедектерге арналған іс-шаралар, сыйлықтар мейрамға байланысты болатың еді, биыл болып жатқан жоқ» (Актюбинская обл); «Оралдын санаториясын ем жағынан жақсарту керек. 8 жылдай болып жатыр мүгедек алганыма, өмірлік мүгедек санаттын кашан беріледі екен?» (Атырауская обл); «Деностерапия деген қызмет ақылы болды.Массаждың көп түрлері ақылы болды. Путевканың ішінде жақсы процедуралар аз болды.Менің ұсынысым балшықпен көрсетілетін процедураларды көбейтсе.» (ВКО обл); «Не все услуги представляются. Питание плохое. Всегда не летом, а осенью попадаются», «Чтобы хорошие санатории были», «Документы там никто не смотрит. Приходишь в ТЭГ, там быстро осматривают и уходишь, даже если пожизненное заключение инвалидности», «Не понимают эту услугу, обучающие тренинги по работе с инвалидами, людьми пожилого возраста» (г Алматы); «В санатории обслуживание плохое, питание тоже. Огромная очередь. Время на процедуры мало.Персонал обращаются не вежливо.Качество и обслуживание не соответствует деньгам которое дают государство» (г Шымкент); «В Аксу-Жабаглы именно по обслуживание немного не удовлетворило, мой папа слепой, комната находилось далеко от туалета» (Жамбылская обл); «Давать более подробную информацию», «Інім 1962 жылға мүгедек Жугунусов Султангазы Шакенович оған санатория, курортқа жолдама беріп жатқан жоқ. Денсаулығы жақсы емес. Осыны қарастырып жіберсеніздер», «Много народа» (Карагандинская обл); «В санатории мало процедур дали, массажа отменили», «Услуги в санатории урезали, надо доплачивать, раньше было подключено, услуг меньше» (Костанайская обл); «Санаториядағы терезелер дұрыс емес болды, масалар болды», «Чтобы оповещали может лучше через сайт а вот слышим от других», «Барғымыз келмеген жерге жібереді.Жақсы жерге жібермейді. Соңғы рет Сарыағашқа жіберді.Ол*

жердің қызметі ұнамады.Қант диабетіне арналған диеталық тағамдар болмады.Жалпы адамдарға арналған тамақтарды ішіп қантымызды көбейтіп қайтық», «В санатории охраны не было. Аптеки тоже нет, в магазине цены завышенные, выбора нет. Питание в санатории не хорошее, обслуживание зверское. Уборщицы практически комнаты не убирают» (Мангистауская обл); «Құжатты қабылтайтын жерде кісі көп, бір-ақ окошко қабылдайды, соны көбейтіп қойса», «Питание не хорошее, обслуживание тоже. Не убирают наши комнаты. Не хватает персоналов», «Комнату в санатории не хорошо убирают» (Туркестанская обл).

Сроки полностью удовлетворили 91,9% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 4,92 балла. В части предложений по оптимизации сроков для получения услуги, респонденты отмечают: *«Очереди большие раньше, но сейчас быстрее стало», «В ЦОН-е бывают очереди» (Акмолинская обл); «Емдейтін кездегі уақыт аздау, жеткіліксіз» (Актюбинская обл); «Долго обслуживают», «Долго обслуживают» (Алматинская обл); «Ускорить сроки», «10 күннің өзі жарайды,14 кун өте көп», «Кейде 20 күн күту керек болады. Кезекте көп күтіп қаламыз» (Атырауская обл); «Быстрее принимать», «В очередь еле как встала из-за оплошности сотрудников» (ВКО обл); «Бывает, что сидишь часами», «Ускорить сроки чтобы звонили» (г Алматы); «Ускорить» (г Шымкент); «14 дней мало, потому что лечение не каждый день», «В год 2 раза бы отправляли или продленно сделали, потому что у нас с сопровождающим человеком идет», «Очереди большие, льготные талоны нужны» (Жамбылская обл); «Очереди много», «Увеличить сотрудников, льготное окно должно работать» (Карагандинская обл); «Очереди, отдельный стол и кабинет для приема инвалидов» (Костанайская обл); «Выделить отдельное окошко для таких категорий людей», «Опоздания, очереди» (Мангистауская обл); «Очереди», «Из ЦОН-а в сабес посылают» (Павлодарская обл).*

Критерий **затраты** по данной услуге оценили на 4,96 баллов (69,3% уровень удовлетворенности). При этом, среди услугополучателей зафиксированы жалобы кастельно оплаты: *«Барлығы тегін болуы керек еді, бірақ санаториге 25000 теңге төледік», «Барып келу жол ақысын беретін еді, биыл бермеді», (Актюбинская обл); «Именно туда куда мы хотим, если суммы не хватает мы должны доплатить сверху чтобы получить эффективное лечение», «Платила в прошлом году 12 000» (Алматинская обл); «Кейбір емдерге платныйға барамыз. 5-6 күннен кейін массаж платный болады.Очищение кишка 4500 тенге, бұл қымбат әрі мүгедектерге қолайсыз» (Атырауская обл); «Менен қосымша шығын болды. Себебі кейбір массаждар ақылы болды», «Шығындар болған жоқ.Тек санаториде ақылы қызмет болды» (ВКОобл); «Почти все процедуры платные», «Тегінде болды және ақылы қызметте болды. Өзіме қажет болған соң алдым», «Большинство процедур платно, цены завышеннные» (г Шымкент); «Қосымша шығын таксиге кетті, басқа болмады», «Массаж платный» (Жамбылская обл); «Ақылы қызмет түрі болған жоқ,бізге тегін болды» (ЗКО обл); «УЗИ платный», «В Цоне должен быть аппарат ксерокса и касса» «Дополнительные траты были, увеличили», «Да были дополнительные затраты в санаторий», «В ГУ Управление занятости и социальной защиты мы сами ксерим документы», «Услуга была бесплатна, но у меня были дополнительные затраты на койку на сумму 14000 тг», «В этом году доплачивали сверху деньги, чтобы поехать туда, куда нам хочется. В санатории в Павлодар ездила, комнаты душные но остальное все мне понравилось. Хотелось бы чтобы летом выдавали путевки» (Карагандинская обл); «В санатории я доплачивал 2-3000 тенге, сказали что средств выделенных Государством недостаточно», «У меня были дополнительные затраты когда была в санаторий. Потому что там многие услуги были платные. Например массаж и некоторые процедуры были платные. Если хочешь получить качественный массаж плати и тебе сделает хороший массаж по 2000 тенге», «Это услуга бесплатная, но этот раз были дополнительные затраты на сумму 4000 тг. Если берешь этаж по выше соответственно деньги будут выше.Хотя раньше такой доплаты не было», «Доплачивал сверху на 14 дней и дорогу сам оплачивал», «Сказали Государство выделило средства, но ее недостаточно и мы доплачивали и еще сейчас проезд за свой счет, раньше автобусы ездили бесплатно», «Дополнительно 4000 платили на*

санатории» (Костанайская обл); «Бесплатно было, но и дополнительные затраты были на некоторые процедуры», «Жоқ. Бірақ дегенмен кейбір процедуралар ақылы болды.15 процедура болса, соның жартысы ақылы.Енді денсаулық қажет болған соң алдым ақылы түрде» (Кызылодинская обл); «Қосымша төлемдер болды», «Санаториде керек процедураның барлығы ақылы, болмайтын процедуралар тегін» (Мангистауская обл); «Дополнительные траты были на дорогу. Желательно чтобы все процедуры в санатории для инвалидов были бесплатные» (Павлодарская обл); «Все было бесплатно. Но были дополнительные затраты на некоторые процедуры», «Все было бесплатно, были и платные услуги для себя я брала. Это было массажные процедуры» (СКО обл); «Ақылы қызмет болғанда кейбір процедуралар болды, мысалы зонт жұтқанда, массажға қосымша ақша төледім» (Туркестанская обл).

Нулевую удовлетворенность респонденты продемонстрировали по компоненту **обратная связь** (уровень удовлетворенности 0,0%, средний балл 1,50). *«Обычные люди лезли в очередь льготники» (г Алматы); «Не отреагировали» (Карагандинская обл).*

Касательно **результата** оказания услуги (4,86 балла), только 86,5% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». На вопрос: *«Если в процессе получения услуги у Вас возникли трудности просим кратко описать суть возникшей проблемы»* некоторые ответы респонденты дали следующие комментарии: *«Что не удобно это подать заявление в конце года.Я хочу предложить подать заявку в начале года» (Алматинская обл); «2016 жылы мүгедектік алдым.Неге жыл сайын берілмейді бұндай жолдама? Осы 5 жылдың ішінде 2-ақ рет жолдама алдым.Неге бұлай? Биыл Сарыағашқа жолдама алған едім, сонда көрсетілген ем домның біразы ақылы екен.Ақылы болған соң онда бізге неге жібереді?», «Хотелось бы чтобы без брони в любой удобный момент можно было пойти ЦОН и получать услуги», «Не все сотрудники компетентные, владеют информаций», «Элейский на Утеген батыра ЦОН ужасный»(г Алматы); «Условия не комфортные, очереди, не дают право выбора отдыха по сезонам» (Карагандинская обл); «С учетом эпидемиологической обстановки хотелось бы чтобы не было такого скопления народа», «Я инвалид второй группы, раньше ко мне приходили домой сотрудники ЦОНа и оформляли услуги, а сейчас нет», «Санаториге жіберген кезде дұрыстау жерге жіберсеңдер деймін.Щучинскте мүлдем нашар болды.Мен өзім оларға да айтып кеттім келесі жылы берсе де келмеймін деп.Адамға дөрекі сөйлейді. Тамағын уақытылы бермейді», «Нужны доработки, чтобы не было очередей больших» (Костанайская обл); «Путевканы уақытылы беріліп тұрса, өзіміз қалаған уақытта» «Маған барлық қызмет түрі жақсы көрсетілді.Тек мен жолдамамен санаториге бара алмадым. Отбасылық жағдайыма байланысты еш мүмкіндігім болмады.Барлығына ризамын», «Санаториге көңілім толмады.Барған кезде қабылдауы дұрыс болмады.Тамақтары да жақсы болмады.Көңілімнен шықпады» (Кызылординская обл); «Санаторидің тазалығы жоқ. Ғимараттың ескілігінде шек жоқ 18-19 ғасырда болғандай болдым.Қоңыздар көп болды, демалуға мүмкіндік болмады»(Мангистауская обл); «Буфет бы сделали бы в ЦОНе, потому что долго ждем, люди с деревни едут, у меня например сахарный диабет, нужно чай пить» (Павлодарская обл).*

Кроме того, в процессе получения государственной услуги, меньшая часть услугополучателей (3,2%) обратилась в колл-центр (ЕКЦ 1414) за консультацией и информацией о том как и где можно получить услугу. В ходе опроса услугополучателей попросили оценить работу колл-центра по двум параметрам: скорость дозвона и полноты полученной информации (консультации) и были получены следующие данные (см. Таблица 159):

Таблица 159. Удовлетворенность качеством работы колл-центра (N=11)

ЕКЦ 1414	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Скорость дозвона	**54,5%**	45,5%	0%
Получили полную информацию	**54,5%**	45,5%	0%

При разделении оценок услугополучателей среди услугодателей в соответствии с зонами ответственности, то МИО областей, городов Нур-Султан, Алматы и Шымкент, районов, городов областного значения, городов районного значения получает средний балл качества оказания государственной услуги – 4,91 и уровень удовлетворенности – 83,3%.

Таблица 160. Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей (в приложении развернутые таблицы)

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
Госкорпорация	4,49	76,4%
МИО областей, городов Нур-Султан, Алматы и Шымкент, районов, городов областного значения, городов районного значения	4,91	83,3%

Из таблицы также видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для Госкорпорации – 4,49 баллов и 76,4% уровень удовлетворенности.

Результат качественного исследования

В ходе качественного исследования было проведены глубинное интервью и фокус-групповая дискуссия с услугополучателями, в ходе которых отмечены следующие проблемные вопросы:

«Могут поменять число отъезда в самый последний момент, хотя билеты ты покупаешь сам которые потом пропадают. А ты уже и с работы отпросился»;

«Если есть связи в собесе, то услугу можно быстро офрмить иотдыхать в более престижных санаториях»;

«- где вы получаете информацию по услуге?

- всю информацию по услуге получаем в КОГе либо от сурдопереводчиков в общих чатах;

- вы обращаетесь к услугодателю за информацией?

- если к ним сами обращаемся, то это все делается долго, приходишь, спрашиваешь, а они говорят мы вам перезвоним. Надо ждать там сидеть пока одинпередаст информацию другому и т.д.

- оцените доступность информации по 5-бальной шкале?

- двойка! Нигде нет информации, приходится спрашивать у врача, КОГе или в собесе, но опять же, не каждый знает вообще, что такое собес.»;

«Сбор документов сложен, услуга не простая, особенно если учитывать инвалидность. В Собесе не предоставляют полную информацию по санаториям, приходится самому искать смотреть и выбирать»;

«Услугодатель запрашивает документы лишние, например запросили адресную справку которой сейчас нет»;

«У услугодателя сотрудники там все молодые работают, нет никакой тактичности, нет уважения ничего. Ты приходишь и с тобой разговаривают на Ты»;

«Вообще, могут без основания отказать в услуге, сказать, что просто не положена услуга. Я также слышала, что места перепродаются другим, тогда как оформляются якобы на других» (ГИ, г. Нур-Султан).

«Сейчас стало лучше, чем раньше, нет бумажной волокиты уже, есть выбор, нет очередей, сам выбираешь дату, ты в январе знаешь уже когда поедешь и куда»;

«Есть проблема с оплатой, т.е. санаторий получает деньги только после того, как человек приехал отдохнул и уехал, в течение месяца. Это получается, что, все 2 тыс. человек едут отдыхать в долг, потому что санаторий получает оплату только тогда, когда все акты и другие документы будут проверены услугодателем и только потом перечисляются деньги. Это создает условия, что на летний период санаторий отказывается принимать, им выгоднее людей принимать людей приезжающие самостоятельно с предварительной оплатой в частном порядке»;

«Портал социальных услуг не всегда доступен, технические сбои часто бывают. Я заходила со своим ЭЦП ключом к услугодателю мы пытались войти, но не смогли»;

«Сложность только в сборе документов, а именно медицинской карты, надо записаться к терапевту, потом там взять направления на анализы, потом сдаешь, потом обратно к терапевту записываешься что она тебе выписала это все. Я прихожу к терапевту а она говорит «у меня нету времени сейчас так долго писать» и получается ругань. Это серьезный барьер. Нужно хотябы сократить вот эти все анлизы, оставить основные анализы только, потому что, в санатории это все не нужно»;

«При выборе санатория в портале, ты подписываешь, и потом надо еще второй раз подписать. Это проблема особенно для людей в возрасте они часто пропускают это, выбирают санаторий подписывают, а гарантированную сумму не подписывают в коцне» (ФГ, Акмолинская область).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Проблема доступности информации по услуге. Услугодатель не доводит до сведения услугополучателей о возможности получения данной услуг. Более того, наблюдались случаи необоснованного отказа в предоставлении услуги и некорректного информирования по услуге.
- В портале социальных услуг необходимо упростить процедуру оформления услуги.
- Требования к посещению самих учреждений санаторно-курортного лечения, а именно сдача многочисленных анализов для оформления медицинской карты, занимает длительное время и является барьером учитывая трудности в передвижении людей с инвалидность.
- Частые жалобы услугополучателей на недоброжелательность сотрудников услугодателя, Госкорпорации.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1. Обеспечить информационную доступность по процедуре получения услуги и о вносимых изменениях в Правила. Доводить до сведения услугополучателей о возможности получения данной услуги, предупреждать о часто допускаемых ошибках при оформлении услуги.
2. Рассмотреть возможность пересмотра перечня необходимых анализов для медкарты.
3. Совместно с Госкорпорацией, предусмотреть необходимые мероприятия по повышению качества обслуживания услугополучателей, не допускать случаи грубости и некорректного поведения сотрудников.

Портал электронного правительства

4. Упростить оформление услуги, предусмотреть автоматическое согласование гарантированной суммы вместе с выбором санатория.

3.69. Оформление документов на оказание специальных социальных услуг в условиях ухода на дому

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 00705008 Оформление документов на оказание специальных социальных услуг в условиях ухода на дому.

Код услуги: L17.

Ответственный госорган: Министерство труда и социальной защиты населения РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: 28.05.2020 г. № 197.

Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: госкорпорация, услугодатель, ПЭП (egov.kz).

Сроки оказания госуслуги: 14 рабочих дней. При обращении в Государственную корпорацию, день приема документов не входит в срок оказания государственной услуги, при этом результат оказания государственной услуги услугодателем предоставляется в Государственную корпорацию за день до окончания срока оказания государственной услуги.

Результат оказания госуслуги: уведомление об оформлении документов в произвольной форме с указанием срока оказания государственной услуги, или мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: бесплатно.

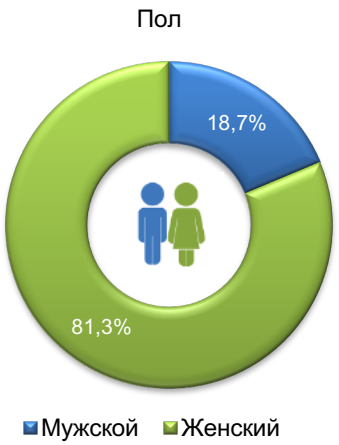
Основные результаты исследования

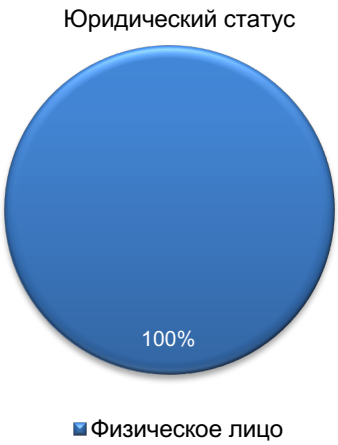
В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (фокус группа), в результате которых получены следующие результаты:

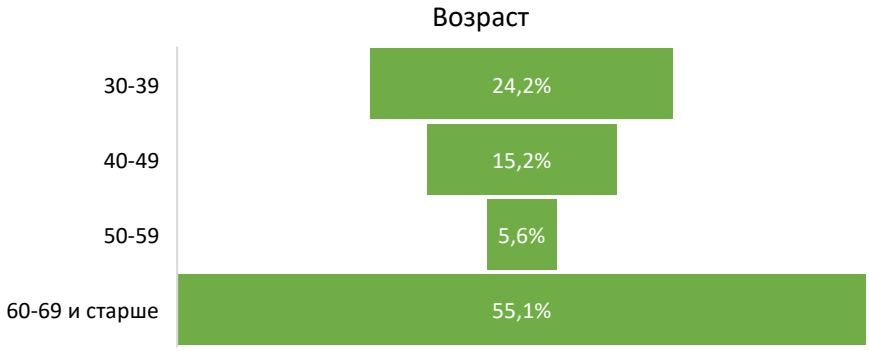
Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 198 респондентов, из них большинство (81,3%) представители женского пола и остальные 18,7% - мужского пола. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 60-69 лет – 55,1%. За услугой абсолютно все услугополучатели (100%) обращались как физические лица. Из них 55,6% имеют дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 206. Социально-демографический блок





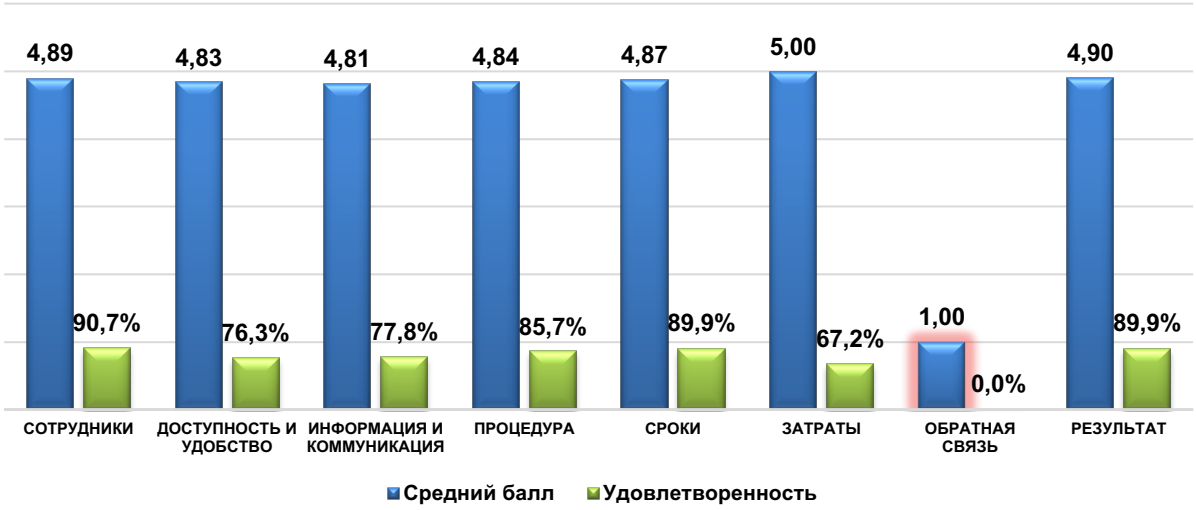


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 72,2%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,39 баллов.

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:

Диаграмма 207. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя**.** Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией , оперативность, вежливость и внимание к потребностям услуополучателей. Совокупная работа **сотрудников** услугодателя оценена участниками массового опроса достаточно высоко -на 4,89 баллов по 5-балльной шкале, уровень удовлетворенности – 90,7%. При этом, среди комментариев были зафиксированы замечания в части оперативности работы сотрудников: *«Заведующая социальной защиты Ж.С. абсолютно ничего не знает о льготах, год назад я сдала все документы, но до сих пор я так и не получила услугу, в прошлом году в ноябре назначили работника, но так и никто ко мне не пришел. Абсолютно безграмотная, ничего не знает о льготах», «Моя Мама инвалид 2 ой группы, ветеран труда, у нее болезнь альцгеймера, больше 90 лет ей, не могу добиться того, чтобы ей выдали памперсы и коляску, чтобы хотя бы вывозить ее на балкон, в душ» (г Алматы); «Қарттарды ЦОН-ға апару қиын», «Дөрекі сөйлейді, баламен тұрасын қабылдайдамайды, құжаттарыныз жетпейді деп», «Не понравилось, что надо записываться, мы вас не примем надо завтра сказали, пришлось вызвать заведующего, только потом приняли» (г Шымкент); «Работники ЦОН-а не помогают, людей не хватает. Убрать самообслуживание» (Жамбылская обл); «Установить терминалы и чтобы посетители получали талоны» (Карагандинская обл); «Жоқ.Аптасына 2 -3 рет келіп көмектесіп тұрады» (Павлодарская обл); «В дом воду не проверили, воды не возит никто пенсионерам, как хотите так и набирайте, езжайте с флягами» (СКО обл).*

Доступность и удобство услуги оценили на 4,83 балла, уровень удовлетворенности - 76,3%. По результатам опроса услугополучатели отмечают следующие пожелания:

«Здание услугодателя не удобно» (Акмолинская обл); «Лучше с утра чтобы приходили» (Актюбинская обл); «Добавить сотрудников в Цон» (Атырауская обл); «Я вызывала домой работников ЦОНа и сдала все документы» (ВКО обл); «Далековато находится райсабез», «В ЦОН ездила моя сестра за меня потому что она хорошо разбирается в документах.У меня нету возможности выйти», «Идет только 115 автобус, очень далеко. Люди ждали на улице, посадочных мест 2-3, люди толпились. Условии для людей нет» (г Алматы); «Мало парковочных мест», «Мне помогали сотрудники» (г Нур-Султан); «Парковочных мест мало», «Автобус жүрмейді, 2 пересадкамен барамын. Суббота күні обедке дейін жұмыс жасаса. Парковка кішкентай. Ішінде су болса, баланың дәрісін бере алмай қаламыз», «ЦОН далеко находится», «Далеко ЦОН, находился бы на Джагельдинова было бы очень удобно, автобусы не едут, пока дошла чуть кони не двинула», «Мало парковочных мест, добавить сотрудников в Цон, мало зоны ожидания» (г Шымкент); «Райсабес далеко находится» (ЗКО обл); «Нету машин для перевозки ребенка а я вижу что они своих родственников возят. привязать услугу массажиста», «Здание Цона далеко расположено» (Костанайская обл); «Далековато», «Мало парковочных мест» (Кызылординская обл); «мало стульев в зоне ожидание» (Мангистауская обл); «Да все было без припятствий», «Да все устраивает» (Павлодарская обл); «Большой объём обязанностей для сотрудников», «Далеко ЦОН, всю жизнь нанимаем машину за свой счет и едем» (СКО обл).

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,81 балла), 77,8% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения:

«Никто не давал соц. работника сказали не положено», «Не дали полную информацию о перечне предлагаемых услуг» (Актюбинская обл); «Все эти моменты для меня сделала женщина из собеза. Я напсиала заявление а соц.работница отнесла в ЦОН. Потому что я не ходящий человек.» (Алматинская обл); «Не правильную, не актуальную информацию давали, не компетентны. Опекун инвалида должен не на карточку а на расчетный счет получать пенсию, а сотрудники об этом не знали» (г Алматы); «Сотрудники сами к нам пришли домой», «Не можем полностью понять, чем именно занимаются социальные работники, Больше информации бы давать от ЦОН-а насчет социального работника, иначе многие не знают» (г Нур-Султан); «Чтобы через зум звонила а не приходила», «Бір адамды өте ұзақ қабылмайды», «Қызметкерлер барлығын түсіндіріп айтты.Сосын үйге әлеуметтік қызметшінің өзі келіп бізбен таныcты. Содан бері аптасына 2 рет келіп тұрады.Қолынан келгенше көмектеседі» (г Шымкент); «С оформлением социального работника нам помогали социолог Гуля. Возможно все моменты я не могу оценить. Но мы довольны» (Костанайская обл); «Ешқандай қиындық болған жоқ барлық ақпарат берілді» (Кызылординская обл); «Нет, потому что мы каждый год обновляем эту услугу в начале года. Поэтому все понятно», «Тут нету никакой сложности все хорошо, дают на руки перечень документов» (Павлодарская обл); «Лекарство бесплатно не выдают в аптеке», «Если честно все этим занимался мой муж. Я человек не ходящий. Меня все устраивает»(СКО обл).

В части **процедуры** получения государственной услуги 85,7% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,84 балла. Респонденты также отмечают следующие неудобства процесса подачи документов:

«Давать более детально о предлагаемых услугах» (Актюбинская обл); «Я сейчас очень довольна потому что данный момент у меня есть соц.работник который помогает мне. Она мне и по дому помогает и одним словом вовсём помогает» (Алматинская обл); «Я не могу оформить квартира мужа по наследству уже как 2 года. Прошу рассмотреть ситуацию» (Атырауская обл); «Соц защита мне вообще не помогает, про инвотакси тоже сама узнала, они как-будто про меня совсем забыли», «При сборе документов были хождения. Нам не дают путевки на санатории, я как сопровождающий хотела пойти, но нам отказывают. Прошу рассмотреть» (ВКО обл); «Все документы сестра подавала по этому ничего плохого не могу сказать. По крайней мере она не жалоблась сотрудников ЦОН» (г Алматы); «Чтобы сдавать

документы мне помогали соц.сотрудники. Они меня отвезли в ЦОН», «Это было год назад возможно некоторые моменты не помню. Но то знаю все было просто и понятно», «Чтобы сдавать документы мне помогали соц.сотрудники. Они меня отвезли в ЦОН», «Надо было нести медицинскую карту, но об этом не предупредили», «Это было год назад возможно некоторые моменты не помню. Но то знаю все было просто и понятно» (г Нур-Султан); «Сотталмаған деген справкаларды сұратады, ол қолайсыз қарттарға», «Шымкент қаласында Тұранда газ жоқ. Әлеуметтік көліктер, скорый келгенде кіре алмайды өйткені жол жоқ, бізде өте қиындау бұл жағынан» (г Шымкент); «сондықтан қиын болған жоқ.Өтініш жазған соң келесі күні әлеуметтік көмекші үйге келді», «Әлеуметтік көмекші үйге келіп құжат жағынан барынша көмектесіп тұрады.Бірақ қызыма бір нәрсе үйретпейді, қызыма басқа ешқандай қызмет көрсетпейді.Қазір қызымның жамбас сүйегі сынған өздігінше жүре алмай қалды.Өзінің талмасы бар қиын болып кетті.Менің қызымды Ана мен Бала деп аталатын емдеу орталығына жіберсе деймін.Біз көмекке қатты мұқтажбыз.6 ай бойы қызым қатты қиналды.Кімнен көмек сұрайтынымызды білмейміз.» (Жамбылская обл); «Не удобно когда соцработники фотографируют дом, хорошо было бы если не фотографировали бы» (ЗКО обл); «Было бы хорошо если соцработник преподавал методику по лечению для ребенка» (Карагандинская обл); «очереди много для инвалидов нету окошка» (Костанайская обл); «Құжаттармен ешқандай қиындық болған жоқ. ПМПК қағаздарды алып бірден өткіздім» (Кызылординская обл); «Бізге барлығы түсінікті жыл сайын өткен соң» (Мангистауская обл); «Чтобы делали все что необходимо по дому»(Мангистауская обл).

Сроки полностью удовлетворили 89,9% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 4,87 баллов. В части предложений по оптимизации сроков для получения услуги, респонденты отмечают:

« Уменьшить срок рассмотрения заявления и дать разъяснениями по рассмотрению заявления» (Актюбинская обл); «Очереди», «Людей много, без очереди не пропустили, я объяснила, что дома ребенок инвалид» (Атырауская обл); «Обычно прописали один раз по ошибке в дом престарелых» (ВКО обл); «В течении 10 дней должны были оказать услугу, но все продлилось, потому что сотрудники не владеют всеми необходимыми информациями» (г Алматы); «Очереди» (г Нур-Султан); «С документами морока, слишком много», «Ұзақ күтесін, бес күнде берілсе. Кезекте көп күтесін», «Хотелось бы чтобы услугу сразу оказывали» (г Шымкент); «Разные сотрудники принимают по соцработникам, по памперсам. Нам это не удобно, потому что берем 2 талона, очереди, а дома ребенок инвалид», «Кезекте күтіп қаламын» (Жамбылская обл); «Очереди» (Карагандинская обл); «Ждали долго», «Как мы подали заявление на следующей же день назначали нам социального работника. Мы ею довольны. Она помогает и по дому и по документу» (Костанайская обл); «Өтініш жазған соң 2 күннен соң әлеуметтік көмекші келді» (Кызылординская обл); «Три года назад подавала заявку чтобы получить социального работника. Но удалось получить только в этом году. Она мне во всем помогает. Даже в аптеку сбегает, готовить хорошо, уборку делат», «Очереди большие», «После подачи заявки нам сразу на следующей день назначали социального работника» (СКО обл); «Бізге әлеуметтік көмекшіні тез тағайындап берді.Өтініш жазған соң барлығы тез болды. Аптасына 2 рет келіп тұрады» (Туркестанская обл).

Критерий **затраты** по данной услуге оценили на 5,00 баллов (67,2% уровень удовлетворенности). При этом, среди услугополучателей зафиксированы жалобы кастельно оплаты:

«Дополнительные траты на продукты уходят» (Атырауская обл); «За такси в одну сторону 800-1000 тг» (ЗКО обл); «Затратов вообще не было, услуга бесплатная» (Павлодарская обл); «За лекарства платим» (СКО обл);

Нулевую удовлетворенность респонденты продемонстрировали по компоненту **обратная связь** (уровень удовлетворенности 0,0%, средний балл 1,00). При этом, среди услугополучателей зафиксированы жалобы кастельно обратной связи:

«Мен тек алғыс қана айтамын.Айтар ешқандай арыз шағымым жоқ. Жұмасына 2 рет келіп баламды оқытып, білгенін үйретіп кетеді.Ризамыз ол кісіге», «Әлеуметтік

көмекші негізінде аптасына 2 рет келеді.Сол келген уақытта баламызды бассейнге апарып әкелуін өтінеміз.Ол кісі кейде апара алмайтынын айтады.Неге деп сұрасаңыз жұмысқа шақырып жатыр дейді.Менің жолдасым жұмыссыз қазіргі уақытта сол кісіні балама көмекші етіп қойса болмай ма? Өйткені баламызды түрлі кружоктарға, бассейнге апару керек уақытылы. Ал әлеуметтік көмекші кейде апара алады кейде апара алмайды.Осыған қандай шара қолдануға болады?» (Атырауская обл); «В Усткаменогорск обращалась в Помощь инвалидам, 3-4 раза им звонила, но не какие меры не были приняты» (ВКО обл).

Касательно **результата** оказания услуги (4,90 балла), только 89,9% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». На вопрос: *«Если в процессе получения услуги у Вас возникли трудности просим кратко описать суть возникшей проблемы»* некоторые ответы респонденты дали следующие комментарии:

«Не понятно что входит в обязанности соц. работник» (Актюбинская обл); «Мне в ноябре сказали что назначат социального работника, но так и никто ко мне не приходит, то есть данная услуга мне не оказывается, уже год прошел и никаких действии и как руководителя я бы убрала Жанар Секеновну, что не спроси у нее, она ничего не знает. Будто ее сам Президент посадил, я сколько жаловалась на ее работу, но никаких мер не было принято. Нам очень нужна помощь», «Сделать премии для них» (ВКО обл); «В Алатаускую опеку звонили , чтобы они посмотрели как опекаемая живет, но они не приходили, не интересовались. Пусть внимательно читают и изучают должностные инструкции», «Мы с женой очень довольны услугой социального работника» (г Алматы); «У меня только кроме благодарности ничего сказать. Я довольна услугой», «Скажу только спасибо. Социальный работник мне очень нравится.»(г Нур-Султан); «Бюрократия болып кеткен. Құжаттрады тапсыру рәсімдері қарапайым, қолайлы болса», «Айтатын арыз шағымым жоқ.Тек қана бір айдай болып қалды әлеуметтік көмекшім келмей жатыр.Не болғанын білмедім.Негізі өте жақсы қызмет көрсететін еді» (г Шымкент); «Қызым мүгедектік бойынша 1 бөлмені жатақханадан берген еді.Ол жерде әжетханасы, жуынатын бөлмесі жоқ.Сұранған едім осы жоқты түгендеп беріңіз деп ЖКХ қызметкерлеріне айтып едім бізге ақша бөлінген жоқ деп айтты. Кімге арызымды айтатынымды білмеймін» (Жамбылская обл); «Апайына тек алғыстан басқа айтарым жоқ.Әлеуметтік көмекші аптасына 2 рет келіп көмектесіп тұрады.Ауырса дәрісін ,уколын салып береді.Түрлі жарыстарға қатыстырып отырады.Курсқа оқуға барғанда апарып әкеледі» (Кызылординская обл); «Скажу одно это- спасибо» (Мангистауская обл); «Көңілім толады.Айтар арыз шағымым жоқ.Тек қана алғыс айтамын. Ол кісіге үйреніп қалғанмын», «У меня нету жалоб. Есть только благодарность. Социальный работник помогает чем может. Мы довольны» (Павлодарская обл); «Я очень довольна ею. Она для меня все делает. Готовит стирает, убирает. Одним словам все делает. Кроме благодарности нечего сказать» (СКО обл); «Айтар арыз шағымым жоқ.Өзімізбен бірдей жүгіріп қызметін атқарады. Көңілім толады»(Туркестанская обл);

Кроме того, в процессе получения государственной услуги, меньшая часть услугополучателей (3,5%) обратилась в колл-центр (ЕКЦ 1414) за консультацией и информацией о том как и где можно получить услугу. В ходе опроса услугополучателей попросили оценить работу колл-центра по двум параметрам: скорость дозвона и полноты полученной информации (консультации) и были получены следующие данные (см. Таблица 161):

Таблица 161. Удовлетворенность качеством работы колл-центра (N=7)

ЕКЦ 1414	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Скорость дозвона	**57,1%**	42,9%	0%
Получили полную информацию	**85,7%**	14,3%	0%

При разделении оценок услугополучателей среди услугодателей в соответствии с зонами ответственности, то МИО областей, городов Нур-Султан, Алматы и Шымкент, районов, городов областного значения, городов районного значения получает средний балл качества оказания государственной услуги – 4,89 и уровень удовлетворенности – 80,5%.

Таблица 162. Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей (в приложении развернутые таблицы)

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
Госкорпорация	4,41	71,3%
МИО областей, городов Нур-Султан, Алматы и Шымкент, районов, городов областного значения, городов районного значения	4,89	80,5%

Из таблицы также видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для Госкорпорации – 4,41 балла и 71,3% уровень удовлетворенности.

Результат качественного исследования

В ходе качественного исследования была проведена фокус-групповая дискуссия с услугополучателями в г. Кокшетау, где участники отметили высокое качество услуги в регионе.

«Все проходило хорошо, мне Роза помогала сама, она из социальной службы, очень сочувствующий, талантливый человек»;

«Все очень гладко прошло, чувствуется что государство о тебе заботиться, хотя, когда на пенсию вышла думала никому не нужна, оказалось ошибалась»;

«Я больше проходила медкомиссию чем ждала результат услуги. Затем сразу получила услугу»;

«В идеале было бы лучше ускорить сбор получения и оформления документов, но тоже понимаем, что есть и другие люди нуждающиеся»;

«К сожалению я осталась одна и мне посоветовали оформить услугу, теперь у меня есть социальный работник, они во всем помогают и уголь, и дрова принесут, я всем довольна» (ФГ, Акмолинская область).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Рассмотреть возможность сокращения, сроков оказания услуги, дальнейшего упрощения процедуры оформления.
- Жалобы на низкое качество услуги, не удобное расположение мест где оказывается услуга, некомпетентность сотрудников а также недоступность услуги, в особенности в таких областях как Актюбинская, Атырауская, Жамбыльская ВКО, ЗКО и гг. Алматы, Шымкент и Нур-Султан.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1. Упростить услугу в отношении требуемых документов и сокращения сроков оказания услуги.
2. Обеспечить доступность качественной обратной связи, усилить внутренний контроль качества оказания услуги.
3. Предусмотреть мероприятия по повышению уровня професионализма сотрудников (психологические тренинги, семинары и др.), внедрить систему поощрительных мер для обеспечения качества оказания услуги на высоком уровне.

3.70. Субсидирование ставок вознаграждения при кредитовании субъектов агропромышленного комплекса, а также лизинге на приобретение сельскохозяйственных животных, техники и технологического оборудования

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 01301002 Субсидирование ставок вознаграждения при кредитовании субъектов агропромышленного комплекса, а также лизинге на приобретение сельскохозяйственных животных, техники и технологического оборудования.

Код услуги: L18.

Ответственный госорган: Министерство сельского хозяйства РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: 26.10.2018 г. № 436.

Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: госкорпорация, ПЭП (egov.kz).

Сроки оказания госуслуги: на портале –10 рабочих дней. В государственную корпорацию – 15 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: уведомление о перечислении субсидии либо уведомление об отказе в предоставлении государственной услуги.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: бесплатно.

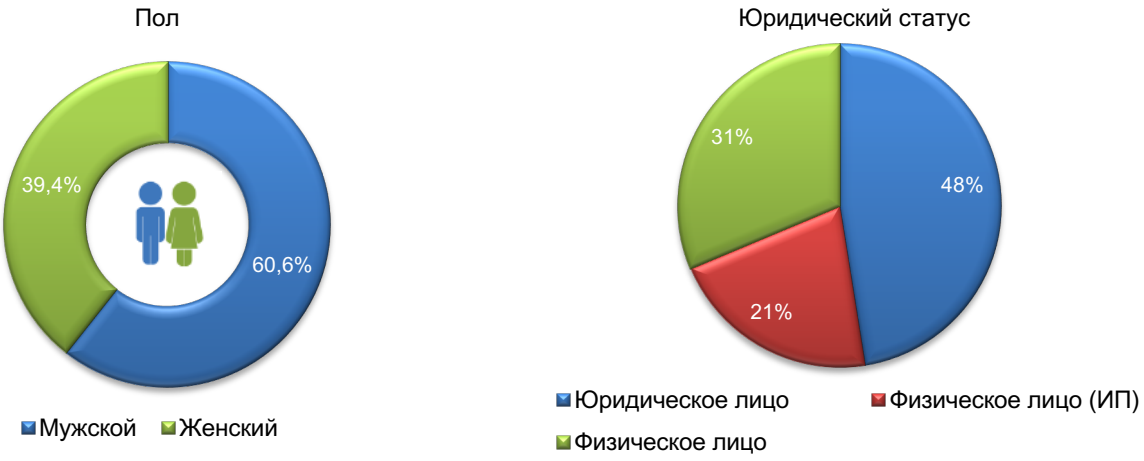
Основные результаты исследования

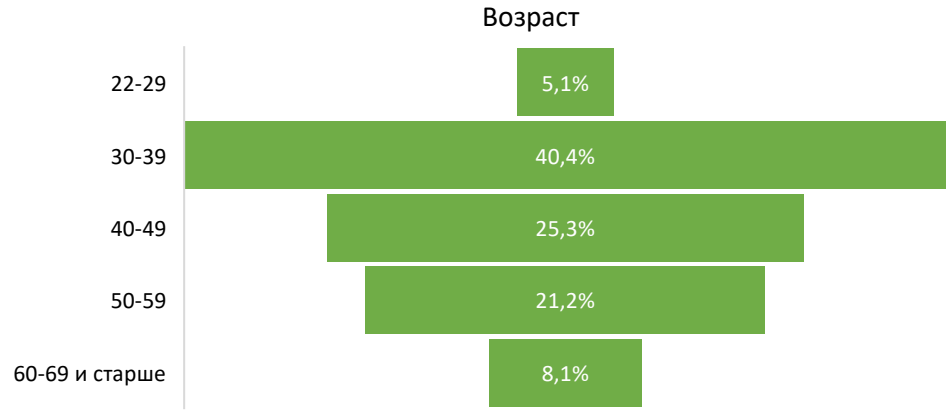
В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (фокус группа), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 99 респондентов, из них большинство (60,6%) представители мужского пола и остальные 39,4% - женского пола. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 40,4%. За услугой преимущественно обращались как юридические лица (48%). В 31% случаев респонденты получили услугу как физические лица и остальные 21% опрошенных услугополучателей являются индивидуальными предпринимателями. Из опрошенных услугополучателей 3% имеют дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 208. Социально-демографический блок



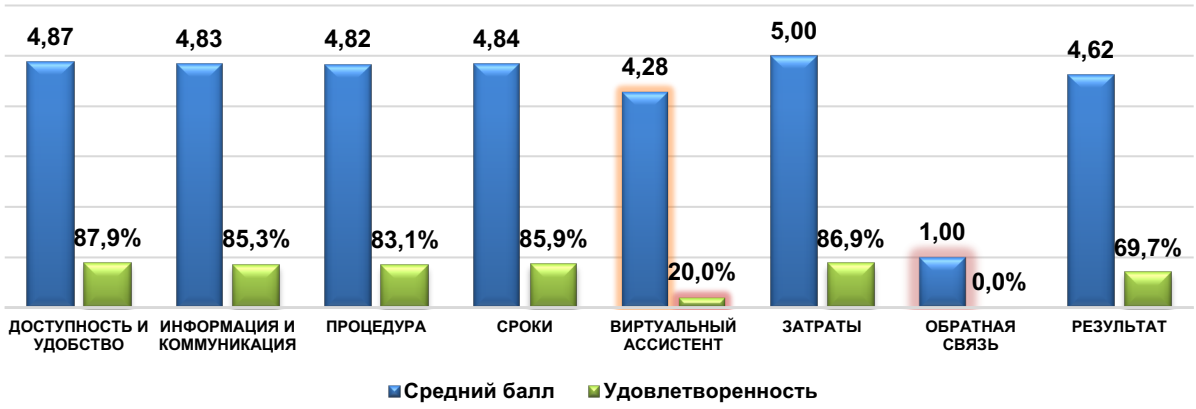


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 64,8%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,28 баллов.

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:

Диаграмма 209. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Доступность и удобство услуги оценили на 4,87 баллов, уровень удовлетворенности - 87,9%. По результатам опроса услугополучатели отмечают следующие пожелания: *«Портал зависает при открытие портала, сама процедура подачи на субсидирование не понятная, портал сделать более открытым, понятным для подачи заявки», «При подписи постоянно запрашивает подпись, можно же один раз поставить и все», «Неправильные моменты при регистрации», «Вчера когда мы хотели подать заявку мы не смогли прикрепить документы, потому что там указано что у рабочего органа нет средств» (Акмолинская обл); «Сложно разобраться, куда там нажимать» (Актюбинская обл); «Бюджет сразу не списывают» (Алматинская обл); «Портал сделать более открытым, прозрачным, удобным, понятным», «Простой цвет не нравится» (Жамбылская обл); «Улучшить», «Последний раз было лучше, расположение по порталу не очень», «Очень сложно, пришлось людей нанимать», «Дети помогли» (Карагандинская обл); «Нашу заявку скидывают обратно, якобы неправильно, своим скидывают и нам потом денег не хватает, надо исправить», «Портал зависает» (Кызылординская обл); «Упростить для старших,*

непонятно», «Не все легко», «Портал зависает, работает только в ночное время», «С левой стороны панель, при подаче на заявку надо всплывающей сделать, когда подаем на другие субсидии не видно основное поле, побольше денег на субсидирование выделить» (СКО обл).

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,83 балла), 85,3% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения:
«Упростить портал по подачи заявок», «Информацию найти на сайте сложно, еще предупреждали бы, уведомляли бы о новых изменениях», «Не те документы запросили», «Спутниковые снимки не обновляются» (Акмолинская обл); «Ускорить сервер» (Алматинская обл); «Сайтта перерасчет болып жатыр, мен әлі договорды енгізе алмай журм. Перерасчет болған жағдайда инструкция жоқ сайтта», «Портал зависает, плохое интернет соединение», «Нет функции сохранения, 72 строки заполняешь, потом портал может зависнуть и все удаляется и заново приходится заполнять» (Атырауская обл); «Портал не доработан, зависает, в г. Тараз Управление сельского хозяйства акимата Джамбульской области сотрудники не компетентные, не владеют информаций, не квалифицированные не информирую КХ по субсидированию, не дают консультацию ссылаются на карантин, не выходят с кабинета», «Заявки долго рассматриваются», «Много ошибок выходит, потом обратно скидывают документ, по инструкции все понятно, но с помощью специалистов, надо проще» (Жамбылская обл); «Ничего не понял» (Карагандинская обл); «Интернет нашар, интернет жоқтығынан қолдауға кіру қиын», «Улучшить портал» (Кызылординская обл); «Специалистов нет. Специалист не правильно падал заявку, в категории он ошибся. Нужен качественный колл-центр, специалостов именно по категориям» (Мангистауская обл); «Единственный минус нету информации когда можно подавать документы», «Много сложных вопросов», «Не сразу нашла», «Более понятным и доступным, работает только в ночное время» (СКО обл).

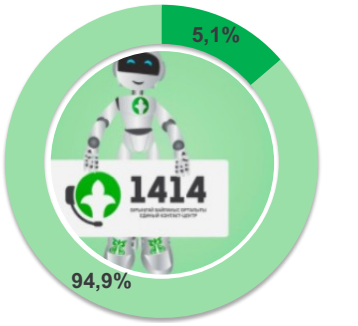
В части **процедуры** получения государственной услуги 83,1% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,82 балла. Респонденты также отмечают следующие неудобства процесса подачи документов: *«Портал зависает», «Памяти не хватает для загрузки документов, сделать портал прозрачным, открытом, понятным, удобным для подачи заявки», «Все в пдф формате надо», «Объем не поддерживается иногда», «Не уведомляли, никому ненужные отчетности, бумага не нужна была, итак показываем договора, перенаправляем и в этот момент заканчиваются деньги, зависает еще», «При подаче заявки сайт постоянно зависает», «По субсидированию загружаем документы и раз уже нету денег, и обратно загружаем все по новой, можно ли сохранить, чтобы когда деньги появятся и при возможности отправить сразу», «Когда сервис загружен он выдает ошибки», «При загрузке документов иногда не добавляется сам документ при излишней загруженности портал», «Для юридических лиц надо прикреплять отчет о статистике, думаю что она не нужна», «В реквизитах все перемешалось» (Акмолинская обл); «Только подали заявку, еще не получили» (Актюбинская обл); «Портал иногда зависает» (Алматинская обл); «Когда денег нет на портале заявку нашу не принимают. А когда поступают деньги заранее отправившие заявки не рассмотривается», «Вариант графика не принимает. Процесс дальше перерасчета не выходит, показывается ошибка "неверно заполнен график погашения, итоговая сумма должна равняться нулю". Графа выходит сверху, а не снизу» (Атырауская обл); «Открыли доступ к софору открыли в последний момент», «Очень много требуют не нужных документов для подачи заявок, не предусмотренные правилами подачи заявки, память для загрузки документов маленькая, возникают проблемы при загрузке документов, часто меняю процесс входа на портал» (Жамбылская обл); «Портал бывает не работает месяцами», «В деревне зависает», «Тым көп құжат сұрайды және олардың жұмыс уақытысымен тура келмейді. Программа көп істімей тұрады, интернет сапасы жаксы емес. Типирование ауылдық жерлерге сай келмейді.Біздің лизингке алған техникамыздың проценті туспей жатыр, бірақ біз жартысын төлеп қойғанбыз», «Объемы приходится сжимать и архивированные документы не грузятся» (Карагандинская обл); «Иногда приходится заново загружать», «Ошибка вышла в*

документах ошибка была, запятую не ставят», «Құжатты салған кезде программа істемей қатып қалады. Басып үлгермесең ақша таусылып қалады.Программа жұмыс істегенде сен кеш қаласың ақшадан.Бұрын портал түнгі уақытта да жұмыс істеген.Түнде де ақша түсетін еді» (Кызылординская обл); «Портал зависал», «Портал зависает, плохо работает»(СКО обл).

Сроки полностью удовлетворили 85,9% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 4,84 балла. В части предложений по оптимизации сроков для получения услуги, респонденты отмечают: *« Это долго, в случае исправления еще 2 недели ждем», «Много времени уходит из-за зависания», «Когда массовый наплыв, сервис не выдерживает, грузишь и выкидывает тебя, бывает не успеваешь» (Акмолинская обл); «Пока не получили» (Актюбинская обл); «Уменьшить срок», (Атырауская обл); «Уменьшить срок выплаты субсидий» (Жамбылская обл); «С опозданием пришло» (Карагандинская обл); «Загружается долго» (Кызылординская обл); «Времени много уходить», «Сократить срок»(СКО обл).*

5,1% респондентов, получивших услугу онлайн, обращались за информацией к Виртуальному ассистенту (чат-боту на портале). 94,9% - получили услугу самостоятельно, не прибегая к помощи ассистента. Респонденты, обращавшиеся к чат-боту на портале, оценили работу виртуального ассистента по таким компонентам, как удобство использования бота, полнота и скорость ответа на запрос (см. Диаграмма 210).

Диаграмма 210. Место обращения за государственной услугой (N=5)



Виртуальный ассистент	Средний балл	%
Удобство использования	4,25	20,0%
Полнота ответа	4,25	20,0%
Скорость ответа	4,33	20,0%

По результатам опроса, услугополучатели продемонстрировали низкую удовлетворенность по работе **виртуального ассистента:** уровень удовлетворенности составляет 20,0%, средняя оценка составила 4,28 баллов из 5 возможных.В части предложений по оптимизации виртуального ассистента для получения услуги, респонденты отмечают: *«Нету Виртуального ассистента» (Акмолинская обл); «Не получили ответа» (Актюбинская обл); «Нету Виртуального ассистента» (СКО обл).*

Критерий **затраты** по данной услуге оценили на 5,00 баллов (86,9% уровень удовлетворенности). При этом, среди услугополучателей зафиксированы жалобы кастельно оплаты: *«Вернуть назад способ оплаты через расчетный счет предприятия», «Очень дорогая сумма оплаты», «За личный кабинет оплату вносить надо, дорого выходит для мелких хозяйств», «11 МРП за вход в кабинет», «Только народный банк принимает, сейчас же каспи у многих. Добавили бы еще чтобы мобильным балансом можно было платить. У некоторых счета не бывает. У кого то нет интернет банкинга надо заполнят платежку» (Акмолинская обл); «5мрп до 10мрп 11мрп это удобно» (Алматинская обл); «32200 қымбаттау», «Төлем сомасы қымбаттау», «На колдау платят 32000, это не приемлемо» (Атырауская обл); «Услуга дорогая», «Не все могут позволить себе 10-11 МРП заплатить за работу портала», «Услуга дорогая, вернуть назад оплату за регистрацию на портале через расчетный счет, не через карточку и предусмотреть возврат денежных средств при не получений субсидий» (Жамбылская обл); «Дополнительные деньги ушли на услуги специалистов, сам не смог», «Снизить цены», «Для мелких хозяйств дорого выходит, снизить бы» (Карагандинская обл); «Төленентін ақша тым көп.Қолдауды пайдаланып отырған соң 3 жылда бір рет төлейтін қылса жақсы болар еді.Жыл сайын төлеген*

тиімсіз», «Төлем сомасы төмендеу болса», «Қосымша шығын шығарып компьютерді түсінетін брокерлерге беріп істеткіміз келген, бірақ олай жасамадық.Оларға беретін ақшамыз болмады», «Услуга дорогая» (Кызылординская обл); «Дополнительные траты были на заявку 30000. Пусть они берут эти деньги, но качественно» (Мангистауская обл); «Не устраивает сумма оплаты», «Дополнительные траты были», «Есть платные услуги сумма оплаты не приемлема», «Неудобная оплата»(СКО обл).

Нулевую удовлетворенность респонденты продемонстрировали по компоненту **обратная связь** (уровень удовлетворенности 0,0%, средний балл 1,00). Респонденты также отмечают следующие неудобства процесса: *«Не решили эту проблему» (Акмолинская обл); «Не объяснили, не дали полный ответ» (Жамбылская обл); «Скорость интернета плохая» (Карагандинская обл); «Ни как не отреагировали» (СКО обл). «Осенью по субсидию нас отклонили из-за графика, но график от нас не зависит. Улучшить портал», «Доработать портал , процесс подачи заявки», «Создается бюрократия, сайт искусственно виснет, исчезают деньги, итак платим же за него », «Крупные хозяйства получают вперед мелких без очереди, исправить бы этот момент. В личный кабинет постоянно приходят уведомления, что я нарушаю норматив и говорят уменьшать количество голов скота. У большинства мелких хозяйств нужно иметь записи полей», «Видимо сайт не рассчитан на то, чтобы одновременно много пользователей могли пользоваться, поэтому зависает часто», «Систему отчетов доработать», «улучшить работы сервера при загруженности» (Акмолинская обл); «На племенной скот подавали заявку уже как 4 месяца стоит на расмотрении. И скот по 10 процентной ставки тоже месяц висит. Если мне одобрят, то это уйдет на счет погашение кредита. В том году в декабре брал трактор, но последние 2 месяца не получал процент субсидии, это тоже если поступят уйдут на погашение кредита» (Актюбинская обл); «Со стороны банка происходит технические неполадки, уже как 3 месяца не можем взять деньги. Пожелание чтобы обучали банк как пользоваться программой. И чтобы не подавать каждый месяц заявку в банк», «Жұмыс істеймін деген адамға барлығы түснікті» (Алматинская обл); «Зависает» (Атырауская обл); «Полский керек. 25 пайыз ставкасы өте жоғары», «Портал сделать удобным, понятным, доступным», «Простой крестьянин не сможет работать на этом портале, программа сложная, предлагаю упростить», «Сделать портал удобным, прозрачным, доступным, понятным», «На портале ИАС, субсидия.кз зависает, прикрепление заявок КХ долго рассматривается, электронную почту не принимает, без электронной почты заявку не принимает, порталы доработать, упростить, сделать понятным, удобным, прозрачным» (Жамбылская обл); «Много трудностей, все непонятно», «Было бы уведомление от портала, что инвестиции выделены и можно подавать заявку», «Отсутствует механизм очередности, услуга слишком дорого, техническая поддержка не работает, они умеет только грубить нет вежливости. Благодаря нас вы получаете зарплату, оплачиваете услугу технической поддержки, так что будьте добры работайте соответственно. Мы плотим каждый год за регистрацию не маленькие деньги. И за счет этих денег вы получаете зарплату. Видео ролики не соответствует по инструкцию которой указана в портале. И еще один момент не все крестьяне умеют работать на компьютере. Я видел многих которые не могут подавать заявку в Колдау, как может простой крестьянин которой работает на земле понять как подавать заявку, как делать регистрацию? Подумайте об этом», «Портал зависает, плохо работает», «Портал зависает, плохо работает» (Карагандинская обл); «Ауыл шаруашылғы техникасын алайық десек 2022 жылы қайтарамсыз субсидияның проценті көтеріледі ме жоқ сол пайызбен қалама соны білгім келеді», «В декабре дали субсидию, но получили в конце март.», «Порталға ақша түседі, біз құжатымызды салып үлегенше порталда ақша қалмайды.Биылғы жылы аламай қалдым. Не себепті екенін түсіндіріп айтпайды.Танысы бар кісілер ғана алады бұны.Біз сияқты ала алмай қалған ЖШС өте көп.Бұрын ЦОН тапсырғанда көзімізбен көріп құжатымызды тапсырып, қолымызға ақша тиетін еді.Қолдау болғалы бері ақша алу мүмкін емес болып қалды.Қолдау деген бұл барып тұрған коррупция.Ең қиыны инвест субсидия осы бір бас ауру проблема.Түскен ақша порталда 4-5 минутта жоқ болады», «Ауыл шаруашылығына арналған автомобиль***

жоқ,ескірген. Субсидия ондайға жоқ, өзіміздің отандық автомобиль болсада ставкасы сол баяғы. Экскаваторғада субсидия жоқ», «Алдын ала құжаттарды салып қойсақ алған техникаларымыздың, сосын ақша түскен кезде кезекпен алатын қылса.Әйтпесе отырасың құжатты саламын дегенше порталға түскен ақша жоқ болып қалады.Құжатты да дер кезінде қабылдай қоймайды», «Портал доработать, сделать удобным, простым» (Кызылординская обл); «Зависает портал» (Мангистауская обл); «Сделать программу по проще», «Ставки завышенные. Дополнительные документы собираем. У нас проблемы с интернетом, нету интернета. Двойная работа», «Портал не удобный, сделать удобным, прозрачным, доступным»(СКО обл).

Касательно **результата** оказания услуги (4,62 балла), только 69,7% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». На вопрос: *«Если в процессе получения услуги у Вас возникли трудности просим кратко описать суть возникшей проблемы»* некоторые ответы респонденты дали следующие комментарии: *«1414 не компетентны» (Актюбинская обл); «Жылына 10-11 МРП төлейді, сол соны арзандатса» (Жамбылская обл); «Мы отправляем документы на проверку и ждем течении двух месяцев это слишком долго» (СКО обл).*

Кроме того, в процессе получения государственной услуги, меньшая часть услугополучателей (11,1%) обратилась в колл-центр (ЕКЦ 1414) за консультацией и информацией о том как и где можно получить услугу. В ходе опроса услугополучателей попросили оценить работу колл-центра по двум параметрам: скорость дозвона и полноты полученной информации (консультации) и были получены следующие данные (см. Таблица 163):

Таблица 163. Удовлетворенность качеством работы колл-центра (N=11)

ЕКЦ 1414	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Скорость дозвона	72,7%	27,3%	0%
Получили полную информацию	81,8%	18,2%	0%

При разделении оценок услугополучателей среди услугодателей в соответствии с зонами ответственности, то МИО областей, городов Нур-Султан, Алматы и Шымкент, районов, городов областного значения, городов районного значения получает средний балл качества оказания государственной услуги – 4,86 и уровень удовлетворенности – 82.5%.

Таблица 164. Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей (в приложении развернутые таблицы)

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
ПЭП	4,28	63,6%
МИО областей, городов Нур-Султан, Алматы и Шымкент, районов, городов областного значения, городов районного значения	4,86	82,5%

Из таблицы также видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для ПЭП – 4,28 баллов и 63.6% уровень удовлетворенности.

Результат качественного исследования

По результатам проведеной фокус-групповой дисскуссии с услугополучателями были определены следующие проблемы:

«- какие основные положительные и негативные моменты вы можете отметить?

- услуга оказывается все вовремя и в срок. Специалисты УСХ вовремя рассматривают, конечно, где-то система мешает да бывает, Фонд также вовремя все делает. Но вопрос в самой процедура, она не связанная, неудобная, забюрократизированная. Должно быть субсидирование АПК по 6 процентов без

всякого субсидирования. Если мы говорим, что у фининститутов в лице АКК, Фонда основной миссией которых является развитие АПК в стране, а не получение маржи, то они должны в первую очередь заниматься развитием».

«- за последние годы как изменилось качество услуги?

- ну менялось, конечно, что-то в хорошую, а что-то в плохую. Бывает готовишь документы, а там выходит, что уже поменялось и заново потом делаешь»;

«Есть такая проблема, почему бы ставки субсидирования не сделать так, чтобы клиент со дня получения кредита получал субсидирование ставки, а не с того дня пока он накопит, оформится, потом только подается заявка на субсидирование и после одобрения лишь начинается субсидирование ставки. Ведь процесс оформления услуги занимает 2-3 месяца, а бывает даже полгода проходит пока одобрение получит и все это время он по 16 процентов плотит, вот это я считаю основная проблема»;

«Как правило, клиент должен сразу после одобрения кредита должен подавать на субсидирование, но обычно это тяжело, потому что он деньги получил, ему надо там скорее скот забрал, пока кто-то не поменял».

«- оцените доступнсть информации по услуге?

- если даже впервые получаешь услугу, то суть будет понятной, но в мелочах и деталях ему получить услугу будет ложно»;

«По закону услуга является бесплатной, но, чтобы ее получить нужно оплатить за доступ к информационному сервису Qoldau*»*

«- считаете ли вы услугудоступной и простой в офрмлении?

нет, она не простая. Я человек который дружит с компьютером, понимающий суть вот этих вех мелких деталей и мне было затруднительно и скорее всего я допустила ошибки. Это не просто все. А если мы учтем, что тысячи сельхозников живут в населенных пунктах где нет интернет, где проблема оплатить доступ своевременно, найти спецов кто заполнит эту заявку понимающих все эти детали...

- разве настолько сложно что вы обращаетесь к помощи специалистов?

- конечно!

- сложно, сложно, я нанимаю человека кто разбирается;

- в основном все обращаются ищут людей, редко кто сам там разберется;

- так в чем же конкретно сложность заключается?

- интуитивно непонятно, что-то нажимаешь вводишь и всегда сомневаешься в правильности, нет там разъяснений, кроме того, я как услугополучатель забивать должна сведения, которыми не обязана располагать, к примеру: «Когда был платеж управления сельского хозяйства в фин. институт, какая дата в каком размере постуила сумма?» вот откуда мне это знать? Вообщем, отсается только один выход, методом проб и ошибок жертвовать временем и отправлять заявку и ждать когда отправят обратно на доработку с указаниями как правильно заполнить»;

«Еще одна проблема это когда в Qoldau *денег нет заявки не принимаются, Если бы я получил сегодня в августе а деньги поступят в марте, то я только в марте имею право подавать заявку. А почему за это промежуток времени я должен платить по 16 процентов? Неужели нельзя принять заявку вне зависимости от наличия денег в* Qoldau*».*

Услугополучатели в целом усомнились о целесообразности данной услуги:

«Непонятна логика этого субсидирования. АКК и УСХ это все государство и получается так, что государство дает кредит а потом субсидирует, зачем эта схема? Дайте просто сразу кредит под 6 процентов. Это уменьшит коррупционные риски, сохранит многим время, не будет вот этих всех лишних движений. Уберите эти лишние движения ради движения. Просто, сразу 6 процентов и все»

«Не нужно из пустого в порожне, нужно вернуться к старому способу прямого кредитования без всяких субсидий, надо в корне отказываться от этой бессмыслицы, нет прозрачности куда вкладываются деньги из возвращаемых займов, государство просто перекладывает деньги из одного своего кармана в другой. Также нужно прекратить сборы в портале, это должно быть бесплатно».

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Несмотря на то, что услуга является бесплатной, услугополучателям приходится е оплачивать за открытие и ведение лицевого счета для обеспечения доступа к информационной системе «электронный реестр заявок субсидирования» (Qoldau).
- Портал, на котором подаются заявки запутан, непонятен вызывают серьезные трудности в заполнении заявок у даже опытных услугополучателей. В связи с чем, несут затраты на найм сторонних специалистов.
- Нет четкой пошагово изложенной информации о всей процедуре получения услуги, о часто допускаемых ошибках допускаемые услугополучателями.
- Услуга не является доступной на постоянной основе, что приводит к неравным условиям среди услугополучателей и финансовым затратам по высоким процентным ставкам полученных займов.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1. Проводить разъяснительную работу среди услугополучателей, о целесообразности и преимуществах данной услуги относительно ранее действовавших программ поддержки АПК. Это поможет обеспечить, прозрачность и популяризовать данную услугу.
2. Обеспечить реальный бесплатный доступ к услуге в автоматизированном виде (Qoldau), без дополнительных денежных сборов. Это поспособствует обеспечению доступности услуги.
3. Обеспечить доступность услуги на постоянной основе, вне зависимости от финансирования. Предоставлять услугу с момента оформления займа. Это поспособствует самой цели предоставления данной услуги, а именно снизит объем финансовой нагрузки на услугополучателей.
4. Улучшить качество оформления и пересмотреть процедуру подачи заявок в ИС Qoldau с учетом полученной обратной связи от услугополучателей. Предусмотреть мероприятия по обучению пользования ИС Qoldau среди услугополучателей.
5. Обеспечить информационную доступность по услуге. Подготовить и разместить в интернет ресурсах информационные материалы о способах и правилах получения услуги в пошагово изложенной форме.

3.71. Постановка на очередь на получение земельного участка

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 02201015 Постановка на очередь на получение земельного участка.

Код услуги: L19.

Ответственный госорган: Министерство сельского хозяйства РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: 01.10.2020 г. № 301.

Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: услогодатель, ПЭП (egov.kz).

Сроки оказания госуслуги: 12 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: уведомление о постановке на специальный учет заявления либо мотивированный отказ в оказании государственной услуги.

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: бесплатно.

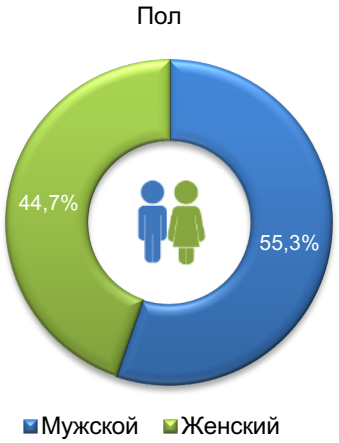
Основные результаты исследования

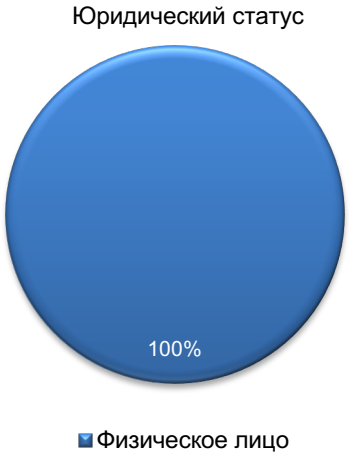
В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (фокус группа, тайный покупатель), в результате которых получены следующие результаты:

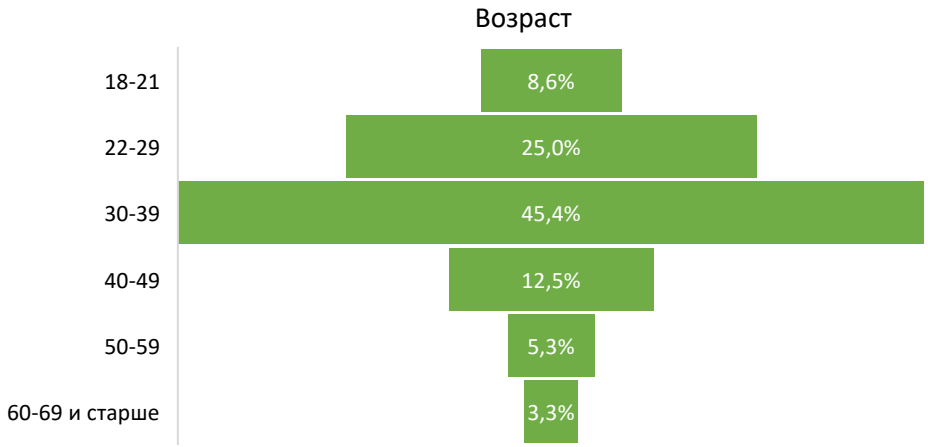
Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 152 респондентов, из них чуть больше половины (55,3%) представители мужского пола и остальные 44,7% - женского пола. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 45,4%. За услугой абсолютно все обращались как физические лица (100%). Из опрошенных услугополучателей 5,9% имеют дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 211. Социально-демографический блок





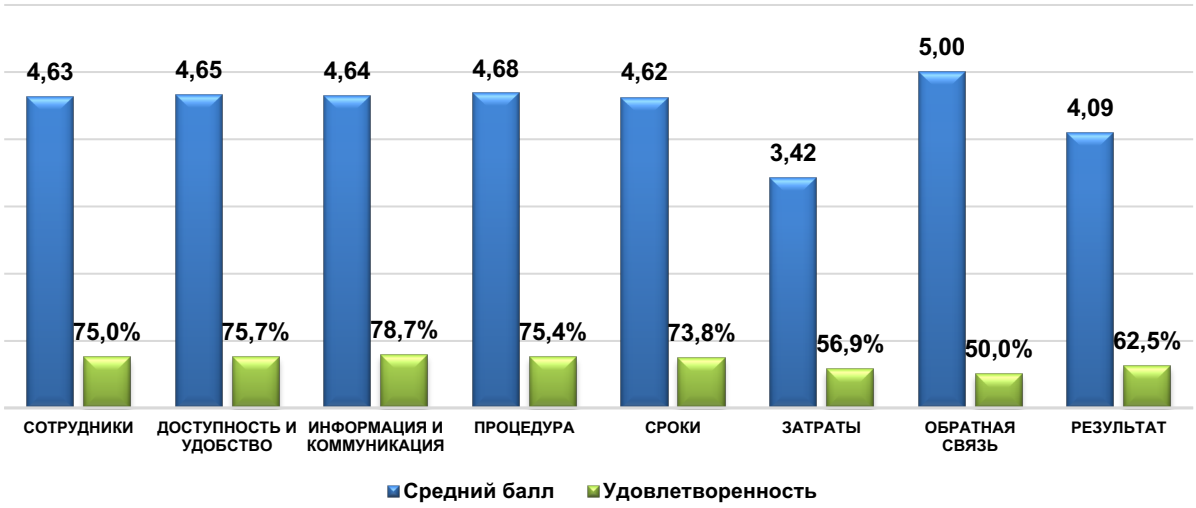


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 68,5%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,47 баллов.

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:

Диаграмма 212. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя**.** Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией , оперативность, вежливость и внимание к потребностям услуополучателей. Совокупная работа **сотрудников** услугодателя оценена участниками массового опроса - на 4,63 балла по 5-балльной шкале, уровень удовлетворенности – 75,0%. При этом, среди комментариев были зафиксированы замечания в части оперативности работы сотрудников: *«чтобы дословно и больше объясняли, кратко объясняли, больше внимания», «нигде не можем узнать время приема акима района» «онлайн очередь, затруднительно, через эцп» , «ответов никах не было» (Акмолинская обл); «бланки должны быть готовыми», «нет никакой инициативы», «чтобы было электронное оповещение», «открытость» (Алматинская обл);«обеденный перерыв большой», «не приняли документы», «не продвигается очередь» (Атырауская обл); «Полностью объяснить» (г. Нур-Султан) «Все супер!» (г. Шымкент) «оте нашар , халыкка карамайд . сказка айтад», «нет почты», «чтобы были честными», «быстрей чтобы дали землю», «нет ясности , нужно быть оперативными» (Западно-Казахстанская обл); «Вопросов нет», «только один сотрудник принимает документы», «предложения: чай наливали, быстрее выдали участок» (Карагандинская обл).*

Доступность и удобство услуги оценили на 4,65 баллов, уровень удовлетворенности - 75,7%. По результатам опроса услугополучатели отмечают следующие пожелания: *«по быстрее», «тез таратса», «ускорение», «не могут получить полный объем консультации, в каждом районе своя очередь, ветеран войны, нет отдельной очереди», «онлайн», «не асфальтирована парковка мало места», «парковочных мест мало», «неудобно расположены,время всего до ,мало места для парковки, все неудобное, нет», «мест было мало», (Акмолинская обл); «нет диванов», «алыс», «пусть будут сотрудники более ответственные» (Алматинская обл); «не продвигается очередь»(Атырауская обл); «Добавить нечего» (г. Нур-Султан); «не были предоставлены столы и стулья , была некая бюрократия», «хочется в ЦОНЕ получать услугу» (Западно-Казахстанская обл); «Повышение опыта», «Вопросов нет» (Карагандинская обл); «Бронирование очереди» (Северо-Казахстанская обл).*

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,64 балла), 78,7% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения: *«Нет, предложений по повышению удобства услуг, так как все является в норме», «на словах», «хотел выращивать верблюдов и каракуль, птицеводство, но землю не выделяют в 3х районах, не принимают заявление», «на сайтах, соцсети», «на здании*

чтобы указано что это акимат», «инструкции нет, информацию не дали» (Акмолинская обл); «егов» (Алматинская обл); «не приняли доекументы», «не продвигается очередь» (Атырауская обл); «было мало указателей», «хочет в ЦОНЕ получать услугу», (Западно-Казахстанская обл); «Повышение опыта», « сотрудник был в отпуске , не сразу приняли документы», «нет предложений, но он сдавал в начале 2021, но еще не знает очередность свою.»(Карагандинская обл).

В части **процедуры** получения государственной услуги 75,4% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,68 балла. Респонденты также отмечают следующие неудобства процесса подачи документов: *«чтобы были готовые бланки», «имеется сокрытие о наличие земельных участков, не дается информация» (Акмолинская обл); «не приняли документы», «не продвигается очередь» (Атырауская обл); (г. Нур-Султан); «хочет в ЦОНЕ получать услугу» (Западно-Казахстанская обл); «Повышение опыта», (Карагандинская обл); «Не сообщалось о готовности документов и нет до сих пор результата о порядке в очереди на земельный участок» (Северо-Казахстанская обл).*

Сроки полностью удовлетворили 73,8% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 4,62 балла. В части предложений по оптимизации сроков для получения услуги, респонденты отмечают: *«если очередь электронная, то быстрее получить результат и выставить на всеобщее обозрение чтобы люди видели свою очередь», (Акмолинская обл); «не приняли документы», «не продвигается очередь» (Атырауская обл); (г. Нур-Султан); «хочет в ЦОНЕ получать услугу» (ЗКО); «Качественней отбирайте при приеме на роботу своих сотрудников» (Карагандинская обл).*

Критерий **затраты** по данной услуге оценили на 3,42 балла (56,9% уровень удовлетворенности). При этом, среди услугополучателей зафиксированы жалобы кастельно оплаты: *«Нет предложений не имеется «(Акмолинская обл); «не приняли документы», «не продвигается очередь» (Атырауская обл).*

Касательно критерия удовлетворенность респонденты продемонстрировали по компоненту **удовлетворенность** (уровень удовлетворенности 50,0%, средний балл 5,00). *«услугу оказали, но проблемы по срокам «не выделяется земли для подсобного участка, считает что это ущемление конституционных прав, бывшие акимы получают десятками гектаров земли и не дают населению. ни себе ни людям» (Акмолинская обл); «не приняли документы», «не продвигается очередь»(Атырауская обл); «хочет в ЦОНЕ получать услугу, так как он может забыть об этом» (ЗКО); «звонила в 1414 по срахованию, долго не отвечали» (Костанайская обл).*

Касательно **результата** оказания услуги (4,09 балла), только 62,5% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5».

Кроме того, в процессе получения государственной услуги, меньшая часть услугополучателей (13,2%) обратилась в колл-центр (ЕКЦ 1414) за консультацией и информацией о том как и где можно получить услугу. В ходе опроса услугополучателей попросили оценить работу колл-центра по двум параметрам: скорость дозвона и полноты полученной информации (консультации) и были получены следующие данные (см. Таблица 165):

Таблица 165. Удовлетворенность качеством работы колл-центра (N=20)

ЕКЦ 1414	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Скорость дозвона	**80%**	15%	5%
Получили полную информацию	**85%**	10%	5%

Результат качественного исследования

В ходе качественного исследования была проведена фокус-групповая дискуссия с участием услугополучателей. Также, проведено исследование методом тайного покупателя в филиале Госкорпорации в г. Нур-Султан, ул. Тауелсиздик, 32, где все

условия по организации работы филиала и оснащения обеспечены, за исключением некоторых пунктов: не работает кнопка вызова помощи у входа и нет туалета для людей с ограниченными возможностями, также, установлено, что не все компьютеры были в рабочем состоянии. Несмотря на установленные правила получения услуги, оказалось, что на самом деле, услуга не доступна в электронном виде. Сотрудниками Госкорпорации было рекомендовано обратится напрямую к услугодателю. Далее, приступили к сбору информации по услуге, чтобы понять, где находится услугодатель по г. Нур-Султан, однако, какой-либо конкретной мнформации в интернет ресурсах не найдено.

О сайте акимата г. Нур-Султан.

Сам официальный сайт акимата найти было не сложно, оформление и внутренняя навигация проста и понятна, однако и здесь не найдена информация по услуге, за исключением ссылки на Стандарт услуги. Каких-либо конткретных контактных данных также не найдено, за исключением общего перечня контактов с рабочими номерами. Сайт предуматривает возможность ообратится в ЕКЦ iKomek 109 в режиме виртуального ассистента, при этом, чтобы задать в нем вопрос пришлось зарегистрироваться в нем, что заняло также 14 минут. В итоге произведен звонок в данный контактный центр, где после длительного времени ожидания на линии в ходе нескольких переключений между операторами, были получены разъяснения по электронной почте о том, что услуга в настоящий момент может быть оказана, но на самом деле никакого результат она не принесет ввиду моратория.

Ответы респондентов в ходе ФГ подтверждают недоступность услуги в ПЭП:

«эту услугу можно сделать автоматизированной, в электронном формате. Если человек находится в сельской местности, он не может приехать в город, написать заявление. Нужно подать через ЭЦП ключи, как электронную гос.услугу»;

«хотелось бы чтобы данная услуга была через компьютер, ЭЦП электронно подавать. Так было бы легче»;

«оставить возможным бумажный и электронный формат данной услуги».

Существует проблема получения результатов услуги:

«они отправляют письмо почтой, и нам уведомление приходит. Они допустим отправят, а само уведомление прийдет через неделю, через две. И не факт что она дойдет»;

«по их словам они отправили письмо в срок, то есть они свои сроки по оказанию гос.услуги не просрочили, то есть они мне предоставили информацию когда они отправили это письмо уведомление, о том что поставили меня в очередь».

Респонденты отметили, что было бы приемлемо если сроки оказания услуги в дальнейшем сократятся:

«сроки оказания услуги могут сократить поменьше на 7-10 дней».

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Проблема доступности информации по услуге.
- Основной проблемой данной услуге является то, что она все еще оказывается на бумажных носителях, услуга не доступна в портале электронного правительства.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1. Проводить информационную работу среди населения о процедуре получения услуги. Подготовить информационные материалы с четким пошаговым разъяснением по процедуре получения услуги и разместить их в доступных интернет ресурсах.
2. Автоматизировать услугу, исключить оказание услуги в бумажном виде. Это обеспечить прозрачность процедуры оказания услуги.

3.72. Выдача архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 02302002 Выдача архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок.

Код услуги: L20.

Ответственный госорган: Министерство культуры и спорта РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: 29.05.2020 г. № 159.

Форма оказания госуслуги: электронная/бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: госкорпрация, услогодатель, ПЭП (egov.kz).

Сроки оказания госуслуги: 11 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: архивная справка, копия архивного документа и архивная выписка на бумажном носителе либо мотивированный отказ в оказании государственной услуги.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: бесплатно.

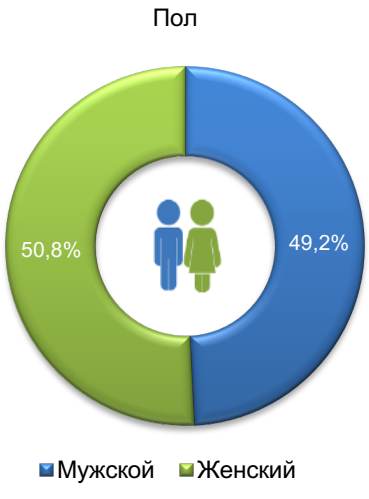
Основные результаты исследования

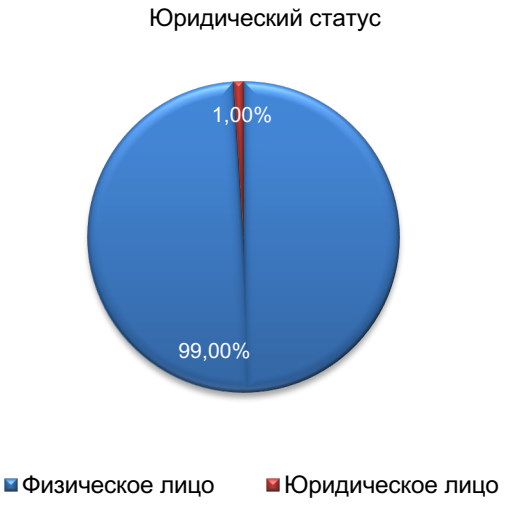
В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (Фокус группа, тайный покупатель), в результате которых получены следующие результаты:

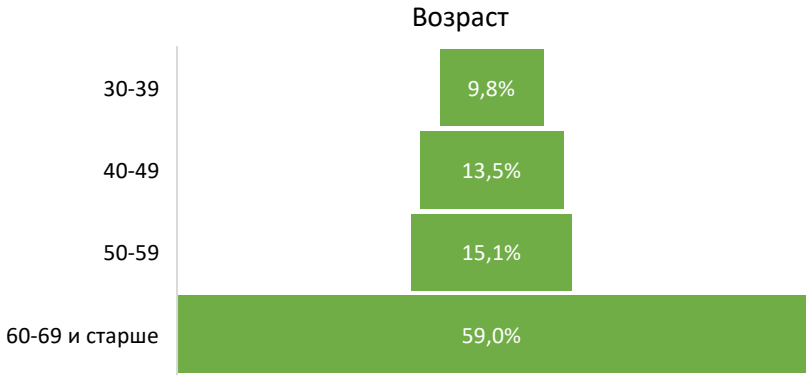
Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 378 респондентов, из них чуть больше половины (50,8%) представители женского пола и остальные 49,2% - мужского пола. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 60-69 лет – 59%. За услугой преимущественно обращались как физические лица (99%). В 1% случаев респонденты получили услугу как юридические лица и индивидуальные предприниматели. Из опрошенных услугополучателей 5,8% имеют дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 213. Социально-демографический блок





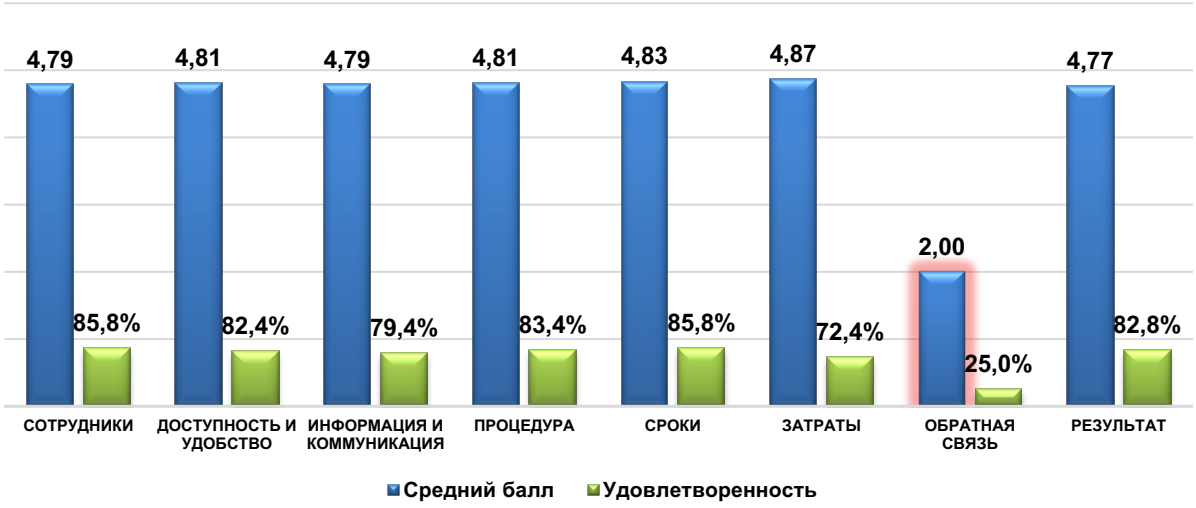


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 74,6%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,46 баллов.

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:

Диаграмма 214. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются **сотрудники** услугодателя**.** Работа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: компетентность, владение информацией , оперативность, вежливость и внимание к потребностям услуополучателей. Совокупная работа **сотрудников** услугодателя оценена участниками массового опроса достаточно высоко -на 4,79 баллов по 5-балльной шкале, уровень удовлетворенности – 85,8%. При этом, среди комментариев были зафиксированы замечания в части оперативности работы сотрудников: *«Друг у друга спрашивают что как делается, не компетентны, говорят идите на компьютере получайте, если бы я знал эти компьютеры я бы к ним и не обращался. Пусть при людях не шмыгают и не зевают, внешний вид весь помятый и пусть нормально разговаривают. Говорят этот компьютер не работает идите туда, почему я должен между ними бегать ходить», «На ресепшне сотрудники грубо обращаются» (Акмолинская обл); «Не могли найти справку», «Не все сотрудники работали, халатное отношение к работе» (Актюбинская обл); «Из за локдауна результат выслали почтой, долго ждали очень, неудобно ехать постоянно проверять*

», «Они не компетентные. Они только ссылается на друг-друга. Сидела пол часа ждала знающего сотрудника. Нет субординации», «Нет, но качества желает лучшего» (Алматинская обл); «Добавить сотрудников» (Атырауская обл); «На ресепшене не знают эту услугу, повести обучающиеся тренинги», «Кезек көп болады. Талонмен кезек күтсек жақсы болушы еді.», «Сотрудников не хватает, повысить зарплату» (ВКО обл); «Ничего сами не понимают, и перевести не могут, полный ответ не дали, ничего не объяснили», «ХҚКО қызметкерлері дұрыс жұмыс істемейді. Тапсырысты дұрыс жібермеген. ХҚКО өзіңіз барыңыз оқыған жеріңізге деді. Сонда олар не істейді?»(г Алматы); «Сотрудники ЦОН не владеют информацией. Я им отдал документы старого гаража на корректировку, они взяли и сделали корректировку документа квартиры. Как это понять?», «Завис компьютер» (г Нур-Султан); «Сотрудники некомпетентные. Дисциплины нет», «ЦОН- да цифрлық жумыстарды жақсарту керек», «Долго ждал», «ХҚКО қызметкерлеріне айтар шағымым жоқ, барлығы жақсы болды» (г Шымкент); «Әр адамға мұқият қараса екен», «Архив у телецентра грубили сотрудники, хотя сами ошиблись», «Не все сотрудники компетентные, владеют информацией», «ЦОН все отлично архив: не могли найти справку» (Жамбылская обл); «Огромная благодарность сотрудникам ЦОН-а в районе Байтерек, в селе Переметное» (ЗКО обл); «Провести обучающиеся тренинги, добавить сотрудников Цона», «Сотрудники на Чекалово не хотят даже работать», «Сотрудник был грубый, резкий. Отношение было очень грубое», «Никто не помог, ничего не понимаю», «Целый месяц тянули, отправили письмо в архив, сказали что документы не переправили, рассматривали целый месяц , пенсию так и не получил, через знакомых узнал, что даже не отправили туда в архив», «Не все сотрудники вежливые» (Карагандинская обл); «Футболили туда сюда, справки которые не надо спрашивали», «Пожилые люди не могут пользоваться компьютером, нужно сотрудники чтобы помогали нам» (Костанайская обл); «ХҚКО отырған мамандар ешқандай ақпаратты білмейді», «Қызметкерлер толық акпарат айтпайды. Әр жаққа жұмсай береді. Архивтегілер телефондарын алмайды, ішке кіргізбейді, карантин деп. Сол себептен пенсияға кеш шықтым» (Кызылординская обл); «Они не знают как подать заявку на архив, специалисты сидят за 40 тысяч и суть вопроса не могут обрисовать, не знают какую справку, нужно чтобы они повышали квалификацию. Архив и ЦОН надо объединить, там юристов нет вот меня и футболили» (Мангистауская обл); «Они не правильно считали выслуги лет. Они украли мои 1год и 5 месяцев. Как не обижаться? Но они вежливые», «Не компетентные сотрудники ждал документы 3 месяца» (Павлодарская обл); «Помощники которые подают заявку были некомпетентными, Консультант женщина была очень хорошей», «Сотрудники который сидят в справочном они не владеют информацией», «Я должна была в 59 с половиной выйти на пенсию, но заболела коронавирусом , мои пол года деньги не дали, 2 месяца я болела. Они говорят надо было приехать вовремя, но я выздоровела только в марте» (СКО обл); «После обеда сотрудники не очень хорошо обслуживают», «Не все сотрудники компетентные, владеют информацией», «Қызметкерлер дөрекі, біліктілігі жоқ, құжатымды әлі алмадым, марттан бері» (Туркестанская обл).

Доступность и удобство услуги оценили на 4,81 баллов, уровень удовлетворенности - 82,4%. По результатам опроса услугополучатели отмечают следующие пожелания:

«Нет парковки. Недостаточно стульев. На возраст людей не смотрят» (Акмолинская обл); «Мало парковочных мест» (Актюбинская обл); «Недостаточно мест парковки» (Алматинская обл); «По приложению не нравится заходить, итак же вакцина есть» (г Нур-Султан); «Режим работы до 20.00, дополнительно субботний день», «вежливости нет, по поводу ЕГОВ ничего не объясняют, плохое отношение к пенсионерам» (Жамбылская обл); «Режим работы до 20.00, дополнительно субботний день», «Сидеть негде ни одной лавочки, барьер из кирпича, во двор лавочку надо», «Мало мест парковки» (Карагандинская обл); «В субботу пусть работают» (Костанайская обл); «Если в 15 ЦОН идешь сдаешь они потом передают в другой ЦОН по оформление пенсионных надо обращаться в 3 Б, но они не говорят стразу что нужно туда обращаться, двойной ход и время теряется. Оформить пенсию за 10 дней невозможно, бегаешь как минимум пол года. Изначально не дают полную информацию, какие

необходимо собирать документы. В средствах массовой информации чтобы рассказывали» (Мангистауская обл); «Жеткелікті орын жоқ күту аймағында» (Туркестанская обл).

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,79 балла), 79,4% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения:

«Не всегда не все на рабочих местах находятся, с обеда приходят не вовремя и при нам потом начинают ругаться из-за времени обеда» (Акмолинская обл); «Не все компетентные, владеют информацией» (Актюбинская обл); «Не было на рабочем месте в первый раз, информации не получил, не доволен», «1-ші рет барғанда құжаттардың оригиналын сұрады. Апарып өткізген соң 3 айдан кейін келесіз деді.» (г. Алматы); «нет всех указателей» (Жамбылская обл); «Не все сотрудники компетентные» (Карагандинская обл); «Өзімізде мүмкіндік болмаған соң барған жоқпын ба ХҚКО-на» «Толық нұскаулықтар бермеді» (Кызылординская обл); «За день вперед если не запишешься, не попадешь в ЦОН» «Нақты көрсеткіштер жоқ» (Туркестанская обл).

В части **процедуры** получения государственной услуги 83,4% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,81 балла. Респонденты также отмечают следующие неудобства процесса подачи документов:

«Архивные справки мне никто так не выдал, 3 раза обращался в ЦОН» (Акмолинская обл); «Справок нет многих растерялись, трудовую книжку испортили», «Обучающие тренинги) (Актюбинская обл); «Они сказали подойти 24 числа текущего месяца чтобы получить документы. Пришел сегодня забрать документы 26 окошке как мне сказали. Они мне выдали совсем не правильный документ» (г. Нур-Султан); «База единый болса, қызметтердің бәрі автоматтырылса екен», «бывают бесполезные перечни, которые могут исключить, чтобы было более качественно» (Жамбылская обл); «Давать полую информацию о перечне требуемых документов», «Постоянно одна и та же девушка меня обслуживала, очень грубая и некомпетентная» (Карагандинская обл); «Что не надо требовали» (Костанайская обл); «Все устраивает» (СКО).

Сроки полностью удовлетворили 85,8% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 4,83 балла. В части предложений по оптимизации сроков для получения услуги, респонденты отмечают: *«Уақыт бойынша ертерек алдым айтқан күнінен»(Алматинская обл); «Поликлиникаға, больницаға баламен барғанда очередьсіз қабылдаса екен», «Очень долго ждала», «Сократить время до 1-2 дней.» (Жамбылская обл); «Срок уменьшить», «Архивные справки делали в течении 10-12 дней, остальные все документы ждала ровно 2 месяца, пока собрала все документы стала нервная и без конца отпрашивалась с работы», «из 30 лет 13 лет поставили, якобы только 13 лет работала, так и указали не знаю честно или нет», «Долго, очереди иногда», (Карагандинская обл); «2 месяца» (Мангистауская обл); «Я ждал документы 3 месяца. Сотрудники ЦОН во первых не правильно заполняли мои документы. Там были ошибки грубые. Из-за ошибки сотрудников я не смог получить документ во время» (Павлодарская обл); « Хотелось бы чтобы за неделю предоставляли услугу», «Марттан бері қарастырып жатыр, әлі архивтік анықтаманы алмадым» (Туркестанская обл).*

Критерий **затраты** по данной услуге оценили на 4,87 баллов (72,4% уровень удовлетворенности). При этом, среди услугополучателей зафиксированы жалобы кастельно оплаты:

«Ақылы қызмет болған жоқ. Шығын болған жоқ» (ВКО); «В Собесе не налажен ксерокс» (Жамбылская обл); «Ақылы қызмет болған жоқ» (Кызылординская обл); «Затраты только на ксерокс»(Туркестанская обл).

Касательно критерия удовлетворенность респонденты продемонстрировали по компоненту **обратная связь** (уровень удовлетворенности 25,0%, средний балл 2,00). При этом, среди услугополучателей зафиксированы жалобы кастельно обратной связи:

«Шағым жазамын дегенде книга жалоб жоқ деді» (Туркестанская обл);

Касательно **результата** оказания услуги (4,77 балла), только 82,8% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». На вопрос: *«Если в процессе получения услуги у Вас возникли трудности просим кратко описать суть возникшей проблемы»* некоторые ответы респонденты дали следующие комментарии: «Справку потеряли, безответственные» (Актюбинская обл); «Пожелала бы улучшить качества работы сотрудников» (Алматинская обл); «ХҚКО қызметкерлері өте нашар жұмыс істейді.Екі мәрте сұраныс жасаттым, бірақ архивтен қағазды алып бере алмады.Қырғызстанға өзім барып архивке барып қағазды сол жақтан алып келдім.Сұрадым архивтен запрос келді ме -деп? Олар айтты запрос келген жоқ деді.Сонда запрос жіберілген жоқ болып тұр. Мен не үшін ақша төледім? Бақандай 28000 теңге не үшін төледім? ХҚКО барып ақшаны қайтарыңдар десем Халық банкке бар дейді. Банкке барсам ХҚКО бар дейді. Мен доппын ба ары бері тебетін?» (г. Алматы); «Сотрудники ЦОН не владеют информацией» (г. Нур-Султан); «Ответы операторов не полные, работают лишь по шаблону» (Жамбылская обл); «Беготни было много» (Карагандинская обл); «ХҚКО кімге керек? Кім ашқан оны? ХҚКО -да кез-келген маман отыр құдай білсін мұғалім ба, жоқ әлде біреудің танысы ма түсініксіз.Бірде бір сұраққа жауап бере алмайды отырған маман. Бір қағазды алу үшін екі жұмадай жүрдім. Оның не керегі бар егер дер кезінде құжатты алып бермесе. Архивке өзім барып алдым құжатты 1414 хабарласып болмайсың.Ешкім тұтқаны көтермейді, ақпарат алу мүмкін емес» (Кызылординская обл); «1414 операторы не грамотные. Во первых дозвониться не возможно, а если дозвонишься ответа не дождешься. Они вообще не компетентные. После такого как их оценить?» (Павлодарская обл); «1414 дозвониться очень сложно чтобы забронировать очередь, а если приходишь без брони, то не принимают», «Обучающиеся тренинги» (Туркестанская обл).

Кроме того, в процессе получения государственной услуги, меньшая часть услугополучателей (5,6%) обратилась в колл-центр (ЕКЦ 1414) за консультацией и информацией о том как и где можно получить услугу. В ходе опроса услугополучателей попросили оценить работу колл-центра по двум параметрам: скорость дозвона и полноты полученной информации (консультации) и были получены следующие данные (см. Таблица 166):

Таблица 166. Удовлетворенность качеством работы колл-центра (N=21)

ЕКЦ 1414	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Скорость дозвона	57,1%	38,1%	4,8%
Получили полную информацию	71,4%	19,0%	9,5%

При разделении оценок услугополучателей среди услугодателей в соответствии с зонами ответственности, то МИО областей, городов Нур-Султан, Алматы и Шымкент, районов, городов областного значения, городов районного значения получает средний балл качества оказания государственной услуги – 4,82 и уровень удовлетворенности – 79,3%.

Таблица 167. Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей (в приложении развернутые таблицы)

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
Госкорпорация	4,49	75,6%
МИО областей, городов Нур-Султан, Алматы и Шымкент, районов, городов областного значения, городов районного значения	4,82	79,3%

Из таблицы также видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для Госкорпорации – 4,49 баллов и 75,6% уровень удовлетворенности.

Результат качественного исследования

В ходе качественного исследования была проведена фокус-групповая дисскуссия с участием услугополучателей. В первую очередь, услугополучатели отметили некоторые улучшения в процедуре предоставления госуслуги:

«Ну, сейчас можно быстрее услугу получить, сроки получения сократились, также сейчас можно получить услугу через ПЭП или ЦОН» (Акмолинская область, ПЭП).

Вместе с тем, стало известно, что услуга в последнее время является не доступной в портале электронного правительства:

«На самом деле сейчас есть проблема, услуга не доступна в ПЭП, не знаю с чем это связано» (Акмолинская область, ПЭП).

Также, существует проблема получения результатов услуги для жителей сельской местности:

«Почта очень плохо и долго доставляет, если ты живешь не в городе это проблема» (Акмолинская область, Госорган).

На этапе принятия заявки на получение госуслуги могут возникать ситуации, когда приходится обращаться за услугой несколько раз:

«…пошли через ЦОН сдали, но ответ пришел: «военкомат не сдал документы в архив», обратились второй раз, но тут ответ пришел, что муж снят уже с учета в военкомате, а я опять объясняю, что нужно лишь подтверждение лет службы и пришлось в третий раз идти в ЦОН. По идее если консультант знал бы, то он мой запрос направил бы сразу в военкомат, а он направляет в архив, где документа нет, поэтому пока архив перешлет в военкомат…. Это все ЦОН, потому что молодые люди в ЦОНе не совсем знающие свое дело попались нам. Три раза пришлось ехать и на третий раз только получили»;

«…ну ЦОН с гос. архивами как-то хорошо связь держат, а вот с организациями, где на ведомственном хранении находятся документы, с ними тяжелее, не особо; …работник ЦОНа должен быть внимательнее чтобы в архиве не пришлось самим перенаправлять ведомственным…»;

«Текучесть кадров в ЦОНе большая мне кажется, нужно больше их обучать по всем видам услуг»;

«В целом работники ЦОНа молодцы, но нужно повышать квалификацию по более конкретным вопросам, чтобы не гоняли людей туда-сюда, чтобы могли правильно консультировать» (Акмолинская область, Госкорпорация).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

11. Несмотря на проводимую работу по автоматизации, сроки оказания данной услуги являются все еще достаточно длительными.
12. Проблема получения результатов услуги в сельской местности, неудовлетворительная работа почтовой службы (АО «Казпочта») к которым обращается услугодатель.
13. Услуга не доступна в портале электронного правительства или доступна лишь частично.
14. Недостаточная осведомленность сотрудников Госкорпорации по услуге. Направляются ошибочные запросы госорганам.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1. Ускорить работу по внедрению информационной системы «Единый электронный архив». Данная мера поможет в перспективе сократить сроки получения результатов услуги и улучшить ее доступность.
2. Обеспечить доступность услуги в сельской местности. Организовать ускоренный способ доставки услугополучателям результатов услуги.

Портал электронного правительства

3. Обеспечить бесперебойную работу и доступность услуги через ПЭП.
4. Сократить сроки предоставления услуги путем дальнейшей интеграции информационных систем в рамках внедрения «Единого электронного архива».

Госкорпорация

5. Совместно с услугодателями, проводить на регулярной основе семинары, повышающие компетентность по оказываемой услуге.

3.73. Предоставление исходных материалов при разработке проектов строительства и реконструкции (перепланировки и переоборудования)

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 02602002 Предоставление исходных материалов при разработке проектов строительства и реконструкции (перепланировки и переоборудования).

Код услуги: L21.

Ответственный госорган: Министерство индустрии и инфраструктурного развития РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: 30.11.2015 г. №750.

Форма оказания госуслуги: электронная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: ПЭП (e-license, egov.kz).

Сроки оказания госуслуги: срок рассмотрения заявления на проектирование технически и (или) технологически несложных объектов:

на выдачу архитектурно-планировочного задания и технических условий – 6 рабочих дней;

на получение исходных материалов – 15 рабочих дней.

Срок рассмотрения заявления на проектирование технически и (или) технологически сложных объектов:

на выдачу архитектурно-планировочного задания и технических условий – 15 рабочих дней;

на получение исходных материалов – 17 рабочих дней.

Срок рассмотрения заявления для получения исходных материалов и разрешительных документов для реконструкции (перепланировки, переоборудования) помещений (отдельных частей) существующих зданий – 15 рабочих дней.

Мотивированный отказ – 5 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги:

1) по получению исходных материалов на новое строительство (далее – пакет 1) - электронные копии АПЗ, вертикальные планировочные отметки, выкопировка из проекта детальной планировки, поперечные профили дорог и улиц, технические условия, схемы трасс наружных инженерных сетей;

2) по получению АПЗ и технических условий (далее – пакет 2) – электронные копии АПЗ и технических условий;

3) по получению исходных материалов для реконструкции (перепланировки, переоборудования) помещений (отдельных частей) существующих зданий и сооружений, связанных с изменением несущих и ограждающих конструкций, инженерных систем и оборудования (далее - пакет 3): электронные копии решения МИО на реконструкцию (перепланировку, переоборудование) помещений (отдельных частей) существующих зданий и сооружений, связанных с изменением несущих и ограждающих конструкций, инженерных систем и оборудования, АПЗ, технических условий (при подаче заявителем опросного листа), схем трасс наружных инженерных сетей (при подаче заявителем опросного листа);

4) либо мотивированный ответ об отказе в предоставлении государственной услуги..
Услугополучатели: физические и юридические лица.
Стоимость: бесплатно.

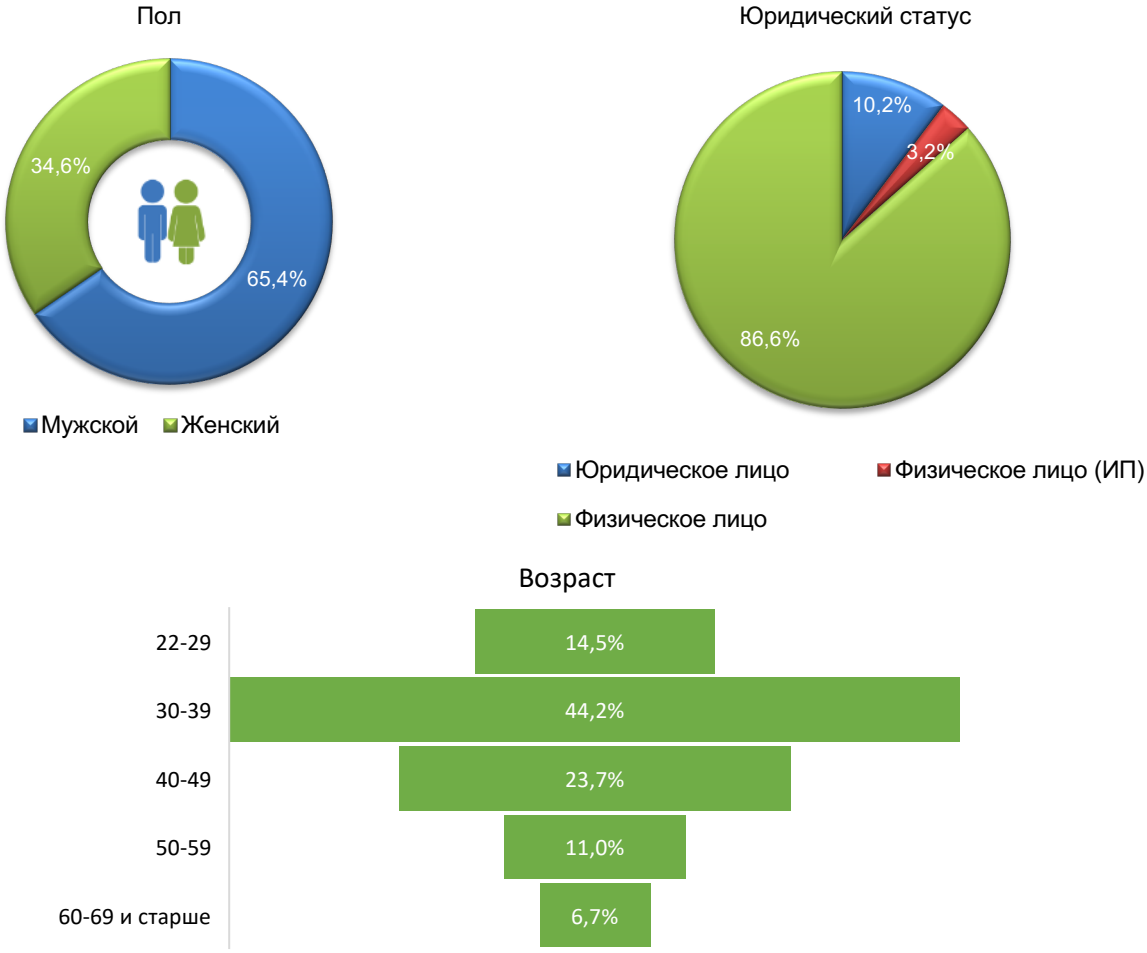
Основные результаты исследования

В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (фокус группа), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 283 респондентов, из них большинство (65,4%) представители мужского женского пола и остальные 34,6% - женского пола. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 44,2%. За услугой преимущественно обращались как физические лица (86,6%). В 10,2% случаев респонденты получили услугу как юридические лица и только 3,2% как индивидуальные предприниматели. Из опрошенных услугополучателей 3,2% имеют дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 215. Социально-демографический блок

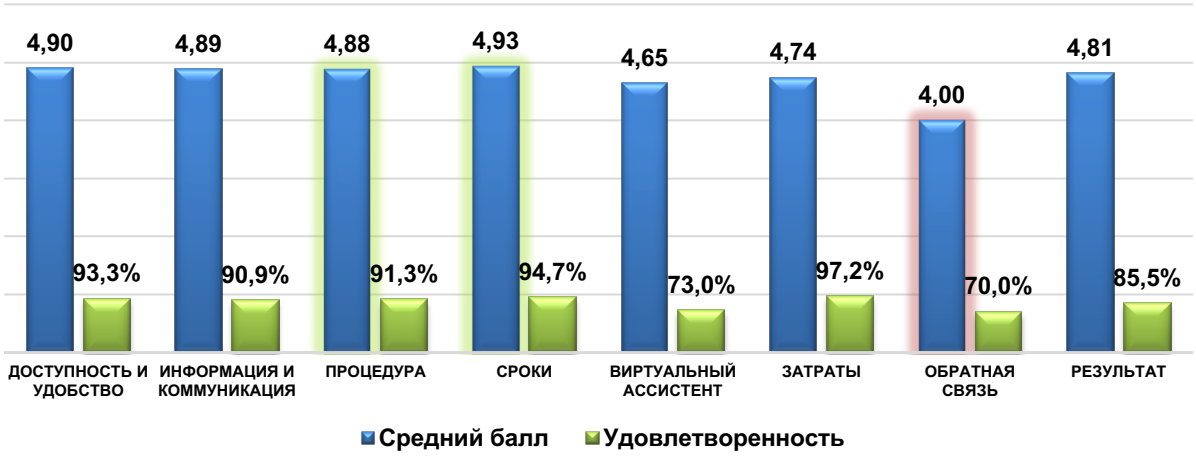


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 87,0%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,72 балла.

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:

Диаграмма 216. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Доступность и удобство услуги оценили на 4,90 баллов, уровень удовлетворенности - 93,3%. По результатам опроса услугополучатели отмечают следующие пожелания: *«нужно форму 2 распечатать а в сайте нет через поиск только», «Портал нужен доработать надо добавить функцию чтобы указать адрес», «на портале не все ясно» (Акмолинская область); «С идентификацией лица проблемы, ЭЦП получить и обновить процесс муторный», «Для новичков сложно регистрация» (Актюбинская область); «Вопрос "Вы довольны качеством услуг?" постоянно мешает, убрать надо», «ЭЦҚ алу да оны қолдануда өте қиын болды.Тіркеу кезінде де қиындау болды. Мүлдем түсініксіз» (ВКО область); «слишком много информации запрашивают при регистрации», «Нету кнопки мп и бумажка выходит пустая. Отказ дают и не указывают причину», «Вход на портал через SMS сделать активной», «Ограниченное количество слов при заполнений наименований объектов», «Регистрация очень сложный был, портал для меня не понятный был пока мне не объяснили», «при регистрации проблемы с почтой» (г Нур-Султан); «Бас кезінде қиын болған, қазір еш қиыншылығы жоқ», «Часто зависает» (г Шымкент); «Упроститься портал, сделать понятным, доступным»(ЗКО обл); «с дома тяжело получить услугу программа дает сбои», «Сделать удобным, простым, понятным», «Портал зависает» (Карагандинская обл); «Какогда подаем на коректривку не дает приложить файл (исходники)» (Костанайская обл); «Часто зависает» (Кызылординская обл); «Портал упростить. понятным, удобным , доступным» (Мангистауская обл); «сайт виснет работает медленно», «Очень часто весит портал» (Павлодарская обл); «Без посторенней помощи сложно» (СКО обл); «бывают необоснованные отказы» (Туркестанская обл).*

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,89 балла), 90,9% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения: *«Информацию более простой сделать, с картинками, шрифт увеличить, интерфейс "User friendly" сделать», «Очень сложно найти необходимую информацию. В ЦОНе сотрудники некомпетентны» (Акмолинская обл); «При загрузке не совсем понятно, что куда загружать» (Актюбинская обл); «Поиск упростить по ключевому слову, найти одобрения или отказавшиеся, что бы было в одном списке», «Мен өзім айналысатын болғандықтан, мен үшін барлығы түсінікті», «Загружать документы на портал для простого народа сложно» (Атырауская обл); «Поисковик сделать более точным по ключевым словам», «Пакеты обслуживания путаются, нужно добавить звездочки на обязательные документы для заказчиков. Людям перефразировать слово реконструкция более понятнее - пристройка и т.д. Больше информативности», «Бұл өтінішті беру үшін әбден қиналдық. Зорға дегенде ақпаратты іздеп таптым» (ВКО*

обл); «Иногда не открывается паспорт вакцинаций» (г Алматы); «Стоит ограничение слов при заявлений, при исполнений заявления указывать Исполнителя с контактами телефонами», «Мне объяснили сотрудники архитектуры», «Увеличить объем памяти для загрузки документов , дать возможность загрузки документов в GPR», «Есть еще заявки которые надо перевести», «Поиск информации очень сложный» (г Нур-Султан); (г Нур-Султан); «Многие документы сложно найти», «Ақпарат табу қиын болды. Қазақшасын түсіну қиын» (г. Шымкент); «К инструкции видео обзор или фото обзор», « Не совсем легко найти информацию» (ЗКО), «Для новичков сложно», «При приклепление документов бывают ошибки», «Инструкция по использованию портал на видном месте установить. сделать в виде видео, фото материалов» (Карагандинская обл); «Қазақшасын түсіну қиын», «Долго ждем после отправки и могут даже не позвонить, чтобы проинформировать», «На портале Егов разделить приеме документов для юридических лиц и физических лиц» (Кызылординская обл); «Объединить портал E-gov, elicense.kz», «Инструкцию по из пользованию портал разместить на видном месте пошаговую с видео , фото инструкциями» (Мангистауская обл); «Инструкция не понятная, лично мне было сложно» (СКО); «Кейбір қызметтер қазақша жазылған», «Талонға тапсыратын кезде өте көп лишний уақыт алатын сұрақтар бар», «Egov.kz порталында кейбір ақпараттар дұрыс қазақша тілге аударылмаған» (Туркестанская обл).

В части **процедуры** получения государственной услуги 91,3% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,88 балла. Респонденты также отмечают следующие неудобства процесса подачи документов:

«Память увеличить» (Акмолинская обл); «Память увеличить» (Актюбинская обл.);«При загрузке документов программа зависает» (Алматинская обл); «*Құжаттарды порталға жүктегенде кейде болады, программа қабылдамай ұзақ тұрып қалады.Соңғы кезде алған құжаттарда қателіктер шығып жатыр.Себебі кадастрлық номерді, квадратурасын дұрыс көрсетпейді.Осының барлығын қайта жөндеп жүргенде уақыт кетеді», «Увеличить объем, 5мгб это мало» (Атырауская обл); «Некоторые документы не показывает» «От государства ждал 10 лет и взял землю. Воды, света не дали. Инфраструктура отсутствует. Трубы, провода все рядом, но подачи нет», «Сотрудники Цона допускают ошибки, обучающиеся тренинги», «Порталға құжатты жүктегенде қиындықтар болды. Портал жұмыс істемей қатып қалды. Алған құжатымызда қате болды.Енді оны түзетудің өзі бір мәселе болайын деп тұр. Орталыққа көмек сұрайын деп барсам ол жақтағы қызметкерлер портал жұмыс істемейді деп айтады қай кезде барсаң. Сонда портал жыл бойына істемей тұра ма?» «Бывали ошибки» (ВКО); «Иногда зависает», «Құжаттарды салған кезде қиындық болды.Көлемі үлкен болғандықтан сыйғызу қиын болды. Басқа кісілердің көмегіне жүгіндік, файлды қысқарту үшін», «Расширить память», «Масштаб запросили переправить», «При загрузке были проблемы с объемом документа. Пришлось сжать файл» (г. Алматы); «Часто надо сжимать объем документов. Были недочеты, ошибки со стороны Архива. Когда у человека несколько земель, то они путают и приходится заново все сдавать», «В планировке была ошибка, ее не исправили и не извинились», «Допускают ошибки при заполнений документа», «Увеличить память до 50Мгбайтов», «технические ошибки бывают», (г. Нур-Султан); «Иногда база не работает», «При отправке документов некоторые документы не понятно были куда приложить» (г. Шымкент); «Жоқ болған емес. Негізінде өзіміздең кетіп жатады қателіктер ақпаратты қате жазып қойсаң әрине құжат қатемен келеді», «Объемы документов были большие, поэтому долго грузилось» (Жамбылская обл); «Акимат Аксая Бурлинского района по прикреплению документов требует много документов документы электронно», «При загрузке документов были проблемы касательно объема документа. Иногда бывает документы объемные и ты до не возможного сжимаешь файл. И после этого теряется качества документа при чтении» (ЗКО); «Жезказганский ЦОН отстает в работе, не в курсе что вся страна в желтой зоне, охранение охранников очень плохое, именно к этому ЦОН-у оценка - ноль. При работе с ПК консультант не вел свою работу корректно», «Портал долго загружается», «В некоторых моментах не хватает документов, добавили бы ячейки», «Память*

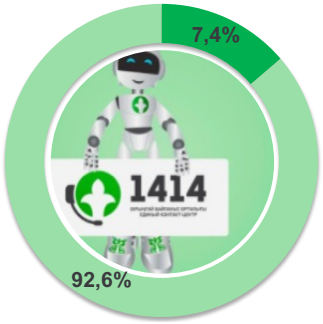
увеличить, не допускать ошибки» (Карагандинская обл); «Срок оказания был долгим. Переделывали документы», «По земельному неправильные данные. Площадь была неправильно указана» Портал частенько зависает. Бывает проблемы с объемом документа» (Костанайская обл); «Память увеличить до 50 Мгбайтов , прижатий теряется качество эскизного проекта», «При работе с доверенностью все сложно», «Құжат жинаудың барлық түрлері бірдей автоматтандырылмаған. Салатын құжаттың көлемін көбейту қажет сияқты, себебі файлды қысқан кезде сапасы жоғалады.Құжаттың көлемін 40 Мб көбейту керек сияқты» (Кызылординская обл); «памяти мало для загрузки (35 мб)», «Загрузка документов вместе не по одному, формат в GPEG» (Мангистауская обл); «Минус этого портала часто зависает», «опечатка бывает иногда но очень редко» (Павлодарская обл); «Было такое что портал зависал», «Память увеличить», «Опросный лист по проще сделать», «При загрузке документов бывает что программа зависает» (СКО); «один и тот же документ сдают по 5 раз, необоснованные отказы, онлайн формат не поддерживает, районное расположение не удобно, так как ИП, приходится ходить по районам исполнителей, по приему документов: ограниченное кол-во документов, а что делать если проект на 50 страниц, а максимальное кол-во листов 35, из-за недостаточных 15 страниц идет отказ, при этом отказы у всех одинаковые, они шаблонные, нет консультации», «Больше памяти», «Требуемые документы долго грузятся», «Уйге келіп санақ жургізген жоқ» (Туркестанская обл).

Сроки полностью удовлетворили 94,7% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 4,93 балла. В части предложений по оптимизации сроков для получения услуги, респонденты отмечают: «При подаче документов было пару раз что документы не туда отправляли, мне надо было отправлять в Акколь а они отправляли в Аккольский район, мне приходилось переделывать и подачу повторную делать» (Акмолинская обл); «1 ай болды заявка тастағаныма, әлі ответ келген жоқ» (Алматинская обл); «бывают задержки, до 3-4-х недель», «Уменьшить срок» (ВКО); «Слишком долго» (г.Алматы); «Они не делают исполнение до конца, либо просят отозвать в связи с тем, что они не успевают», «Из-за ошибки пришлось потратить время чтобы поехать и ругаться, чтобы исправили», «бывали задержки по исполнителю в Косшы, нету тех паспорта», «Срок не приемлемый», «все же 15 дней это очень долго» (г. Нур-Султан); «Как сменилось руководство в архитектуре по срокам идут нарушения, ранее отказ выдавали на 3 день, а сейчас 10 дней ждешь потом тебе отказывают», «Было такое что когда я первый раз сдавал документ по этой услуге я получал отказ через три недели. Хотя сказано что случае не правильного подачи документа отказ придет течение 5-ти дней. Я ждал 5 дней, отказ не было. Я подумал все правильно сделал. Спустя три недели получил извещение что мне отказали. Неужели нельзя по раньше извещать случае отказа. И мне пришлось заново подать документы» (ЗКО); «В архитектуре Караганда нарушение сроков бывают», «Если 10 дней, то они тянут до последнего, не выдают заранее, хотелось бы побыстрее получать услугу» (Кызылординская обл); «Ждать очень долго» (Павлодарская обл); «На самом деле слишком долго по времени» (СКО).

7,4% респондентов, получивших услугу онлайн, обращались за информацией к Виртуальному ассистенту (чат-боту на портале). 92,6% - получили услугу самостоятельно, не прибегая к помощи ассистента. Респонденты, обращавшиеся к чат-боту на портале, оценили работу виртуального ассистента по таким компонентам, как удобство использования бота, полнота и скорость ответа на запрос (см. Диаграмма 217).

Критерий **виртуальный ассистент** по данной услуге оценили на 4,65 баллов (73,0% уровень удовлетворенности). При этом, среди услугополучателей зафиксированы жалобы касательно виртуального ассистента: *«Никогда не могут нормально помочь. Ни разу ассистент мне не помог»(г Нур-Султан); «Дать полную, исчерпывающую информацию по запросу и как кому специалисту обратиться» (ЗКО обл).*

Диаграмма 217. Место обращения за государственной услугой (N=21)



Виртуальный ассистент	Средний балл	%
Удобство использования	4,48	71,4%
Полнота ответа	4,98	71,4%
Скорость ответа	4,48	76,2%

Критерий **затраты** по данной услуге оценили на 4,74 балла (97,2% уровень удовлетворенности). При этом, среди услугополучателей зафиксированы жалобы кастельно оплаты: *«Были дополнительные траты» (ВКО обл); «Чтобы получить электронный технический паспорт если оплата производится через Kaspi.kz то это оплата не осуществляется, то есть у нас написано было как не оплатили. Нужно сделать оплату через QR- код или оплатой всей банковской картой. Программа не видит оплату Kaspi.kz» (Карагандинская обл); «Дополнительные траты были, неприемлемая сумма. Около 50 тысяч ушло на переделывание документов» (Костанайская обл); «так как обращается к частным компаниям, есть затраты на их услугу из своих личных средств» (Туркестанская обл).*

Нулевую удовлетворенность респонденты продемонстрировали по компоненту **обратная связь** (уровень удовлетворенности 70,0%, средний балл 4,00). При этом, среди услугополучателей зафиксированы жалобы касательно обратной связи: *«не входят в ситуацию граждан, все обобщают» (г Нур-Султан); «зависит от ситуации» (Павлодарская обл).*

Касательно **результата** оказания услуги (4,81 балла), только 85,5% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». На вопрос: *«Если в процессе получения услуги у Вас возникли трудности просим кратко описать суть возникшей проблемы»* некоторые ответы респонденты дали следующие комментарии: *«не дозвониться, ответ на свой вопрос не получает» (г Нур-Султан); «Техникалық ақаулар болып қалады» (г Шымкент); «Хотим чтобы легко и быстро было получать услуги» (ЗКО обл); «Сделать еще проще» (Костанайская обл); «Очень долго получала» (Кызылординская обл); «долгий дозвон» (Мангистауская обл); «все переключают друг другу, очень тяжело дозвониться» (Павлодарская обл); «не возможно дозвониться» (Туркестанская обл).* Также зафиксированы рекомендации, пожелания, предложения по улучшению работы портала, других онлайн-площадок по предоставлению государственных электронных услуг: *«1414 развернутый ответ не дал», «Вернуть назад получения сведения справку о Св-во о гос. регистраций ТОО, сделать понятным получения справки о субъекте предпринимательства», «Оплату способы расширить» (Актюбинская обл); «Зависает», «Айтатын ештеңе жоқ барлығы жақсы», «Портал зависает, иногда не работает, много требую лишний не по существу документов, память увеличить при загрузке документов» (Атырауская обл); «В колл центр консультанты не компетентные, пересылают к друг другу, не могут дать полную информацию,», «вкладка для документов мало вмещает, можно только 6 документов», «Как заполнять и прикреплять опросный лист непонятно. На сайте нужна вкладка образцов заполняемых документов, в частности опросного листа. Добавить номера исполняющих органов» (ВКО обл); «АПЗ ждать 15 рабочей это слишком долго», «Убрать лишние документы» (г Алматы); «Очередь в детский сад не понятная услуга. сделать по проще», «Портал упростить, сделать понятным, доступным, удобным, поисков сделать более точным по ключевым словам», «Что бы можно было загружать несколько документов одновременно», «Нет пояснении на отказы. 1414 не знают насчет услуги» (г Нур-Султан); «Перечень документов должен быть вначале» (г*

Шымкент); «Құрылысты бастау үшін біз техникалық шарттарды алу үшін светке суға рұқсат алу үшін осы қызметті беруші мекемеге, барып өтініш жазып 10-15 күндей рұқсатты алу үшін күтіп қаламыз. Осы уақытты босқа кетірмеу үшін яғни осы техникалық шарттарды портал арқылы алатын қылса жақсы болушы едім.Менің өтінішім жерде қалмайды деген үміттемін.Жалпы ондай мүмкіндік бар ма?», «Елицензирование инструкции по использованию портала надо добавить» (Жамбылская обл); «Вернуть назад справку о гос. регистраций юр. лица» (ЗКО обл); «По утилизаций объектов, нету графы по конкретному объекту, нету графы заполнения», «Инструкций по использованию портала установить на доступном месте» (Карагандинская обл); «Портал упростить, удобным, простым» (Кызылординская обл); «Портал упростить, удобный, поиск сделать более точным по ключевым словам» (Мангистауская обл); «По некоторым услуг сократить сроки утверждение землеустроительных проектов, согласование эскизных проектов», «Что бы сотрудники были по компетентнее» (Павлодарская обл); «Почему ЭЦП у Индивидуального предпринимателя не проходят горит красным программа дальше не пропускает?» (СКО обл); «Не все сотрудники Цона компетентные, владеют информаций, обучающийся тренинги провести,», «Онтүстік Корея, Жапониямен экономикалық қарым қатынасты жаксарту керек.»(Туркестанская обл).

Кроме того, в процессе получения государственной услуги, малая часть услугополучателей (17%) обратилась в колл-центр (ЕКЦ 1414) за консультацией и информацией о том как и где можно получить услугу. В ходе опроса услугополучателей попросили оценить работу колл-центра по двум параметрам: скорость дозвона и полноты полученной информации (консультации) и были получены следующие данные (см. Таблица 168):

Таблица 168. Удовлетворенность качеством работы колл-центра (N=48)

ЕКЦ 1414	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Скорость дозвона	**58,3%**	37,5%	4,2%
Получили полную информацию	**70,8%**	22,9%	6,3%

При разделении оценок услугополучателей среди услугодателей в соответствии с зонами ответственности, то МИО областей, городов Нур-Султан, Алматы и Шымкент, районов, городов областного значения, городов районного значения получает средний балл качества оказания государственной услуги – 4,83 и уровень удовлетворенности – 93%.

Таблица 169. Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей (в приложении развернутые таблицы)

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
ПЭП	**4,76**	**85,8%**
МИО областей, городов Нур-Султан, Алматы и Шымкент, районов, городов областного значения, городов районного значения	**4,83**	**93,0%**

Из таблицы также видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для ПЭП – 4,76 баллов и 85,8% уровень удовлетворенности.

Результат качественного исследования

Проведена фокус-групповая дискуссия с услугополучателями, которыми озвучены следующие проблемные вопросы:

«- как изменилось качество оказания услуги за последние 3 года?

- знаете, у нас при подаче документов естественно есть барьеры. Я конечно скажу грубо, когда приходить в город новый архитектор, то он начинает говорить свои законы, по своему требовать что-то, это я за годы опыта могу сказать точно, каждая метла по своему метет. Почему когда начинаешь сдавать один и тот же пакет документов, новый архитектор начинает говорить свое.Почему я должна прикреплять не нужный документ? Запрашивают информацию не предусмотренный стандартом услуги;

- есть ведь обязательный перечень документов, без которых портал не принимает заявку и мы их обязательно прикрепляем. Но нам все равно приходит отказ в услуге. Требование архитектора может менятся и никто не предупреждает».

«- влияет ли на качество услуги место оказания услуги?

да, влияет. В районах сложнее работать, там менее организованно обслуживание населения,Зерендинский, Бурабайский район например там были проблемы когда приходилось дважды получать АПЗ»;

«Человеческий фактор надо исключать, чтобы ПЭП давал понять какие обязательные документы надо прикладывать чтобы не отказали»

Доступность информации:

«У основной массы населения, кто не имеет юридических знаний, не сталкивался с получением и оформлением разрешительных документов выясняется необходимость получения услуги постфактум т.е. когда уже дом построен. Информация по услуге она есть, но она сложна для рядовых граждан. Если человек не знает что есть требование получить данную услугу он и не будет ее получать»;

«Допустим даже если есть юридическое образование и он знает, что нужно получить эту услугу, он зайдет на сайт е-лицензирования, как правильно туда зайти и что это такое вообще, это далеко не все там разберуться сразу. Общая доступность разъяснений не доступна из-за ччего ошибочно отправляется заявка. Портал электронного лицензирования сложен и запутан».

О портале электронного лицензирования:

«Зачем требует портал банковский счет, а если не вносить не зарегистрируешься и я просто пишу левые цифры. Регистрацию нужно пересмотреть»;

«Есть такой момент что ты можешь получить услугу только как физ.лицо, а когда выпираешь ИП то дальше не проходит. Поэтому приходится врать иуказывать что я ИП не являюсь. Проблема в том, что результат выходит потом как на физ. лицо и мы не можем подтвердить статус. Также встает вопрос, если портал приравнял ИП к Физлицу то при накладывании штрафов тебя штрафуют как юридическое лицо, хотя ты получил услугу как физлицо» (ФГ, Акмолинская область, ПЭП).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Требуется информационная работа с пошаговым разъяснением процедуры получения услуги. Услуга сложна в оформлении и требует опыта для подачи заявки без ошибок.
- Портал электронного лицензирования не удобен и сложен в использовании, запрашивает некорректную информацию и документы, что приводит к мотивированным отказам в предоставлении услуги со стороны услугудателя.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1. Совместно с Госкорпорацией проводить более эффективную работу по информированию услугополучателей касательно процедуры получения услуги. С учетом часто допускаемых ошибок при подаче заявок, обеспечить качественную обратную связь и подготовить разъяснительные видео материалы с пошаговым доступным разъяснением процедуры получения услуги.

2. При вносимых изменениях в Правила оказания услуги, своевременно размещать информацию и уведомлять услугополучателей.

Портал электронного правительства

3. Упростить процедуру регистрации и получения услуги в портале. Обеспечить простой легкий способ оформления заявки на получение услуги в портале с учетом обратной связи услугополучателей.

3.74. Согласование эскиза (эскизного проекта)

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 02602005 Согласование эскиза (эскизного проекта).

Код услуги: L22.

Ответственный госорган: Министерство индустрии и инфраструктурного развития РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: 30.11.2015 г. № 750.

Форма оказания госуслуги: электронная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: ПЭП (e-icense, egov.kz).

Сроки оказания госуслуги: 10 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: письмо - согласование эскиза (эскизного проекта) либо мотивированный отказ в предоставлении государственной услуги.

Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: бесплатно.

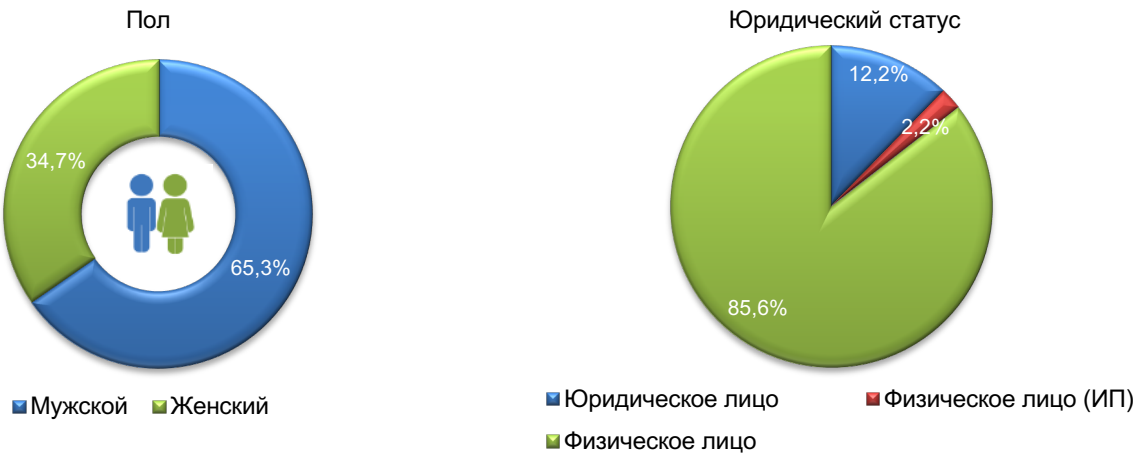
Основные результаты исследования

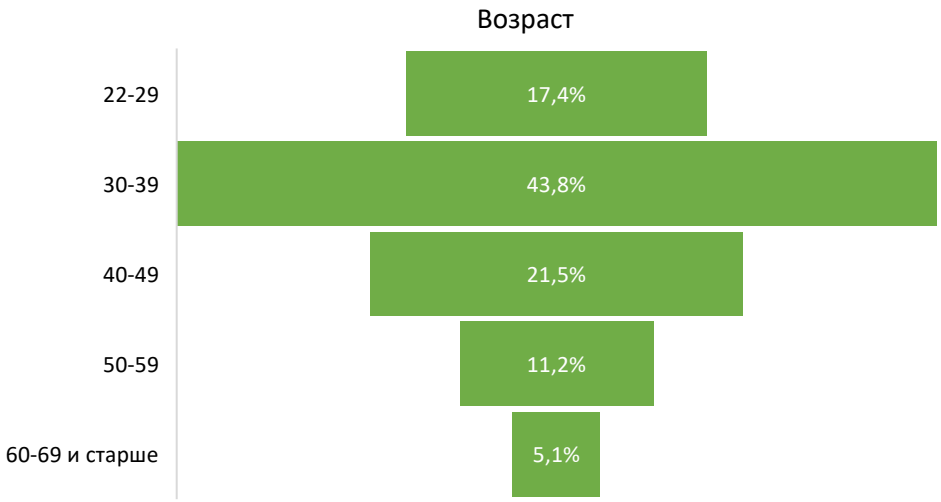
В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (фокус группа), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 409 респондентов, из них большинство (65,3%) представители мужского женского пола и остальные 34,7% - женского пола. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 43,8%. За услугой преимущественно обращались как физические лица (85,6%). В 12,2% случаев респонденты получили услугу как юридические лица и только 3,2% как индивидуальные предприниматели. Из опрошенных услугополучателей 2,2% имеют дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 218.. Социально-демографический блок



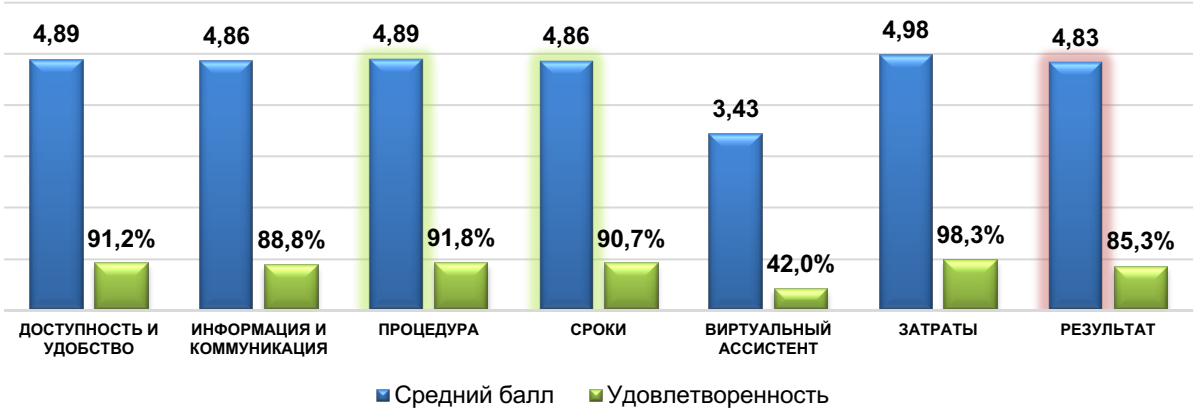


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 78,4%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,54 балла.

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:

Диаграмма 219. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Доступность и удобство услуги оценили на 4,89 баллов, уровень удовлетворенности - 91,2%. По результатам опроса услугополучатели отмечают следующие пожелания: *«Сайт для простого человека сложно», «Днем портал плохо работает» (г. Алматы) «Тяжело найти нужную информацию», «Портал зависает», «Очередность выполнения и предоставления документов озадачила», «При регистрации на портал не заходится с первого раза. Портал не реагирует на цифровую подпись», «Первый раз без помощи сложно регистрироваться на elicense.kz» «Кейбір функцияларды табу қиын болды» (Алматинская обл.); «Инструкция было не понятный по получению ЭЦП, пришлось идти в цон», «Когда зарегистрируем клиента очень много лишний информации», «Деталей много», «Было бы хорошо чтобы после согласования шло письмо на русском языке, заказчики*

жалуются», «Информация в вкладке планирование сложна» (Акмолинская обл.); «Сайт слишком долго грузит, можно было увеличить скорость сайта. Слишком много шагов, чтоб дойти до основную информацию», «Сделать так чтобы срок ЭЦП был на три года», «Тіркелуң қиындау болғанымен,қолдануы оңай» (Актюбинская обл.); «ЭЦҚ-ды ауыстыруда ешқандай қиындық жоқ» (Атырауская обл.); «Сделать перечень услуг в алфавитном порядке», «Занимает много времени», «Оценочное окно не выскакивало и это занимает время верификации эцп» (ВКО); «Слишком мелкий шрифт», «В поиске тяжело найти услугу» (Жамбылская обл.); «Бывает сбой на портале», «При использование ЭЦП бывают сбои», «Занимает много времени вход через ЭЦП. Нет необходимости двойной верификации ЭЦП» (ЗКО); «Некоторые ссылки не работает», «Портал зависает» (Карагандинская обл.); «Сложно получить справку об обременении», (Костанайская обл.); «Иногда зависает портал», «При регистрации были сложности» (Кызылординская обл.); «Запрашивает много документы», «Сроки нужно сократить сильно растянуты» (Мангистауская обл.); «Түсінбейтін адам үшін портал қиын болады», «Сайт зависает», «Получать гос акты по порталу», «Регистрация очень сложная была и вообще портал не понятный», «Долго грузится портал» (г. Нур-Султан); «Занимает длительное время для понятия информации», «Нужно вводить все данные одни и те же», «В e-GOV нельзя было опросный лист получить», «Часто зависает интернет», «Были технические неполадки», «Для начинающего пользователя сайт нужно по проще сделать» (Павлодарская обл.); «Функцию поиск надо доработать», «Невозможно дозвониться по номеру телефона которая указана на сайте», «Сайт долго загружется» (СКО); «Сайт часто зависает», «Нет обучающего ролика на сайте», «Поменять дизайн. Есть функции которые можно было бы упростить» (Туркестанская обл.); «Портал не понятный» (г. Шымкент).

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,86 балла), 88,8% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения: *«Нету информации» (Алматинская обл.); «Шрифты маленькие» (Акмолинская обл.); «Без инструкций сложно использовать сайт» (Актюбинская обл.); «Когда создаю заявление по шаблону прописываешь новый документ, но гос. органы видят что это старый шаблон хотя это исправленный новый шаблон» (Жамбылская обл.); «Для пожилых людей инструкции непонятны и сложны в применении» (ЗКО); «Поисковик не адаптирован, по ключевым словам не находит информацию, человек который первый раз зайдет на сайт, ему будет очень сложно найти необходимую информацию» (Карагандинская обл.); «Не смогли быстро найти информацию» (Мангистауская обл.); «Много ненужных функци» (СКО).*

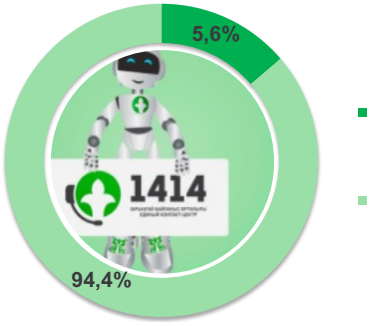
В части **процедуры** получения государственной услуги 91,8% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,89 баллов. Респонденты также отмечают следующие неудобства процесса подачи документов:

«При загрузке файла программа зависла» (г. Алматы); «Портал зависает», «Қателік болса, қайта жөндеп қайтару деген функция жоқ. Басынан бастап тағы 10 күн күту керек» (Алматинская обл.); «Проблема из-за базы база слетает часто» (Акмолинская обл.); «Долго загрузжается документы» (Актюбинская обл.); «Дополнения были отказы в одно окно, направляют и отказывают. Можно было через аплет легко выбрать документ и загрузить его. Нет смысла хранения документов» (ВКО); «Загружать файлы было сложно» (Жамбылская обл.); «Были технические неполадки на базе», «Сжатия файла предоставляет неудобство» (ЗКО); «У портала не хватает обратной связи, операторы недоступны, очень тяжело до них дозвониться» (Карагандинская обл.); «Ошибка при подключении NCLaucer» (Мангистауская обл.); «Не понятен формат по какому нужно загружать файл, сжатое или нет» (г. Нур-Султан); «Портал иногда зависает» (Павлодарская обл.); «Ограничения файла для загрузки доставляют неудобства» (СКО); «Документ долго загружается», «В понедельник нереально попасть на портал» (Туркестанская обл.); «В АПЗ ошибки постоянно» (г. Шымкент).

Сроки полностью удовлетворили 90,7% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 4,86 баллов. В части предложений по оптимизации сроков для получения услуги, респонденты отмечают: *«Была задержка» (Карагандинская обл.); «Ускорить сроки» , «Были нарушении по срокам, рассматривали больше 20 дней» (Костанайская обл.); «Сократить сроки» (Мангистауская обл.); «Ускорить сроки к допуску» (г. Нур-Султан); «Долго ждешь ответа» (СКО).*

5,6% респондентов, получивших услугу онлайн, обращались за информацией к Виртуальному ассистенту (чат-боту на портале). 94,4% - получили услугу самостоятельно, не прибегая к помощи ассистента. Респонденты, обращавшиеся к чат-боту на портале, оценили работу виртуального ассистента по таким компонентам, как удобство использования бота, полнота и скорость ответа на запрос (см. Диаграмма 220).

Диаграмма 220. Место обращения за государственной услугой (N=23)



Виртуальный ассистент	Средний балл	%
Удобство использования	3,38	39,1%
Полнота ответа	3,35	47,8%
Скорость ответа	3,56	39,1%

По результатам опроса, услугополучатели продемонстрировали низкую удовлетворенность по работе **виртуального ассистента:** уровень удовлетворенности составляет 42,0%, средняя оценка составила 3,43 балла из 5 возможных. Предложения по улучшению работы виртуального ассистента: *«Если твой вопрос не попадает под его стандартные категории, то он на твой вопрос не ответит. Его жесткие деления на категории не дает возможность получить удовлетворяющий ответ. Он создан для юристов, а не для широкого круга использования» (Карагандинская обл.); «Не хватает простых слов или обычными словами, чтоб понять что нужно, а что нет при загрузке документов» (г. Нур-Султан); «Отвечает не на те вопросы которые ты задаешь» (Туркестанская обл.).*

Критерий **затраты** по данной услуге оценили на 4,98 баллов (98,3% уровень удовлетворенности). При этом, среди услугополучателей зафиксированы жалобы кастельно оплаты: *«Были дополнительные траты» (Павлодарская обл.).*

Касательно **результата** оказания услуги (4,83 балла), только 85,3% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». На вопрос: *«Если в процессе получения услуги у Вас возникли трудности просим кратко описать суть возникшей проблемы»* некоторые ответы респонденты дали следующие комментарии:

«Улучшить портал, очень часто виснет и не доходит документ до нужного места», «Хотели поменять технические номера система оплату принимает, но услуга не работает. Услуга на портале доступна, но филиал зарегистрировать нельзя, только юридические лица. На самом деле написано юридическим лицам, их филиалов и представительств» (Алматинская обл.);«Сайттың артық детальдары көп» (Акмолинская обл.); «По актам и по всем остальными услугам нужно полностью автоматизировать. Чтобы услуги ЦОН принимали любого региона» (ЗКО); «Данные в портале не обновляется», «Улучшить качество портала. Ускорить скорость дозвона в 1414» (Карагандинская обл.); «Нужно по удобнее сделать портал» (Павлодарская обл.); «Для новичков все упростить, тяжело ориентироваться.Сами документы не конкретизирован, выгрузку нельзя полную сделать», «Выгрузка документа медленная. Колл- центр более компетентным сделать» (СКО); «Когда получали разрешение на

строительство, надо было на двух языках подавать документы.Это не совсем удобно» (Туркестанская обл.).

Кроме того, в процессе получения государственной услуги, меньшая часть услугополучателей (17,4%) обратилась в колл-центр (ЕКЦ 1414) за консультацией и информацией о том как и где можно получить услугу. В ходе опроса услугополучателей попросили оценить работу колл-центра по двум параметрам: скорость дозвона и полноты полученной информации (консультации) и были получены следующие данные (см. Таблица 170):

Таблица 170. Удовлетворенность качеством работы колл-центра (N=71)

ЕКЦ 1414	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Скорость дозвона	47,9%	46,5%	5,6%
Получили полную информацию	57,7%	35,2%	7,0%

При разделении оценок услугополучателей среди услугодателей в соответствии с зонами ответственности, то МИО областей, городов Нур-Султан, Алматы и Шымкент, районов, городов областного значения, городов районного значения получает средний балл качества оказания государственной услуги – 4,91 и уровень удовлетворенности – 93,1%.

Таблица 171. Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей (в приложении развернутые таблицы)

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
ПЭП	4,46	75,6%
МИО областей, городов Нур-Султан, Алматы и Шымкент, районов, городов областного значения, городов районного значения	4,91	93,1%

Из таблицы также видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для ПЭП – 4,46 баллов и 75,6% уровень удовлетворенности.

Результат качественного исследования

Проведена фокус-групповая дискуссия с услугополучателями, которыми озвучены следующие проблемные вопросы:

«В архитектуре часто встречается недопонимание дизайнера «Это слишком ярко», «Это будет не так смотрется на перекрестке» и т.п. Соответсвенно возникает вопрос, а разве есть какие то нормы? Какие цвета? Насколько я знаю четких рамок по цветам нет. Все таки архитектор города является главным дизайнером города и смотрит чтобы все было лаконичным по своему видению. Но есть предприниматели которые ъотят чтобы их магазин был заметен к примеру»;

«Нужно чтобы сами проектировщики подавали на согласование эскизного проекта, чтобы они сами могли из первых уст услышать и понять рамки которые ставит архитектор»;

«Мы хотим получить услугу ссылаясь на закон а они нам отказывают ссылаясь на правила свои. При этом, мы не знаем что в данных правилах и нам не сообщают»;

«В ночном свете, дневном свете, в 3Д простой человек может сделать такой эскизный проект, у нас нет лицензии на это, по этому нужно чтобы сам проектировщик согласовывал в архитектуре это. Такая практика уже есть в земельном кадастре, когда изготовленный землеустроительный проект утверждает тот специалист который его изготовил, частник»;

«Есть еще проблема с ценами у проектировщиков, их никто не регулирует. К примеру я частый клиент и захожу заказать проект и ценник мне стандартный. За мной заходит бабушка ей ценник 20 тыс., следом заходит человек приехавший на

внедорожнике и ему тот же проект за 50 тыс. и это просто потому что они так захотели. Их никто не контролирует, стихийное ценообразование там»;

«Согласование эскизного проекта когда скачиваешь, там не указывается адрес и мне приходится распечатывать мое заяявление с определенным номером чтобы этот же номер совпадал с номером из эскизного проекта и только тогда понятно на что дали согласование эскиза» (ФГ, Акмолинская область, ПЭП).

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- В правилах нет четких требований по цветовой гамме, согласно которым услугополучатели заказывали бы проект без риска получения отказа в дальнейшем из-за несоответствия цветовой гаммы.
- В согласовании эскизного проекта не указывается адрес, по которому находится объект, что создает определенные трудности.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1. Размещать в интернет ресурсах услугодателя информацию об имеющихся правилах, предпочтениях, ограничениях по цветовой гамме эскизных проектов.
2. Рассмотреть предложение услугополучателей, касательно упрощения процедуры услуги, в части необходимости согласования эскизного проекта самим проектировщиком.
3. При согласовании эскизного проекта указывать конкретный адрес объекта.

3.75. Постановка на учет и очередность, а также принятие местными исполнительными органами решения о предоставлении жилища гражданам, нуждающимся в жилище из государственного жилищного фонда или жилище, арендованном местным исполнительным органом в частном жилищном фонде

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 02701002 Постановка на учет и очередность, а также принятие местными исполнительными органами решения о предоставлении жилища гражданам, нуждающимся в жилище из государственного жилищного фонда или жилище, арендованном местным исполнительным органом в частном жилищном фонде.

Код услуги: L23.

Ответственный госорган: Министерство индустрии и инфраструктурного развития РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: 09.04.2015 г. № 319.

Форма оказания госуслуги: электронная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: ПЭП (egov.kz).

Сроки оказания госуслуги: 15 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: уведомление о постановке на учет с указанием порядкового номера очереди либо мотивированный ответ об отказе.

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: бесплатно.

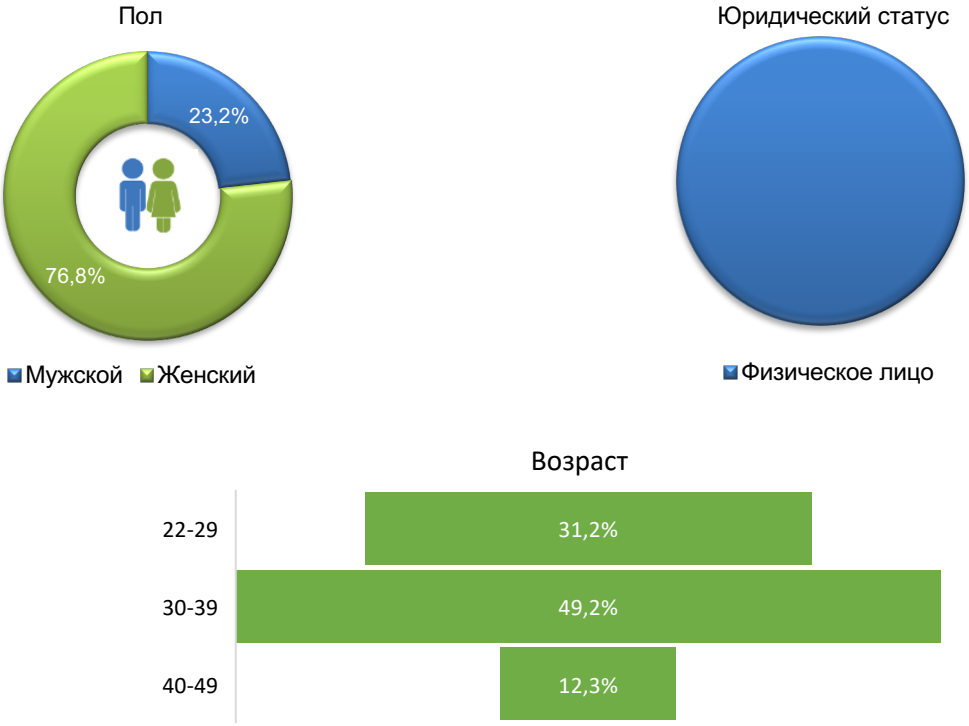
Основные результаты исследования

В рамках общественного мониторинга качества оказания государственной услуги проведены количественные (массовый опрос) и качественные исследования (фокус группа, тайный покупатель), в результате которых получены следующие результаты:

Социально-демографический блок

В результате массового опроса по данной услуге приняли участие 465 респондентов, из них большинство (76,8%) представители женского пола и остальные 23,2% – мужского пола. Наибольшее количество респондентов принадлежат возрастной группе 30-39 лет – 49,2%. За услугой абсолютно все услугополучатели (100%) обращались как физические лица. Из них 4,9% имеют дополнительные потребности в части обеспечения физического доступа и коммуникации.

Диаграмма 221. Социально-демографический блок

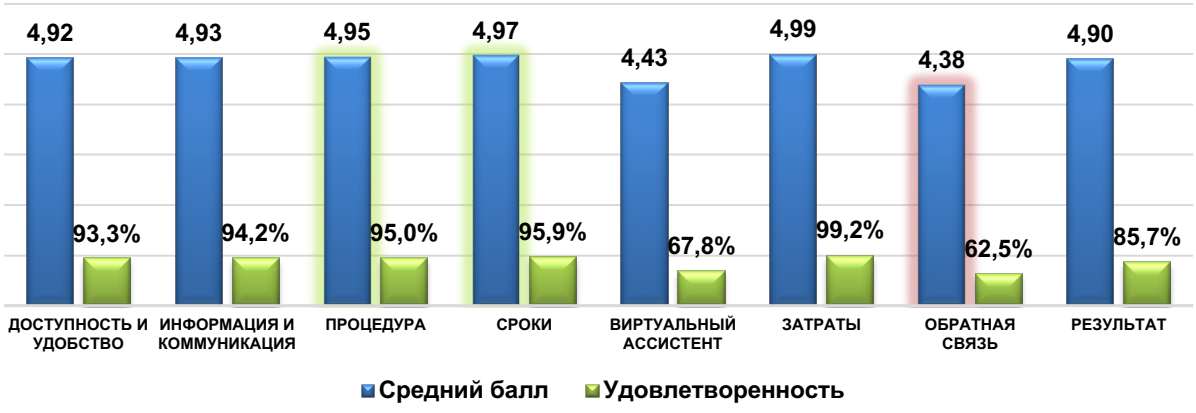


Основные показатели качества оказания государственной услуги в результате общественного мониторинга составили:

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги включающих в себя деятельность всех услугодателей (госорганы, НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан», портал «электронное правительство») - 86,7%, оценка качества оказания государственной услуги (средний балл): 4,81 баллов.

На основании результатов массового опроса сделан расчет оценки качества оказания государственных услуг по 5-балльной шкале, а также определен уровень удовлетворенности по основным 8 критериям:

Диаграмма 222. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (в разрезе среднего балла и %)



Доступность и удобство услуги оценили на 4,92 балла, уровень удовлетворенности - 93,3%. По результатам опроса услугополучатели отмечают следующие пожелания: *«Скорость интернета увеличить», «тяжело найти услугу» (Акмолинская обл); «Было бы хорошо если основная информация была бы на казахском для казахскоязычных пользователей», «Улучшить поисковик нету ключевых слов», «Было бы хорошо получить основную информацию на казахском языке с правильными переводами для казахоязычных пользователей» (Актюбинская обл); «Понять некоторые инструкции сложны при первом использовании. Физическое лицо упомянуло, что могут возникать проблемы для понятия контента для пожилых лиц» (Атырауская обл); «при подаче заявки нет графы нет детей, не замужем», «Скорость» (ВКО обл); «трудно работать на портале», «Сделать проще» (г Алматы); «Устаревший такой вид», «Для простого народа сложно регистрацию пройти», «Некоторые заполнения данных для определенных услуг занимает значимое количество времени. Некоторые отдельные информации по написанию и содержанию кажутся одинаковыми» (г Нур-Султан); «Сделать услугу через телефон», «Перезагруженный портал, иногда возникает проблемы при использовании ЭЦП ключа», «Маған түсіну өте қиын болды» (Жамбылская обл); «Просьба использовать одноразовые коды как в ЕГОВ для подписи документов», «Подробное объяснение» (Карагандинская обл); «Просьба получать уведомление о номере очереди» (Кызылординская обл); «Когда звоним не отвечают быстро» (Мангистауская обл); «не проходил запрос» (Павлодарская обл); «Интернет плохой в Цоне», «Очень долго выбирать услугу разделить на перечни» (СКО обл); «загрузка долгая», «Карапайым болсин жанеде тусникти болсин», «Мобильное приложение eGovmobile доработать получение документов» (Туркестанская обл).*

Согласно оценкам общественного мониторинга, в части **информации и коммуникации** (4,93 балла), 94,2% респондентов полностью удовлетворены и выставили 5 баллов. Среди комментариев были получены следующие замечания и предложения: *«при проверке очередности тяжело найти очередность», «Через личный кабинет свой хотела посмотреть очередность, не нашли информацию» (Акмолинская обл); «Перевод не точный бывает» (Алматинская обл); «Перевод на казахский неправильный» (Атырауская обл); «Не могли найти категории саму. Сделать конкретные категории для кого положено было проще», «Ақпарат табу қиын, бірінші рет бере алмадым»(ВКО обл); «Чтобы было легче что-то делать», «Улучшить информационную часть на портале» (г. Алматы); «Доработать нужно портал» (г. Нур-Султан); «Қиындау болды ақпарат табу» (г. Шымкент); «Порталды қолдану өте қиын болды, түсініксіз» (Жамбылская обл); «Зависает» (Карагандинская обл); «Улучшить работу поисковика по ключевым словам» (Мангистауская обл); «Поисковик сделать более удобным» (СКО); «Улучшить егов мобайл но некоторые услуги там не доступны» (Туркестанская обл).*

В части **процедуры** получения государственной услуги 95,0% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на 5 баллов. Средний балл оценки равен 4,95 баллов. Респонденты также отмечают следующие неудобства процесса подачи документов:

«Просьба продлить срок ЭЦП на 2-3 года; а не на один год. Так как в сельских местностях получение ЭЦП иногда требует посещение районных ЦОН» (Алматинская обл); «Сотрудники Цона не знают и не дают полную информацию о получений этой услуги. Потеряла по вине сотрудников Цона два года» (Атырауская обл); «Құжаттар бірден жүктелмеді» (ВКО); «интернет плохо работал» (г. Алматы); «Лицо обращалась в юридический кабинет, где хотела получить судебные документы, но столкнулась с проблемой, где Нур-Султан принимает ее заявку, а Алмата отклоняет» (г. Нур-Султан); «Иногда долгая загрузка была» (ЗКО); «сеть плохая была» (Мангистауская обл); «Портал зависал», «Приходится сжимать файлы» (СКО); «Меншік иесі деген справканы жүктеу қиын болады» (Туркестанская обл).

Сроки полностью удовлетворили 95,9% услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет 4,97 баллов. В части предложений по оптимизации сроков

для получения услуги, респонденты отмечают: «Уведомление келген жоқ» (ВКО); «Не долгое время ожидания» (г. Алматы); «Пол месяца ждал ответа» (г. Нур-Султан); «Справка о не судимости долго ожидаем» (Туркестанская обл).

Критерий **виртуальный ассистент** по данной услуге оценили на 4,43 балла (67,8% уровень удовлетворенности). При этом, среди услугополучателей зафиксированы жалобы кастельно оплаты: «Көбіне робот жауап береді, операторды ұзақ күтесін» (Атырауская обл); «при задачи вопроса он не понимает» (ВКО); «некорректно отвечает на вопрос», «В тот момент отключался видеозвонок» (г. Алматы); «отвечает долго на запросы» (Павлодарская обл).

Критерий **затраты** по данной услуге оценили на 4,99 баллов (99,2% уровень удовлетворенности). При этом, среди услугополучателей зафиксированы жалобы кастельно оплаты: «Частный egov.kz» (г. Шымкент); «Нет услуга бесплатная была» (г. Алматы); «при обращении в ЦОН результат был не эффективен, была проблема при смене номера (переход на новый номер)» (Акмолинская обл).

Нулевую удовлетворенность респонденты продемонстрировали по компоненту **обратная связь** (уровень удовлетворенности 62,5%, средний балл 4,38). «Виртуалды ассистент оператор бірден жауап берсе», «Убрали с очереди, сказали что есть заявления на очередь на землю, не объяснили почему убрали с очереди» (Атырауская обл); «Не смог найти где посмотреть очередь» (ВКО); «медленно отвечают», «Услугой довольно, но еще не предоставили жилье» (г. Алматы); «Физическое лицо не понимает как получить судебные документы в городе Алматы для получения алиментов», «некомпетентность оператора, не отвечают на вопросы « (г. Нур-Султан); «долго отвечают» (г. Шымкент), «Не удовлетворен работой Единого контакт центра 1414» (Жамбылская обл); «в период пандемии не отвечали на звонок» (Карагандинская обл); «долгий процесс дозвона» (Кызылординская обл); «оператор не отвечал» (Павлодарская обл); «Из-за прописки не встала на очередь» (Туркестанская обл).

Касательно **результата** оказания услуги (4,90 балла), только 85,7% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». На вопрос: *«Если в процессе получения услуги у Вас возникли трудности просим кратко описать суть возникшей проблемы»* некоторые ответы респонденты дали следующие комментарии:

«Упростить дизайн»(Акмолинская обл); «В контактный центр 1414 не дозвонишься», «Сделать более функциональным мобильное приложение» (Актюбинская обл); «Ускорить очередь», «Что бы не зависал сайт», «Сайт который отправляет 1414 на бесплатное лекарства не открывается», «Мне АСП отказали»(Алматинская обл); «Память увеличить и расширить форматы файла», «2 топтағы мүгедекпін мейлінше тезірек берілсе екен» (Атырауская обл); «По другим услугам консультанты не могли дать корректный ответ. Консультантам выучить сам сайт где что находится», «SMC приходит с контакт центра 1414 с опозданием», «Мобильное приложение веб-портала «электронное правительства» eGovmobile доработать» (ВКО); «У нас ИП хотели добавить ОКЭД, но номера кодов не высвечивается в elicence.kz», «Портал зависает иногда»(г. Алматы); «Сделайте портал так чтобы он работал с одного клика», «чтобы услуга была более прозрачной» (г. Нур-Султан); «2012 негізі уйге тіркелдім, 2018 жылы оны алып тастапты, мен отбасы құрғандықтан, бірақ маған еш ескерткен жоқ еді. Енді 2020 кезекке қайтадын тұрдық, бірақ көпбалалы болып», «Ертерек үйді берсе екен деп тілеп отырмын» (г. Шымкент); «Сделать доступ через телефон», «Мобильное приложение веб-портала «электронное правительства» eGovmobil не доработан»(Жамбылская обл); «Что бы не было сбоев», «Очередь ертерек келсе екен» (Карагандинская обл); «Скорость интернета увеличить», «Очередь ерте келсе екен» (Кызылординская обл); «Приложение доработать, что бы было больше функционала», «Сделать документы онлайн для мама в декрете доступ открыть», «Дизайн сайта упростить, что бы было легче по разделам искать нужную информацию», «Сервера увеличить» (Мангистауская обл); «Ускорить, очередь большая», «сократить сроки», «В базе у меня говориться 3/4 часть наследство имеется, а на самом деле 1/4 часть должна быть. Потому что 2/4 у мамы, остальные 1/4 у брата,1/4 у меня должен быть. 1990 годах произошла какая-то ошибка. И я теперь не могу подать встать в очередь на жилище, потому что мне отказывают, из-за этого. Прошу обратную связь» (Павлодарская обл); «Ускорить процесс», «Поиск по ключевым словам не выдают необходимую информацию6 улучшить поисковик», «Сократить сроки ожидания» (СКО).

Кроме того, в процессе получения государственной услуги, меньшая часть услугополучателей (21,1%) обратилась в колл-центр (ЕКЦ 1414) за консультацией и информацией о том как и где можно получить услугу. В ходе опроса услугополучателей попросили оценить работу колл-центра по двум параметрам: скорость дозвона и полноты полученной информации (консультации) и были получены следующие данные (см. Таблица 172):

Таблица 172. Удовлетворенность качеством работы колл-центра (N=98)

ЕКЦ 1414	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Скорость дозвона	76,5%	19,4%	4,1%
Получили полную информацию	86,7%	12,2%	1,0%

При разделении оценок услугополучателей среди услугодателей в соответствии с зонами ответственности, то МИО областей, городов Нур-Султан, Алматы и Шымкент, районов, городов областного значения, городов районного значения получает средний балл качества оказания государственной услуги – 4,96 и уровень удовлетворенности – 95%.

Таблица 173. Оценка качества оказания государственной услуги, в разрезе услугодателей (в приложении развернутые таблицы)

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
ПЭП	4,77	85,7%
МИО областей, городов Нур-Султан, Алматы и Шымкент, районов, городов областного значения, городов районного значения	4,96	95,0%

Из таблицы также видно, что средний балл оценки качества оказания государственной услуги для ПЭП – 4,77 баллов и 85,7% уровень удовлетворенности.

Результат качественного исследования

В ходе качественного исследования была проведена фокус-групповая дискуссия с участием услугополучателей и исследование методом тайного покупателя в г. Нур-Султан, ул. Мангилик Ел, 30. В целом, каких-либо значительных проблем выявлено не было, за исключением отсутствия достаточных свободных сидячих мест в зоне ожидания и бланков с образцами для заполнения заявок на получение услуг.

«все было хорошо. Только момент – мне нужна была справка о получении АСП, была в ЦОН-е на Абая, там сказали, что мне такую справку не выдадут. А на самом деле они должны были выдать. (так как не было специалиста ответственного)»;

«Нет полного доступа для людей преклонного возраста. Нет обучающих роликов»;

«У нас в городе 3 ЦОН-а, и 1 закрылся. В связи с этим, высокая загруженность на остальные 2 ЦОН-а. Но все же сотрудники справляются».

«Нужно расписать на сайтах полную информацию о сроках, об ответственных лицах за ту или иную услугу» (ФГ, г. Кокшетау).

О работе ЕКЦ 1414:

«- вы обращались в кол-центр (1414)?
- туда не дозвониться;
- я попытался один раз, так и не дозвонился;
- переподключили на другую линию, и в итоге сами сбросили звонок;
- сколько времени у вас уходит на 1 звонок?
- я ждала час пока мне не ответил;
- а я ждала 40 минут».

Проблемные вопросы

В результате количественного и качественного исследования, необходимо акцентировать внимание на следующие проблемы:

- Существуют проблемы с информированностью населения о процедуре получения услуги.
- В некоторых случаях, респонденты испытывали трудности получения услуги на государственном языке.
- Качество работы ЕКЦ 1414 не удовлетворительна.
- Респонденты указывают на сложности получения услуги в ПЭП, проблема цифровой грамотности.
- Долгая и некорректная работа виртуального ассистента.

Выводы и рекомендации

Уполномоченный государственный орган

1. Проводить информационную работу среди населения о процедуре получения услуги. Подготовить информационные материалы с четким пошаговым разъяснением по процедуре получения услуги и разместить в доступных интернет ресурсах.

Портал электронного правительства

2. Предусмотреть мероприятия, направленные на повышение цифровой грамотности населения (в части пользования ПЭП). Обеспечить простой и легкий способ получения услуги в ПЭП.
3. Обеспечить постоянный контроль качества работы виртуального ассистента и принимать меры по ее улучшению.
4. Обеспечить полный доступ к услуге на государственном языке. Проверить качество размещенного текста в ПЭП по данной услуге.

ЕКЦ 1414

5. Принять меры по улучшению качества работы ЕКЦ 1414, сократить время дозвона и ожидания на линии при переключении между операторами.

Рекомендации

Подводя итоги результатов общественного мониторинга следует отметить, что значительная часть государственных услуг имеет потенциал для улучшения качества предоставления ее услугополучателям. Необходимо продолжить работу по оптимизации деятельности государственных органов и Госкорпорации связанную с предоставлением услуг населению, что способствует повышению качества данных услуг и обеспечивает рост уровня удовлетворенности услугополучателей.

Ввиду того, что процессы предоставления все большего количества государственных услуг переводятся в автоматизированный режим, обеспечение качественной и корректной работы портала «электронного правительства» становится одной из приоритетных задач. Частные жалобы на сбои в работе, разлчные недочеты в процессе пользования указывают, что еще предстоит достаточно объемная работа в данном направлении.

Необходимо отметить, что немаловажным является здесь и качественная взаимосвязь между государственными органами и Госкорпорацией. Услугодатель не должен снимать ответсвенность за качество услуги с себя и должен активно взаимодействовать с Госкорпорацией обеспечивая тем самым, качественную первичную консультацию и недопуская ошибок в работе со стороны сотрудников Госкорпрорации.

Уполномоченные госорганы

1. Оказание государственных услуг, предоставляемые в электронной форме должны полностью соответствовать принципу «Одного окна» и не допускать административные барьеры и бюрократию. Сама подача заявки электронная, а по факту, в некоторых случаях услугополучателю приходится посещать госорган лично, доносить документы, получать результат оказания услуги и др.
2. Рассмотреть возможность присвоения государственным услугам упрощенного/сокращенного наименования в целях удобства для услугополучателей.
3. Обеспечить более качественный информационный материал, об услуге размещенный на главной странице официального интернет ресурса услугодателя и социальных сетях, включающий точный бизнес-процесс оказания услуги.
4. Создание единой интегрированной базы данных услугодателей. Если каждый факт об изменениях в процессе жизни услугополучателя будет иметь электронную регистрацию и быть доступным для каждого услугодателя, это позволит значительно облегчить и ускорить многие процессы, связанные со сбором и предоставлением справок, заключений, разрешений, лицензий и прочих документов.
5. Работа по контролю и повышению уровня компетентности, профессионализма, оперативности и стрессоустойчивости сотрудников должна проводиться на постоянной основе. Повысить квалификацию сотрудников по эффективной коммуникации в конфликтных ситуациях с услугополучателями.
6. Своевременно обеспечивать качественным техническим и материальным оснащением, интернет связью подразделения осуществляющие оказание государственной услуги, в особенности, в отдаленных регионах, сельских местностях для недопущения перебоев в работе по оказанию услуги.
7. Дальнейшее развитие электронной формы услуг должно происходить параллельно с массовой просветительской работой, направленной на ее популяризацию. Рассмотреть возможность внедрения в учебные планы средне-специальных, высших учебных заведений краткого спецкурса, направленного на обучение получению государственных услуг онлайн, посредством мобильных приложений и пр.
8. Клиентоориентированность процесса предоставления государственной услуги невозможна без стабильной и четкой обратной связи. Необходимо обеспечить понятный и простой механизм подачи жалобы, рекомендаций и предложений. Недопустимо игнорирование жалоб, как и недопустимы ответы на жалобу в форме «отписки». Реакция на все факты недовольства должна быть объективной, оперативной и понятной для услугополучателя.

Госкорпорация

9. Усилить контроль работы информационных систем в залах обслуживания. Технические сбои отмечаются повсеместно в организациях Госкорпорации. В зоне Egov обеспечить поддержку работоспособности всей имеющейся оргтехники для недопущения скопления традиционных очередей.

10. Центры обслуживания населения, необходимо обеспечить копировальными аппаратами, сканерами, терминалами для оплаты госпошлин для юридических лиц и кассами, работающими без обеденнего перерыва. Данный пункт отражает наиболее частные просьбы и пожелания услугополучателей.

11. Ряд услугополучателей отмечают некорректное, неуважительное, грубое отношение со стороны сотрудника, предоставлявшего услугу. Работа с людьми – это всегда сложная работа, сопряженная с ежедневным стрессом и значительным напряжением. В связи с этим необходимо рассмотреть возможность внедрения в практику психологических контрольно-измерительных инструментов, которые на научной основе позволят еще на этапе отбора кандидатов, претендующих на должности, не допускать склонных к конфликтности и менее стрессоустойчивых. Также для действующих сотрудников необходимо обучение по основам конфликтологии, путям разрешения конфликтных ситуаций, правильной реакции на негативные вызовы и пр.

12. В рамках повышения доступа к государственным услугам, оказываемым в электронном виде предусмотреть возможность увеличения срока действия индивидуальных ЭЦП.Также рассмотреть возможность внедрения более современных альтернатив ЭЦП.

13. Для более широкого обеспечения физической доступности отделов по обслуживанию населения Госкорпорации, учитывать мнение граждан касательно их расположения, а также предусматривать достаточность парковочных мест у зданий.

Портал «электронного правительства»

14. Провести работу с обратной связью услугополучателей для выявления всех недоработок в информационных системах услугоателей. Провести работы по устранению технических проблем и процедурных сложностей.

15. Наиболее частые жалобы услугополучателей связаны со провисанием работы ПЭП. Необходимо предпринять профилактические меры по недопущению подобных ситуаций. В случае ошибок и сбоев в работе информационных систем, незамедлительно устранять их.

16. Взаимодействовать с госоргонами и Госкорпорацией, в оперативном порядке учитывать в работе поступающие от них предложения и вносить соответсвующие изменения в ПЭП.

17. По некоторым услугам допустимый объем загрузки документов ограничен и создает определенный барьер относительно доступности услуги. Предоставить возможность прикрепления дополнительных файлов при подаче заявок на получение услуги, в электронном виде убрав ограничения по объему. Это позволит услугополучателям не обращаться дополнительно к услугодателю напрямую.

18. Продолжить работу по усовершенствованию виртуального ассистента. К примеру: предоставлять более полные ответы и определять услугу по которой обращаются, автоматически, если открыта страница определенной услуги. Небходимо активно продвигать возможности данной услуги.

Единый контакт-центр 1414

19. Необходимо сократить время ожидания при звонке в ЕКЦ 1414. Также не допскать длительного ожидания на линии при переключении на других операторов.

20. Повышать уровень подготовки и професионализма операторов, обеспечить возможность получения наиболее полной качественой информации.

Приложение

Распределение баллов для государственных услуг, которые получены в офисе услугодателя, у сотрудника услугодателя, в т.ч. в Госкорпорации «Правительство для граждан»

		C1. Проведение религиоведческой экспертизы	Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		**СОТРУДНИКИ**		4,94	4,78		94,4%	80,7%
	1	Сотрудники компетентные, владеют информацией	5,00			100,0%		
	2	Сотрудники оперативные	4,83			83,3%		
	3	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	5,00			100,0%		
2		**ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО**		4,77			75,0%	
	1	Здание услугодателя удобно расположено	4,60			66,7%		
	2	Удобные часы работы	5,00			83,3%		
	3	Имеет достаточно мест парковки (в т.ч. для инвалидов*)	4,67			66,7%		
	4	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем, пандус и кнопка вызова помощи для инвалидов*)	4,67			66,7%		
	5	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно (места, температура воздуха, уборное)	4,67			66,7%		
	6	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе (я не испытывал дискриминацию по какому-либо признаку)	5,00			100,0%		
3		**ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ**		4,92			78,6%	
	1	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	5,00			83,3%		
	2	Было легко найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,67			58,3%		
	3	Были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,78			58,3%		
	4	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	5,00			75,0%		
	5	У меня был свободный выбор языка обращения (в т.ч. переводчик с иностранного языка сурдопереводчик, язык Брайля)	5,00			91,7%		
	6	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	5,00			91,7%		
	7	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	5,00			91,7%		
4		**ПРОЦЕДУРА**		4,92			91,7%	
	1	Процедура сбора и подача документов не содержит административных барьеров, простая и понятная	5,00			100,0%		
	2	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,83			83,3%		
	3	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,92			91,7%		
5		**СРОКИ**		4,56			62,5%	
	1	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,58			66,7%		
	2	Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,55			58,3%		
6		**ЗАТРАТЫ**		4,50			79,2%	
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)						
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)						
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	4,36			75,0%		
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	4,64			83,3%		
7		**ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ**						
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки						
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили						
8		**РЕЗУЛЬТАТ**		4,83			83,3%	
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,83			83,3%		
		Госкорпорация, офис услугодателя		**4,84**			**78,1%**	
		Государственный орган		**4,80**			**84,3%**	
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

С2. Постановка на учет, переучет, выдача дубликата свидетельства иностранного теле-, радиоканала, распространяемого на территории Республики Казахстан			Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		**СОТРУДНИКИ**		**4,90**			**83,3%**	
	1	Сотрудники компетентные, владеют информацией	5,00			87,5%		
	2	Сотрудники оперативные	4,71			62,5%		
	3	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	5,00			100,0%		
2		**ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО**		**4,44**			**41,7%**	
	1	Здание услугодателя удобно расположено	4,00			0,0%		
	2	Удобные часы работы	4,33			25,0%		
	3	Имеет достаточно мест парковки (в т.ч. для инвалидов*)	4,13			25,0%		
	4	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем, пандус и кнопка вызова помощи для инвалидов*)	4,63			62,5%		
	5	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно (места, температура воздуха, уборное)	4,67			50,0%		
	6	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе (я не испытывал дискриминацию по какому-либо признаку)	4,88			87,5%		
3		**ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ**		**4,83**			**62,5%**	
	1	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,75			87,5%		
	2	Было легко найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,83			62,5%		
	3	Были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,67			50,0%		
	4	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	5,00			37,5%		
	5	У меня был свободный выбор языка обращения (в т.ч. переводчик с иностранного языка сурдопереводчик, язык Брайля)	5,00		**4,66**	62,5%		**69,6%**
	6	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,57			50,0%		
	7	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	5,00			87,5%		
4		**ПРОЦЕДУРА**		**4,91**			**87,5%**	
	1	Процедура сбора и подача документов не содержит административных барьеров, простая и понятная	4,88			87,5%		
	2	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,86			75,0%		
	3	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	5,00			100,0%		
5		**СРОКИ**		**4,62**			**50,0%**	
	1	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,57			50,0%		
	2	Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,67			50,0%		
6		**ЗАТРАТЫ**		**4,05**			**75,0%**	
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)	2,00			25,0%		
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)	4,20			75,0%		
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	5,00			100,0%		
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	5,00			100,0%		
7		**ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ**						
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки						
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили						
8		**РЕЗУЛЬТАТ**		**4,88**			**87,5%**	
	1	удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,88			87,5%		
		Госкорпорация, офис услугодателя	**4,67**			**52,1%**		
		Государственный орган	**4,55**			**81,9%**		
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

		С3. Выдача ветеринарного сертификата на перемещаемые (перевозимые) объекты при экспорте	Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
		СОТРУДНИКИ						
1	1	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,87	4,87		91,3%	90,6%	
	2	Сотрудники оперативные	4,86			90,0%		
	3	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,87			90,6%		
		ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО						
2	1	Здание услугодателя удобно расположено	4,81	4,88		87,5%	91,2%	
	2	Удобные часы работы	4,89			90,6%		
	3	Имеет достаточно мест парковки (в т.ч. для инвалидов*)	4,84			88,8%		
	4	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем, пандус и кнопка вызова помощи для инвалидов*)	4,90			93,1%		
	5	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно (места, температура воздуха, уборное)	4,91			93,1%		
	6	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе (я не испытывал дискриминацию по какому-либо признаку)	4,92			93,8%		
		ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ						
3	1	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,82	4,91	4,51	81,3%	85,2%	78,4%
	2	Было легко найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,93			86,3%		
	3	Были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,93			86,3%		
	4	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,91			85,0%		
	5	У меня был свободный выбор языка обращения (в т.ч. переводчик с иностранного языка сурдопереводчик, язык Брайля)	4,95			86,9%		
	6	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,93			85,6%		
	7	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,92			85,0%		
		ПРОЦЕДУРА						
4	1	Процедура сбора и подача документов не содержит административных барьеров, простая и понятная	4,90	4,91		87,5%	87,9%	
	2	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,90			87,5%		
	3	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,93			88,8%		
		СРОКИ						
5	1	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,82	4,82		85,6%	86,0%	
	2	Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,82			86,3%		
		ЗАТРАТЫ						
6	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)	4,83	4,86		91,8%	93,7%	
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)	4,79			90,9%		
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	4,91			96,1%		
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	4,91			96,1%		
		ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ						
7	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	2,00	2,00		0,0%	0,0%	
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили	2,00			0,0%		
		РЕЗУЛЬТАТ						
8	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,87	4,87		92,5%	92,5%	
		Госкорпорация, офис услугодателя	**4,58**			**79,3%**		
		Государственный орган	**4,88**			**89,3%**		
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

1. Сводные данные бумажных анкет услуги С7

		С7. Выдача уведомления о прекращении залога с недвижимого имущества при исполнении обязательств стипендиатом международной стипендии "Болашак"	Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		СОТРУДНИКИ		4,53			68,2%	
	1	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,44			64,0%		
	2	Сотрудники оперативные	4,51			67,6%		
	3	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,63			73,0%		
2		ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО		4,75			79,8%	
	1	Здание услугодателя удобно расположено	4,80			82,9%		
	2	Удобные часы работы	4,87			84,7%		
	3	Имеет достаточно мест парковки (в т.ч. для инвалидов*)	4,25			53,2%		
	4	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем, пандус и кнопка вызова помощи для инвалидов*)	4,83			84,7%		
	5	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно (места, температура воздуха, уборное)	4,80			79,3%		
	6	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе (я не испытывал дискриминацию по какому-либо признаку)	4,93			93,7%		
3		ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ		4,87			84,6%	
	1	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,92			88,3%		
	2	Было легко найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,89			86,5%		
	3	Были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,82			82,9%		
	4	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,70			80,2%		
	5	У меня был свободный выбор языка обращения (в т.ч. переводчик с иностранного языка сурдопереводчик, язык Брайля)	4,96			89,2%		
	6	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,93		4,43	84,7%		69,7%
	7	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,85			80,2%		
4		ПРОЦЕДУРА		4,89			87,7%	
	1	Процедура сбора и подача документов не содержит административных барьеров, простая и понятная	4,84			87,4%		
	2	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,91			86,5%		
	3	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,92			89,2%		
5		СРОКИ		4,69			75,3%	
	1	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,73			76,6%		
	2	Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,65			73,9%		
6		ЗАТРАТЫ		4,94			80,7%	
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)						
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)						
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	4,87			77,5%		
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	5,00			83,8%		
7		ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ		2,00			0,0%	
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	2,00			0,0%		
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили	2,00			0,0%		
8		РЕЗУЛЬТАТ		4,77			81,1%	
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,77			81,1%		
		Госкорпорация, офис услугодателя	4,44			70,2%		
		Государственный орган	4,88			83,9%		
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

2. Сводные данные электронных анкет услуги С7

		С7. Выдача уведомления о прекращении залога с недвижимого имущества при исполнении обязательств стипендиатом международной стипендии "Болашак"	Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО		4,50			68,1%	
	1	Простота регистрации на портале (онлайн-площадке) для получения электронной услуги	4,56			66,7%		
	2	Простота получения ЭЦП	4,50			66,7%		
	3	Простота использования ЭЦП	4,67			77,8%		
	4	Оцените внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,28			61,1%		
2		ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ		4,66			66,7%	
	1	Легко, быстро найти информацию по интересующей государственной электронной услуге (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	3,78			27,8%		
	2	Информация на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения электронной услуги актуальна и понятна	4,83			83,3%		
	3	Информация на портале (онлайн-площадке) по способу получения электронной услуги проста и понятна	4,67			77,8%		
	4	Информация на портале (онлайн-площадке) имеется на казахском/русском языке	5,00			77,8%		
	5	Инструкции по использованию портала (онлайн-площадки) полностью понятны и просты в применении:	5,00			66,7%		
3		ПРОЦЕДУРА		4,97	3,90		94,4%	62,3%
	1	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т.ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	5,00			100,0%		
	2	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,94			83,3%		
	3	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,94			94,4%		
	4	В полученном документе (справке, сертификате и т.д.) не было ошибок, недочетов	5,00			100,0%		
4		СРОКИ		5,00			94,4%	
	1	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	5,00			94,4%		
5		ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ		1,33			0,0%	
	1	Удобство использования ВА	2,00			0,0%		
	2	Полнота ответа на Ваш запрос	1,00			0,0%		
	3	Скорость ответа на Ваш запрос	1,00			0,0%		
6		ЗАТРАТЫ		4,97			97,2%	
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)						
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)						
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	4,94			94,4%		
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	5,00			100,0%		
7		ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ		1,00			0,0%	
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	1,00			0,0%		
		Принятые меры меня полностью удовлетворили	1,00			0,0%		
8		РЕЗУЛЬТАТ		4,78			77,8%	
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,78			77,8%		
		Портал (электронный ресурс)		**3,57**			**49,0%**	
		Государственный орган		**4,95**			**92,8%**	
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

		С8. Предоставление общежития обучающимся в организациях высшего и (или) послевузовского образования	Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		**СОТРУДНИКИ**		**4,83**			**86,4%**	
	1	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,81			85,1%		
	2	Сотрудники оперативные	4,84			86,8%		
	3	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,84			87,3%		
2		**ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО**		**4,93**			**92,5%**	
	1	Здание услугодателя удобно расположено	4,96			96,5%		
	2	Удобные часы работы	4,96			96,9%		
	3	Имеет достаточно мест парковки (в т.ч. для инвалидов*)	4,88			75,0%		
	4	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем, пандус и кнопка вызова помощи для инвалидов*)	4,98			97,8%		
	5	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно (места, температура воздуха, уборное)	4,82			90,8%		
	6	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе (я не испытывал дискриминацию по какому-либо признаку)	4,98			98,2%		
3		**ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ**		**4,95**	**4,92**		**96,2%**	**91,6%**
	1	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,87			89,5%		
	2	Было легко найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,96			97,4%		
	3	Были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,93			95,6%		
	4	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,95			96,9%		
	5	У меня был свободный выбор языка обращения (в т.ч. переводчик с иностранного языка сурдопереводчик, язык Брайля)	4,97			97,4%		
	6	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,98			98,2%		
	7	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,98			98,2%		
4		**ПРОЦЕДУРА**		**4,99**			**99,1%**	
	1	Процедура сбора и подача документов не содержит административных барьеров, простая и понятная	4,99			99,1%		
	2	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	5,00			99,6%		
	3	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,99			98,7%		
5		**СРОКИ**		**4,92**			**93,2%**	
	1	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,94			94,3%		
	2	Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,89			92,1%		
6		**ЗАТРАТЫ**		**4,95**			**84,9%**	
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)						
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)						
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	4,90			82,0%		
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	5,00			87,7%		
7		**ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ**						
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки						
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили						
8		**РЕЗУЛЬТАТ**		**4,87**			**89,0%**	
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,87			89,0%		
		Госкорпорация, офис услугодателя	**4,91**			**92,6%**		
		Государственный орган	**4,95**			**93,1%**		
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

		С11. Назначение пособия матери или отцу, усыновителю (удочерителю), опекуну (попечителю), воспитывающему ребенка-инвалида	Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		**СОТРУДНИКИ**		4,77	4,35		86,7%	78,3%
	1	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,78			86,9%		
	2	Сотрудники оперативные	4,76			86,9%		
	3	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,76			86,3%		
2		**ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО**		4,87			91,5%	
	1	Здание услугодателя удобно расположено	4,83			89,4%		
	2	Удобные часы работы	4,87			91,3%		
	3	Имеет достаточно мест парковки (в т.ч. для инвалидов*)	4,89			92,5%		
	4	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем, пандус и кнопка вызова помощи для инвалидов*)	4,90			91,9%		
	5	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно (места, температура воздуха, уборное)	4,84			90,6%		
	6	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе (я не испытывал дискриминацию по какому-либо признаку)	4,89			93,1%		
3		**ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ**		4,83			89,1%	
	1	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,53			80,0%		
	2	Было легко найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,87			90,6%		
	3	Были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,86			89,4%		
	4	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,83			88,1%		
	5	У меня был свободный выбор языка обращения (в т.ч. переводчик с иностранного языка сурдопереводчик, язык Брайля)	4,92			93,8%		
	6	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,88			91,9%		
	7	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,88			90,0%		
4		**ПРОЦЕДУРА**		4,89			93,8%	
	1	Процедура сбора и подача документов не содержит административных барьеров, простая и понятная	4,87			93,1%		
	2	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,91			94,4%		
	3	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,90			93,8%		
5		**СРОКИ**		4,81			86,0%	
	1	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,82			86,9%		
	2	Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,80			85,0%		
6		**ЗАТРАТЫ**		4,85			92,1%	
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)						
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)						
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	4,75			89,4%		
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	4,95			94,7%		
7		**ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ**		1,00			0,0%	
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	1,00			0,0%		
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили	1,00			0,0%		
8		**РЕЗУЛЬТАТ**		4,81			87,5%	
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,81			87,5%		
		Госкорпорация, офис услугодателя	**4,40**			**79,2%**		
		Государственный орган	**4,82**			**90,2%**		
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

		С12. Установление инвалидности и/или степени утраты трудоспособности и/или определение необходимых мер социальной защиты	Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		**СОТРУДНИКИ**		4,71			83,6%	
	1	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,69			82,6%		
	2	Сотрудники оперативные	4,71			83,8%		
	3	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,73			84,4%		
2		**ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО**		4,80			83,9%	
	1	Здание услугодателя удобно расположено	4,78			84,4%		
	2	Удобные часы работы	4,86			86,2%		
	3	Имеет достаточно мест парковки (в т.ч. для инвалидов*)	4,73			81,4%		
	4	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем, пандус и кнопка вызова помощи для инвалидов*)	4,84			84,4%		
	5	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно (места, температура воздуха, уборное)	4,75			81,4%		
	6	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе (я не испытывал дискриминацию по какому-либо признаку)	4,84			85,6%		
3		**ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ**		4,87	4,57		89,6%	77,1%
	1	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,93			89,2%		
	2	Было легко найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,88			88,6%		
	3	Были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,83			88,0%		
	4	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,79			86,2%		
	5	У меня был свободный выбор языка обращения (в т.ч. переводчик с иностранного языка сурдопереводчик, язык Брайля)	4,91			93,4%		
	6	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,90			91,6%		
	7	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,89			90,4%		
4		**ПРОЦЕДУРА**		4,89			90,6%	
	1	Процедура сбора и подача документов не содержит административных барьеров, простая и понятная	4,91			91,6%		
	2	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,90			90,4%		
	3	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,88			89,8%		
5		**СРОКИ**		4,77			81,7%	
	1	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,80			82,6%		
	2	Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,73			80,8%		
6		**ЗАТРАТЫ**		4,74			68,6%	
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)						
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)						
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	4,63			66,5%		
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	4,86			70,7%		
7		**ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ**		3,00			33,3%	
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	3,00			33,3%		
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили	3,00			33,3%		
8		**РЕЗУЛЬТАТ**		4,79			85,6%	
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,79			85,6%		
		Госкорпорация, офис услугодателя	**4,61**			**79,9%**		
		Государственный орган	**4,84**			**84,2%**		
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

		С20. Выдача субъектам геодезической и картографической деятельности сведений о геодезической и картографической изученности местности на участках планируемых работ	Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		**СОТРУДНИКИ**						
	1	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,94	**4,94**		88,2%	**88,2%**	
	2	Сотрудники оперативные	4,94			88,2%		
	3	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,94			88,2%		
2		**ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО**						
	1	Здание услугодателя удобно расположено	5,00			88,2%		
	2	Удобные часы работы	5,00			94,1%		
	3	Имеет достаточно мест парковки (в т.ч. для инвалидов*)	4,93			82,4%		
	4	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем, пандус и кнопка вызова помощи для инвалидов*)	5,00	**4,99**		88,2%	**88,2%**	
	5	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно (места, температура воздуха, уборное)	5,00			88,2%		
	6	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе (я не испытывал дискриминацию по какому-либо признаку)	5,00			88,2%		
3		**ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ**						
	1	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	5,00			88,2%		
	2	Было легко найти необходимых сотрудников, кабинеты	5,00			94,1%		
	3	Были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	5,00			94,1%		
	4	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,94	**4,98**		94,1%	**80,0%**	
	5	У меня был свободный выбор языка обращения (в т.ч. переводчик с иностранного языка сурдопереводчик, язык Брайля)	5,00		**4,84**	94,1%		**85,2%**
	6	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	5,00			1,0%		
	7	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,94			94,1%		
4		**ПРОЦЕДУРА**						
	1	Процедура сбора и подача документов не содержит административных барьеров, простая и понятная	5,00	**4,96**		100,0%	**96,1%**	
	2	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,94			94,1%		
	3	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,94			94,1%		
5		**СРОКИ**						
	1	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,59	**4,58**		70,6%	**67,7%**	
	2	Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,56			64,7%		
6		**ЗАТРАТЫ**						
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)	4,82			94,1%		
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)	4,82			94,1%		
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	4,82	**4,82**		94,1%	**94,1%**	
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	4,82			94,1%		
7		**ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ**						
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки						
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили						
8		**РЕЗУЛЬТАТ**						
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,59	**4,59**		82,4%	**82,4%**	
		Госкорпорация, офис услугодателя		**4,94**			**88,9%**	
		Государственный орган		**4,85**			**81,3%**	
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

		С21. Выдача архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок	Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		**СОТРУДНИКИ**		4,68			83,2%	
	1	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,61			80,7%		
	2	Сотрудники оперативные	4,68			83,2%		
	3	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,74			85,7%		
2		**ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО**		4,74			81,5%	
	1	Здание услугодателя удобно расположено	4,83			87,0%		
	2	Удобные часы работы	4,76			75,8%		
	3	Имеет достаточно мест парковки (в т.ч. для инвалидов*)	4,43			65,8%		
	4	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем, пандус и кнопка вызова помощи для инвалидов*)	4,80			85,7%		
	5	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно (места, температура воздуха, уборное)	4,74			83,2%		
	6	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе (я не испытывал дискриминацию по какому-либо признаку)	4,88			91,3%		
3		**ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ**		4,80	4,76		83,9%	82,3%
	1	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,67			65,2%		
	2	Было легко найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,85			88,8%		
	3	Были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,81			86,3%		
	4	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,67			81,4%		
	5	У меня был свободный выбор языка обращения (в т.ч. переводчик с иностранного языка сурдопереводчик, язык Брайля)	4,90			91,9%		
	6	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,92			89,4%		
	7	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,77			84,5%		
4		**ПРОЦЕДУРА**		4,83			89,2%	
	1	Процедура сбора и подача документов не содержит административных барьеров, простая и понятная	4,83			88,8%		
	2	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,84			88,8%		
	3	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,84			90,1%		
5		**СРОКИ**		4,66			79,8%	
	1	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,60			78,8%		
	2	Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,72			80,7%		
6		**ЗАТРАТЫ**		4,92			80,1%	
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)						
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)						
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	4,84			77,6%		
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	4,99			82,6%		
7		**ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ**		4,50			50,0%	
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	4,50			50,0%		
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили	4,50			50,0%		
8		**РЕЗУЛЬТАТ**		4,70			78,3%	
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,70			78,3%		
		Госкорпорация, офис услугодателя		**4,71**			**78,7%**	
		Государственный орган		**4,80**			**82,2%**	
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

С22. Присвоение спортивных званий: "Заслуженный мастер спорта Республики Казахстан", "мастер спорта международного класса Республики Казахстан", "мастер спорта Республики Казахстан", "Заслуженный тренер Республики Казахстан" и квалификационных категорий: тренер высшего уровня квалификации высшей категории, тренер-преподаватель высшего уровня квалификации высшей категории, тренер среднего уровня квалификации высшей категории, тренер-преподаватель среднего уровня квалификации высшей категории, методист высшего уровня квалификации высшей категории, методист среднего уровня квалификации высшей категории, инструктор - спортсмен высшего уровня квалификации высшей категории, национальный спортивный судья высшей категории, национальный спортивный судья			**Средний балл**			**Уровень удовлетворенности %**		
1		**СОТРУДНИКИ**		**4,65**			**82,6%**	
	1	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,62			80,6%		
	2	Сотрудники оперативные	4,63			81,2%		
	3	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,70			86,1%		
2		**ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО**		**4,89**			**89,5%**	
	1	Здание услугодателя удобно расположено	4,91			90,9%		
	2	Удобные часы работы	4,91			90,9%		
	3	Имеет достаточно мест парковки (в т.ч. для инвалидов*)	4,76			81,8%		
	4	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем, пандус и кнопка вызова помощи для инвалидов*)	4,91			89,1%		
	5	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно (места, температура воздуха, уборное)	4,91			90,9%		
	6	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе (я не испытывал дискриминацию по какому-либо признаку)	4,93			93,3%		
3		**ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ**		**4,85**			**89,6%**	
	1	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,72			83,6%		
	2	Было легко найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,92			91,5%		
	3	Были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,88			90,9%		
	4	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,79			87,9%		
	5	У меня был свободный выбор языка обращения (в т.ч. переводчик с иностранного языка сурдопереводчик, язык Брайля)	4,91		**4,53**	92,1%		**74,8%**
	6	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,93			92,1%		
	7	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,83			89,1%		
4		**ПРОЦЕДУРА**		**4,87**			**92,7%**	
	1	Процедура сбора и подача документов не содержит административных барьеров, простая и понятная	4,89			93,3%		
	2	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,86			92,1%		
	3	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,87			92,7%		
5		**СРОКИ**		**4,79**			**87,0%**	
	1	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,81			87,3%		
	2	Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,78			86,7%		
6		**ЗАТРАТЫ**		**4,86**			**67,6%**	
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)						
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)						
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	4,78			66,1%		
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	4,94			69,1%		
7		**ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ**		**2,50**			**0,0%**	
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	2,50			0,0%		
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили	2,50			0,0%		
8		**РЕЗУЛЬТАТ**		**4,86**			**89,1%**	
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,86			89,1%		
		Госкорпорация, офис услугодателя		**4,56**			**78,1%**	
		Государственный орган		**4,85**			**85,0%**	
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

		С25. Прием документов и препровождение их на изготовление паспортов гражданам Республики Казахстан, находящимся за границей	Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		**СОТРУДНИКИ**		4,65			82,0%	
	1	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,68			83,7%		
	2	Сотрудники оперативные	4,60			78,5%		
	3	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,68			83,7%		
2		**ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО**		4,44			68,8%	
	1	Здание услугодателя удобно расположено	4,51			73,3%		
	2	Удобные часы работы	4,30			63,7%		
	3	Имеет достаточно мест парковки (в т.ч. для инвалидов*)	4,07			49,6%		
	4	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем, пандус и кнопка вызова помощи для инвалидов*)	4,58			76,3%		
	5	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно (места, температура воздуха, уборное)	4,39			64,4%		
	6	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе (я не испытывал дискриминацию по какому-либо признаку)	4,78			85,2%		
3		**ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ**		4,70	4,63		81,3%	72,9%
	1	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,53			75,6%		
	2	Было легко найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,77			86,7%		
	3	Были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,69			78,5%		
	4	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,71			82,2%		
	5	У меня был свободный выбор языка обращения (в т.ч. переводчик с иностранного языка сурдопереводчик, язык Брайля)	4,78			83,7%		
	6	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,72			82,2%		
	7	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,68			80,0%		
4		**ПРОЦЕДУРА**		4,87			79,8%	
	1	Процедура сбора и подача документов не содержит административных барьеров, простая и понятная	4,89			76,3%		
	2	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,86			79,3%		
	3	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,87			83,7%		
5		**СРОКИ**		4,37			65,6%	
	1	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,10			55,6%		
	2	Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,63			75,6%		
6		**ЗАТРАТЫ**		4,34			73,4%	
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)	4,35			66,7%		
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)	4,40			71,9%		
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	3,95			59,3%		
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	4,73			87,4%		
7		**ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ**		5,00			50,0%	
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				0,0%		
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили	5,00			100,0%		
8		**РЕЗУЛЬТАТ**		4,66			82,2%	
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,66			82,2%		
		Госкорпорация, офис услугодателя		**4,60**			**73,3%**	
		Государственный орган		**4,57**			**74,8%**	
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

		C29. Выдача и продление разрешений трудовым иммигрантам	Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		**СОТРУДНИКИ**		**4,89**			**91,2%**	
	1	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,89			91,0%		
	2	Сотрудники оперативные	4,89			91,5%		
	3	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,88			91,0%		
2		**ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО**		**4,90**			**92,1%**	
	1	Здание услугодателя удобно расположено	4,85			91,0%		
	2	Удобные часы работы	4,97			96,0%		
	3	Имеет достаточно мест парковки (в т.ч. для инвалидов*)	4,76			77,4%		
	4	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем, пандус и кнопка вызова помощи для инвалидов*)	4,95			96,0%		
	5	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно (места, температура воздуха, уборное)	4,89			94,0%		
	6	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе (я не испытывал дискриминацию по какому-либо признаку)	4,97			98,0%		
3		**ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ**		**4,91**			**90,7%**	
	1	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,74			68,8%		
	2	Было легко найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,96			95,5%		
	3	Были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,95			95,0%		
	4	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,91			94,0%		
	5	У меня был свободный выбор языка обращения (в т.ч. переводчик с иностранного языка сурдопереводчик, язык Брайля)	4,94			95,5%		
	6	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,93		**4,80**	93,0%		**86,9%**
	7	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,91			93,0%		
4		**ПРОЦЕДУРА**		**4,96**			**97,2%**	
	1	Процедура сбора и подача документов не содержит административных барьеров, простая и понятная	4,96			97,5%		
	2	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,96			97,0%		
	3	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,96			97,0%		
5		**СРОКИ**		**4,86**			**92,3%**	
	1	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,89			94,0%		
	2	Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,82			90,5%		
6		**ЗАТРАТЫ**		**4,99**			**88,2%**	
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)						
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)						
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	4,98			87,4%		
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	5,00			88,9%		
7		**ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ**		**4,00**			**50,0%**	
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	4,00			50,0%		
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили	4,00			50,0%		
8		**РЕЗУЛЬТАТ**		**4,90**			**94,0%**	
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,90			94,0%		
		Госкорпорация, офис услугодателя	**4,79**			**86,6%**		
		Государственный орган	**4,93**			**90,8%**		
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

С36. Заключение (подписание) дополнительных соглашений к контрактам на недропользование по углеводородам и добыче уран			Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		**СОТРУДНИКИ**		4,71			79,2%	
	1	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,75			75,0%		
	2	Сотрудники оперативные	4,50			75,0%		
	3	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,88			87,5%		
2		**ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО**		4,85			89,6%	
	1	Здание услугодателя удобно расположено	5,00			100,0%		
	2	Удобные часы работы	5,00			100,0%		
	3	Имеет достаточно мест парковки (в т.ч. для инвалидов*)	4,83			62,5%		
	4	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем, пандус и кнопка вызова помощи для инвалидов*)	4,75			87,5%		
	5	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно (места, температура воздуха, уборное)	4,50			87,5%		
	6	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе (я не испытывал дискриминацию по какому-либо признаку)	5,00			100,0%		
3		**ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ**		4,95			96,4%	
	1	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	5,00			100,0%		
	2	Было легко найти необходимых сотрудников, кабинеты	5,00			100,0%		
	3	Были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	5,00			100,0%		
	4	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,88			87,5%		
	5	У меня был свободный выбор языка обращения (в т.ч. переводчик с иностранного языка сурдопереводчик, язык Брайля)	5,00		4,79	100,0%		86,1%
	6	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	5,00			100,0%		
	7	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,75			87,5%		
4		**ПРОЦЕДУРА**		4,79			87,5%	
	1	Процедура сбора и подача документов не содержит административных барьеров, простая и понятная	4,75			87,5%		
	2	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,75			87,5%		
	3	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,88			87,5%		
5		**СРОКИ**		4,56			93,8%	
	1	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,13			100,0%		
	2	Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	5,00			87,5%		
6		**ЗАТРАТЫ**		4,83			68,8%	
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)						
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)						
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	4,67			62,5%		
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	5,00			75,0%		
7		**ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ**						
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки						
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили						
8		**РЕЗУЛЬТАТ**		4,88			87,5%	
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,88			87,5%		
		Госкорпорация, офис услугодателя		**4,86**			**89,8%**	
		Государственный орган		**4,78**			**87,5%**	
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

		С42. Предоставление статистической информации, не предусмотренной графиком распространения официальной статистической информации	Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		**СОТРУДНИКИ**		4,67			82,4%	
	1	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,65			82,4%		
	2	Сотрудники оперативные	4,65			82,4%		
	3	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,71			82,4%		
2		**ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО**		4,61			60,8%	
	1	Здание услугодателя удобно расположено	4,69			64,7%		
	2	Удобные часы работы	4,64			64,7%		
	3	Имеет достаточно мест парковки (в т.ч. для инвалидов*)	4,60			47,1%		
	4	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем, пандус и кнопка вызова помощи для инвалидов*)	4,58			58,8%		
	5	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно (места, температура воздуха, уборное)	4,55			52,9%		
	6	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе (я не испытывал дискриминацию по какому-либо признаку)	4,63			76,5%		
3		**ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ**		4,96	4,77		78,1%	79,5%
	1	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	5,00			88,2%		
	2	Было легко найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,91			58,8%		
	3	Были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,91			58,8%		
	4	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,93			76,5%		
	5	У меня был свободный выбор языка обращения (в т.ч. переводчик с иностранного языка сурдопереводчик, язык Брайля)	5,00			88,2%		
	6	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	5,00			88,2%		
	7	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	5,00			88,2%		
4		**ПРОЦЕДУРА**		4,94			88,2%	
	1	Процедура сбора и подача документов не содержит административных барьеров, простая и понятная	4,94			88,2%		
	2	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,94			88,2%		
	3	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,94			88,2%		
5		**СРОКИ**		4,64			76,5%	
	1	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,65			82,4%		
	2	Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,64			70,6%		
6		**ЗАТРАТЫ**		4,87			88,3%	
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)	4,60			70,6%		
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)	4,87			82,4%		
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	5,00			100,0%		
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	5,00			100,0%		
7		**ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ**						
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки						
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили						
8		**РЕЗУЛЬТАТ**		4,69			82,4%	
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,69			82,4%		
		Госкорпорация, офис услугодателя		**4,76**			**72,0%**	
		Государственный орган		**4,87**			**87,6%**	
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

		С44. Апостилирование официальных документов, исходящих из органов прокуратуры, органов следствия и дознания	Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		**СОТРУДНИКИ**		**4,74**			**90,9%**	
	1	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,70			89,4%		
	2	Сотрудники оперативные	4,73			90,9%		
	3	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,79			92,4%		
2		**ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО**		**4,81**			**85,6%**	
	1	Здание услугодателя удобно расположено	4,74			84,8%		
	2	Удобные часы работы	4,89			90,9%		
	3	Имеет достаточно мест парковки (в т.ч. для инвалидов*)	4,50			62,1%		
	4	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем, пандус и кнопка вызова помощи для инвалидов*)	4,94			92,4%		
	5	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно (места, температура воздуха, уборное)	4,88			89,4%		
	6	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе (я не испытывал дискриминацию по какому-либо признаку)	4,89			93,9%		
3		**ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ**		**4,77**			**85,5%**	
	1	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,80			75,8%		
	2	Было легко найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,79			87,9%		
	3	Были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,76			87,9%		
	4	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,67			84,8%		
	5	У меня был свободный выбор языка обращения (в т.ч. переводчик с иностранного языка сурдопереводчик, язык Брайля)	4,91			90,9%		
	6	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,74		**4,35**	86,4%		**76,4%**
	7	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,71			84,8%		
4		**ПРОЦЕДУРА**		**4,90**			**90,9%**	
	1	Процедура сбора и подача документов не содержит административных барьеров, простая и понятная	4,88			89,4%		
	2	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,89			90,9%		
	3	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,94			92,4%		
5		**СРОКИ**		**4,84**			**90,2%**	
	1	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,83			90,9%		
	2	Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,84			89,4%		
6		**ЗАТРАТЫ**		**4,97**			**81,8%**	
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)	5,00			71,2%		
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)	4,98			69,7%		
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	4,92			90,9%		
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	5,00			95,5%		
7		**ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ**		**1,00**			**0,0%**	
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	1,00			0,0%		
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили	1,00			0,0%		
8		**РЕЗУЛЬТАТ**		**4,77**			**86,4%**	
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,77			86,4%		
		Госкорпорация, офис услугодателя	**4,40**			**76,7%**		
		Государственный орган	**4,88**			**87,0%**		
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

С50. Апостилирование официальных документов, исходящих из судебных органов			Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		**СОТРУДНИКИ**		**4,67**			**81,0%**	
	1	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,56			76,1%		
	2	Сотрудники оперативные	4,71			82,8%		
	3	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,73			84,0%		
2		**ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО**		**4,81**			**84,9%**	
	1	Здание услугодателя удобно расположено	4,89			89,0%		
	2	Удобные часы работы	4,87			90,2%		
	3	Имеет достаточно мест парковки (в т.ч. для инвалидов*)	4,50			60,7%		
	4	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем, пандус и кнопка вызова помощи для инвалидов*)	4,89			90,8%		
	5	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно (места, температура воздуха, уборное)	4,72			82,2%		
	6	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе (я не испытывал дискриминацию по какому-либо признаку)	4,98			96,3%		
3		**ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ**		**4,74**			**86,1%**	
	1	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,45			75,5%		
	2	Было легко найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,86			91,4%		
	3	Были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,84			88,3%		
	4	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,69			82,8%		
	5	У меня был свободный выбор языка обращения (в т.ч. переводчик с иностранного языка сурдопереводчик, язык Брайля)	4,88			92,0%		
	6	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,77		**4,47**	87,1%		**77,5%**
	7	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,70			85,3%		
4		**ПРОЦЕДУРА**		**4,87**			**90,6%**	
	1	Процедура сбора и подача документов не содержит административных барьеров, простая и понятная	4,81			87,1%		
	2	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,87			91,4%		
	3	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,92			93,3%		
5		**СРОКИ**		**4,75**			**86,5%**	
	1	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,81			88,3%		
	2	Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,70			84,7%		
6		**ЗАТРАТЫ**		**4,79**			**87,4%**	
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)	4,80			82,2%		
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)	4,64			81,6%		
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	4,77			88,3%		
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	4,95			97,5%		
7		**ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ**		**2,43**			**21,5%**	
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	2,57			28,6%		
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили	2,29			14,3%		
8		**РЕЗУЛЬТАТ**		**4,73**			**82,2%**	
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,73			82,2%		
		Госкорпорация, офис услугодателя	**4,50**			**77,7%**		
		Государственный орган	**4,31**			**87,3%**		
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

G1. Государственная регистрация прав (обременений) на недвижимое имущество			Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		**СОТРУДНИКИ**		**4,70**			**81,2%**	
	1	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,63			78,1%		
	2	Сотрудники оперативные	4,70			80,6%		
	3	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,76			84,9%		
2		**ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО**		**4,75**			**85,2%**	
	1	Здание услугодателя удобно расположено	4,80			88,9%		
	2	Удобные часы работы	4,71			83,1%		
	3	Имеет достаточно мест парковки (в т.ч. для инвалидов*)	4,47			70,9%		
	4	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем, пандус и кнопка вызова помощи для инвалидов*)	4,88			90,1%		
	5	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно (места, температура воздуха, уборное)	4,77			86,7%		
	6	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе (я не испытывал дискриминацию по какому-либо признаку)	4,90			91,4%		
3		**ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ**		**4,83**			**89,1%**	
	1	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,50			75,8%		
	2	Было легко найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,92			93,2%		
	3	Были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,92			92,6%		
	4	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,77			84,7%		
	5	У меня был свободный выбор языка обращения (в т.ч. переводчик с иностранного языка сурдопереводчик, язык Брайля)	4,95			95,9%		
	6	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,91		**4,49**	91,9%		**77,7%**
	7	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,85			89,6%		
4		**ПРОЦЕДУРА**		**4,87**			**91,1%**	
	1	Процедура сбора и подача документов не содержит административных барьеров, простая и понятная	4,85			91,0%		
	2	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,87			90,1%		
	3	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,90			92,1%		
5		**СРОКИ**		**4,69**			**81,9%**	
	1	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,69			82,4%		
	2	Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,69			81,3%		
6		**ЗАТРАТЫ**		**4,82**			**88,9%**	
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)	4,77			82,4%		
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)	4,75			84,4%		
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	4,77			89,4%		
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	5,00			99,3%		
7		**ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ**		**2,50**			**23,1%**	
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	2,55			23,1%		
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили	2,45			23,1%		
8		**РЕЗУЛЬТАТ**		**4,73**			**81,3%**	
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,73			81,3%		
		Госкорпорация, офис услугодателя	**4,52**			**78,7%**		
		Государственный орган	**4,80**			**87,6%**		
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

G2.Изготовление и выдача актов на земельные участки			Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		**СОТРУДНИКИ**		**4,68**			**81,0%**	
	1	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,63			78,6%		
	2	Сотрудники оперативные	4,67			79,9%		
	3	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,74			84,5%		
2		**ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО**		**4,74**			**83,7%**	
	1	Здание услугодателя удобно расположено	4,84			90,4%		
	2	Удобные часы работы	4,71			79,4%		
	3	Имеет достаточно мест парковки (в т.ч. для инвалидов*)	4,38			63,9%		
	4	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем, пандус и кнопка вызова помощи для инвалидов*)	4,89			91,0%		
	5	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно (места, температура воздуха, уборное)	4,68			81,0%		
	6	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе (я не испытывал дискриминацию по какому-либо признаку)	4,95			96,5%		
3		**ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ**		**4,86**			**89,6%**	
	1	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,59			68,9%		
	2	Было легко найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,93			95,2%		
	3	Были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,95			94,5%		
	4	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,79			88,6%		
	5	У меня был свободный выбор языка обращения (в т.ч. переводчик с иностранного языка сурдопереводчик, язык Брайля)	4,98			95,8%		
	6	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,95		**4,58**	93,2%		**78,7%**
	7	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,84			91,0%		
4		**ПРОЦЕДУРА**		**4,80**			**88,0%**	
	1	Процедура сбора и подача документов не содержит административных барьеров, простая и понятная	4,76			86,2%		
	2	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,79			87,3%		
	3	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,85			90,4%		
5		**СРОКИ**		**4,66**			**78,6%**	
	1	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,63			76,4%		
	2	Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,70			80,7%		
6		**ЗАТРАТЫ**		**4,75**			**84,3%**	
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)	4,57			71,3%		
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)	4,76			85,1%		
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	4,68			82,5%		
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	4,99			98,2%		
7		**ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ**		**3,45**			**45,0%**	
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	3,50			50,0%		
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили	3,40			40,0%		
8		**РЕЗУЛЬТАТ**		**4,71**			**79,9%**	
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,71			79,9%		
		Госкорпорация, офис услугодателя		**4,63**			**80,6%**	
		Государственный орган		**4,75**			**83,4%**	
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

L6. Обследование и оказание психолого-медико-педагогической консультативной помощи детям с ограниченными возможностями			Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		**СОТРУДНИКИ**		**4,79**			**88,1%**	
	1	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,76			86,0%		
	2	Сотрудники оперативные	4,80			88,7%		
	3	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,80			89,5%		
2		**ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО**		**4,85**			**88,3%**	
	1	Здание услугодателя удобно расположено	4,79			86,4%		
	2	Удобные часы работы	4,88			91,4%		
	3	Имеет достаточно мест парковки (в т.ч. для инвалидов*)	4,69			73,5%		
	4	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем, пандус и кнопка вызова помощи для инвалидов*)	4,92			93,8%		
	5	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно (места, температура воздуха, уборное)	4,89			90,7%		
	6	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе (я не испытывал дискриминацию по какому-либо признаку)	4,90			93,8%		
3		**ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ**		**4,89**			**89,3%**	
	1	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,78			80,5%		
	2	Было легко найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,90			90,3%		
	3	Были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,90			89,5%		
	4	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,88			90,7%		
	5	У меня был свободный выбор языка обращения (в т.ч. переводчик с иностранного языка сурдопереводчик, язык Брайля)	4,94			93,0%		
	6	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,94		**4,61**	89,9%		**83,2%**
	7	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,90			91,4%		
4		**ПРОЦЕДУРА**		**4,89**			**92,7%**	
	1	Процедура сбора и подача документов не содержит административных барьеров, простая и понятная	4,89			93,0%		
	2	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,88			92,6%		
	3	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,90			92,6%		
5		**СРОКИ**		**4,78**			**88,2%**	
	1	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,74			87,2%		
	2	Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,81			89,1%		
6		**ЗАТРАТЫ**		**4,91**			**83,1%**	
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)						
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)						
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	4,83			80,2%		
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	4,98			86,0%		
7		**ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ**		**3,00**			**50,0%**	
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	3,00			50,0%		
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили	3,00			50,0%		
8		**РЕЗУЛЬТАТ**		**4,78**			**86,0%**	
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,78			86,0%		
		Госкорпорация, офис услугодателя		**4,64**			**84,4%**	
		Государственный орган		**4,86**			**87,6%**	
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

L8. Прием документов для организации индивидуального бесплатного обучения на дому детей, которые по состоянию здоровья в течение длительного времени не могут посещать организации начального, основного среднего, общего среднего образования			Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		**СОТРУДНИКИ**		**4,87**			**90,8%**	
	1	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,85			89,8%		
	2	Сотрудники оперативные	4,87			91,5%		
	3	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,88			91,2%		
2		**ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО**		**4,90**			**76,3%**	
	1	Здание услугодателя удобно расположено	4,85			76,4%		
	2	Удобные часы работы	4,95			80,6%		
	3	Имеет достаточно мест парковки (в т.ч. для инвалидов*)	4,88			67,6%		
	4	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем, пандус и кнопка вызова помощи для инвалидов*)	4,92			77,8%		
	5	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно (места, температура воздуха, уборное)	4,83			74,6%		
	6	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе (я не испытывал дискриминацию по какому-либо признаку)	4,96			81,0%		
3		**ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ**		**4,96**			**94,7%**	
	1	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,99			89,1%		
	2	Было легко найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,99			96,5%		
	3	Были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,99			95,8%		
	4	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,92			93,7%		
	5	У меня был свободный выбор языка обращения (в т.ч. переводчик с иностранного языка сурдопереводчик, язык Брайля)	4,95			97,2%		
	6	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,97		**4,93**	95,8%		**82,5%**
	7	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,94			95,1%		
4		**ПРОЦЕДУРА**		**4,95**			**95,7%**	
	1	Процедура сбора и подача документов не содержит административных барьеров, простая и понятная	4,94			95,1%		
	2	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,95			95,8%		
	3	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,95			96,1%		
5		**СРОКИ**		**4,89**			**91,9%**	
	1	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,90			93,0%		
	2	Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,88			90,8%		
6		**ЗАТРАТЫ**		**4,98**			**70,8%**	
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)						
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)						
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	4,96			69,7%		
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	5,00			71,8%		
7		**ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ**		**5,00**			**50,0%**	
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	5,00			50,0%		
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили	5,00			50,0%		
8		**РЕЗУЛЬТАТ**		**4,88**			**90,1%**	
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,88			90,1%		
		Госкорпорация, офис услугодателя		**4,93**			**82,7%**	
		Государственный орган		**4,95**			**88,5%**	
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

L10. Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах			Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		**СОТРУДНИКИ**		4,91			91,7%	
	1	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,90			91,0%		
	2	Сотрудники оперативные	4,91			92,0%		
	3	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,92			92,0%		
2		**ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО**		4,91			93,5%	
	1	Здание услугодателя удобно расположено	4,88			92,3%		
	2	Удобные часы работы	4,96			95,7%		
	3	Имеет достаточно мест парковки (в т.ч. для инвалидов*)	4,83			86,3%		
	4	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем, пандус и кнопка вызова помощи для инвалидов*)	4,97			97,3%		
	5	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно (места, температура воздуха, уборное)	4,89			93,3%		
	6	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе (я не испытывал дискриминацию по какому-либо признаку)	4,95			96,3%		
3		**ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ**		4,98			96,4%	
	1	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,98			84,9%		
	2	Было легко найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,99			98,7%		
	3	Были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	5,00			99,0%		
	4	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,96			96,3%		
	5	У меня был свободный выбор языка обращения (в т.ч. переводчик с иностранного языка сурдопереводчик, язык Брайля)	4,99			99,3%		
	6	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,99		4,95	99,3%		83,5%
	7	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,97			97,3%		
4		**ПРОЦЕДУРА**		4,99			98,9%	
	1	Процедура сбора и подача документов не содержит административных барьеров, простая и понятная	4,98			98,7%		
	2	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,99			99,0%		
	3	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,99			99,0%		
5		**СРОКИ**		4,99			98,2%	
	1	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,98			98,3%		
	2	Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,99			98,0%		
6		**ЗАТРАТЫ**		5,00			70,2%	
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)						
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)						
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	5,00			70,2%		
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	5,00			70,2%		
7		**ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ**		5,00			33,3%	
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	5,00			33,3%		
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили	5,00			33,3%		
8		**РЕЗУЛЬТАТ**		4,85			86,0%	
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,85			86,0%		
		Госкорпорация, офис услугодателя		**4,95**			**87,6%**	
		Государственный орган		**4,97**			**89,5%**	
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

		L11. Предоставление общежития обучающимся в организациях технического и профессионального, послесреднего образования	Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		**СОТРУДНИКИ**		**4,92**			**92,8%**	
	1	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,90			91,2%		
	2	Сотрудники оперативные	4,93			93,6%		
	3	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,93			93,6%		
2		**ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО**		**4,95**			**93,7%**	
	1	Здание услугодателя удобно расположено	4,96			97,8%		
	2	Удобные часы работы	4,92			94,8%		
	3	Имеет достаточно мест парковки (в т.ч. для инвалидов*)	4,92			79,4%		
	4	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем, пандус и кнопка вызова помощи для инвалидов*)	4,99			98,4%		
	5	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно (места, температура воздуха, уборное)	4,92			93,2%		
	6	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе (я не испытывал дискриминацию по какому-либо признаку)	4,99			98,4%		
3		**ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ**		**4,96**	**4,96**		**95,8%**	**92,9%**
	1	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,96			84,2%		
	2	Было легко найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,97			98,2%		
	3	Были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,97			97,6%		
	4	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,94			96,0%		
	5	У меня был свободный выбор языка обращения (в т.ч. переводчик с иностранного языка сурдопереводчик, язык Брайля)	4,97			98,8%		
	6	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,98			98,8%		
	7	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,96			97,0%		
4		**ПРОЦЕДУРА**		**4,98**			**98,0%**	
	1	Процедура сбора и подача документов не содержит административных барьеров, простая и понятная	4,98			98,0%		
	2	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,98			98,0%		
	3	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,98			98,0%		
5		**СРОКИ**		**4,96**			**97,1%**	
	1	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,95			96,6%		
	2	Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,97			97,6%		
6		**ЗАТРАТЫ**		**5,00**			**76,7%**	
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)						
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)						
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	5,00			76,6%		
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	5,00			76,8%		
7		**ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ**		**5,00**			**100,0%**	
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	5,00			100,0%		
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили	5,00			100,0%		
8		**РЕЗУЛЬТАТ**		**4,87**			**89,0%**	
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,87			89,0%		
		Госкорпорация, офис услугодателя		**4,96**			**95,0%**	
		Государственный орган		**4,97**			**90,7%**	
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

		L12. Вызов скорой медицинской помощи	Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		**СОТРУДНИКИ**		**4,75**			**84,3%**	
	1	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,74			82,8%		
	2	Сотрудники оперативные	4,70			82,4%		
	3	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,81			87,8%		
2		**ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО**		**4,84**			**71,0%**	
	1	Здание услугодателя удобно расположено	4,80			69,7%		
	2	Удобные часы работы	4,89			71,7%		
	3	Имеет достаточно мест парковки (в т.ч. для инвалидов*)	4,78			65,3%		
	4	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем, пандус и кнопка вызова помощи для инвалидов*)	4,85			73,1%		
	5	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно (места, температура воздуха, уборное)	4,81			70,5%		
	6	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе (я не испытывал дискриминацию по какому-либо признаку)	4,88			75,4%		
3		**ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ**		**4,95**			**90,1%**	
	1	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,99			83,8%		
	2	Было легко найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,94			90,0%		
	3	Были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,97			90,0%		
	4	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,89			88,0%		
	5	У меня был свободный выбор языка обращения (в т.ч. переводчик с иностранного языка сурдопереводчик, язык Брайля)	4,96			95,4%		
	6	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,97		**4,61**	94,0%		**75,5%**
	7	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,95			89,4%		
4				**4,96**			**81,0%**	
	1	Процедура сбора и подача документов не содержит административных барьеров, простая и понятная	4,97			80,6%		
	2	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,96			81,2%		
	3	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,96			81,2%		
5		**СРОКИ**		**4,72**			**84,3%**	
	1	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,73			85,6%		
	2	Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,70			83,0%		
6		**ЗАТРАТЫ**		**4,99**			**69,3%**	
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)						
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)						
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	4,99			69,1%		
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	4,99			69,5%		
7		**ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ**		**3,00**			**45,0%**	
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	3,10			50,0%		
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили	2,90			40,0%		
8		**РЕЗУЛЬТАТ**		**4,70**			**78,8%**	
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,70			78,8%		
		Госкорпорация, офис услугодателя		**4,65**			**77,1%**	
		Государственный орган		**4,92**			**80,4%**	
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

L13. Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан			Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		СОТРУДНИКИ		4,82			87,5%	
	1	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,80			86,5%		
	2	Сотрудники оперативные	4,83			87,8%		
	3	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,84			88,3%		
2		ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО		4,90			91,9%	
	1	Здание услугодателя удобно расположено	4,84			89,1%		
	2	Удобные часы работы	4,94			94,2%		
	3	Имеет достаточно мест парковки (в т.ч. для инвалидов*)	4,86			86,0%		
	4	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем, пандус и кнопка вызова помощи для инвалидов*)	4,95			95,9%		
	5	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно (места, температура воздуха, уборное)	4,84			89,3%		
	6	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе (я не испытывал дискриминацию по какому-либо признаку)	4,98			97,0%		
3		ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ		4,94			91,4%	
	1	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,97			79,2%		
	2	Было легко найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,91			93,9%		
	3	Были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,95			94,4%		
	4	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,92			91,6%		
	5	У меня был свободный выбор языка обращения (в т.ч. переводчик с иностранного языка сурдопереводчик, язык Брайля)	4,96			94,9%		
	6	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,96		4,49	94,2%		75,8%
	7	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,91			91,9%		
4		ПРОЦЕДУРА		4,96			96,0%	
	1	Процедура сбора и подача документов не содержит административных барьеров, простая и понятная	4,98			96,4%		
	2	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,98			96,7%		
	3	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,93			94,9%		
5		СРОКИ		4,87			88,9%	
	1	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,90			90,6%		
	2	Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,83			87,1%		
6		ЗАТРАТЫ		4,96			67,4%	
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)						
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)						
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	4,91			66,0%		
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	5,00			68,8%		
7		ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ		1,72			0,0%	
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	2,00			0,0%		
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили	1,44			0,0%		
8		РЕЗУЛЬТАТ		4,77			83,5%	
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,77			83,5%		
		Госкорпорация, офис услугодателя		4,54			80,4%	
		Государственный орган		4,93			85,6%	
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

L14. Возмещение затрат на обучение на дому детей-инвалидов			Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		**СОТРУДНИКИ**		4,89	4,58		91,9%	78,6%
	1	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,87			90,6%		
	2	Сотрудники оперативные	4,89			92,2%		
	3	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,90			93,0%		
2		**ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО**		4,91			92,3%	
	1	Здание услугодателя удобно расположено	4,90			91,8%		
	2	Удобные часы работы	4,94			94,4%		
	3	Имеет достаточно мест парковки (в т.ч. для инвалидов*)	4,79			83,3%		
	4	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем, пандус и кнопка вызова помощи для инвалидов*)	4,96			95,6%		
	5	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно (места, температура воздуха, уборное)	4,93			93,6%		
	6	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе (я не испытывал дискриминацию по какому-либо признаку)	4,95			95,2%		
3		**ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ**		4,97			94,5%	
	1	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,97			82,1%		
	2	Было легко найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,98			97,6%		
	3	Были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,99			97,8%		
	4	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,94			94,6%		
	5	У меня был свободный выбор языка обращения (в т.ч. переводчик с иностранного языка сурдопереводчик, язык Брайля)	4,98			98,0%		
	6	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,97			97,6%		
	7	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,94			94,0%		
4		**ПРОЦЕДУРА**		4,96			96,5%	
	1	Процедура сбора и подача документов не содержит административных барьеров, простая и понятная	4,96			96,4%		
	2	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,96			96,8%		
	3	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,96			96,4%		
5		**СРОКИ**		4,87			90,5%	
	1	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,89			91,0%		
	2	Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,84			90,0%		
6		**ЗАТРАТЫ**		4,99			74,0%	
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)						
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)						
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	4,97			73,1%		
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	5,00			74,9%		
7		**ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ**		2,22			0,0%	
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	2,14			0,0%		
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили	2,29			0,0%		
8		**РЕЗУЛЬТАТ**		4,86			88,6%	
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,86			88,6%		
		Госкорпорация, офис услугодателя		**4,62**			**82,4%**	
		Государственный орган		**4,95**			**88,5%**	
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

L15. Назначение государственной адресной социальной помощи			Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		**СОТРУДНИКИ**		**4,82**			**88,3%**	
	1	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,81			87,4%		
	2	Сотрудники оперативные	4,82			88,4%		
	3	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,82			89,0%		
2		**ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО**		**4,84**			**84,9%**	
	1	Здание услугодателя удобно расположено	4,79			83,6%		
	2	Удобные часы работы	4,86			87,2%		
	3	Имеет достаточно мест парковки (в т.ч. для инвалидов*)	4,82			77,0%		
	4	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем, пандус и кнопка вызова помощи для инвалидов*)	4,88			88,4%		
	5	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно (места, температура воздуха, уборное)	4,82			85,3%		
	6	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе (я не испытывал дискриминацию по какому-либо признаку)	4,87			87,8%		
3		**ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ**		**4,90**			**89,2%**	
	1	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,94			80,7%		
	2	Было легко найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,90			91,1%		
	3	Были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,92			91,5%		
	4	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,86			89,4%		
	5	У меня был свободный выбор языка обращения (в т.ч. переводчик с иностранного языка сурдопереводчик, язык Брайля)	4,91			91,7%		
	6	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,90		**4,68**	90,5%		**75,8%**
	7	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,87			89,2%		
4		**ПРОЦЕДУРА**		**4,91**			**91,0%**	
	1	Процедура сбора и подача документов не содержит административных барьеров, простая и понятная	4,90			90,5%		
	2	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,91			91,1%		
	3	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,91			91,3%		
5		**СРОКИ**		**4,83**			**87,4%**	
	1	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,86			88,6%		
	2	Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,80			86,1%		
6		**ЗАТРАТЫ**		**4,97**			**63,6%**	
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)						
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)						
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	4,94			62,3%		
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	5,00			64,8%		
7		**ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ**		**3,40**			**20,0%**	
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	3,60			20,0%		
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили	3,20			20,0%		
8		**РЕЗУЛЬТАТ**		**4,79**			**82,2%**	
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,79			82,2%		
		Госкорпорация, офис услугодателя		**4,69**			**79,7%**	
		Государственный орган		**4,91**			**82,4%**	
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

L16. Оформление документов на обеспечение инвалидов и детей-инвалидов санаторно-курортным лечением			Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		**СОТРУДНИКИ**		4,91			91,6%	
	1	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,90			90,8%		
	2	Сотрудники оперативные	4,91			91,9%		
	3	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,92			92,2%		
2		**ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО**		4,87			86,5%	
	1	Здание услугодателя удобно расположено	4,86			87,9%		
	2	Удобные часы работы	4,90			90,5%		
	3	Имеет достаточно мест парковки (в т.ч. для инвалидов*)	4,82			76,4%		
	4	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем, пандус и кнопка вызова помощи для инвалидов*)	4,88			88,2%		
	5	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно (места, температура воздуха, уборное)	4,84			86,7%		
	6	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе (я не испытывал дискриминацию по какому-либо признаку)	4,89			89,0%		
3		**ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ**		4,84			82,0%	
	1	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,91			71,8%		
	2	Было легко найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,84			83,9%		
	3	Были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,84			84,1%		
	4	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,82			83,0%		
	5	У меня был свободный выбор языка обращения (в т.ч. переводчик с иностранного языка сурдопереводчик, язык Брайля)	4,84			84,4%		
	6	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,83		4,47	83,9%		75,0%
	7	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,81			83,0%		
4		**ПРОЦЕДУРА**		4,93			92,4%	
	1	Процедура сбора и подача документов не содержит административных барьеров, простая и понятная	4,92			91,6%		
	2	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,93			92,8%		
	3	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,93			92,8%		
5		**СРОКИ**		4,92			91,9%	
	1	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,93			91,6%		
	2	Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,90			92,2%		
6		**ЗАТРАТЫ**		4,96			69,3%	
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)						
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)						
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	4,92			68,3%		
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	5,00			70,3%		
7		**ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ**		1,50			0,0%	
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	1,50			0,0%		
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили	1,50			0,0%		
8		**РЕЗУЛЬТАТ**		4,86			86,5%	
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,86			86,5%		
		Госкорпорация, офис услугодателя		**4,49**			**76,4%**	
		Государственный орган		**4,91**			**83,3%**	
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

L17. Оформление документов на оказание специальных социальных услуг в условиях ухода на дому			Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		**СОТРУДНИКИ**		**4,89**			**90,7%**	
	1	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,89			90,4%		
	2	Сотрудники оперативные	4,88			90,4%		
	3	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,91			91,4%		
2		**ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО**		**4,83**			**76,3%**	
	1	Здание услугодателя удобно расположено	4,78			74,2%		
	2	Удобные часы работы	4,84			77,3%		
	3	Имеет достаточно мест парковки (в т.ч. для инвалидов*)	4,80			68,2%		
	4	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем, пандус и кнопка вызова помощи для инвалидов*)	4,86			79,3%		
	5	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно (места, температура воздуха, уборное)	4,86			78,8%		
	6	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе (я не испытывал дискриминацию по какому-либо признаку)	4,86			79,8%		
3		**ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ**		**4,81**			**77,8%**	
	1	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,88			71,7%		
	2	Было легко найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,79			75,3%		
	3	Были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,79			75,3%		
	4	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,77			78,8%		
	5	У меня был свободный выбор языка обращения (в т.ч. переводчик с иностранного языка сурдопереводчик, язык Брайля)	4,82			82,3%		
	6	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,81		**4,39**	80,8%		**72,2%**
	7	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,79			80,3%		
4		**ПРОЦЕДУРА**		**4,84**			**85,7%**	
	1	Процедура сбора и подача документов не содержит административных барьеров, простая и понятная	4,85			85,4%		
	2	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,83			85,9%		
	3	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,83			85,9%		
5		**СРОКИ**		**4,87**			**89,9%**	
	1	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,88			90,4%		
	2	Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,86			89,4%		
6		**ЗАТРАТЫ**		**5,00**			**67,2%**	
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)						
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)						
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	4,99			66,7%		
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	5,00			67,7%		
7		**ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ**		**1,00**			**0,0%**	
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	1,00			0,0%		
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили	1,00			0,0%		
8		**РЕЗУЛЬТАТ**		**4,90**			**89,9%**	
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,90			89,9%		
		Госкорпорация, офис услугодателя	**4,41**			**71,3%**		
		Государственный орган	**4,89**			**80,5%**		
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

		L19. Постановка на очередь на получение земельного участка	Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		**СОТРУДНИКИ**		4,63			75,0%	
	1	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,63			75,0%		
	2	Сотрудники оперативные	4,61			74,3%		
	3	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,65			75,7%		
2		**ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО**		4,65			75,7%	
	1	Здание услугодателя удобно расположено	4,67			77,0%		
	2	Удобные часы работы	4,69			75,0%		
	3	Имеет достаточно мест парковки (в т.ч. для инвалидов*)	4,61			74,3%		
	4	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем, пандус и кнопка вызова помощи для инвалидов*)	4,73			80,3%		
	5	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно (места, температура воздуха, уборное)	4,53			70,4%		
	6	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе (я не испытывал дискриминацию по какому-либо признаку)	4,68			77,0%		
3		**ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ**		4,64	4,47		78,7%	68,5%
	1	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,52			75,0%		
	2	Было легко найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,66			77,6%		
	3	Были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,61			75,7%		
	4	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,55			73,7%		
	5	У меня был свободный выбор языка обращения (в т.ч. переводчик с иностранного языка сурдопереводчик, язык Брайля)	4,79			85,5%		
	6	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,74			83,6%		
	7	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,64			79,6%		
4		**ПРОЦЕДУРА**		4,68			75,4%	
	1	Процедура сбора и подача документов не содержит административных барьеров, простая и понятная	4,71			76,3%		
	2	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,67			75,0%		
	3	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,66			75,0%		
5		**СРОКИ**		4,62			73,8%	
	1	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,58			72,5%		
	2	Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,66			75,0%		
6		**ЗАТРАТЫ**		3,42			56,9%	
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)						
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)						
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	3,42			57,2%		
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	3,42			56,6%		
7		**ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ**		5,00			50,0%	
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки						
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили	5,00			50,0%		
8		**РЕЗУЛЬТАТ**		4,09			62,5%	
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,09			62,5%		
		Госкорпорация, офис услугодателя		**4,66**			**70,6%**	
		Государственный орган		**4,31**			**70,4%**	
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

L20. Выдача архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок			Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		**СОТРУДНИКИ**		**4,79**			**85,8%**	
	1	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,75			83,9%		
	2	Сотрудники оперативные	4,79			86,0%		
	3	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,83			87,6%		
2		**ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО**		**4,81**			**82,4%**	
	1	Здание услугодателя удобно расположено	4,80			82,5%		
	2	Удобные часы работы	4,83			83,9%		
	3	Имеет достаточно мест парковки (в т.ч. для инвалидов*)	4,66			73,3%		
	4	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем, пандус и кнопка вызова помощи для инвалидов*)	4,86			85,4%		
	5	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно (места, температура воздуха, уборное)	4,83			84,1%		
	6	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе (я не испытывал дискриминацию по какому-либо признаку)	4,85			84,9%		
3		**ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ**		**4,79**	**4,46**		**79,4%**	**74,6%**
	1	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,79			68,5%		
	2	Было легко найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,81			81,2%		
	3	Были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,81			82,0%		
	4	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,75			79,4%		
	5	У меня был свободный выбор языка обращения (в т.ч. переводчик с иностранного языка сурдопереводчик, язык Брайля)	4,81			82,3%		
	6	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,79			81,7%		
	7	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,76			80,4%		
4		**ПРОЦЕДУРА**		**4,81**			**83,4%**	
	1	Процедура сбора и подача документов не содержит административных барьеров, простая и понятная	4,82			83,6%		
	2	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,81			83,3%		
	3	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,81			83,3%		
5		**СРОКИ**		**4,83**			**85,8%**	
	1	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,82			85,4%		
	2	Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,84			86,2%		
6		**4,86**		**4,87**			**72,4%**	
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)						
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)						
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	4,86			72,0%		
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	4,87			72,8%		
7		**ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ**		**2,00**			**25,0%**	
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	2,00			25,0%		
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили	2,00			25,0%		
8		**РЕЗУЛЬТАТ**		**4,77**			**82,8%**	
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,77			82,8%		
		Госкорпорация, офис услугодателя	**4,49**			**75,6%**		
		Государственный орган	**4,82**			**79,3%**		
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

Распределение баллов для государственных услуг, которые получены самостоятельно через электронные онлайн порталы, сервисы, сайты, в т.ч. через портал «Электронного правительства» или в ЦОНе в зоне самообслуживания

		С4. Выдача фитосанитарного сертификата на вывоз подкарантинной продукции за пределы Республики Казахстан	Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО						
	1	Простота регистрации на портале (онлайн-площадке) для получения электронной услуги	4,62	4,70		73,6%	77,2%	
	2	Простота получения ЭЦП	4,76			80,4%		
	3	Простота использования ЭЦП	4,81			83,4%		
	4	Оцените внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,60			71,2%		
2		ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ		4,74			79,9%	
	1	Легко, быстро найти информацию по интересующей государственной электронной услуге (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,63			74,2%		
	2	Информация на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения электронной услуги актуальна и понятна	4,77			82,8%		
	3	Информация на портале (онлайн-площадке) по способу получения электронной услуги проста и понятна	4,75			81,0%		
	4	Информация на портале (онлайн-площадке) имеется на казахском/русском языке	4,81			85,9%		
	5	Инструкции по использованию портала (онлайн-площадки) полностью понятны и просты в применении:	4,73			75,5%		
3		ПРОЦЕДУРА		4,76	4,48		81,5%	74,0%
	1	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т.ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,79			82,2%		
	2	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,75			79,8%		
	3	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,68			79,8%		
	4	В полученном документе (справке, сертификате и т.д.) не было ошибок, недочетов	4,82			84,0%		
4		СРОКИ		4,74			81,0%	
	1	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,74			81,0%		
5		ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ		3,69			56,4%	
	1	Удобство использования ВА	3,83			61,5%		
	2	Полнота ответа на Ваш запрос	3,73			53,8%		
	3	Скорость ответа на Ваш запрос	3,50			53,8%		
6		ЗАТРАТЫ		4,83			84,4%	
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)						
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)						
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	4,81			81,6%		
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	4,84			87,1%		
7		ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ		3,53			44,4%	
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	3,44			44,4%		
		Принятые меры меня полностью удовлетворили	3,63			44,4%		
8		РЕЗУЛЬТАТ		4,89			87,1%	
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,89			87,1%		
		Портал (электронный ресурс)		4,38			70,3%	
		Государственный орган		4,80			83,3%	
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

		С5. Регистрация товарного знакаРеспублики Казахстан	Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО		4,80			87,3%	
	1	Простота регистрации на портале (онлайн-площадке) для получения электронной услуги	4,72			83,6%		
	2	Простота получения ЭЦП	4,88			93,3%		
	3	Простота использования ЭЦП	4,92			94,8%		
	4	Оцените внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,68			77,6%		
2		ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ		4,80			86,4%	
	1	Легко, быстро найти информацию по интересующей государственной электронной услуге (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,69			83,6%		
	2	Информация на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения электронной услуги актуальна и понятна	4,78			87,3%		
	3	Информация на портале (онлайн-площадке) по способу получения электронной услуги проста и понятна	4,80			87,3%		
	4	Информация на портале (онлайн-площадке) имеется на казахском/русском языке	4,95			89,6%		
	5	Инструкции по использованию портала (онлайн-площадки) полностью понятны и просты в применении:	4,79			84,3%		
3		ПРОЦЕДУРА		4,86	4,67		92,0%	82,8%
	1	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т.ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,83			88,8%		
	2	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,86			91,0%		
	3	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,82			91,0%		
	4	В полученном документе (справке, сертификате и т.д.) не было ошибок, недочетов	4,95			97,0%		
4		СРОКИ		4,81			90,3%	
	1	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,81			90,3%		
5		ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ		4,08			51,9%	
	1	Удобство использования ВА	4,00			44,4%		
	2	Полнота ответа на Ваш запрос	4,13			55,6%		
	3	Скорость ответа на Ваш запрос	4,11			55,6%		
6		ЗАТРАТЫ		4,80			89,7%	
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)	4,36			74,6%		
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)	4,89			91,8%		
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	4,97			95,5%		
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	4,96			97,0%		
7		ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ		4,25			70,0%	
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	4,40			70,0%		
		Принятые меры меня полностью удовлетворили	4,10			70,0%		
8		РЕЗУЛЬТАТ		4,95			94,8%	
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,95			94,8%		
		Портал (электронный ресурс)	4,62			79,5%		
		Государственный орган	4,84			91,1%		
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

		С6. Государственная регистрация юридических лиц, учетная регистрация их филиалов и представительств	Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО		4,83	4,30		87,1%	70,9%
	1	Простота регистрации на портале (онлайн-площадке) для получения электронной услуги	4,82			84,4%		
	2	Простота получения ЭЦП	4,84			91,3%		
	3	Простота использования ЭЦП	4,90			90,0%		
	4	Оцените внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,77			82,5%		
2		ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ		4,79			85,7%	
	1	Легко, быстро найти информацию по интересующей государственной электронной услуге (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,65			81,3%		
	2	Информация на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения электронной услуги актуальна и понятна	4,73			83,8%		
	3	Информация на портале (онлайн-площадке) по способу получения электронной услуги проста и понятна	4,79			86,9%		
	4	Информация на портале (онлайн-площадке) имеется на казахском/русском языке	4,96			95,0%		
	5	Инструкции по использованию портала (онлайн-площадки) полностью понятны и просты в применении:	4,83			81,3%		
3		ПРОЦЕДУРА		4,85			86,7%	
	1	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т.ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,86			86,9%		
	2	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,86			85,0%		
	3	площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,78			84,4%		
	4	В полученном документе (справке, сертификате и т.д.) не было ошибок, недочетов	4,90			90,6%		
4		СРОКИ		4,85			88,1%	
	1	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,85			88,1%		
5		ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ		3,43			38,7%	
	1	Удобство использования ВА	3,39			36,0%		
	2	Полнота ответа на Ваш запрос	3,52			44,0%		
	3	Скорость ответа на Ваш запрос	3,39			36,0%		
6		ЗАТРАТЫ		4,95			89,7%	
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)	4,93			88,1%		
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)	4,93			88,1%		
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	4,96			91,3%		
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	4,97			91,3%		
7		ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ		1,80			0,0%	
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	1,80			0,0%		
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили	1,80			0,0%		
8		РЕЗУЛЬТАТ		4,87			91,3%	
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,87			91,3%		
		Госкорпорация, офис услугодателя		4,26			68,7%	
		Государственный орган		4,91			89,4%	
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

		С9. Выдача согласования и (или) заключения (разрешительного документа) на ввоз (вывоз) зарегистрированных и не зарегистрированных в Республике Казахстан лекарственных средств и медицинских изделий	Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО						
	1	Простота регистрации на портале (онлайн-площадке) для получения электронной услуги	4,93			89,7%		
	2	Простота получения ЭЦП	4,96	4,88		93,1%	87,1%	
	3	Простота использования ЭЦП	4,96			93,1%		
	4	Оцените внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,68			72,4%		
2		ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ						
	1	Легко, быстро найти информацию по интересующей государственной электронной услуге (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,48			62,1%		
	2	Информация на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения электронной услуги актуальна и понятна	4,82	4,80		79,3%	78,6%	
	3	Информация на портале (онлайн-площадке) по способу получения электронной услуги проста и понятна	4,93			93,1%		
	4	Информация на портале (онлайн-площадке) имеется на казахском/русском языке	4,90			89,7%		
	5	Инструкции по использованию портала (онлайн-площадки) полностью понятны и просты в применении:	4,86			69,0%		
3		ПРОЦЕДУРА						
	1	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т.ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,86			89,7%		
	2	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,93	4,91	4,04	93,1%	92,3%	65,2%
	3	площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,86			89,7%		
	4	В полученном документе (справке, сертификате и т.д.) не было ошибок, недочетов	5,00			96,6%		
4		СРОКИ						
	1	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,96	4,96		89,7%	89,7%	
5		ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ						
	1	Удобство использования ВА	2,00			0,0%		
	2	Полнота ответа на Ваш запрос	2,00	2,00		0,0%	0,0%	
	3	Скорость ответа на Ваш запрос	2,00			0,0%		
6		ЗАТРАТЫ						
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)						
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)						
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	4,97	4,98		96,6%	98,3%	
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	5,00			100,0%		
7		ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ						
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	1,00	1,00		0,0%	0,0%	
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили	1,00			0,0%		
8		РЕЗУЛЬТАТ						
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,79	4,79		75,9%	75,9%	
		Госкорпорация, офис услугодателя		**3,89**			**59,6%**	
		Государственный орган		**4,94**			**92,0%**	
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

С10. Выдача санитарно-эпидемиологического заключения о соответствии проектов нормативной документации по предельно допустимым выбросам и предельно допустимым сбросам вредных веществ и физических факторов в окружающую среду, зонам санитарной охраны и санитарно-защитным зонам, на новые виды сырья и продукции нормативным правовым актам в сфере санитарно-эпидемиологического благополучия населения			**Средний балл**			**Уровень удовлетворенности %**		
1		**ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО**		**4,83**			**87,5%**	
	1	Простота регистрации на портале (онлайн-площадке) для получения электронной услуги	4,83			87,0%		
	2	Простота получения ЭЦП	4,90			92,0%		
	3	Простота использования ЭЦП	4,89			92,0%		
	4	Оцените внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,71			79,0%		
2		**ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ**		**4,74**			**79,8%**	
	1	Легко, быстро найти информацию по интересующей государственной электронной услуге (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,58			75,0%		
	2	Информация на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения электронной услуги актуальна и понятна	4,72			84,0%		
	3	Информация на портале (онлайн-площадке) по способу получения электронной услуги проста и понятна	4,74			83,0%		
	4	Информация на портале (онлайн-площадке) имеется на казахском/русском языке	4,86			88,0%		
	5	Инструкции по использованию портала (онлайн-площадки) полностью понятны и просты в применении:	4,78			69,0%		
3		**ПРОЦЕДУРА**		**4,76**	**4,02**		**82,8%**	**64,2%**
	1	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т.ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,80			86,0%		
	2	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,76			85,0%		
	3	площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,61			74,0%		
	4	В полученном документе (справке, сертификате и т.д.) не было ошибок, недочетов	4,87			86,0%		
4		**СРОКИ**		**4,78**			**86,0%**	
	1	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,78			86,0%		
5		**ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ**		**2,00**			**0,0%**	
	1	Удобство использования ВА	2,00			0,0%		
	2	Полнота ответа на Ваш запрос	2,00			0,0%		
	3	Скорость ответа на Ваш запрос	2,00			0,0%		
6		**ЗАТРАТЫ**		**5,00**			**97,5%**	
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)						
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)						
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	5,00			97,0%		
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	5,00			98,0%		
7		**ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ**		**1,33**			**0,0%**	
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	1,33			0,0%		
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили	1,33			0,0%		
8		**РЕЗУЛЬТАТ**		**4,72**			**80,0%**	
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,72			80,0%		
		Госкорпорация, офис услугодателя		**3,87**			**58,5%**	
		Государственный орган		**4,86**			**88,7%**	
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

С13. Выдача удостоверения члена экипажа Казахстан лекарственных средств и медицинских изделий			**Средний балл**			**Уровень удовлетворенности %**		
1		**ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО**		**4,75**			**83,4%**	
	1	Простота регистрации на портале (онлайн-площадке) для получения электронной услуги	4,78			88,9%		
	2	Простота получения ЭЦП	4,89			88,9%		
	3	Простота использования ЭЦП	4,89			88,9%		
	4	Оцените внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,44			66,7%		
2		**ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ**		**4,56**			**62,2%**	
	1	Легко, быстро найти информацию по интересующей государственной электронной услуге (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,44			66,7%		
	2	Информация на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения электронной услуги актуальна и понятна	4,44			66,7%		
	3	Информация на портале (онлайн-площадке) по способу получения электронной услуги проста и понятна	4,56			66,7%		
	4	Информация на портале (онлайн-площадке) имеется на казахском/русском языке	4,78			77,8%		
	5	Инструкции по использованию портала (онлайн-площадки) полностью понятны и просты в применении:	4,60			33,3%		
3		**ПРОЦЕДУРА**		**4,86**	**4,81**		**86,1%**	**79,4%**
	1	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т.ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,89			88,9%		
	2	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,78			77,8%		
	3	площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,89			88,9%		
	4	В полученном документе (справке, сертификате и т.д.) не было ошибок, недочетов	4,89			88,9%		
4		**СРОКИ**		**5,00**			**88,9%**	
	1	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	5,00			88,9%		
5		**ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ**						
	1	Удобство использования ВА						
	2	Полнота ответа на Ваш запрос						
	3	Скорость ответа на Ваш запрос						
6		**ЗАТРАТЫ**		**5,00**			**88,9%**	
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)						
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)						
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	5,00			88,9%		
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	5,00			88,9%		
7		**ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ**						
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки						
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили						
8		**РЕЗУЛЬТАТ**		**4,67**			**66,7%**	
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,67			66,7%		
		Госкорпорация, офис услугодателя		**4,70**			**75,0%**	
		Государственный орган		**4,89**			**83,4%**	
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

		С14.Выдача специального разрешения на перевозку опасного груза классов 1, 6 и 7	Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		**ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО**		4,95			95,2%	
	1	Простота регистрации на портале (онлайн-площадке) для получения электронной услуги	4,95			95,2%		
	2	Простота получения ЭЦП	4,98			97,1%		
	3	Простота использования ЭЦП	4,99			98,1%		
	4	Оцените внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,86			90,4%		
2		**ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ**		4,85			85,9%	
	1	Легко, быстро найти информацию по интересующей государственной электронной услуге (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,67			78,8%		
	2	Информация на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения электронной услуги актуальна и понятна	4,84			89,4%		
	3	Информация на портале (онлайн-площадке) по способу получения электронной услуги проста и понятна	4,85			89,4%		
	4	Информация на портале (онлайн-площадке) имеется на казахском/русском языке	4,95			93,3%		
	5	Инструкции по использованию портала (онлайн-площадки) полностью понятны и просты в применении:	4,94			78,8%		
3		**ПРОЦЕДУРА**		4,93	4,41		94,2%	74,7%
	1	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т.ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,97			97,1%		
	2	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,86			88,5%		
	3	площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,91			94,2%		
	4	В полученном документе (справке, сертификате и т.д.) не было ошибок, недочетов	4,97			97,1%		
4		**СРОКИ**		4,98			98,1%	
	1	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,98			98,1%		
5		**ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ**		4,67			33,3%	
	1	Удобство использования ВА	5,00			50,0%		
	2	Полнота ответа на Ваш запрос	5,00			50,0%		
	3	Скорость ответа на Ваш запрос	4,00			0,0%		
6		**ЗАТРАТЫ**		5,00			95,7%	
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)						
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)						
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	5,00			96,2%		
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	5,00			95,2%		
7		**ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ**		1,00			0,0%	
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	1,00			0,0%		
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили	1,00			0,0%		
8		**РЕЗУЛЬТАТ**		4,93			95,2%	
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,93			95,2%		
		Госкорпорация, офис услугодателя		**4,40**			**70,0%**	
		Государственный орган		**4,96**			**95,1%**	
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

		С15. Выдача лицензии на хранение и розничную реализацию алкогольной продукции, за исключением деятельности по хранению и розничной реализации алкогольной продукции на территории ее производства	Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО						
	1	Простота регистрации на портале (онлайн-площадке) для получения электронной услуги	4,58	4,73		75,0%	84,9%	
	2	Простота получения ЭЦП	4,83			91,3%		
	3	Простота использования ЭЦП	4,78			91,3%		
	4	Оцените внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,71			81,9%		
2		ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ		4,72			84,9%	
	1	Легко, быстро найти информацию по интересующей государственной электронной услуге (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,63			80,0%		
	2	Информация на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения электронной услуги актуальна и понятна	4,72			85,6%		
	3	Информация на портале (онлайн-площадке) по способу получения электронной услуги проста и понятна	4,70			83,1%		
	4	Информация на портале (онлайн-площадке) имеется на казахском/русском языке	4,87			93,1%		
	5	Инструкции по использованию портала (онлайн-площадки) полностью понятны и просты в применении:	4,68			82,5%		
3		ПРОЦЕДУРА		4,76	4,52		86,6%	78,4%
	1	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т.ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,76			86,9%		
	2	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,74			86,3%		
	3	площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,72			83,1%		
	4	В полученном документе (справке, сертификате и т.д.) не было ошибок, недочетов	4,81			90,0%		
4		СРОКИ		4,80			88,1%	
	1	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,80			88,1%		
5		ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ		4,07			47,0%	
	1	Удобство использования ВА	4,05			45,5%		
	2	Полнота ответа на Ваш запрос	4,00			45,5%		
	3	Скорость ответа на Ваш запрос	4,16			50,0%		
6		ЗАТРАТЫ		4,59			82,2%	
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)	3,72			51,3%		
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)	4,88			91,3%		
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	4,86			93,8%		
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	4,90			92,5%		
7		ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ		3,63			63,4%	
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	3,60			60,0%		
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили	3,67			66,7%		
8		РЕЗУЛЬТАТ		4,85			90,0%	
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,85			90,0%		
		Госкорпорация, офис услугодателя		4,50			76,6%	
		Государственный орган		4,67			84,6%	
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

		С16.Таможенная очистка товаров	Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО		4,94	4,40		91,6%	76,5%
	1	Простота регистрации на портале (онлайн-площадке) для получения электронной услуги	4,93			91,0%		
	2	Простота получения ЭЦП	4,98			94,4%		
	3	Простота использования ЭЦП	4,98			94,4%		
	4	Оцените внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,86			86,5%		
2		ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ		4,94			91,7%	
	1	Легко, быстро найти информацию по интересующей государственной электронной услуге (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,91			89,9%		
	2	Информация на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения электронной услуги актуальна и понятна	4,96			92,1%		
	3	Информация на портале (онлайн-площадке) по способу получения электронной услуги проста и понятна	5,00			94,4%		
	4	Информация на портале (онлайн-площадке) имеется на казахском/русском языке	4,94			93,3%		
	5	Инструкции по использованию портала (онлайн-площадки) полностью понятны и просты в применении:	4,87			88,8%		
3		ПРОЦЕДУРА		4,94			94,1%	
	1	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т.ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,98			94,4%		
	2	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,95			94,4%		
	3	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,85			91,0%		
	4	В полученном документе (справке, сертификате и т.д.) не было ошибок, недочетов	4,99			96,6%		
4		СРОКИ		4,98			93,3%	
	1	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,98			93,3%		
5		ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ		4,50			50,0%	
	1	Удобство использования ВА	4,50			50,0%		
	2	Полнота ответа на Ваш запрос	4,50			50,0%		
	3	Скорость ответа на Ваш запрос	4,50			50,0%		
6		ЗАТРАТЫ		4,95			96,1%	
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)	4,84			91,0%		
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)	5,00			97,8%		
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	4,96			98,9%		
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	5,00			96,6%		
7		ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ		1,00			0,0%	
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	1,00			0,0%		
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили	1,00			0,0%		
8		РЕЗУЛЬТАТ		4,98			95,5%	
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,98			95,5%		
		Госкорпорация, офис услугодателя		4,43			75,1%	
		Государственный орган		4,96			95,2%	
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

С17. Подготовка граждан по военно-техническим и другим военным специальностям			Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО		4,79	4,20		80,6%	70,8%
	1	Простота регистрации на портале (онлайн-площадке) для получения электронной услуги	4,72			78,1%		
	2	Простота получения ЭЦП	4,86			83,1%		
	3	Простота использования ЭЦП	4,90			83,8%		
	4	Оцените внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,69			77,5%		
2		ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ		4,81			83,2%	
	1	Легко, быстро найти информацию по интересующей государственной электронной услуге (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,61			75,0%		
	2	Информация на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения электронной услуги актуальна и понятна	4,84			88,8%		
	3	Информация на портале (онлайн-площадке) по способу получения электронной услуги проста и понятна	4,85			88,8%		
	4	Информация на портале (онлайн-площадке) имеется на казахском/русском языке	4,91			89,4%		
	5	Инструкции по использованию портала (онлайн-площадки) полностью понятны и просты в применении:	4,85			73,8%		
3		ПРОЦЕДУРА		4,81			86,7%	
	1	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т.ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,83			90,6%		
	2	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,73			80,0%		
	3	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,72			80,6%		
	4	В полученном документе (справке, сертификате и т.д.) не было ошибок, недочетов	4,95			95,6%		
4		СРОКИ		4,88			91,3%	
	1	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,88			91,3%		
5		ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ		3,58			46,7%	
	1	Удобство использования ВА	3,67			46,7%		
	2	Полнота ответа на Ваш запрос	3,64			46,7%		
	3	Скорость ответа на Ваш запрос	3,43			46,7%		
6		ЗАТРАТЫ		4,87			89,7%	
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)	4,71			76,9%		
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)	4,86			90,6%		
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	4,90			93,1%		
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	5,00			98,1%		
7		ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ		1,00			0,0%	
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	1,00			0,0%		
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили	1,00			0,0%		
8		РЕЗУЛЬТАТ		4,86			88,1%	
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,86			88,1%		
		Госкорпорация, офис услугодателя		4,17			67,8%	
		Государственный орган		4,86			89,0%	
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

		С18. Выдача согласования и (или) заключения (разрешительного документа) на ввоз (вывоз) зарегистрированных и не зарегистрированных в Республике Казахстан лекарственных средств и медицинских изделий	Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО						
	1	Простота регистрации на портале (онлайн-площадке) для получения электронной услуги	4,75			78,9%		
	2	Простота получения ЭЦП	4,88	4,84		85,9%	84,7%	
	3	Простота использования ЭЦП	4,90			87,0%		
	4	Оцените внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,82			87,0%		
2		ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ						
	1	Легко, быстро найти информацию по интересующей государственной электронной услуге (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,62			75,1%		
	2	Информация на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения электронной услуги актуальна и понятна	4,82	4,80		88,1%	84,9%	
	3	Информация на портале (онлайн-площадке) по способу получения электронной услуги проста и понятна	4,81			87,6%		
	4	Информация на портале (онлайн-площадке) имеется на казахском/русском языке	4,93			95,1%		
	5	Инструкции по использованию портала (онлайн-площадки) полностью понятны и просты в применении:	4,80			78,4%		
3		ПРОЦЕДУРА						
	1	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т.ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,84			88,6%		
	2	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,86	4,87	4,26	89,2%	90,4%	72,8%
	3	площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,85			87,6%		
	4	В полученном документе (справке, сертификате и т.д.) не было ошибок, недочетов	4,92			96,2%		
4		СРОКИ						
	1	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,76	4,76		88,1%	88,1%	
5		ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ						
	1	Удобство использования ВА	4,08	4,05		46,2%	53,8%	
	2	Полнота ответа на Ваш запрос	4,15			61,5%		
	3	Скорость ответа на Ваш запрос	3,92			53,8%		
6		ЗАТРАТЫ						
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)						
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)						
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	4,98	4,98		93,5%	94,3%	
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	4,99			95,1%		
7		ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ						
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки		1,00		0,0%	0,0%	
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили	1,00			0,0%		
8		РЕЗУЛЬТАТ						
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,82	4,82		86,5%	86,5%	
		Госкорпорация, офис услугодателя		4,44			74,4%	
		Государственный орган		4,89			91,4%	
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

С19. Выдача заключений на ввоз на территорию Республики Казахстан радиоэлектронных средств и высокочастотных устройств гражданского назначения, в том числе встроенных либо входящих в состав других товаров, в случаях, отличных от импорта, и (или) выдача лицензии на их импорт			**Средний балл**			**Уровень удовлетворенности %**		
1		**ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО**						
	1	Простота регистрации на портале (онлайн-площадке) для получения электронной услуги	5,00			100,0%		
	2	Простота получения ЭЦП	4,89	**4,89**		94,4%	**94,4%**	
	3	Простота использования ЭЦП	4,89			94,4%		
	4	Оцените внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,78			88,9%		
2		**ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ**						
	1	Легко, быстро найти информацию по интересующей государственной электронной услуге (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,61			77,8%		
	2	Информация на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения электронной услуги актуальна и понятна	4,72	**4,82**		83,3%	**86,7%**	
	3	Информация на портале (онлайн-площадке) по способу получения электронной услуги проста и понятна	4,76			83,3%		
	4	Информация на портале (онлайн-площадке) имеется на казахском/русском языке	5,00			100,0%		
	5	Инструкции по использованию портала (онлайн-площадки) полностью понятны и просты в применении:	5,00			88,9%		
3		**ПРОЦЕДУРА**						
	1	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т.ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	5,00			94,4%		
	2	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	5,00	**4,97**	**4,94**	100,0%	**94,4%**	**92,9%**
	3	площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	5,00			88,9%		
	4	В полученном документе (справке, сертификате и т.д.) не было ошибок, недочетов	4,89			94,4%		
4		**СРОКИ**						
	1	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	5,00	**5,00**		88,9%	**88,9%**	
5		**ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ**						
	1	Удобство использования ВА						
	2	Полнота ответа на Ваш запрос						
	3	Скорость ответа на Ваш запрос						
6		**ЗАТРАТЫ**						
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)	5,00					
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)	4,81					
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	5,00	**5,00**		96,6%	**98,3%**	
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	5,00			100,0%		
7		**ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ**						
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки						
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили						
8		**РЕЗУЛЬТАТ**						
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,94	**4,94**		94,4%	**94,4%**	
		Госкорпорация, офис услугодателя		**4,88**			**84,2%**	
		Государственный орган		**4,98**			**82,0%**	
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

		С23. Выдача сертификата о метрологической аттестации средств измерений	Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		**ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО**						
	1	Простота регистрации на портале (онлайн-площадке) для получения электронной услуги	4,83			86,7%		
	2	Простота получения ЭЦП	4,97	**4,83**		85,9%	**83,2%**	
	3	Простота использования ЭЦП	4,93			93,3%		
	4	Оцените внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,57			66,7%		
2		**ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ**						
	1	Легко, быстро найти информацию по интересующей государственной электронной услуге (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,67			76,7%		
	2	Информация на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения электронной услуги актуальна и понятна	4,77	**4,81**		83,3%	**80,7%**	
	3	Информация на портале (онлайн-площадке) по способу получения электронной услуги проста и понятна	4,80			83,3%		
	4	Информация на портале (онлайн-площадке) имеется на казахском/русском языке	4,96			83,3%		
	5	Инструкции по использованию портала (онлайн-площадки) полностью понятны и просты в применении:	4,85			76,7%		
3		**ПРОЦЕДУРА**						
	1	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т.ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,89			83,3%		
	2	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,78	**4,89**	**4,88**	73,3%	**85,8%**	**88,0%**
	3	площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,89			86,7%		
	4	В полученном документе (справке, сертификате и т.д.) не было ошибок, недочетов	5,00			100,0%		
4		**СРОКИ**						
	1	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,90	**4,90**		90,0%	**90,0%**	
5		**ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ**						
	1	Удобство использования ВА						
	2	Полнота ответа на Ваш запрос						
	3	Скорость ответа на Ваш запрос						
6		**ЗАТРАТЫ**						
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)						
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)						
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	4,90	**4,95**		93,3%	**95,0%**	
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	5,00			96,7%		
7		**ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ**						
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки						
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили						
8		**РЕЗУЛЬТАТ**						
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,93	**4,93**		93,3%	**93,3%**	
		Госкорпорация, офис услугодателя		**4,83**			**81,6%**	
		Государственный орган		**4,92**			**91,1%**	
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

		С24. Аттестация эксперта-аудитора по подтверждению соответствия, определению страны происхождения товара, статуса товара Евразийского экономического союза или иностранного товара	Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО						
	1	Простота регистрации на портале (онлайн-площадке) для получения электронной услуги	4,69			76,3%		
	2	Простота получения ЭЦП	4,75	4,76		86,8%	82,9%	
	3	Простота использования ЭЦП	4,88			92,1%		
	4	Оцените внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,74			76,3%		
2		ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ						
	1	Легко, быстро найти информацию по интересующей государственной электронной услуге (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,76			78,9%		
	2	Информация на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения электронной услуги актуальна и понятна	4,81	4,82		84,2%	81,0%	
	3	Информация на портале (онлайн-площадке) по способу получения электронной услуги проста и понятна	4,78			84,2%		
	4	Информация на портале (онлайн-площадке) имеется на казахском/русском языке	4,96			86,8%		
	5	Инструкции по использованию портала (онлайн-площадки) полностью понятны и просты в применении:	4,80			71,1%		
3		ПРОЦЕДУРА						
	1	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т.ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,80			89,5%		
	2	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,73	4,69	4,35	84,2%	83,6%	73,5%
	3	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,41			69,7%		
	4	В полученном документе (справке, сертификате и т.д.) не было ошибок, недочетов	4,84			90,8%		
4		СРОКИ						
	1	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,86	4,86		93,4%	93,4%	
5		ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ						
	1	Удобство использования ВА	3,00			20,0%		
	2	Полнота ответа на Ваш запрос	3,20	3,00		20,0%	20,0%	
	3	Скорость ответа на Ваш запрос	2,80			20,0%		
6		ЗАТРАТЫ						
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)						
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)						
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	4,91	4,95		94,7%	96,7%	
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	4,99			98,7%		
7		ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ						
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	3,00	3,00		50,0%	50,0%	
		Принятые меры меня полностью удовлетворили	3,00			50,0%		
8		РЕЗУЛЬТАТ						
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,70	4,70		80,3%	80,3%	
		Портал (электронный ресурс)	**4,21**			**65,7%**		
		Государственный орган	**4,83**			**90,2%**		
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

		C26. Выдача ходатайства на получение инвесторской визы для лиц, являющихся нерезидентами Республики Казахстан и осуществляющих инвестиционную деятельность на территории Республики Казахстан	Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО						
	1	Простота регистрации на портале (онлайн-площадке) для получения электронной услуги	4,63			62,5%		
	2	Простота получения ЭЦП	4,88	4,80		87,5%	78,1%	
	3	Простота использования ЭЦП	4,71			62,5%		
	4	Оцените внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	5,00			100,0%		
2		ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ						
	1	Легко, быстро найти информацию по интересующей государственной электронной услуге (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,75			87,5%		
	2	Информация на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения электронной услуги актуальна и понятна	4,75	4,80		87,5%	82,5%	
	3	Информация на портале (онлайн-площадке) по способу получения электронной услуги проста и понятна	4,75			75,0%		
	4	Информация на портале (онлайн-площадке) имеется на казахском/русском языке	4,88			87,5%		
	5	Инструкции по использованию портала (онлайн-площадки) полностью понятны и просты в применении:	4,86			75,0%		
3		ПРОЦЕДУРА						
	1	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т.ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,88			87,5%		
	2	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,88	4,69	4,86	87,5%	78,1%	81,5%
	3	площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,00			50,0%		
	4	В полученном документе (справке, сертификате и т.д.) не было ошибок, недочетов	5,00			87,5%		
4		СРОКИ						
	1	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	5,00	5,00		87,5%	87,5%	
5		ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ						
	1	Удобство использования ВА						
	2	Полнота ответа на Ваш запрос						
	3	Скорость ответа на Ваш запрос						
6		ЗАТРАТЫ						
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)	5,00			50,0%		
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)	5,00			50,0%		
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	5,00	5,00		100,0%	75,0%	
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	5,00			100,0%		
7		ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ						
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки						
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили						
8		РЕЗУЛЬТАТ						
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,88	4,88		87,5%	87,5%	
		Госкорпорация, офис услугодателя		4,75			79,2%	
		Государственный орган		4,97			85,7%	
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

		С27. Предоставление информации о категории субъекта предпринимательства	Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		**ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО**						
	1	Простота регистрации на портале (онлайн-площадке) для получения электронной услуги	4,60			66,7%		
	2	Простота получения ЭЦП	4,80	**4,72**		86,7%	**78,4%**	
	3	Простота использования ЭЦП	4,93			93,3%		
	4	Оцените внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,53			66,7%		
2		**ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ**						
	1	Легко, быстро найти информацию по интересующей государственной электронной услуге (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,47			80,0%		
	2	Информация на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения электронной услуги актуальна и понятна	4,80	**4,77**		86,7%	**85,3%**	
	3	Информация на портале (онлайн-площадке) по способу получения электронной услуги проста и понятна	4,73			86,7%		
	4	Информация на портале (онлайн-площадке) имеется на казахском/русском языке	5,00			100,0%		
	5	Инструкции по использованию портала (онлайн-площадки) полностью понятны и просты в применении:	4,83			73,3%		
3		**ПРОЦЕДУРА**						
	1	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т.ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	5,00			93,3%		
	2	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	5,00	**4,90**	**4,62**	100,0%	**88,3%**	**77,0%**
	3	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,60			80,0%		
	4	В полученном документе (справке, сертификате и т.д.) не было ошибок, недочетов	5,00			80,0%		
4		**СРОКИ**						
	1	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,93	**4,93**		86,7%	**86,7%**	
5		**ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ**						
	1	Удобство использования ВА	3,33			33,3%		
	2	Полнота ответа на Ваш запрос	3,67	**3,56**		33,3%	**33,3%**	
	3	Скорость ответа на Ваш запрос	3,67			33,3%		
6		**ЗАТРАТЫ**						
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)						
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)						
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	5,00	**5,00**		100,0%	**100,0%**	
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	5,00			100,0%		
7		**ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ**						
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки						
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили						
8		**РЕЗУЛЬТАТ**						
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,50	**4,50**		66,7%	**66,7%**	
		Госкорпорация, офис услугодателя		**4,53**			**74,2%**	
		Государственный орган		**4,91**			**88,9%**	
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

		С28.Выдача лицензии на деятельность по покупке электрической энергии в целях энергоснабжения	Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО						
	1	Простота регистрации на портале (онлайн-площадке) для получения электронной услуги	4,88			87,5%		
	2	Простота получения ЭЦП	4,88	4,81		87,5%	87,5%	
	3	Простота использования ЭЦП	5,00			100,0%		
	4	Оцените внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,50			75,0%		
2		ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ						
	1	Легко, быстро найти информацию по интересующей государственной электронной услуге (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	5,00			100,0%		
	2	Информация на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения электронной услуги актуальна и понятна	4,29	4,74		62,5%	75,0%	
	3	Информация на портале (онлайн-площадке) по способу получения электронной услуги проста и понятна	4,86			75,0%		
	4	Информация на портале (онлайн-площадке) имеется на казахском/русском языке	4,86			75,0%		
	5	Инструкции по использованию портала (онлайн-площадки) полностью понятны и просты в применении:	4,71			62,5%		
3		ПРОЦЕДУРА						
	1	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т.ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,50			75,0%		
	2	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,75	4,69	4,32	75,0%	75,0%	72,8%
	3	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,50			62,5%		
	4	В полученном документе (справке, сертификате и т.д.) не было ошибок, недочетов	5,00			87,5%		
4		СРОКИ						
	1	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	5,00	5,00		87,5%	87,5%	
5		ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ						
	1	Удобство использования ВА	1,00			0,0%		
	2	Полнота ответа на Ваш запрос	1,00	1,00		0,0%	0,0%	
	3	Скорость ответа на Ваш запрос	1,00			0,0%		
6		ЗАТРАТЫ						
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)	4,71			62,5%		
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)	4,00			75,0%		
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	5,00	5,00		100,0%	84,4%	
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	5,00			100,0%		
7		ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ						
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки						
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили						
8		РЕЗУЛЬТАТ						
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	5,00	5,00		100,0%	100,0%	
		Госкорпорация, офис услугодателя		3,98			63,3%	
		Государственный орган		4,92			87,5%	
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

		С30. Выдача разрешения на хранение, хранение и ношение гражданского оружия и патронов к нему физическим лицам	Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО						
	1	Простота регистрации на портале (онлайн-площадке) для получения электронной услуги	4,61	4,75		73,8%	79,4%	
	2	Простота получения ЭЦП	4,84			85,6%		
	3	Простота использования ЭЦП	4,91			87,5%		
	4	Оцените внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,63			70,6%		
2		ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ		4,75			79,2%	
	1	Легко, быстро найти информацию по интересующей государственной электронной услуге (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,62			78,1%		
	2	Информация на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения электронной услуги актуальна и понятна	4,72			81,9%		
	3	Информация на портале (онлайн-площадке) по способу получения электронной услуги проста и понятна	4,79			83,1%		
	4	Информация на портале (онлайн-площадке) имеется на казахском/русском языке	4,91			85,0%		
	5	Инструкции по использованию портала (онлайн-площадки) полностью понятны и просты в применении:	4,70			68,1%		
3		ПРОЦЕДУРА		4,76	4,63		83,8%	77,9%
	1	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т.ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,67			83,1%		
	2	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,69			75,0%		
	3	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,71			80,6%		
	4	В полученном документе (справке, сертификате и т.д.) не было ошибок, недочетов	4,95			96,3%		
4		СРОКИ		4,89			92,5%	
	1	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,89			92,5%		
5		ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ		3,60			36,7%	
	1	Удобство использования ВА	3,40			30,0%		
	2	Полнота ответа на Ваш запрос	3,70			40,0%		
	3	Скорость ответа на Ваш запрос	3,70			40,0%		
6		ЗАТРАТЫ		4,83			86,7%	
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)	4,87			88,1%		
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)	4,76			85,0%		
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	4,81			81,6%		
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	4,87			91,9%		
7		ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ						
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки						
		Принятые меры меня полностью удовлетворили						
8		РЕЗУЛЬТАТ		4,81			86,9%	
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,81			86,9%		
		Портал (электронный ресурс)	**4,51**			**71,0%**		
		Государственный орган	**4,82**			**86,9%**		
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

		С31.Выдача лицензии на осуществление деятельности по разработке, производству, приобретению, реализации, хранению взрывчатых и пиротехнических (за исключением гражданских) веществ и изделий с их применением	Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО		4,82	4,21		89,7%	58,6%
	1	Простота регистрации на портале (онлайн-площадке) для получения электронной услуги	4,82			88,2%		
	2	Простота получения ЭЦП	4,94			94,1%		
	3	Простота использования ЭЦП	4,94			94,1%		
	4	Оцените внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,59			82,4%		
2		ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ		4,66			64,7%	
	1	Легко, быстро найти информацию по интересующей государственной электронной услуге (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,71			76,5%		
	2	Информация на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения электронной услуги актуальна и понятна	4,59			70,6%		
	3	Информация на портале (онлайн-площадке) по способу получения электронной услуги проста и понятна	4,94			94,1%		
	4	Информация на портале (онлайн-площадке) имеется на казахском/русском языке	4,33			41,2%		
	5	Инструкции по использованию портала (онлайн-площадки) полностью понятны и просты в применении:	4,75			41,2%		
3		ПРОЦЕДУРА		4,62			78,0%	
	1	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т.ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,94			94,1%		
	2	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,40			64,7%		
	3	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,56			70,6%		
	4	В полученном документе (справке, сертификате и т.д.) не было ошибок, недочетов	4,59			82,4%		
4		СРОКИ		4,75			76,5%	
	1	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,75			76,5%		
5		ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ		3,00			0,0%	
	1	Удобство использования ВА	3,00			0,0%		
	2	Полнота ответа на Ваш запрос	3,00			0,0%		
	3	Скорость ответа на Ваш запрос	3,00			0,0%		
6		ЗАТРАТЫ		4,77			83,8%	
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)	4,50			64,7%		
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)	4,71			82,4%		
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	4,94			94,1%		
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	4,94			94,1%		
7		ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ		2,50			0,0%	
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	2,50			0,0%		
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили	2,50			0,0%		
8		РЕЗУЛЬТАТ		4,53			76,5%	
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,53			76,5%		
		Госкорпорация, офис услугодателя		4,18			55,2%	
		Государственный орган		4,66			79,0%	
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

		С32. Аккредитация экспертных организаций по аудиту в области пожарной безопасности	Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		**ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО**		4,89	4,64		90,2%	79,7%
	1	Простота регистрации на портале (онлайн-площадке) для получения электронной услуги	4,93			89,3%		
	2	Простота получения ЭЦП	4,96			96,4%		
	3	Простота использования ЭЦП	4,96			96,4%		
	4	Оцените внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,71			78,6%		
2		**ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ**		4,87			89,3%	
	1	Легко, быстро найти информацию по интересующей государственной электронной услуге (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,75			82,1%		
	2	Информация на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения электронной услуги актуальна и понятна	4,86			89,3%		
	3	Информация на портале (онлайн-площадке) по способу получения электронной услуги проста и понятна	4,93			92,9%		
	4	Информация на портале (онлайн-площадке) имеется на казахском/русском языке	4,89			92,9%		
	5	Инструкции по использованию портала (онлайн-площадки) полностью понятны и просты в применении:	4,93			89,3%		
3		**ПРОЦЕДУРА**		4,93			92,9%	
	1	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т.ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	5,00			100,0%		
	2	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,89			89,3%		
	3	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,86			89,3%		
	4	В полученном документе (справке, сертификате и т.д.) не было ошибок, недочетов	4,96			92,9%		
4		**СРОКИ**		5,00			100,0%	
	1	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	5,00			100,0%		
5		**ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ**		3,00			0,0%	
	1	Удобство использования ВА	3,00			0,0%		
	2	Полнота ответа на Ваш запрос	3,00			0,0%		
	3	Скорость ответа на Ваш запрос	3,00			0,0%		
6		**ЗАТРАТЫ**		5,00			100,0%	
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)						
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)						
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	5,00			100,0%		
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	5,00			100,0%		
7		**ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ**						
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки						
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили						
8		**РЕЗУЛЬТАТ**		4,82			85,7%	
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,82			85,7%		
		Госкорпорация, офис услугодателя		**4,51**			**72,4%**	
		Государственный орган		**4,95**			**94,7%**	
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

		С33. Выдача экологических разрешений для объектов I категории	Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		**ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО**						
	1	Простота регистрации на портале (онлайн-площадке) для получения электронной услуги	4,74			78,4%		
	2	Простота получения ЭЦП	4,90	**4,81**		73,0%	**77,7%**	
	3	Простота использования ЭЦП	4,91			83,8%		
	4	Оцените внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,69			75,7%		
2		**ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ**						
	1	Легко, быстро найти информацию по интересующей государственной электронной услуге (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,47			70,3%		
	2	Информация на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения электронной услуги актуальна и понятна	4,76	**4,73**		70,3%	**68,7%**	
	3	Информация на портале (онлайн-площадке) по способу получения электронной услуги проста и понятна	4,79			70,3%		
	4	Информация на портале (онлайн-площадке) имеется на казахском/русском языке	4,91			81,1%		
	5	Инструкции по использованию портала (онлайн-площадки) полностью понятны и просты в применении:	4,72			51,4%		
3		**ПРОЦЕДУРА**						
	1	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т.ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,84			89,2%		
	2	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,94	**4,73**	**4,32**	91,9%	**80,4%**	**59,8%**
	3	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,33			64,9%		
	4	В полученном документе (справке, сертификате и т.д.) не было ошибок, недочетов	4,79			75,7%		
4		**СРОКИ**						
	1	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,85	**4,85**		81,1%	**81,1%**	
5		**ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ**						
	1	Удобство использования ВА	2,00			0,0%		
	2	Полнота ответа на Ваш запрос	2,00	**2,00**		0,0%	**0,0%**	
	3	Скорость ответа на Ваш запрос	2,00			0,0%		
6		**ЗАТРАТЫ**						
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)						
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)						
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	5,00	**5,00**		100,0%	**50,0%**	
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	5,00			100,0%		
7		**ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ**						
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	3,75	**3,75**		50,0%	**50,0%**	
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили	3,75			50,0%		
8		**РЕЗУЛЬТАТ**						
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,66	**4,66**		70,3%	**70,3%**	
		Госкорпорация, офис услугодателя	**4,15**			**58,8%**		
		Государственный орган	**4,87**			**86,5%**		
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

		С34.Согласование размещения предприятий и других сооружений, а также условий производства строительных и других работ на водных объектах, водоохранных зонах и полосах	Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		**ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО**						
	1	Простота регистрации на портале (онлайн-площадке) для получения электронной услуги	4,73			80,2%		
	2	Простота получения ЭЦП	4,86	**4,84**		85,8%	**86,1%**	
	3	Простота использования ЭЦП	4,92			91,4%		
	4	Оцените внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,84			87,0%		
2		**ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ**						
	1	Легко, быстро найти информацию по интересующей государственной электронной услуге (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,53			71,6%		
	2	Информация на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения электронной услуги актуальна и понятна	4,73	**4,73**		70,6%	**76,6%**	
	3	Информация на портале (онлайн-площадке) по способу получения электронной услуги проста и понятна	4,80			86,4%		
	4	Информация на портале (онлайн-площадке) имеется на казахском/русском языке	4,88			87,0%		
	5	Инструкции по использованию портала (онлайн-площадки) полностью понятны и просты в применении:	4,71			67,3%		
3		**ПРОЦЕДУРА**						
	1	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т.ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,79			88,3%		
	2	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,84	**4,79**	**4,43**	87,0%	**86,6%**	**76,5%**
	3	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,61			76,5%		
	4	В полученном документе (справке, сертификате и т.д.) не было ошибок, недочетов	4,94			94,4%		
4		**СРОКИ**						
	1	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,92	**4,92**		93,2%	**93,2%**	
5		**ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ**						
	1	Удобство использования ВА	4,20			60,0%		
	2	Полнота ответа на Ваш запрос	3,60	**3,85**		40,0%	**46,7%**	
	3	Скорость ответа на Ваш запрос	3,75			40,0%		
6		**ЗАТРАТЫ**						
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)						
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)						
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	4,99	**4,98**		99,4%	**99,4%**	
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	4,98			99,4%		
7		**ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ**						
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	4,00	**2,50**		50,0%	**41,7%**	
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили	3,60			33,3%		
8		**РЕЗУЛЬТАТ**						
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,80	**4,80**		82,1%	**82,1%**	
		Госкорпорация, офис услугодателя	**4,49**			**70,7%**		
		Государственный орган	**4,91**			**92,6%**		
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

		С37.Выдача лицензии на право занятия деятельностью товарных бирж	Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		**ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО**		4,50	4,92		75,0%	80,0%
	1	Простота регистрации на портале (онлайн-площадке) для получения электронной услуги	3,00			50,0%		
	2	Простота получения ЭЦП	5,00			100,0%		
	3	Простота использования ЭЦП	5,00			100,0%		
	4	Оцените внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	5,00			50,0%		
2		**ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ**		5,00			80,0%	
	1	Легко, быстро найти информацию по интересующей государственной электронной услуге (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	5,00			100,0%		
	2	Информация на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения электронной услуги актуальна и понятна	5,00			100,0%		
	3	Информация на портале (онлайн-площадке) по способу получения электронной услуги проста и понятна	5,00			50,0%		
	4	Информация на портале (онлайн-площадке) имеется на казахском/русском языке	5,00			100,0%		
	5	Инструкции по использованию портала (онлайн-площадки) полностью понятны и просты в применении:	5,00			50,0%		
3		**ПРОЦЕДУРА**		5,00			75,0%	
	1	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т.ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	5,00			50,0%		
	2	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	5,00			50,0%		
	3	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	5,00			100,0%		
	4	В полученном документе (справке, сертификате и т.д.) не было ошибок, недочетов	5,00			100,0%		
4		**СРОКИ**		5,00			50,0%	
	1	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	5,00			50,0%		
5		**ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ**						
	1	Удобство использования ВА						
	2	Полнота ответа на Ваш запрос						
	3	Скорость ответа на Ваш запрос						
6		**ЗАТРАТЫ**		5,00			100,0%	
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)						
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)						
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	5,00			100,0%		
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	5,00			100,0%		
7		**ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ**						
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки						
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили						
8		**РЕЗУЛЬТАТ**		5,00			100,0%	
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	5,00			100,0%		
		Госкорпорация, офис услугодателя		**4,83**			**75,0%**	
		Государственный орган		**5,00**			**83,3%**	
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

		С38. Рассмотрение ходатайств о согласии на экономическую концентрацию	Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		**СОТРУДНИКИ**		**4,34**			**71,7%**	
	1	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,11			65,0%		
	2	Сотрудники оперативные	4,16			65,0%		
	3	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,74			85,0%		
2		**ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО**		**3,85**			**40,8%**	
	1	Здание услугодателя удобно расположено	4,00			35,0%		
	2	Удобные часы работы	4,75			80,0%		
	3	Имеет достаточно мест парковки (в т.ч. для инвалидов*)	2,14			0,0%		
	4	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем, пандус и кнопка вызова помощи для инвалидов*)	4,18			30,0%		
	5	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно (места, температура воздуха, уборное)	3,00			5,0%		
	6	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе (я не испытывал дискриминацию по какому-либо признаку)	5,00			95,0%		
3		**ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ**		**3,83**	**4,27**		**48,6%**	**65,9%**
	1	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	2,88			30,0%		
	2	Было легко найти необходимых сотрудников, кабинеты	5,00			5,0%		
	3	Были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	1,00			0,0%		
	4	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,33			75,0%		
	5	У меня был свободный выбор языка обращения (в т.ч. переводчик с иностранного языка сурдопереводчик, язык Брайля)	5,00			90,0%		
	6	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,56			80,0%		
	7	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,06			60,0%		
4		**ПРОЦЕДУРА**		**4,15**			**68,3%**	
	1	Процедура сбора и подача документов не содержит административных барьеров, простая и понятная	4,05			65,0%		
	2	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,15			65,0%		
	3	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,25			75,0%		
5		**СРОКИ**		**4,29**			**62,5%**	
	1	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	3,80			40,0%		
	2	Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,78			85,0%		
6		**ЗАТРАТЫ**		**4,58**			**75,0%**	
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)						
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)						
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	4,20			55,0%		
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	4,95			95,0%		
7		**ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ**		**5,00**			**100,0%**	
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	5,00			100,0%		
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили	5,00			100,0%		
8		**РЕЗУЛЬТАТ**		**4,15**			**60,0%**	
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,15			60,0%		
		Госкорпорация, офис услугодателя		**4,06**			**55,8%**	
		Государственный орган		**4,11**			**62,8%**	
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

1) Сводные данные бумажных анкет услуги С39

		С39. Учетная регистрация коллекторских агентств	Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		**СОТРУДНИКИ**		**5,00**			**100,0%**	
	1	Сотрудники компетентные, владеют информацией	5,00			100,0%		
	2	Сотрудники оперативные	5,00			100,0%		
	3	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	5,00			100,0%		
2		**ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО**		**4,44**			**72,2%**	
	1	Здание услугодателя удобно расположено	4,33			66,7%		
	2	Удобные часы работы	5,00			100,0%		
	3	Имеет достаточно мест парковки (в т.ч. для инвалидов*)	3,33			33,3%		
	4	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем, пандус и кнопка вызова помощи для инвалидов*)	4,67			66,7%		
	5	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно (места, температура воздуха, уборное)	4,33			66,7%		
	6	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе (я не испытывал дискриминацию по какому-либо признаку)	5,00			100,0%		
3		**ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ**		**4,79**	**4,84**		**81,0%**	**83,8%**
	1	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	5,00			100,0%		
	2	Было легко найти необходимых сотрудников, кабинеты	3,50			33,3%		
	3	Были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	5,00			66,7%		
	4	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	5,00			66,7%		
	5	У меня был свободный выбор языка обращения (в т.ч. переводчик с иностранного языка сурдопереводчик, язык Брайля)	5,00			100,0%		
	6	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	5,00			100,0%		
	7	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	5,00			100,0%		
4		**ПРОЦЕДУРА**		**5,00**			**100,0%**	
	1	Процедура сбора и подача документов не содержит административных барьеров, простая и понятная	5,00			100,0%		
	2	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	5,00			100,0%		
	3	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	5,00			100,0%		
5		**СРОКИ**		**4,67**			**66,7%**	
	1	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,33			66,7%		
	2	Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	5,00			66,7%		
6		**ЗАТРАТЫ**		**5,00**			**66,7%**	
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)						
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)						
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	5,00			66,7%		
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	5,00			66,7%		
7		**ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ**						
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки						
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили						
8		**РЕЗУЛЬТАТ**		**5,00**			**100,0%**	
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	5,00			100,0%		
		Госкорпорация, офис услугодателя	**4,70**			**79,2%**		
		Государственный орган	**4,93**			**88,9%**		
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

2) Сводные данные электронных анкет услуги С39

		С39. Учетная регистрация коллекторских агентств	Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО		4,75	4,93		87,5%	95,7%
	1	Простота регистрации на портале (онлайн-площадке) для получения электронной услуги	4,67			83,3%		
	2	Простота получения ЭЦП	4,67			83,3%		
	3	Простота использования ЭЦП	5,00			100,0%		
	4	Оцените внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,67			83,3%		
2		ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ		4,85			86,7%	
	1	Легко, быстро найти информацию по интересующей государственной электронной услуге (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,60			66,7%		
	2	Информация на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения электронной услуги актуальна и понятна	4,67			83,3%		
	3	Информация на портале (онлайн-площадке) по способу получения электронной услуги проста и понятна	5,00			100,0%		
	4	Информация на портале (онлайн-площадке) имеется на казахском/русском языке	5,00			100,0%		
	5	Инструкции по использованию портала (онлайн-площадки) полностью понятны и просты в применении:	5,00			83,3%		
3		ПРОЦЕДУРА		5,00			100,0%	
	1	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т.ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	5,00			100,0%		
	2	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	5,00			100,0%		
	3	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	5,00			100,0%		
	4	В полученном документе (справке, сертификате и т.д.) не было ошибок, недочетов	5,00			100,0%		
4		СРОКИ		5,00			100,0%	
	1	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	5,00			100,0%		
5		ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ						
	1	Удобство использования ВА						
	2	Полнота ответа на Ваш запрос						
	3	Скорость ответа на Ваш запрос						
6		ЗАТРАТЫ		5,00			100,0%	
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)						
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)						
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	5,00			100,0%		
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	5,00			100,0%		
7		ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ						
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки						
		Принятые меры меня полностью удовлетворили						
8		РЕЗУЛЬТАТ		5,00			100,0%	
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	5,00			100,0%		
		Портал (электронный ресурс)		4,84			89,4%	
		Государственный орган		5,00			100,0%	
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

		С40.Выдача лицензии на осуществление микрофинансовой деятельности	Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		**ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО**						
	1	Простота регистрации на портале (онлайн-площадке) для получения электронной услуги	4,66			75,4%		
	2	Простота получения ЭЦП	4,93	**4,86**		94,6%	**88,9%**	
	3	Простота использования ЭЦП	4,96			96,4%		
	4	Оцените внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,87			89,2%		
2		**ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ**						
	1	Легко, быстро найти информацию по интересующей государственной электронной услуге (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,74			80,2%		
	2	Информация на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения электронной услуги актуальна и понятна	4,87	**4,85**		89,2%	**82,5%**	
	3	Информация на портале (онлайн-площадке) по способу получения электронной услуги проста и понятна	4,89			90,4%		
	4	Информация на портале (онлайн-площадке) имеется на казахском/русском языке	4,91			85,0%		
	5	Инструкции по использованию портала (онлайн-площадки) полностью понятны и просты в применении:	4,83			67,7%		
3		**ПРОЦЕДУРА**						
	1	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т.ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,86			91,0%		
	2	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,79	**4,80**	**4,47**	84,4%	**86,5%**	**77,5%**
	3	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,61			74,9%		
	4	В полученном документе (справке, сертификате и т.д.) не было ошибок, недочетов	4,95			95,8%		
4		**СРОКИ**						
	1	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,93	**4,93**		95,2%	**95,2%**	
5		**ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ**						
	1	Удобство использования ВА	4,23			61,5%		
	2	Полнота ответа на Ваш запрос	4,08	**4,15**		61,5%	**64,1%**	
	3	Скорость ответа на Ваш запрос	4,15			69,2%		
6		**ЗАТРАТЫ**						
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)	4,57			72,5%		
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)	4,91			91,6%		
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	4,98	**4,86**		97,6%	**90,1%**	
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	4,99			98,8%		
7		**ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ**						
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	3,00	**2,50**		50,0%	**25,0%**	
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили	2,00			0,0%		
8		**РЕЗУЛЬТАТ**						
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,82	**4,82**		87,4%	**87,4%**	
		Госкорпорация, офис услугодателя	**4,46**			**75,1%**		
		Государственный орган	**4,86**			**90,2%**		
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

1)

		С41. Тестирование государственных служащих, претендентов на занятие вакантной административной государственной должности и граждан, впервые поступающих на правоохранительную службу	Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		**СОТРУДНИКИ**		4,94	4,93		96,5%	91,7%
	1	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,92			98,8%		
	2	Сотрудники оперативные	4,95			95,4%		
	3	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,95			95,4%		
2		**ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО**		4,88			91,0%	
	1	Здание услугодателя удобно расположено	4,82			90,8%		
	2	Удобные часы работы	4,92			95,4%		
	3	Имеет достаточно мест парковки (в т.ч. для инвалидов*)	4,69			72,3%		
	4	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем, пандус и кнопка вызова помощи для инвалидов*)	4,95			95,4%		
	5	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно (места, температура воздуха, уборное)	4,89			92,3%		
	6	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе (я не испытывал дискриминацию по какому-либо признаку)	5,00			100,0%		
3		**ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ**		4,95			89,7%	
	1	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,84			84,6%		
	2	Было легко найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,95			90,8%		
	3	Были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,93			87,7%		
	4	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,97			90,8%		
	5	У меня был свободный выбор языка обращения (в т.ч. переводчик с иностранного языка сурдопереводчик, язык Брайля)	5,00			95,4%		
	6	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	5,00			89,2%		
	7	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,93			89,2%		
4		**ПРОЦЕДУРА**		4,96			95,4%	
	1	Процедура сбора и подача документов не содержит административных барьеров, простая и понятная	4,92			95,4%		
	2	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,98			95,4%		
	3	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,98			95,4%		
5		**СРОКИ**		4,87			95,4%	
	1	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,91			96,9%		
	2	Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,83			93,8%		
6		**ЗАТРАТЫ**		4,98			78,5%	
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)						
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)						
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	4,96			76,9%		
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	5,00			80,0%		
7		**ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ**						
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки						
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили						
8		**РЕЗУЛЬТАТ**		4,95			95,4%	
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,95			95,4%		
		Госкорпорация, офис услугодателя	**4,91**			**91,8%**		
		Государственный орган	**4,95**			**89,9%**		
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

2)

		С41. Тестирование государственных служащих, претендентов на занятие вакантной административной государственной должности и граждан, впервые поступающих на правоохранительную службу	Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		**ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО**		4,86	4,73		84,0%	83,6%
	1	Простота регистрации на портале (онлайн-площадке) для получения электронной услуги	4,85			86,4%		
	2	Простота получения ЭЦП	4,89			83,2%		
	3	Простота использования ЭЦП	4,90			83,2%		
	4	Оцените внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,80			83,2%		
2		**ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ**		4,84			85,4%	
	1	Легко, быстро найти информацию по интересующей государственной электронной услуге (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,63			77,6%		
	2	Информация на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения электронной услуги актуальна и понятна	4,85			88,8%		
	3	Информация на портале (онлайн-площадке) по способу получения электронной услуги проста и понятна	4,89			91,2%		
	4	Информация на портале (онлайн-площадке) имеется на казахском/русском языке	4,97			93,6%		
	5	Инструкции по использованию портала (онлайн-площадки) полностью понятны и просты в применении:	4,86			76,0%		
3		**ПРОЦЕДУРА**		4,90			91,2%	
	1	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т.ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,95			95,2%		
	2	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,92			91,2%		
	3	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,81			85,6%		
	4	В полученном документе (справке, сертификате и т.д.) не было ошибок, недочетов	4,90			92,8%		
4		**СРОКИ**		4,93			96,0%	
	1	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,93			96,0%		
5		**ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ**		3,68			39,2%	
	1	Удобство использования ВА	3,65			35,3%		
	2	Полнота ответа на Ваш запрос	3,75			47,1%		
	3	Скорость ответа на Ваш запрос	3,65			35,3%		
6		**ЗАТРАТЫ**		5,00			98,0%	
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)						
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)						
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	5,00			98,4%		
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	5,00			97,6%		
7		**ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ**						
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки						
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили						
8		**РЕЗУЛЬТАТ**		4,90			91,2%	
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,90			91,2%		
		Госкорпорация, офис услугодателя		**4,08**			**67,8%**	
		Государственный орган		**4,94**			**94,5%**	
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

		С43. Выдача архивных справок и/или копий архивных документов в пределах архивов Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан	Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО		4,88	4,85		87,5%	85,7%
	1	Простота регистрации на портале (онлайн-площадке) для получения электронной услуги	4,80			80,0%		
	2	Простота получения ЭЦП	4,90			90,0%		
	3	Простота использования ЭЦП	5,00			100,0%		
	4	Оцените внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,80			80,0%		
2		ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ		4,92			96,0%	
	1	Легко, быстро найти информацию по интересующей государственной электронной услуге (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	5,00			100,0%		
	2	Информация на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения электронной услуги актуальна и понятна	5,00			100,0%		
	3	Информация на портале (онлайн-площадке) по способу получения электронной услуги проста и понятна	4,80			90,0%		
	4	Информация на портале (онлайн-площадке) имеется на казахском/русском языке	5,00			100,0%		
	5	Инструкции по использованию портала (онлайн-площадки) полностью понятны и просты в применении:	4,80			90,0%		
3		ПРОЦЕДУРА		4,90			90,0%	
	1	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т.ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	5,00			100,0%		
	2	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,80			90,0%		
	3	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,80			80,0%		
	4	В полученном документе (справке, сертификате и т.д.) не было ошибок, недочетов	5,00			90,0%		
4		СРОКИ		5,00			90,0%	
	1	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	5,00			90,0%		
5		ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ		4,33			66,7%	
	1	Удобство использования ВА	4,00			50,0%		
	2	Полнота ответа на Ваш запрос	4,00			50,0%		
	3	Скорость ответа на Ваш запрос	5,00			100,0%		
6		ЗАТРАТЫ		5,00			80,0%	
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)						
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)						
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	5,00			80,0%		
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	5,00			80,0%		
7		ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ						
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки						
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили						
8		РЕЗУЛЬТАТ		4,90			90,0%	
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,90			90,0%		
		Госкорпорация, офис услугодателя	4,78			86,7%		
		Государственный орган	4,95			86,7%		
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

		С45. Проведение технического исследования на предмет отнесения товаров к средствам криптографической защиты информации и специальным техническим средствам, предназначенным для проведения оперативно-розыскных мероприятий	Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО		4,84	4,63		88,6%	79,5%
	1	Простота регистрации на портале (онлайн-площадке) для получения электронной услуги	4,73			81,8%		
	2	Простота получения ЭЦП	4,82			90,9%		
	3	Простота использования ЭЦП	5,00			100,0%		
	4	Оцените внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,82			81,8%		
2		ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ		4,63			74,5%	
	1	Легко, быстро найти информацию по интересующей государственной электронной услуге (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,45			72,7%		
	2	Информация на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения электронной услуги актуальна и понятна	4,73			81,8%		
	3	Информация на портале (онлайн-площадке) по способу получения электронной услуги проста и понятна	4,82			81,8%		
	4	Информация на портале (онлайн-площадке) имеется на казахском/русском языке	4,91			90,9%		
	5	Инструкции по использованию портала (онлайн-площадки) полностью понятны и просты в применении:	4,25			45,5%		
3		ПРОЦЕДУРА		4,93			93,2%	
	1	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т.ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,91			90,9%		
	2	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,91			90,9%		
	3	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,91			90,9%		
	4	В полученном документе (справке, сертификате и т.д.) не было ошибок, недочетов	5,00			100,0%		
4		СРОКИ		5,00			100,0%	
	1	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	5,00			100,0%		
5		ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ		3,00			0,0%	
	1	Удобство использования ВА	3,00			0,0%		
	2	Полнота ответа на Ваш запрос	3,00			0,0%		
	3	Скорость ответа на Ваш запрос						
6		ЗАТРАТЫ		5,00			100,0%	
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)						
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)						
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	5,00			100,0%		
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	5,00			100,0%		
7		ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ						
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки						
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили						
8		РЕЗУЛЬТАТ		5,00			100,0%	
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	5,00			100,0%		
		Госкорпорация, офис услугодателя		4,52			71,4%	
		Государственный орган		4,98			98,5%	
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

		С46. Регистрация нотификаций о характеристиках товаров (продукции), содержащих шифровальные (криптографические) средства	Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		**ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО**		4,71			83,3%	
	1	Простота регистрации на портале (онлайн-площадке) для получения электронной услуги	4,53			73,3%		
	2	Простота получения ЭЦП	4,93			93,3%		
	3	Простота использования ЭЦП	5,00			100,0%		
	4	Оцените внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,38			66,7%		
2		**ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ**		4,73			85,3%	
	1	Легко, быстро найти информацию по интересующей государственной электронной услуге (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,40			73,3%		
	2	Информация на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения электронной услуги актуальна и понятна	5,00			93,3%		
	3	Информация на портале (онлайн-площадке) по способу получения электронной услуги проста и понятна	4,73			93,3%		
	4	Информация на портале (онлайн-площадке) имеется на казахском/русском языке	4,93			93,3%		
	5	Инструкции по использованию портала (онлайн-площадки) полностью понятны и просты в применении:	4,57			73,3%		
3		**ПРОЦЕДУРА**		4,69	4,15		71,7%	70,6%
	1	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т.ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	5,00			93,3%		
	2	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,73			60,0%		
	3	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,31			53,3%		
	4	В полученном документе (справке, сертификате и т.д.) не было ошибок, недочетов	4,71			80,0%		
4		**СРОКИ**		5,00			100,0%	
	1	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	5,00			100,0%		
5		**ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ**		3,22			44,4%	
	1	Удобство использования ВА	3,00			33,3%		
	2	Полнота ответа на Ваш запрос	3,00			33,3%		
	3	Скорость ответа на Ваш запрос	3,67			66,7%		
6		**ЗАТРАТЫ**		5,00			100,0%	
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)						
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)						
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	5,00			100,0%		
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	5,00			100,0%		
7		**ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ**		1,00			0,0%	
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	1,00			0,0%		
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили	1,00			0,0%		
8		**РЕЗУЛЬТАТ**		4,86			80,0%	
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,86			80,0%		
		Госкорпорация, офис услугодателя	**4,01**			**64,7%**		
		Государственный орган	**4,88**			**86,7%**		
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

		С47. Выдача лицензии на обменные операции с наличной иностранной валютой, выдаваемая уполномоченным организациям	Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО		4,87	4,84		85,9%	83,3%
	1	Простота регистрации на портале (онлайн-площадке) для получения электронной услуги	4,63			81,3%		
	2	Простота получения ЭЦП	5,00			93,8%		
	3	Простота использования ЭЦП	4,93			87,5%		
	4	Оцените внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,93			81,3%		
2		ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ		4,82			85,0%	
	1	Легко, быстро найти информацию по интересующей государственной электронной услуге (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,69			81,3%		
	2	Информация на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения электронной услуги актуальна и понятна	4,93			87,5%		
	3	Информация на портале (онлайн-площадке) по способу получения электронной услуги проста и понятна	4,88			87,5%		
	4	Информация на портале (онлайн-площадке) имеется на казахском/русском языке	5,00			100,0%		
	5	Инструкции по использованию портала (онлайн-площадки) полностью понятны и просты в применении:	4,62			68,8%		
3		ПРОЦЕДУРА		4,77			85,9%	
	1	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т.ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,81			87,5%		
	2	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,75			87,5%		
	3	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,56			75,0%		
	4	В полученном документе (справке, сертификате и т.д.) не было ошибок, недочетов	4,94			93,8%		
4		СРОКИ		4,63			75,0%	
	1	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,63			75,0%		
5		ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ						
	1	Удобство использования ВА						
	2	Полнота ответа на Ваш запрос						
	3	Скорость ответа на Ваш запрос						
6		ЗАТРАТЫ		4,90			64,1%	
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)	4,60			25,0%		
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)	5,00			31,3%		
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	5,00			100,0%		
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	5,00			100,0%		
7		ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ		5,00			100,0%	
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	5,00			100,0%		
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили	5,00			100,0%		
8		РЕЗУЛЬТАТ		4,88			87,5%	
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,88			87,5%		
		Госкорпорация, офис услугодателя		4,85			83,3%	
		Государственный орган		4,83			86,8%	
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

		С48. Включение в реестр платежных организаций, прошедших учетную регистрацию в Национальном Банке Республики Казахстан	Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО		4,80			82,8%	
	1	Простота регистрации на портале (онлайн-площадке) для получения электронной услуги	4,88			87,5%		
	2	Простота получения ЭЦП	5,00			100,0%		
	3	Простота использования ЭЦП	4,94			93,8%		
	4	Оцените внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,38			50,0%		
2		ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ		4,80			65,0%	
	1	Легко, быстро найти информацию по интересующей государственной электронной услуге (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,63			75,0%		
	2	Информация на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения электронной услуги актуальна и понятна	4,69			75,0%		
	3	Информация на портале (онлайн-площадке) по способу получения электронной услуги проста и понятна	4,94			93,8%		
	4	Информация на портале (онлайн-площадке) имеется на казахском/русском языке	5,00			62,5%		
	5	Инструкции по использованию портала (онлайн-площадки) полностью понятны и просты в применении:	4,75			18,8%		
3		ПРОЦЕДУРА		4,57	4,73		81,3%	77,2%
	1	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т.ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,81			87,5%		
	2	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,75			93,8%		
	3	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	3,87			56,3%		
	4	В полученном документе (справке, сертификате и т.д.) не было ошибок, недочетов	4,87			87,5%		
4		СРОКИ		4,71			81,3%	
	1	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,71			81,3%		
5		ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ						
	1	Удобство использования ВА						
	2	Полнота ответа на Ваш запрос						
	3	Скорость ответа на Ваш запрос						
6		ЗАТРАТЫ		5,00			96,9%	
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)						
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)						
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	5,00			93,8%		
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	5,00			100,0%		
7		ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ						
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки						
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили						
8		РЕЗУЛЬТАТ		4,50			56,3%	
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,50			56,3%		
		Госкорпорация, офис услугодателя		4,72			74,5%	
		Государственный орган		4,81			85,4%	
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

1)

		C49. Прием документов на обучение в Академию правосудия при Верховном Суде Республики Казахстан	Средний балл			Средний балл		
1		**СОТРУДНИКИ**		4,88			96,2%	
	1	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,88			96,20		
	2	Сотрудники оперативные	4,88			96,20		
	3	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,88			96,20		
2		**ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО**		4,66			87,2%	
	1	Здание услугодателя удобно расположено	4,54			84,60		
	2	Удобные часы работы	4,92			96,20		
	3	Имеет достаточно мест парковки (в т.ч. для инвалидов*)	4,08			65,40		
	4	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем, пандус и кнопка вызова помощи для инвалидов*)	4,92			96,20		
	5	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно (места, температура воздуха, уборное)	4,58			84,60		
	6	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе (я не испытывал дискриминацию по какому-либо признаку)	4,92			96,20		
3		**ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ**		4,94			94,0%	
	1	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,85			92,30		
	2	Было легко найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,96			92,30		
	3	Были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,96			92,30		
	4	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,96			96,20		
	5	У меня был свободный выбор языка обращения (в т.ч. переводчик с иностранного языка сурдопереводчик, язык Брайля)	4,96			96,20		
	6	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,96		4,84	96,20		90,4%
	7	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,96			92,30		
4		**ПРОЦЕДУРА**		4,81			93,6%	
	1	Процедура сбора и подача документов не содержит административных барьеров, простая и понятная	4,92			96,20		
	2	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,85			96,20		
	3	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,65			88,50		
5		**СРОКИ**		4,96			96,2%	
	1	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,92			92,30		
	2	Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	5,00			100,00		
6		**ЗАТРАТЫ**		4,84			76,9%	
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)						
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)						
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	4,68			69,20		
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	5,00			84,60		
7		**ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ**						
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки						
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили						
8		**РЕЗУЛЬТАТ**		4,77			88,5%	
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,77			88,50		
		Госкорпорация, офис услугодателя		**4,83**			**92,09**	
		Государственный орган		**4,84**			**89,30**	
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

2)

		С49. Прием документов на обучение в Академию правосудия при Верховном Суде Республики Казахстан	Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО		4,96	4,32		94,9%	70,3%
	1	Простота регистрации на портале (онлайн-площадке) для получения электронной услуги	4,98			98,3%		
	2	Простота получения ЭЦП	4,96			94,8%		
	3	Простота использования ЭЦП	5,00			96,6%		
	4	Оцените внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,89			89,7%		
2		ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ		4,89			93,1%	
	1	Легко, быстро найти информацию по интересующей государственной электронной услуге (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,84			91,4%		
	2	Информация на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения электронной услуги актуальна и понятна	4,90			93,1%		
	3	Информация на портале (онлайн-площадке) по способу получения электронной услуги проста и понятна	4,88			93,1%		
	4	Информация на портале (онлайн-площадке) имеется на казахском/русском языке	4,93			96,6%		
	5	Инструкции по использованию портала (онлайн-площадки) полностью понятны и просты в применении:	4,88			91,4%		
3		ПРОЦЕДУРА		4,90			92,7%	
	1	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т.ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,95			93,1%		
	2	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,81			86,2%		
	3	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,91			94,8%		
	4	В полученном документе (справке, сертификате и т.д.) не было ошибок, недочетов	4,93			96,6%		
4		СРОКИ		4,98			98,3%	
	1	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,98			98,3%		
5		ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ		1,00			0,0%	
	1	Удобство использования ВА	1,00			0,0%		
	2	Полнота ответа на Ваш запрос	1,00			0,0%		
	3	Скорость ответа на Ваш запрос	1,00			0,0%		
6		ЗАТРАТЫ		4,92			90,6%	
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)						
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)						
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	4,86			84,5%		
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	4,98			96,6%		
7		ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ		4,00			0,0%	
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	4,00			0,0%		
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили				0,0%		
8		РЕЗУЛЬТАТ		4,93			93,1%	
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,93			93,1%		
		Портал (электронный ресурс)	4,07			64,1%		
		Государственный орган	4,92			92,6%		
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

L1. Субсидирование по возмещению части расходов, понесенных субъектом агропромышленного комплекса при инвестиционных вложениях			Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		**ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО**		4,74	4,51		82,0%	72,4%
	1	Простота регистрации на портале (онлайн-площадке) для получения электронной услуги	4,53			76,7%		
	2	Простота получения ЭЦП	4,87			87,8%		
	3	Простота использования ЭЦП	4,88			87,2%		
	4	Оцените внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,70			76,1%		
2		**ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ**		4,74			77,5%	
	1	Легко, быстро найти информацию по интересующей государственной электронной услуге (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,64			75,6%		
	2	Информация на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения электронной услуги актуальна и понятна	4,68			77,8%		
	3	Информация на портале (онлайн-площадке) по способу получения электронной услуги проста и понятна	4,73			78,3%		
	4	Информация на портале (онлайн-площадке) имеется на казахском/русском языке	4,90			83,9%		
	5	Инструкции по использованию портала (онлайн-площадки) полностью понятны и просты в применении:	4,74			71,7%		
3		**ПРОЦЕДУРА**		4,65			79,1%	
	1	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т.ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,71			81,7%		
	2	~~Процесс сбора документов необходимых требуемых для~~ получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,66			80,0%		
	3	~~Загрузка необходимых требуемых документов на портал (онлайн-~~ площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,34			66,7%		
	4	В полученном документе (справке, сертификате и т.д.) не было ошибок, недочетов	4,89			87,8%		
4		**СРОКИ**		4,55			67,8%	
	1	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,55			67,8%		
5		**ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ**		4,81			70,8%	
	1	Удобство использования ВА	4,71			62,5%		
	2	Полнота ответа на Ваш запрос	4,86			75,0%		
	3	Скорость ответа на Ваш запрос	4,86			75,0%		
6		**ЗАТРАТЫ**		4,99			95,6%	
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)						
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)						
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	4,98			95,0%		
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	5,00			96,1%		
7		**ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ**		3,10			37,5%	
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	3,20			41,7%		
		Принятые меры меня полностью удовлетворили	3,00			33,3%		
8		**РЕЗУЛЬТАТ**		4,53			69,4%	
	1	~~Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет~~ удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,53			69,4%		
		Портал (электронный ресурс)		**4,52**			**71,8%**	
		Государственный орган		**4,76**			**82,5%**	
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

		L2. Утверждение землеустроительных проектов по формированию земельных участков	Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО		4,81	4,35		84,6%	72,1%
	1	Простота регистрации на портале (онлайн-площадке) для получения электронной услуги	4,70			80,0%		
	2	Простота получения ЭЦП	4,90			88,2%		
	3	Простота использования ЭЦП	4,88			87,7%		
	4	Оцените внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,76			82,3%		
2		ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ		4,78			81,5%	
	1	Легко, быстро найти информацию по интересующей государственной электронной услуге (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,60			77,3%		
	2	Информация на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения электронной услуги актуальна и понятна	4,77			84,5%		
	3	Информация на портале (онлайн-площадке) по способу получения электронной услуги проста и понятна	4,79			85,0%		
	4	Информация на портале (онлайн-площадке) имеется на казахском/русском языке	4,96			89,1%		
	5	Инструкции по использованию портала (онлайн-площадки) полностью понятны и просты в применении:	4,77			71,4%		
3		ПРОЦЕДУРА		4,68			80,5%	
	1	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т.ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,60			80,0%		
	2	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,59			74,1%		
	3	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,65			77,3%		
	4	В полученном документе (справке, сертификате и т.д.) не было ошибок, недочетов	4,87			90,5%		
4		СРОКИ		4,82			88,6%	
	1	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,82			88,6%		
5		ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ		4,21			64,1%	
	1	Удобство использования ВА	4,18			61,5%		
	2	Полнота ответа на Ваш запрос	4,27			69,2%		
	3	Скорость ответа на Ваш запрос	4,18			61,5%		
6		ЗАТРАТЫ		4,89			92,8%	
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)						
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)						
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	4,80			88,2%		
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	4,98			97,3%		
7		ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ		1,88			0,0%	
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	1,75			0,0%		
		Принятые меры меня полностью удовлетворили	2,00			0,0%		
8		РЕЗУЛЬТАТ		4,75			84,5%	
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,75			84,5%		
		Портал (электронный ресурс)	4,30			68,1%		
		Государственный орган	4,77			86,2%		

L3. Выдача решения на изменение целевого назначения земельного участка			Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		**ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО**						
	1	Простота регистрации на портале (онлайн-площадке) для получения электронной услуги	4,69			79,8%		
	2	Простота получения ЭЦП	4,88	**4,80**		89,1%	**84,9%**	
	3	Простота использования ЭЦП	4,87			90,2%		
	4	Оцените внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,76			80,3%		
2		**ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ**						
	1	Легко, быстро найти информацию по интересующей государственной электронной услуге (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,57			69,4%		
	2	Информация на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения электронной услуги актуальна и понятна	4,79	**4,77**		81,3%	**79,1%**	
	3	Информация на портале (онлайн-площадке) по способу получения электронной услуги проста и понятна	4,81			82,9%		
	4	Информация на портале (онлайн-площадке) имеется на казахском/русском языке	4,92			89,6%		
	5	Инструкции по использованию портала (онлайн-площадки) полностью понятны и просты в применении:	4,76			72,5%		
3		**ПРОЦЕДУРА**						
	1	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т.ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,65			78,2%		
	2	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,51	**4,67**	**4,20**	64,8%	**75,3%**	**70,5%**
	3	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,68			73,1%		
	4	В полученном документе (справке, сертификате и т.д.) не было ошибок, недочетов	4,84			85,0%		
4		**СРОКИ**						
	1	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,89	**4,89**		86,5%	**86,5%**	
5		**ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ**						
	1	Удобство использования ВА	3,80			66,7%		
	2	Полнота ответа на Ваш запрос	3,80	**3,89**		66,7%	**68,9%**	
	3	Скорость ответа на Ваш запрос	4,07			73,3%		
6		**ЗАТРАТЫ**						
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)						
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)						
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	4,90	**4,94**		92,7%	**94,3%**	
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	4,98			95,9%		
7		**ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ**						
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	1,00	**1,00**		0,0%	**0,0%**	
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили	1,00			0,0%		
8		**РЕЗУЛЬТАТ**						
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,66	**4,66**		75,1%	**75,1%**	
		Госкорпорация, офис услугодателя		**4,15**			**68,1%**	
		Государственный орган		**4,80**			**83,3%**	
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

1)

L4. Предоставление земельного участка для строительства объекта в черте населенного пункта			Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		**СОТРУДНИКИ**		4,69			84,0%	
	1	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,67			82,8%		
	2	Сотрудники оперативные	4,68			83,4%		
	3	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,71			85,8%		
2		**ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО**		4,83			89,9%	
	1	Здание услугодателя удобно расположено	4,83			89,9%		
	2	Удобные часы работы	4,84			89,9%		
	3	Имеет достаточно мест парковки (в т.ч. для инвалидов*)	4,68			85,2%		
	4	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем, пандус и кнопка вызова помощи для инвалидов*)	4,92			94,1%		
	5	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно (места, температура воздуха, уборное)	4,76			86,4%		
	6	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе (я не испытывал дискриминацию по какому-либо признаку)	4,93			94,1%		
3		**ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ**		4,93			93,8%	
	1	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,95			92,3%		
	2	Было легко найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,95			95,3%		
	3	Были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,93			93,5%		
	4	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,89			91,7%		
	5	У меня был свободный выбор языка обращения (в т.ч. переводчик с иностранного языка сурдопереводчик, язык Брайля)	4,96			94,7%		
	6	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,95		4,52	95,9%		80,9%
	7	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,87			92,9%		
4		**ПРОЦЕДУРА**		4,89			92,7%	
	1	Процедура сбора и подача документов не содержит административных барьеров, простая и понятная	4,94			94,1%		
	2	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,87			92,9%		
	3	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,85			91,1%		
5		**СРОКИ**		4,72			82,6%	
	1	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,65			80,5%		
	2	Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,79			84,6%		
6		**ЗАТРАТЫ**		4,87			89,5%	
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)	4,77			83,4%		
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)	4,84			86,4%		
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	4,87			91,1%		
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	5,00			97,0%		
7		**ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ**		2,67			33,3%	
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	2,33			33,3%		
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили	3,00			33,3%		
8		**РЕЗУЛЬТАТ**		4,57			81,7%	
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,57			81,7%		
		Госкорпорация, офис услугодателя		**4,61**			**83,7%**	
		Государственный орган		**4,84**			**90,0%**	
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

2)

L4. Предоставление земельного участка для строительства объекта в черте населенного пункта			Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		**ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО**		4,36	4,16		77,1%	55,7%
	1	Простота регистрации на портале (онлайн-площадке) для получения электронной услуги	3,73			50,0%		
	2	Простота получения ЭЦП	4,67			91,7%		
	3	Простота использования ЭЦП	4,67			91,7%		
	4	Оцените внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,36			75,0%		
2		**ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ**		4,63			58,3%	
	1	Легко, быстро найти информацию по интересующей государственной электронной услуге (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,27			50,0%		
	2	Информация на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения электронной услуги актуальна и понятна	4,40			50,0%		
	3	Информация на портале (онлайн-площадке) по способу получения электронной услуги проста и понятна	4,50			58,3%		
	4	Информация на портале (онлайн-площадке) имеется на казахском/русском языке	5,00			66,7%		
	5	Инструкции по использованию портала (онлайн-площадки) полностью понятны и просты в применении:	5,00			66,7%		
3		**ПРОЦЕДУРА**		4,09			45,9%	
	1	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т.ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,30			58,3%		
	2	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	3,56			16,7%		
	3	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,00			41,7%		
	4	В полученном документе (справке, сертификате и т.д.) не было ошибок, недочетов	4,50			66,7%		
4		**СРОКИ**		4,60			75,0%	
	1	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,60			75,0%		
5		**ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ**						
	1	Удобство использования ВА						
	2	Полнота ответа на Ваш запрос						
	3	Скорость ответа на Ваш запрос						
6		**ЗАТРАТЫ**		4,87			75,0%	
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)	4,78			66,7%		
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)	4,78			66,7%		
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	4,73			83,3%		
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	5,00			83,3%		
7		**ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ**					0,0%	
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	1,00			0,0%		
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили	1,00			0,0%		
8		**РЕЗУЛЬТАТ**		4,30			58,3%	
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,30			58,3%		
		Госкорпорация, офис услугодателя		**3,95**			**52,2%**	
		Государственный орган		**4,50**			**64,3%**	
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

1)

		L5. Приобретение прав на земельные участки, которые находятся в государственной собственности, не требующее проведения торгов (конкурсов, аукционов)	Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		**СОТРУДНИКИ**		4,71			82,7%	
	1	Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,68			80,7%		
	2	Сотрудники оперативные	4,70			82,7%		
	3	Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,75			84,7%		
2		**ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО**		4,90			92,9%	
	1	Здание услугодателя удобно расположено	4,91			93,3%		
	2	Удобные часы работы	4,93			96,0%		
	3	Имеет достаточно мест парковки (в т.ч. для инвалидов*)	4,78			84,0%		
	4	Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем, пандус и кнопка вызова помощи для инвалидов*)	4,94			96,0%		
	5	Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно (места, температура воздуха, уборное)	4,93			94,0%		
	6	Услуга была предоставлена на справедливой и равной основе (я не испытывал дискриминацию по какому-либо признаку)	4,89			94,0%		
3		**ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ**		4,89	4,71		90,4%	83,7%
	1	У меня была возможность доступа к информации о госуслуге различными способами (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,89			82,7%		
	2	Было легко найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,92			94,7%		
	3	Были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,90			92,0%		
	4	Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,82			88,7%		
	5	У меня был свободный выбор языка обращения (в т.ч. переводчик с иностранного языка сурдопереводчик, язык Брайля)	4,95			92,7%		
	6	Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,91			93,3%		
	7	Предоставили полную информацию о перечне документов, необходимых для получения услуги	4,83			88,7%		
4		**ПРОЦЕДУРА**		4,87			91,5%	
	1	Процедура сбора и подача документов не содержит административных барьеров, простая и понятная	4,83			91,3%		
	2	Процедура рассмотрения оптимальная, простая и понятная	4,89			92,0%		
	3	Процедура выдачи результата удобная, простая и понятная	4,88			91,3%		
5		**СРОКИ**		4,80			88,0%	
	1	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,74			86,0%		
	2	Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,85			90,0%		
6		**ЗАТРАТЫ**		4,93			86,7%	
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)						
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)						
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	4,85			84,0%		
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	5,00			89,3%		
7		**ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ**		3,80			50,0%	
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	3,80			50,0%		
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили	3,80			50,0%		
8		**РЕЗУЛЬТАТ**		4,77			87,3%	
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,77			87,3%		
		Госкорпорация, офис услугодателя		4,74			85,3%	
		Государственный орган		4,86			88,6%	
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

2)

		L5. Приобретение прав на земельные участки, которые находятся в государственной собственности, не требующее проведения торгов (конкурсов, аукционов)	Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		**ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО**						
	1	Простота регистрации на портале (онлайн-площадке) для получения электронной услуги	4,79			87,8%		
	2	Простота получения ЭЦП	4,92	**4,86**		93,3%	**91,7%**	
	3	Простота использования ЭЦП	4,94			96,7%		
	4	Оцените внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,80			88,9%		
2		**ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ**						
	1	Легко, быстро найти информацию по интересующей государственной электронной услуге (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,64			82,2%		
	2	Информация на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения электронной услуги актуальна и понятна	4,79	**4,81**		87,8%	**84,5%**	
	3	Информация на портале (онлайн-площадке) по способу получения электронной услуги проста и понятна	4,80			87,8%		
	4	Информация на портале (онлайн-площадке) имеется на казахском/русском языке	4,97			85,6%		
	5	Инструкции по использованию портала (онлайн-площадки) полностью понятны и просты в применении:	4,86			78,9%		
3		**ПРОЦЕДУРА**						
	1	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т.ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,78			88,9%		
	2	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,70	**4,78**	**4,43**	77,8%	**85,0%**	**73,9%**
	3	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,73			87,8%		
	4	В полученном документе (справке, сертификате и т.д.) не было ошибок, недочетов	4,91			85,6%		
4		**СРОКИ**						
	1	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,83	**4,83**		84,4%	**84,4%**	
5		**ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ**						
	1	Удобство использования ВА	3,43			28,6%		
	2	Полнота ответа на Ваш запрос	3,57	**3,57**		42,9%	**38,1%**	
	3	Скорость ответа на Ваш запрос	3,71			42,9%		
6		**ЗАТРАТЫ**						
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)						
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)						
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	4,82	**4,88**		92,2%	**95,0%**	
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	4,94			97,8%		
7		**ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ**						
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	2,80	**2,90**		20,0%	**30,0%**	
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили	3,00			40,0%		
8		**РЕЗУЛЬТАТ**						
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,77	**4,77**		82,2%	**82,2%**	
		Госкорпорация, офис услугодателя		**4,37**			**71,6%**	
		Государственный орган		**4,83**			**86,7%**	
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

		L18. Субсидирование ставок вознаграждения при кредитовании субъектов агропромышленного комплекса, а также лизинге на приобретение сельскохозяйственных животных, техники и технологического оборудования	Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО		4,87	4,28		87,9%	64,8%
	1	Простота регистрации на портале (онлайн-площадке) для получения электронной услуги	4,73			79,8%		
	2	Простота получения ЭЦП	4,98			96,0%		
	3	Простота использования ЭЦП	4,98			96,0%		
	4	Оцените внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,79			79,8%		
2		ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ		4,83			85,3%	
	1	Легко, быстро найти информацию по интересующей государственной электронной услуге (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,71			81,8%		
	2	Информация на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения электронной услуги актуальна и понятна	4,79			85,9%		
	3	Информация на портале (онлайн-площадке) по способу получения электронной услуги проста и понятна	4,86			88,9%		
	4	Информация на портале (онлайн-площадке) имеется на казахском/русском языке	4,95			90,9%		
	5	Инструкции по использованию портала (онлайн-площадки) полностью понятны и просты в применении:	4,86			78,8%		
3		ПРОЦЕДУРА		4,82			83,1%	
	1	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т.ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,86			87,9%		
	2	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,76			76,8%		
	3	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,72			78,8%		
	4	В полученном документе (справке, сертификате и т.д.) не было ошибок, недочетов	4,94			88,9%		
4		СРОКИ		4,84			85,9%	
	1	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,84			85,9%		
5		ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ		4,28			20,0%	
	1	Удобство использования ВА	4,25			20,0%		
	2	Полнота ответа на Ваш запрос	4,25			20,0%		
	3	Скорость ответа на Ваш запрос	4,33			20,0%		
6		ЗАТРАТЫ		5,00			86,9%	
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)						
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)						
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	4,99			84,8%		
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	5,00			88,9%		
7		ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ		1,00			0,0%	
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	1,00			0,0%		
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили	1,00			0,0%		
8		РЕЗУЛЬТАТ		4,62			69,7%	
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,62			69,7%		
		Госкорпорация, офис услугодателя		4,28			63,6%	
		Государственный орган		4,86			82,5%	
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

L21. Предоставление исходных материалов при разработке проектов строительства и реконструкции (перепланировки и переоборудования)			Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО		4,90	4,72		93,3%	87,0%
	1	Простота регистрации на портале (онлайн-площадке) для получения электронной услуги	4,84			90,5%		
	2	Простота получения ЭЦП	4,95			96,1%		
	3	Простота использования ЭЦП	4,95			96,8%		
	4	Оцените внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,87			89,8%		
2		ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ		4,89			90,9%	
	1	Легко, быстро найти информацию по интересующей государственной электронной услуге (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,78			85,9%		
	2	Информация на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения электронной услуги актуальна и понятна	4,92			94,3%		
	3	Информация на портале (онлайн-площадке) по способу получения электронной услуги проста и понятна	4,89			92,9%		
	4	Информация на портале (онлайн-площадке) имеется на казахском/русском языке	4,96			95,8%		
	5	Инструкции по использованию портала (онлайн-площадки) полностью понятны и просты в применении:	4,88			85,5%		
3		ПРОЦЕДУРА		4,88			91,3%	
	1	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т.ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,90			93,6%		
	2	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,86			90,5%		
	3	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,83			88,3%		
	4	В полученном документе (справке, сертификате и т.д.) не было ошибок, недочетов	4,91			92,9%		
4		СРОКИ		4,93			94,7%	
	1	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,93			94,7%		
5		ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ		4,65			73,0%	
	1	Удобство использования ВА	4,48			71,4%		
	2	Полнота ответа на Ваш запрос	4,98			71,4%		
	3	Скорость ответа на Ваш запрос	4,48			76,2%		
6		ЗАТРАТЫ		4,74			97,2%	
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)						
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)						
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	4,48			95,8%		
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	5,00			98,6%		
7		ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ		4,00			70,0%	
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	4,40			80,0%		
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили	4,00			60,0%		
8		РЕЗУЛЬТАТ		4,81			85,5%	
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,81			85,5%		
		Госкорпорация, офис услугодателя		4,76			85,8%	
		Государственный орган		4,83			93,0%	
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

		L22. Согласование эскиза (эскизного проекта)	Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО		4,89			91,2%	
	1	Простота регистрации на портале (онлайн-площадке) для получения электронной услуги	4,82			87,3%		
	2	Простота получения ЭЦП	4,92			94,4%		
	3	Простота использования ЭЦП	4,95			95,1%		
	4	Оцените внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,86			88,0%		
2		ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ		4,86			88,8%	
	1	Легко, быстро найти информацию по интересующей государственной электронной услуге (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,75			84,1%		
	2	Информация на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения электронной услуги актуальна и понятна	4,86			91,0%		
	3	Информация на портале (онлайн-площадке) по способу получения электронной услуги проста и понятна	4,87			91,4%		
	4	Информация на портале (онлайн-площадке) имеется на казахском/русском языке	4,97			97,1%		
	5	Инструкции по использованию портала (онлайн-площадки) полностью понятны и просты в применении:	4,85			80,4%		
3		ПРОЦЕДУРА		4,89	4,54		91,8%	78,4%
	1	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т.ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,91			92,2%		
	2	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,91			92,2%		
	3	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,84			88,8%		
	4	В полученном документе (справке, сертификате и т.д.) не было ошибок, недочетов	4,91			93,9%		
4				4,86			90,7%	
	1	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,86			90,7%		
5		ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ		3,43			42,0%	
	1	Удобство использования ВА	3,38			39,1%		
	2	Полнота ответа на Ваш запрос	3,55			47,8%		
	3	Скорость ответа на Ваш запрос	3,36			39,1%		
6				4,98			98,3%	
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)						
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)						
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	4,99			97,8%		
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	4,97			98,8%		
7		ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ		3,54			38,9%	
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	3,67			44,4%		
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили	3,40			33,3%		
8		РЕЗУЛЬТАТ		4,83			85,3%	
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,83			85,3%		
		Госкорпорация, офис услугодателя		4,46			75,6%	
		Государственный орган		4,91			93,1%	
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						

L23. Постановка на учет и очередность, а также принятие местными исполнительными органами решения о предоставлении жилища гражданам, нуждающимся в жилище из государственного жилищного фонда или жилище, арендованном местным исполнительным органом в частном жилищном фонде			Средний балл			Уровень удовлетворенности %		
1		ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО						
	1	Простота регистрации на портале (онлайн-площадке) для получения электронной услуги	4,88			91,2%		
	2	Простота получения ЭЦП	4,94	4,92		95,1%	93,3%	
	3	Простота использования ЭЦП	4,95			95,5%		
	4	Оцените внешний вид (дизайн) и структурную организацию портала (онлайн-площадки), на которой получали услугу	4,90			91,4%		
2		ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ						
	1	Легко, быстро найти информацию по интересующей государственной электронной услуге (например на сайте и call-центре услугодателя и др.)	4,85			90,1%		
	2	Информация на портале (онлайн-площадке) по требованиям (необходимым документам) для получения электронной услуги актуальна и понятна	4,94	4,93		95,9%	94,2%	
	3	Информация на портале (онлайн-площадке) по способу получения электронной услуги проста и понятна	4,95			96,6%		
	4	Информация на портале (онлайн-площадке) имеется на казахском/русском языке	4,97			98,1%		
	5	Инструкции по использованию портала (онлайн-площадки) полностью понятны и просты в применении:	4,93			90,1%		
3		ПРОЦЕДУРА						
	1	Сбор документов необходимых для получения электронной услуги прошел без излишней бюрократии (в т.ч. хождение по инстанциям, кабинетам)	4,95			96,6%		
	2	Процесс сбора документов необходимых/требуемых для получения электронной услуги полностью автоматизирован (можно получить онлайн)	4,94	4,95	4,81	94,6%	95,0%	86,7%
	3	Загрузка необходимых/требуемых документов на портал (онлайн-площадку) для получения электронной услуги прошла без трудностей	4,92			92,9%		
	4	В полученном документе (справке, сертификате и т.д.) не было ошибок, недочетов	4,98			95,7%		
4		СРОКИ						
	1	Полученный документ/электронная услуга была оказана в краткие/установленные сроки	4,97	4,97		95,9%	95,9%	
5		ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ						
	1	Удобство использования ВА	4,43			67,2%		
	2	Полнота ответа на Ваш запрос	4,41	4,43		67,2%	67,8%	
	3	Скорость ответа на Ваш запрос	4,45			69,0%		
6		ЗАТРАТЫ						
	1	Сумма оплаты приемлема (для платной услуги)						
	2	Способ оплаты был удобным (для платной услуги)						
	3	Я не понес дополнительных затрат для получения услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.)	4,99	4,99		98,7%	99,2%	
	4	Я не понес никаких дополнительных, неофициальных затрат для получения услуги (взятки, связи)	5,00			99,6%		
7		ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ						
	1	Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	4,50	4,38		75,0%	62,5%	
	2	Принятые меры меня полностью удовлетворили	4,25			50,0%		
8		РЕЗУЛЬТАТ						
	1	Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет/не удовлетворяет (полученный документ, справка, сертификат или др.)	4,90	4,90		85,7%	85,7%	
		Госкорпорация, офис услугодателя		4,77			85,7%	
		Государственный орган		4,96			95,0%	
		Общая зона ответственности (балл засчитывается всем)						