«Шығыс Қазақстан жастар ақпарат
аналитикалық агенттігі»
қоғамдық бірлестігі

МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ САПАСЫНА ЖҮРГІЗІЛГЕН ҚОҒАМДЫҚ МОНИТОРИНГ НӘТИЖЕЛЕРІ

2024 ж

МАЗМҰНЫ

КІРІСПЕ 7

1. ӘДІСТЕМЕ ЖӘНЕ ТЕОРИЯЛЫҚ НЕГІЗДЕМЕ 8

1.1 Зерттеу әдістемесі 8

1.2 Әлеуметтік зерттеудің іріктемесі 17

2. ҚОҒАМДЫҚ МОНИТОРИНГ НӘТИЖЕЛЕРІ 25

2.1 Әлеуметтік-демографиялық блокты талдау 26

2.2 Зерттеу нәтижелері бойынша негізгі көрсеткіштер 28

2.2.1 Мемлекеттік органдар мен ұйымдардағы бюрократия және қағазбастылық 38

2.2.2 70 мемлекеттік қызмет көрсетудің сапасын бағалау бойынша қоғамдық мониторингтің нәтижелері 41

2.2.3 «Электрондық үкімет» порталындағы..... 46 онлайн мониторинг нәтижелері 46

2.3 Орталық мемлекеттік органдар рейтингісі 79

2.4 Жергілікті атқарушы органдар рейтингісі 84

2.5 Өңірлер рейтингісі 91

3. МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ САПАСЫНА ҚАНАҒАТТАНУ 92

3.1 Мемлекеттік қызметшілерді, бос мемлекеттік әкімшілік лауазымға орналасуға үміткерлерді құқық қорғау қызметіне кіретін азаматтарды тестілеу..... 92

3.2 Алкоголь өнімін өндіру аумағында оны сақтау және бөлшек саудада сату жөніндегі қызметті қоспағанда, алкоголь өнімін сақтауға және бөлшек саудада сатуға лицензия беру 97

3.3 Соттан тыс банкроттық рәсімін қолдану 102

3.4 Мерзімді баспасөз басылымдарын, ақпараттық агенттіктерді және желілік басылымдарды есепке қою немесе қайта есепке алу 107

3.5 Прокаттау куәлігін беру 111

3.6 Сот органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою 115

3.7 Экономикалық шоғырлануға келісім беру туралы қолдаухаттарды қарау 122

3.8 Акцияларды орналастыру қорытындылары туралы есепті бекіту 126

3.9 Мемлекеттік емес облигациялар шығарылымын мемлекеттік тіркеу 130

3.10 Мемлекеттік аудитор сертификатын беру 133

3.11 Прокуратура органдарынан, тергеу және анықтау органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою 137

3.12. Жедел іздестіру іс-шараларын жүргізуге арналған арнайы техникалық құралдарды әзірлеу, өндіру. Жедел іздестіру іс-шараларын жүргізуге арналған арнайы техникалық құралдарды жөндеу және өткізу 141

3.13 Автокөлік құралын және (немесе) олардың тіркемелерін қайта жабдықтауға куәлік беру 145

3.14 Арнайы су пайдалану құқығын жүзеге асыратын жеке және заңды

тұлғалардың су алу немесе ағызу жөніндегі құрылыстарда немесе құрылғыларда орнатылатын суды есепке алу аспаптарын пломбалау 150

3.15 Арнайы су пайдалануға рұқсат 154

3.16 Көлік құралын басқаруға рұқсат алу туралы анықтама беру 158

3.17 Тегін медициналық көмектің кепілдік берілген көлемі шеңберінде Қазақстан Республикасының азаматтарын шетелге емделуге жіберудің орындылығы және (немесе) емдеуді отандық медициналық ұйымдарда жүргізу үшін шетелдік маманарды тарту мүмкіндігіне құжаттарды қабылдау және қарау 163

3.18 Трансплантту мақсатында ағзалардың (ағза бөлігінің) және (немесе) тіндердің (тін бөлігінің) қайтыс болғанан кейінгі донорлығынан тірі кезінде бас тарту немесе келісім алуды тіркеу 168

3.19 Құжаттарды қабылдау және оларды Қазақстан Республикасының шет елдерде жүрген азаматтарына паспорттар жасауға жіберу 172

3.20 Құжаттарды заңдастыру 176

3.21 Жоғары және (немесе) жоғары оқу орнынан кейінг білім туралы құжаттардың телнұсқаларын беру 180

3.22 Білім беру гранттарын тағайындау, сондай-ақ жоғары және (немесе) жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру ұйымдарында білім алушыларға әлеуметтік қолдау көрсету 186

3.23 Әскери міндеттілерге әскери билеттерді немесе олардың телнұсқаларын беру 190

3.24. Әскери міндеттілер мен әскерге шақырылушыларды әскери есепке қою 370

3.25. Бастауыш, негізгі орта, жалпы орта, техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім беру ұйымдарынан шығатын ресми құжаттарды апостильдеу 199

3.26. Орта, техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім туралы құжаттарды тану 203

3.27. Ауыр салмақты және (немесе) ірі көлемді автокөлік құралдарының жүруіне арнайы ұқсат беру 209

3.28 Жылжымалы құрамды мемлекеттік тіркеу 213

3.29 Тауарлардың жекелеген түрлерінің импортына лицензия беру 217

3.30 Өлшем құралдарының типін бекіту туралы сертификатты беру 221

3.31 Цифрлық майнингке арналған аппараттық-бағдарламалық кешенді цифрлық майнингке арналған аппараттық-бағдарламалық кешеннің тізіліміне қосу (тізілімнен алып тастау) 225

3.32 Геодезиялық және картографиялық қызмет субъектілеріне жоспарланып отырған жұмыс учаскелерінде жергілікті жерлердің геодезиялық және картографиялық жағынан зерделенгендігі туралы тиісті мәліметтер беру 229

3.33. Өнеркәсіптік қауіпсіздік саласында жұмыстар жүргізу құқығына заңды тұлғаларды аттестаттау 233

3.34 Жарылыс жұмыстарын жүргізуге рұқсат беру 237

3.35 Радиоактивті заттармен, құрамында радиоактивті заттар бар аспаптармен және қондырғылармен жұмыс істеуге лицензия беру 241

3.36 Энергия өндіруші және энергия беруші ұйымдарға күзгі-қысқы кезеңдегі жұмысқа әзірлік паспортын беру 245

3.37 Қазақстан Республикасының әділет органдарынан, азаматтық хал актілерін тіркеу және өзге де мемлекеттік органдарынан, сондай-ақ нотариустардан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою 249

3.38. Жеке сот орындаушысы қызметімен айналысуға үміткер адамдарды аттестаттаудан өткізу 253

3.39. Уәкілетті ұйымдарға берілетін қолма-қол шетел валютасымен айырбастау операцияларына арналған лицензия беру 257

3.40 Ресми статистикалық ақпаратты тарату кестесінде көзделмеген статистикалық ақпаратты беру 261

3.41 Жер учаскелерінің кадастрлық (бағалау) құнын анықтау 265

3.42. Жер учаскесіне жалдау шартының телнұсқасын беру туралы 271

3.43. Сыйақы мөлшерлемесінің бір бөлігін субсидиялауды беру 276

3.44. Бірінші және екінші жауапкершілік деңгейіндегі объектілер бойынша техникалық қадағалауды және техникалық зерттеп-қарауды жүзеге асыратын заңды тұлғаларды аккредиттеу 280

3.45. Өзіндік ерекшелігі бар тауарлардың импортына лицензия беру 285

3.46 Балық ресурстарын және басқа да су жануарларын пайдалануға рұқсат беру (кәсіптік балық аулау, әуесқойлық (спорттық) балық аулау, ғылыми-зерттеу, мелиоративтік балық аулау, өсімін молайту мақсатында балық аулау) 289

3.47 Ветеринариялық зертханалар (сынау хаттамалары) беретін сараптама актілерін беру 294

3.48 Дене шынықтыру және спорт саласында кадрларды даярлауға, қайта даярлауға және біліктілігін арттыруға құжаттарды қабылдау 300

3.49 Туристік операторлық қызметке (туроператорлық қызмет) лицензия беру 304

3.50 Жасы бойынша зейнетақы тағайындау 308

3.51 Жүктілікке және босануға, жаңа туған баланы (балаларды) асырап алуға байланысты кірісінен айырылу жағдайы бойынша әлеуметтік төлемдерді тағайындау 316

3.52 Жұмыс іздеп жүрген адамдарды тіркеу 321

3.53 Қоршаған ортаға әсерді бағалау нәтижелері бойынша қорытынды беру 328

3.54 Озонды бұзатын заттарды және құрамында олар бар өнімдерді Еуразиялық экономикалық одаққа мүше емес мемлекеттерден Қазақстан Республикасының аумағына әкелуге және Қазақстан Республикасының аумағынан осы мемлекеттерге әкетуге рұқсат беру 331

3.55 Қоршаған ортаны қорғау саласындағы жұмыстарды орындауға және қызмет көрсетуге лицензия беру 334

3.56 Негізгі орта, жалпы орта білім туралы құжаттардың телнұсқаларын беру 337
3.57 Мемориалдық тақталарды орнатуға рұқсат беру 344
3.58 Тұрғын үй көмегін тағайындау 349
3.59 Күтім жасайтын адамға берілетін жәрдемақыны тағайындау 357
3.60 Мүгедектігі бар адамдарды техникалық көмекші (компенсаторлық) қамтамасыз етуге құжаттарды рәсімдеу 362
3.61 Әскери қызметке шақыруды кейінге қалдыру 195
3.62 Қандастарды қабылдаудың өңірлік квотасына енгізу 375
3.63 Құрылыс және реконструкциялау (қайта жоспарлау, қайта жабдықтау) жобаларын әзірлеу кезінде бастапқы материалдарды ұсыну 382
3.64 Азаматтардың жекелеген санаттарына дәрілік заттарды, бейімделген емдік өнімдерді, медициналық бұйымдарды беру 387
3.65 Ауылдық елді мекендерге жұмыс істеуге және тұруға келген денсаулық сақтау, білім беру, әлеуметтік қамсыздандыру, мәдениет, спорт және агроөнеркәсіптік кешен саласындағы мамандарға, ауылдар, кенттер, ауылдық округтер әкімдері аппараттарының мемлекеттік қызметшілеріне әлеуметтік қолдау шараларын ұсыну 394
3.66 Бастауыш, негізгі орта, жалпы орта білім берудің жалпы білім беретін бағдарламалары бойынша оқыту үшін ведомстволық бағыныстылығына қарамастан білім беру ұйымдарына құжаттарды қабылдау және оқуға қабылдау 399
3.67 Арнайы жалпы білім беретін оқу бағдарламалары бойынша оқыту үшін мүмкіндіктері шектеулі балалардың құжаттарын қабылдау және арнайы білім беру ұйымдарына қабылдау 407
3.68 Олимпиадалық резервтегі мамандандырылған мектеп-интернаттар-колледждерінің және спорттағы дарынды балаларға арналған мектеп-интернаттардың 5, 6, 7, 8, 9-сыныптарына түсуге құжаттарды қабылдау 412
3.69 Мемлекет меншігіндегі жер учаскелеріне құқықтарды алу 417
3.70 Жер учаскелерін қалыптастыру жөніндегі жерге орналастыру жобаларын бекіту 423
4. ҚОРЫТЫНДЫЛАР ЖӘНЕ ҰСЫНЫСТАР 428

Аббревиатуралар мен қысқартулар

ҚР	Қазақстан Республикасы
МҚІА	Мемлекеттік қызмет істері агенттігі
БҚДА	Бәсекелестікті қорғау және дамыту агенттігі
ҚНРДА	Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі
СЖРА	Стратегиялық жоспарлау және реформалар агенттігі
ЖАП	Жоғары аудиторлық палата
БП	Бас прокуратура
ҰҚК	Ұлттық қауіпсіздік комитеті
СРИМ	Су ресурстары және ирригация министрлігі
ДСМ	Денсаулық сақтау министрлігі
СІМ	Сыртқы істер министрлігі
ЖАО	Жергілікті атқарушы органдар
МАМ	Мәдениет және ақпарат министрлігі
ҒЖБМ	Ғылым және жоғары білім министрлігі
ҰЭМ	Ұлттық экономика министрлігі
ҚМ	Қорғаныс министрлігі
ОАМ	Оқу-ағарту министрлігі
ӨҚМ	Өнеркәсіп және құрылыс министрлігі
АШМ	Ауыл шаруашылығы министрлігі
ЕХӘҚМ	Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі
КМ	Көлік министрлігі
СИМ	Сауда және интеграция министрлігі
ТСМ	Туризм және спорт министрлігі
ҚаржыМин	Қаржы министрлігі
ЦДИАӨМ	Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігі
ТЖМ	Төтенше жағдайлар министрлігі
ЭМ	Энергетика министрлігі
ЭТРМ	Экология және табиғи ресурстар министрлігі
ӘМ	Әділет министрлігі
ІІМ	Ішкі істер министрлігі
ҰБ	Ұлттық Банк
ҮЕҰ	Үкіметтік емес ұйымдар
СӘ	Сот әкімшілігі
Мемкорпорация	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы
ПЭП не Egov.kz	«Электрондық үкімет» порталы
МӘТ	Мемлекеттік әлеуметтік тапсырыс
БҚО	Батыс Қазақстан облысы
ШҚО	Шығыс Қазақстан облысы
СҚО	Солтүстік Қазақстан облысы
ОМО	Орталық мемлекеттік органдар
ХҚКО	Халыққа қызмет көрсету орталығы
ЭЦҚ	Электрондық цифрлық қолтаңба
Elicense.kz	Қазақстан Республикасындағы электрондық лицензиялау
(МСМ)	Мәдениет және спорт министрлігі
(АҚДМ)	Ақпарат және қоғамдық даму министрлігі

КІРІСПЕ

Бүгінгі таңда мемлекеттік қызметтердің сапасы мемлекеттік органдардың жұмысын бағалаудың негізгі өлшемі болып табылады. Сапалы мемлекеттік қызмет көрсету және олардың қолжетімділігін арттыру, оның ішінде жаңа технологиялар мен жасанды интеллект мүмкіндіктерін пайдалану негізінде, қызмет көрсетудің бизнес-процестерін жетілдіру елдің мемлекеттік басқару саласын дамытудың басымдығы, сондай-ақ әлеуметтік-экономикалық дамудың стратегиялық мақсаттарына қол жеткізудің маңызды шарттарының бірі болып табылады.

Әкімшілік, сыбайлас жемқорлық және өзге де кедергілерге байланысты тәуекелдерді азайту, клиентке бағдарланған тәсілді енгізу мақсатында мемлекеттік қызмет көрсетуді автоматтандыру процесін аяқтау бойынша жұмыс жүргізілуде. ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігі жыл сайын мемлекеттік әлеуметтік тапсырыс аясында мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау бойынша әлеуметтік зерттеулер жүргізуге бастамашылық жасайды. Бұл ретте мониторингілеуге жататын қызметтер неғұрлым жаппай, проблемалық (бюрократияланған, сыбайлас жемқорлыққа ұшыраған, мерзімдері бұзылған, шағымдары көп және т.б.) және әлеуметтік маңызы бар қызметтер ретінде айқындалды.

Азаматтардың мемлекеттік қызметтердің сапасы мен қолжетімділігін бағалауы азаматтардың мемлекетке деген сенім деңгейін айқындайтын, халықтың күтуін (ожидание) қалыптастыратын, елде жүргізіліп жатқан өзгерістерді қолдауды көрсететін маңызды фактор болып табылады. Осыған байланысты азаматтардың мемлекеттік қызметтердің қолжетімділігі мен сапасына қанағаттануын анықтаудың әлеуметтанулық әдістері шет елдердің тәжірибесінде де, Қазақстан Республикасында да кеңінен қолданылады. Бұл тәсіл мемлекеттік басқару органдары қызметінің тиімділігін бағалауға, мемлекеттік қызметтер көрсету саласында инновацияларды енгізу мониторингін жүргізуге, сондай-ақ одан әрі дамыту басымдықтарын қалыптастыруға мүмкіндік береді.

Қоғамдық мониторинг барысында көрсетілетін қызметті алушылардың көрсетілетін қызметті берушілердің мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына, қолжетімділігіне және рәсімдеріне қанағаттану деңгейі, сондай-ақ мемлекеттік қызметтер көрсету кезінде туындайтын жүйелі проблемалық мәселелер айқындалады.

Әлеуметтік зерттеу 2024 жылдың мамыр-қараша айлары аралығында жүргізілді. Зерттеу қызмет тұтынушыларының жаппай сауалнамасынан, тұтынушылармен және қызмет жеткізушілерімен тереңдетілген сұхбаттан, «Құпия сатып алушы» әдісімен бақылаудан және фокус-топтардағы пікірталастардан тұрды.

2024 жылы қоғамдық мониторингке орталық мемлекеттік органдар мен жергілікті атқарушы органдар көрсететін 70 мемлекеттік қызмет енгізілді. Мемлекеттік қызметтерді таңдаудың негізгі өлшемдері – оның бұқаралық сипаты, сұранысқа ие болуы, проблемалық, әлеуметтік маңыздылығы болды.

Сондай-ақ 364 қызмет бойынша онлайн мониторингке талдау жүргізілді. Зерттеу нәтижелері интеграцияланған көрсеткіштерді де, қоғамдық мониторинг және онлайн мониторинг барысында жеке анықталған бағалауларды да қамтиды.

Есепте зерттеу барысында анықталған проблемалары бар мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының қоғамдық мониторингінің негізгі нәтижелері, мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыру жөніндегі қорытындылар мен ұсынымдар қамтылған.

1. ӘДІСТЕМЕ ЖӘНЕ ТЕОРИЯЛЫҚ НЕГІЗДЕМЕ

1.1 Зерттеу әдістемесі

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалауды әлеуметтік зерттеуді ұйымдастыру мен жүргізудің негізі ретінде: Тапсырыс берушінің шарты мен техникалық ерекшелігі, сондай-ақ Қазақстанда БҰҰ Даму Бағдарламасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігімен бірлесіп әзірленген мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингін жүргізу әдістемесі алынды.

Қоғамдық мониторинг заңдылық, объективтілік, бейтараптық, шынайылық, жан-жақтылық, ашықтық, құзыреттілік қағидаттарына негізделеді.

Егер қызмет алушы жоғары деңгейде қызмет көрсету кезінде толық қанағаттандырылса, қызмет 5 ұпайға бағаланды. Мемлекеттік қызмет көрсету стандарттарын сақтау, қызметкерлердің сыпайылығы мен ізгі ниеті, өтініш берушілердің әлеуметтік мәртебесіне және байланыстарының болуына қарамастан қолжетімділігі, қызметті алу рәсімінің айқындылығы (түсінігі), қызмет көрсету үшін инстанциялар санының негізділігі, қызметкерлердің кәсібилігі мен құзыреттілігі, техникалық инфрақұрылымның қолжетімділігі, құжаттар санының негізділігі, қызмет көрсету жылдамдығы, қызмет туралы ақпараттың толықтығы, қосымша түсініктемелер, өз пікірін білдіру, шағым беру мүмкіндігі, қызмет құнының тиімділігі (ақылы қызметтер үшін), электрондық қызметтердің қолжетімділігі, шағымды қарау нәтижелеріне қанағаттану, мобильді құрылғылар арқылы қызметтің қолжетімділігі алушының қызмет нәтижесіне қанағаттану сезімін қалыптастыратын қызмет сапасының аспектілері болып табылады.

Қоғамдық мониторингке түрлі заңды мәртебесі бар респонденттер қатысты: жеке тұлғалар, жеке кәсіпкерлер, заңды тұлғалар. Іріктеменің қалыптасуы белгілі бір жерде, елді мекендерде, өңірлерде қызмет алудың таралуына байланысты болады.

Мемлекеттік органдардың ұсынымдарына сәйкес, қызметті алушы осы қызметті алу процесінде жүгінген сауалнамада (ХҚКО, аймақ) атап өтуге мүмкіндік алды egov.kz ХҚКО-да, egov.kz және elicense.kz, мемлекеттік орган). Сондықтан көрсетілетін қызметті алушы құжаттарды тапсыру, нәтижені алу және консультация беру кезінде өзінің өзара іс-қимылын, қызметті алу орнын ғана емес, атап өтуге мүмкіндік алды. Егер қызметті алу процесінде мемлекеттік органға және Мемлекеттік корпорацияға жүгінген болса, респонденттер мемлекеттік органдар мен Мемлекеттік корпорация қызметкерлерімен өзара іс-қимылын бағалады. Бірақ қызметтің қанағаттану сапасы жалпы 5 балдық шкала бойынша бір бағамен бағаланды (сұрақ: *«Жалпы қызмет көрсету сапасын бағалаңыз, 5 балдық шкала бойынша қызмет алу нәтижесіне қаншалықты қанағаттанасыз?»*).

Зерттеудің сандық нәтижелері (статистикалық тұрғыдан сенімді) зерттеуге қатысушылардың түсініктемелерімен бірге жүреді.

Қоғамдық мониторингтің мақсаты

Қоғамдық мониторинг жүргізудің мақсаты көрсетілетін қызметті алушылардың көрсетілетін қызметті берушілердің мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына, қолжетімділігіне және рәсімдеріне қанағаттану деңгейін айқындау, проблемалық мәселелерді анықтау және мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын арттыру бойынша ұсынымдар әзірлеу болып табылады.

Қоғамдық мониторингтің міндеттері

Қоғамдық мониторинг келесі негізгі міндеттерді шешуге бағытталған:

1) бағалаудың негізгі өлшемдері бойынша мемлекеттік қызметтер көрсету сапасы туралы ақпарат алу;
2) мемлекеттік қызмет көрсету кезінде проблемалық мәселелерді, оның ішінде әкімшілік және өзге де кедергілерді анықтау;
3) мемлекеттік қызметтер көрсету рәсімдерін жақсарту үшін, оның ішінде оларды ұсыну процестерін жеңілдету, оңтайландыру және автоматтандыру бойынша ұсынымдар әзірлеу.

Қоғамдық мониторингті ұйымдастыру және жүргізу мынадай негізгі қағидаттарды сақтауға негізделеді (1-сурет):

1-сурет. Мемлекеттік қызметтердің сапасын бағалау қағидаттары

1) ашықтық - бастапқы деректерді жинау және өңдеу әдістері туралы ақпарат қажет болған жағдайда қолжетімді болуы керек;
2) заңдылық - орындаушының нормативтік-құқықтық мәртебесі, басқа да қажетті құқықтық құжаттардың болуы (шарт, келісімшарт және т. б.);
3) объективтілік - мониторинг нәтижелері көрсетілетін қызметті берушілердің қызметі туралы ақпараттың бұрмалануына әкелмеуі тиіс;
4) жан-жақтылық - мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша ақпарат жинаудың түрлі сандық және сапалық әдістерін пайдалану;
5) сенімділік - мониторинг нәтижелері дәлдікті тексеруге мүмкіндік беруі керек;
6) бейтараптық - қоғамдық мониторингті ұйымдастыру және жүргізу жөніндегі қызметтерді жеткізуші объективті деректер беруге және қоғамдық мониторинг жүргізудің негізгі қағидаттарын сақтауға мүдделі тәуелсіз үкіметтік емес ұйым және/немесе жеке тұлға болып табылады.

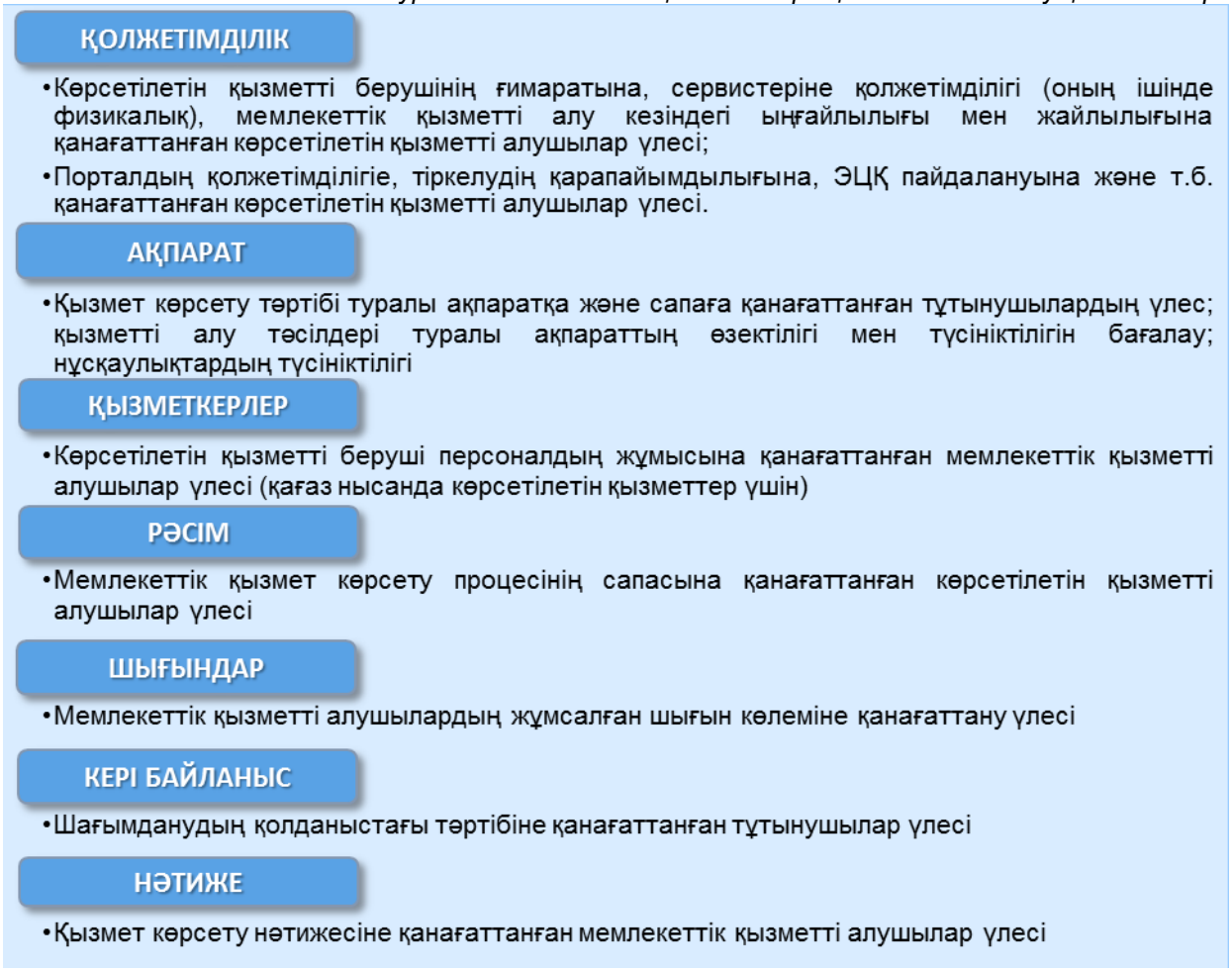
Мемлекеттік қызметтерді іріктеу өлшемдері

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бағаланатын өлшемдер:

1. Ақпарат
2. Қолжетімділік
3. Қызметкерлер
4. Рәсім
5. Мерзімдер
6. Шығындар
7. Кері байланыс
8. Нәтиже

Техникалық сипаттамаға сәйкес әлеуметтік зерттеу диаграммада келтірілген келесі көрсеткіштерді сандық әдістермен өлшеуге (2-сурет), сондай-ақ мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын жақсарту бойынша ұсынымдар әзірлеу үшін сапалы бағалар алуға бағытталған.

2-сурет. Мемлекеттік қызметтердің сапасын бағалау қағидаттары



Әдіснамалық және әдістемелік тұрғыдан алғанда, бұл зерттеу елдің белгілі бір кең топтарынан тұратын респонденттердің өздерінен тікелей бастапқы ақпаратты алуға бағытталған.

Мемлекеттік қызмет көрсету процесінің сыбайлас жемқорлық құрамдас бөлігі туралы көрсетілетін қызметті алушылардан алынған сауалнама нәтижелері, сондай-ақ мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттары мен регламенттерін бұзу фактілерін, келіп түскен шағымдарды талдау түзету коэффициенттері, сондай-ақ қосымша ақпарат көздері ретінде қызмет етеді.

Қоғамдық мониторингтің негізгі кезеңдері

Қоғамдық мониторинг жүргізбес бұрын зерттеу бағдарламасын әзірлеу арқылы жұмыстың жалпы контурын айқындау, сондай-ақ оны қаржылық және материалдық-техникалық қамтамасыз ету мәселелерін шешу көзделді.

1 кезең – дайындық кезеңі.

Осы кезеңде жұмыс/зерттеу тобын өткізу мерзімдерін көрсете отырып, зерттеу жоспары мен кестесі қалыптастырылады, мониторинг үшін мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің тізбесі айқындалады және қажет болған жағдайда қоғамдық мониторинг әдіснамасына және/немесе құралдарына толықтырулар

енгізіледі. Кабинеттік зерттеулер жүргізіледі және қорытынды талдамалық есепте қамтылуы тиіс ақпарат айқындалады.

Мемлекеттік қызмет, оны көрсету стандарты туралы екінші ақпаратты алу ақпараттың жаңару дәрежесі мен өзектілігін белгілей отырып, интернет желісінде, мемлекеттік органның ресми сайтында, «Электрондық үкімет» порталында, «Әділет» ақпараттық-құқықтық жүйесінде, ақпараттың жаңару дәрежесін және өзектілігін тіркей отырып, еркін іздеу жолымен жүргізіледі.

2 кезең – далалық кезең.

Бұл кезеңде қалыптасқан іріктеме аясында бірінші кезеңде таңдалған зерттеу әдістерін қолдану арқылы бастапқы әлеуметтік деректерді жинау көзделеді.

Зерттеудің сандық және сапалық әдістерін қолдана отырып ақпарат жинақтау. Оның ішінде: көрсетілетін қызметті алушылармен жаппай сауалнама жүргізу, сондай-ақ ресми call-орталықтарды (орталық мемлекеттік органдар мен жергілікті атқарушы органдардың ресми сайттарында көрсетілген) тестілеуді, «1414 Бірыңғай байланыс орталығын» тестілеуді, мемлекеттік қызметтерге жауапты бөлімдердің, департаменттердің, басқармалардың байланыс телефондарын (ресми сайттарда көрсетілген) тестілеуді қамтуы мүмкін «құпия сатып алушы» әдістері; берілген тақырып бойынша проблемалық жағдайларды анықтау үшін «тереңдетілген сұхбат» әдісі және фокус-топтық зерттеулер.

Далалық жұмыстар аяқталғаннан кейін алынған деректерді (кемінде 15%) тексеруді көздейтін алаңды бақылауды жүргізу қажет. Сондай-ақ, барлық жұмыстар аяқталғаннан кейін Тапсырыс беруші берілген маршруттық парақтар бойынша өзі алаңды бақылауды жүргізе алады.

Сондай-ақ осы кезеңде далалық жұмыстардың нәтижесі бойынша алынған деректерді статистикалық деректерді өңдеуге арналған компьютерлік бағдарламада өңдеу және Excel бағдарламасында берілген параметрлер бойынша сызықтық және корреляциялық кестелерді шығару көзделеді.

3 кезең – нәтижелерді өңдеу және талдау.

Бұл кезең қорытынды болып табылады. Аталған кезеңде алынған бастапқы және қайталама әлеуметтік деректерді өңдеу, талдау, жалпылау, сондай-ақ практикалық ұсыныстарды дайындау жүргізіледі.

Қоғамдық мониторинг біржолғы зерттеу (мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының ағымдағы деңгейін айқындау), сондай-ақ мерзімді зерттеу (көрсетілетін қызметті алушылардың уақыт сегментіндегі қанағаттанушылығының өзгеру тенденцияларын өлшеу), яғни зерттелетін зерттеу объектісінің динамикасын көрсету үшін жүргізілуі мүмкін.

Қоғамдық мониторингті жүзеге асыру әдістері

Қоғамдық мониторингтің **негізгі әдістеріне** мыналар жатады:

- жаппай сауалнама
- құпия сатып алушы
- тереңдетілген сұхбат

Қоғамдық мониторингтің **қосымша әдістеріне** мыналар жатады:

- фокус-топтар
- кабинеттік зерттеулер жүргізу әдістері

Жаппай сауалнама

Жаппай сауалнама нысаны осы әдіснамаға 2-қосымшада белгіленген және бастапқы әлеуметтанулық ақпаратты алу әдісі болып табылатын сауалнама

жолымен офлайн және онлайн тәсілдермен жүзеге асырылады. Бастапқы әлеуметтік ақпаратты алу мүмкіндіктерін арттыру және қоғамдық мониторингтің неғұрлым объективті нәтижелерін қамтамасыз ету мақсатында жаппай сауалнама келесі тәсілдердің кез келген түрімен жүргізілуі мүмкін: қызмет көрсету орнынан «шыға берісте», телефон арқылы (көрсетілетін қызметті алушылардың тізімдеріне сәйкес жазба), «қар кесегі» әдісі, сондай-ақ сауалнама массивін толтыру үшін қағаз және электрондық тасымалдағыштарды пайдалану ұсынылады.

Сауалнама жүргізу қорытындылары есепте көрсетіледі, онда міндетті түрде жеке бағанда мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі бойынша қорытынды баға көрсетіледі.

Құпия сатып алушы

«Құпия сатып алушы» (немесе «Mystery Shopping») әдісі мемлекеттік қызмет көрсету сапасын тексерудің нәтижелі әдістерінің бірі болып табылады. Бұл әдіс мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі туралы зерттеу жүргізу, қажетті құжаттарды жинау және т.б. үшін көрсетілетін қызметті берушіге «құпия сатып алушының» баруы арқылы жүргізіледі.

«Құпия сатып алушы» әдісі барысында мемлекеттік қызмет көрсетудің қолжетімділігі мен тәртібі зерттеледі, оның ішінде:

1) көрсетілетін қызметті берушінің қызметкерлерінен алынатын ақпараттың дұрыстығы, толықтығы және өзектілігі;

2) мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандарттары талаптарының сақталуы;

3) көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің құзыреттілігі және әдеп нормаларын сақтауы;

4) мемлекеттік қызметтерді көрсету орнында, оның ішінде мүмкіндігі шектеулі адамдар үшін қажетті жағдайлар жасау;

5) мемлекеттік қызметті алу тәртібі туралы ақпараттың қолжетімділігі;

6) жабдықтар мен байланыстың жұмысы (компьютерлер, терминалдар, электрондық кезек, интернет жылдамдығы, электрондық мәліметтер базасы және т. б.);

7) мемлекеттік қызметті алуға қосымша шығындар.

Зерттеу аясында «құпия сатып алушы» әдісі бірнеше тәсілдерді қолданады. Бірінші тәсіл классикалық болып табылады және «құпия сатып алушы» зерттеуді өз бетінше жүргізетін сұхбат беруші болып табылады.

Екінші тәсілде интервьюер зерттелетін қызметті алу қажет әлеуетті көрсетілетін қызметті алушыны іздейді және «құпия сатып алушы» әдісімен зерттеу жүргізуге ауызша келісім алады. Осы тәсіл кезінде интервьюер бекітілген сауалнама парақтарына сәйкес (осы әдіснамаға 3-қосымшаға сәйкес) көрсетілетін қызметті алушымен нақты уақыт режимінде осы қызметті басынан аяғына дейін алу процесін тіркейді.

Қызмет көрсетудің қолданыстағы нысандарына байланысты әрбір қызмет бойынша 1-ден 3-ке дейін құпия сатып алушы әдісі жүргізілуі мүмкін: ол - интернет-порталдар арқылы электрондық түрде, ХҚКО-да (мемлекеттік мекемеде) қағаз түрінде, ХҚКО-ның өзіне-өзі қызмет көрсету аймағында электрондық түрде, сондай-ақ Тапсырыс берушінің талабы бойынша.

Осы әдісті қолдану қорытындысы бойынша сапар туралы есеп жасалады, онда «құпия сатып алушы» толтырған «сауалнама парағы» нысаны және мемлекеттік қызметті алу процесі бойынша түсініктемелер бар (3-қосымшаны қараңыз).

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша қорытынды баға кестеде көрсетіледі.

Қорытынды есепте мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша барлық ауытқулар егжей-тегжейлі жазылады, сондай-ақ мемлекеттік қызмет көрсету сапасын жақсарту бойынша барлық ұсынымдар, ұсыныстар мен тілектер көрсетіледі. Есепке «құпия сатып алушы» әдісімен сапарлардың фотоесебі қоса беріледі.

Бейне түсіру. «Құпия сатып алушының» далалық жұмыстары кезінде стандартты емес, жанжалды және өзге де жағдайлар туындаған кезде есептілік үшін дәлелді база ретінде, сондай-ақ көрсетілетін қызметті берушінің жұмысын жетілдіру бойынша ұсынымдарды одан әрі әзірлеуге ықпал ететін бейне түсіруді жүргізу ұсынылады.

Тереңдетілген сұхбат

Тереңдетілген сұхбат мақсатты аудитория өкілдерінің, осы салада көрсетілетін қызметті алушы, көрсетілетін қызметті беруші тарапынан сарапшылардың пікірлерін алу мақсатында жүргізіледі.

Тереңдетілген сұхбат сапа, қолжетімділік өлшемдері және мемлекеттік қызмет көрсету тәртібінің рәсімдері бойынша респонденттің ұстанымдарын міндетті түрде көрсете отырып, проблемалық қызметтер бойынша, сондай-ақ осы көрсеткіштерді және тұтастай алғанда қызметті жетілдіру бойынша нақты ұсыныстармен қолданылады. Сұхбат үшін ұсынылған сұрақтар тізбесі осы әдіснамаға 4 қосымшада белгіленген.

Сұхбат жүргізу кезінде респондентті ақпараттандыра отырып, оның келісімімен аудиожазба жүргізу қажет. Тереңдетілген сұхбат жүргізу қорытындысы бойынша аудиожазба транскрипцияланады, сұхбат барысында алынған деректер есептің сипаттамалық бөлігін құрайды.

Фокус-топтар

Осы әдісті қолданар алдында кабинеттік зерттеулер аясында зерттелетін мемлекеттік қызметке алдын ала талдау жүргізу қажет.

Осы әдісті қолдану үшін мемлекеттік қызмет көрсету сапасын талқылау мақсатында 6-12 адамнан тұратын топ жиналады. Сұхбат әдісін қолдану кезінде бейнежазба жүргізу қажет.

Фокус-зерттеу жүргізудің түпкі мақсаты - мемлекеттік қызмет көрсету проблемаларын, себептерін анықтау және оларды көрсету тәртібін жақсарту жөнінде нақты ұсыныстар тұжырымдау.

Өткізу қорытындысы бойынша фокус-топтың транскриптін жасау қажет.

Бұл әдіс ақпарат жетіспеген жағдайда қосымша/көмекші әдіс ретінде ұсынылады.

Фокус-зерттеудің қорытындысы бойынша сапаны бағалау жүргізілмейі.

Кабинеттік зерттеулер

Кабинеттік зерттеу (немесе deskresearch) - қолжетімді көздерден алынған мемлекеттік қызметтер көрсету саласы туралы қайталама әлеуметтік ақпаратты, яғни белгілі бір түрде өңделген және негізінен ресми және өзге де баспа көздерінде қамтылған деректерді: мерзімді басылымдарды, экономикалық басылымдарды, статистикалық анықтамалықтарды, фирмалық есептерді және т. б. жинау, зерделеу, жүйелеу және талдау.

Зерттеудің бұл форматы «далалық зерттеулерге» жүгінбестен, бұрыннан бар қайталама ақпаратты зерттеу, талдау және жүйелеу бойынша жұмыс жүргізуді көздейді.

Қоғамдық мониторингтің мақсаттары мен міндеттеріне сәйкес, кабинеттік зерттеулер аясында:

1) мониторингілеуге жататын мемлекеттік қызметтерді көрсету бойынша НҚА-ны, оның ішінде әрбір қызметті көрсету стандартын зерделеу;

2) өткен жылдардағы қоғамдық мониторинг жүргізу қорытындылары бойынша есептерді зерделеу;

3) қызметтер көрсетудің негізгі параметрлері бойынша көрсетілетін қызметті берушінің ресми статистикасын зерделеу (мониторингтік кезеңде көрсетілген қызметтер саны, бас тартулар, шағымдар саны, электрондық және қағаз нысанда көрсетілген қызметтер үлесі және т. б.);

4) мемлекеттік қызметті алудан/ұсынудан бас тартуға талдау жүргізу;

5) көрсетілетін қызметті берушіге ресми және бейресми түрде (әлеуметтік желілер арқылы мемлекеттік органдардың/шенеуніктердің блогтарына және т. б.) жіберілген көрсетілетін қызметті алушылардың шағымдарын, ұсыныстары мен түсініктемелерін талдау;

6) проблемалық мәселелер, әкімшілік және өзге де кедергілерді анықтау, қызметтер бойынша БАҚ-та (оның ішінде әлеуметтік медиада) мониторинг жүргізу ұсынылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау

Көрсетілетін қызметті берушілердің мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау 5 балдық шкала бойынша жүргізіледі:

«5» – «толық қанағаттанамын», «толық келісемін», «керемет»;

«4» – «қанағаттанамын деуге болады», «келісемін деуге болады», «жақсы»;

«3» – «қанағаттанбаймын деуге болады», «келіспеймін деуге болады», «орташа»;

«2» – «қанағаттанбаймын», «келіспеймін», «нашар»;

«1» – «жұмыс жоқ», «өте жаман».

5 балдық бағалау шкаласының мәні:

«5» ұпай – «керемет», қызмет ешқандай шағымсыз, шығынсыз немесе кедергісіз тиісті мерзімде көрсетілді;

«4» ұпай – «жақсы», қызмет шамалы шағымдар және/немесе шығындармен көрсетілді және/немесе кедергілер болды;

«3» ұпай – «қанағаттанарлық», қызмет бірқатар шағымдармен, шығындармен және кедергілермен көрсетілді;

«2» ұпай – «қанағаттанарлықсыз», қызмет көптеген бұзушылықтармен көрсетілді, сыбайлас жемқорлық немесе басқа кедергілер болды;

«1» ұпай – «жұмыс жоқ» еңсерілмейтін кедергілерге, шығындарға байланысты қызмет көрсетілмеді.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың 5 балдық жүйесі бойынша есептеу, есеп формуласы:

$$Q = \frac{n1 \cdot x1 + n2 \cdot x2 + n3 \cdot x3 + n4 \cdot x4 + n5 \cdot x5}{N}$$

мұндағы:

Q – мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі

X1– «1» бағасының мәні

X2 – «2» баға

X3 – «3» баға

X4 – «4» баға

X5 – «5» баға

n1…5 – тиісті баға берген респонденттердің саны

N – осы өлшем бойынша өз бағаларын (1 ұпайдан 5 ұпайға дейін) қойған, сауалнамаға қатысқан респонденттердің жалпы саны.

Осы формулаға сәйкес көрсетілген мемлекеттік қызмет сапасының бағалау балы келесі тәсілмен есептеледі. Көрсетілетін қызметті алушылардың саны балдардағы бағаға көбейтіледі, алынған сан жинақталады және сауалнамаға қатысқандарың жалпы санына бөлінеді.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау 8 негізгі өлшем бойынша жүргізіледі, олар кіші өлшемдерге бөлінеді. Сондай-ақ, бағаларды бөлу кезінде қызметті алу нысаны (қағаз және электрондық) және мемлекеттік қызметті алу орны (көрсетілетін қызметті беруші фронт-офис және көрсетілетін қызметті беруші бэк-офис): мемлекеттік орган, «Мемлекеттік корпорация» КЕАҚ ескеріледі.

Уәкілетті мемлекеттік органдар мен «Азаматтарға арналған үкімет», «Электрондық үкімет» порталы арасындағы жауапкершілік аймақтары бойынша сатылау.

Көрсетілетін қызметті берушілер арасында бағаларды және одан әрі балдарды неғұрлым дәл бөлу үшін сауалнаманың басында көрсетілетін қызметті алушыларға көрсетілетін қызметтің қай нысанда (қағаз немесе электрондық) және қай жерде алынғанын (мемлекеттік қызметті алу үшін жүгінген – мемлекеттік орган, мемлекеттік корпорация, не өзге де фронт-офис) немесе көрсетілетін қызмет, электронды ресурстарда «үйден шықпай» онлайн режимінде дербес алынғанын дәл айқындауға арналған бірқатар сұрақтар қойылады.

Бұдан әрі сауалнама құралдарында көрсетілетін қызметті алушыларға мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалаудың негізгі 8 өлшемі негізге алына отырып сұрақтар қойылады. Бағалаудың әрбір өлшемінің кіші өлшемдері болады, олар өз кезегінде негізгі көрсетілетін қызметті берушілердің жауапкершілік аймақтары бойынша бөлінеді.

Мемлекеттік қызметті «Азаматтарға арналған үкімет «Мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ арқылы алған кезде көрсетілетін қызметті берушілер арасындағы жауапкершілік аймақтары келесідей бөлінеді:

1. ХҚКО-ларға төмендегі кіші өлшемдер жатқызылған:

1.1 Қызметкерлер құзыретті, ақпаратты меңгерген, жылдам, сыпайы және көрсетілетін қызметті алушылардың қажеттіліктеріне мұқият қарайды;

1.2 ХҚКО/көрсетілетін қызметті беруші ғимаратының қолжетімділігі мен ыңғайлы орналасуы, жұмыс сағаттарының ыңғайлылығы, ғимараттың жанында автокөлік тұрағының болуы, ғимаратқа кедергісіз кіру мүмкіндігі (мысалы, мүгедектігі бар адамдар үшін), күтуге арналған аймақтардың болуы мен жайлылығы;

1.3 Көрсетілетін қызметті берушінің ғимаратындағы ақпарат және байланыс, оның ішінде ғимаратта қажетті және түсінікті көрсеткіштердің болуы, қажетті кабинеттер мен қызметкерлерді оңай іздеп табу, қадамдық нұсқаулықты ұсыну\қызметті алу жөніндегі ақпарат, көрсетілетін қызметті алушының қарым-қатынас тілінде қызмет туралы ақпаратты ұсыну (таңдау бойынша қазақ, орыс тілдерінде);

1.4 Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізбесі туралы толық ақпарат ұсыну;

1.5 Қызметті алу орнында кезекті ұйымдастыру және кезекте тұру уақытының қолайлылығы;

1.6 Қызмет үшін төлем жасаудың түсінікті және ыңғайлы тәсілі (қызмет ақылы болған жағдайда);

1.7 Шағымданудың қарапайым және түсінікті рәсімі, сондай-ақ шағымдану шараларына қанағаттану (ауызша немесе жазбаша).

2. Мемлекеттік органға мынадай кіші өлшемдер жатқызылған:

2.1 Құжаттарды жинау және тапсыру рәсімі, сондай-ақ құжаттарды толтыруға арналған нысандар мен бланкілер көрсетілетін қызметті алушылар үшін қарапайым және түсінікті болуы;

2.2 Қызметті алу мерзімдері көрсетілетін қызметті алушылар үшін қолайлы;

2.3 Қызмет үшін ресми төлем қолайлы (егер қызмет ақылы болса), қызметті алуға қосымша шығындар минималды болды немесе болған жоқ (ксерокөшірмелер, фотосуреттер, жол жүру, тұру және т. б.), қызметті алу кезінде сыбайлас жемқорлық және әкімшілік кедергілердің болмауы (бейресми шығындар);

2.4 Көрсетілген қызметтің нәтижесі көрсетілетін қызметті алушыны қанағаттандырды (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат, лицензия және т. б. қате жоқ және т. б.).

3. Барлық көрсетілетін қызметті берушілерге (ХҚКО және мемлекеттік орган) қатысты жалпы жауапкершілік аймақтары айқындалды:

3.1 Қызмет туралы, қызметті алу рәсімі туралы ақпаратқа қол жеткізудің кеңейтілген мүмкіндіктері (интернет, call - орталық арқылы).

«Электрондық үкіметтің» веб-порталы сияқты электрондық ресурстар арқылы мемлекеттік қызметті өз бетінше онлайн алған кезде көрсетілетін қызметті берушілер арасындағы жауапкершілік аймақтары келесідей бөлінеді:

1. «Электрондық үкімет» порталына келесі кіші өлшемдер жатқызылған:
   - 1.1 Порталда тіркелудің қолжетімділігі мен ыңғайлылығы, ЭЦҚ кілтін алу мен пайдаланудың қарапайымдылығы, сондай-ақ порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрі, дизайны, құрылымдық ұйымдастырылуы;
   - 1.2 Порталда көрсетілетін қызмет туралы ақпаратты іздеудің қарапайымдылығы мен жылдамдығы, порталда көрсетілетін қызметтің талаптары, қажетті құжаттар туралы ақпараттың, көрсетілетін қызметті алу жөніндегі нұсқаулықтардың өзектілігі мен түсінігі, сондай-ақ порталда тілді таңдау мүмкіндігі;
   - 1.3 Порталға құжаттарды жүктеу мүмкіндігі, қарапайымдылығы;
   - 1.4 Виртуалды көмекшінің жұмысы, оның ішінде пайдалану ыңғайлылығы, толықтығы және сұрауға жауап беру жылдамдығы;
   - 1.5 Қызмет үшін төлем жасаудың түсінікті және ыңғайлы тәсілі (қызмет ақылы болған жағдайда);
   - 1.6 Шағымданудың қарапайым және түсінікті рәсімі, сондай-ақ шағымдану шараларына қанағаттану (ауызша немесе жазбаша);
2. Мемлекеттік органға мынадай кіші өлшемдер жатқызылған:
   - 2.1 Қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау кезінде артық бюрократияның болмауы және алынған құжатта қате, кемшіліктердің болмауы;
   - 2.2 Қызмет қысқа және/немесе белгіленген мерзімде көрсетілді;
   - 2.3 Қызмет үшін ресми төлем қолайлы (қызмет ақылы болған жағдайда), қызметті алуға қосымша шығындар минималды болды немесе болған жоқ (ксерокөшірмелер, фотосуреттер, жол жүру, тұру және т. б.), қызметті алу кезінде сыбайлас жемқорлық және әкімшілік кедергілердің (бейресми шығындар) болмауы;
   - 2.4 Көрсетілген қызметтің нәтижесі көрсетілетін қызметті алушыны қанағаттандырды (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат, лицензия және т. б. қате болмады және т. б.);

3. Сондай-ақ барлық көрсетілетін қызметті берушілерге қатысты жалпы жауапкершілік аймақтары айқындалды («Электрондық үкімет» порталы және мемлекеттік орган):
   - 3.1 Электрондық қызметті алу үшін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады).

1.2 Әлеуметтік зерттеудің іріктемесі

Әлеуметтік зерттеу іріктемесі бойынша кемінде 12 507 респонденттің қатысуы жоспарланған, олардың ішінде:

- ҚР 20 өңірінде 70 мемлекеттік қызмет бойынша көрсетілетін қызметті алушы кемінде 12 507 респондентпен жаппай сауалнама жүргізу;
- «Құпия сатып алушы» әдісімен 20 рет зерттеу жүргізу;
- Тереңдетілген сұхбат - 65;
- Фокус топтар – 10;

1-кесте. Зерттеу іріктемесі, 2024

№	Мемлекеттік органның атауы	Мемлекеттік қызметтің атауы	Сауалнамаға қатысқандар саны			
			Жаппай сауалнама	Тереңдетіл-ген сұхбат	Құпия сатып алушы	Фокус топ
1	МҚІА	Мемлекеттік қызметшілерді, бос мемлекеттік әкімшілік лауазымға орналасуға үміткерлерді және құқық қорғау қызметіне кіретін азаматтарды тестілеу	479			
2	СӘ	Сот органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою	103			
3	Қаржы Мин	Алкоголь өнімін өндіру аумағында оны сақтау және бөлшек саудада сату жөніндегі қызметті қоспағанда, алкоголь өнімін сақтауға және бөлшек саудада сатуға лицензия беру	654			
4	Қаржы Мин	Соттан тыс банкроттық рәсімін қолдану	396		1	
5	ЕХӘҚМ	Жасы бойынша зейнетақы тағайындау	244	12	1	10
6	МАМ	Мерзімді баспасөз басылымдарын, ақпараттық агенттіктерді және желілік басылымдарды есепке қою немесе қайта есепке алу	353			
7	МАМ	Прокаттау куәлігін беру	30			
8	ДСМ	Көлік құралын басқаруға рұқсат алу туралы анықтама беру	361		1	10
9	ДСМ	Қазақстан Республикасының азаматтарын шетелге емделуге жіберудің орындылығы және	7		1	

		(немесе) емдеуді отандық медициналық ұйымдарда жүргізу үшін шетелдік маманарды тарту мүмкіндігіне құжаттарды қабылдау және қарау				
10	ҰҚК	Жедел іздестіру іс-шараларын жүргізуге арналған арнайы техникалық құралдарды әзірлеу, өндіру. Жедел іздестіру іс-шараларын жүргізуге арналған арнайы техникалық құралдарды жөндеу және өткізу	1			
11	БП	Прокуратура органдарынан, тергеу және анықтау органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою	65			
12	ОАМ	Бастауыш, негізгі орта, жалпы орта, техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім беру ұйымдарынан шығатын ресми құжаттарды апостильдеу	678			
13	ОАМ	Орта, техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім туралы құжаттарды тану	6			
14	ТЖМ	Өнеркәсіптік қауіпсіздік саласында жұмыстар жүргізу құқығына заңды тұлғаларды аттестаттау	654			
15	ТЖМ	Жарылыс жұмыстарын жүргізуге рұқсат беру	108			
16	ҚМ	Әскери міндеттілерге әскери билеттерді немесе олардың телнұсқаларын беру	119	4	1	
17	ҚМ	Әскери міндеттілер мен әскерге шақырылушыларды әскери есепке қою	227		1	
18	КМ	Жылжымалы құрамды мемлекеттік тіркеу (қайта тіркеу)	110	2		
19	КМ	Ауыр салмақты және	297			

		(немесе) ірі көлемді автокөлік құралдарының жүруіне арнайы рұқсат беру				
20	ҒЖБМ	Жоғары және (немесе) жоғары оқу орнынан кейінг білім туралы құжаттардың телнұсқаларын беру	473			
21	ҒЖБМ	Білім беру гранттарын тағайындау, сондай-ақ жоғары және (немесе) жоғары оқу орнынан кейінгі білім бру ұйымдарында білім алушыларға әлеуметтік қолдау көрсету	242			
22	ӘМ	Қазақстан Республикасының әділет органдарынан, азаматтық хал актілерін тіркеу және өзге де мемлекеттік органдарынан, сондай-ақ нотариустардан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою	167			
23	ӘМ	Жеке сот орындаушысы қызметімен айналысуға үміткер адамдарды аттестаттаудан өткізу	52		1	10
24	ДСМ	Трансплантаттау мақсатында ағзалардың (ағза бөлігінің) және (немесе) тіндердің (тін бөлігінің) қайтыс болғанан кейінгі донорлығынан тірі кезінде бас тарту немесе келісім алуды тіркеу	14			
25	БҚДА	Экономикалық шоғырлануға келісім беру туралы қолдаухаттарды қарау	10			
26	ҚНРДА	Акцияларды орналастыру қорытындылары туралы есепті бекіту	39			
27	ҚНРДА	Мемлекеттік емес облигациялар шығарылымын мемлекеттік тіркеу	1			
28	СІМ	Құжаттарды қабылдау	28			

		және оларды Қазақстан Республикасының шет елдерде жүрген азаматтарына паспорттар жасауға жіберу				
29	СІМ	Құжаттарды заңдастыру	22			
30	СИМ	Тауарлардың жекелеген түрлерінің импортына лицензия беру	75			
31	СИМ	Өлшем құралдарының типін бекіту туралы сертификатты беру	28			
32	ІІМ	Автокөлік құралын және (немесе) олардың тіркемелерін қайта жабдықтауға куәлік беру	57	15	1	10
33	ЦДИАӨМ	Цифрлық майнингке арналған аппараттық-бағдарламалық кешенді цифрлық майнингке арналған аппараттық-бағдарламалық кешеннің тізіліміне қосу (тізілімнен алып тастау)	15			
34	ЦДИАӨМ	Геодезиялық және картографиялық қызмет субъектілеріне жоспарланып отырған жұмыс учаскелерінде жергілікті жерлердің геодезиялық және картографиялық жағынан зерделенгендігі туралы тиісті мәліметтер беру	50			
35	ЭМ	Радиоактивті заттармен, құрамында радиоактивті заттар бар аспаптармен және қондырғылармен жұмыс істеу жөніндегі қызметті жүзеге асыруға лицензия беру	34			
36	ЭМ	Энергия өндіруші және энергия беруші ұйымдарға күзгі-қысқы кезеңдегі жұмысқа әзірлік паспортын беру	7			
37	ҰБ	Уәкілетті ұйымдарға берілетін қолма-қол шетел валютасымен	37			

		айырбастау операцияларына лицензия беру				
38	СРИМ	Арнайы су пайдалану құқығын жүзеге асыратын жеке және заңды тұлғалардың су алу немесе ағызу жөніндегі құрылыстарда немесе құрылғыларда орнатылатын суды есепке алу аспаптарын пломбалау	176			
39	СРИМ	Арнайы су пайдалануға рұқсат	28			
40	СЖРА	Ресми статистикалық ақпаратты тарату кестесінде көзделмеген статистикалық ақпаратты беру	6			
41	ҰЭМ	Сыйақы мөлшерлемесінің бір бөлігін субсидиялауды беру	98			
42	АШМ	Ветеринариялық зертханалар (сынау хаттамалары) беретін сараптама актілерін беру	50			
43	АШМ	Балық ресурстарын және басқа да су жануарларын пайдалануға рұқсат беру (кәсіптік балық аулау, әуесқойлық (спорттық) балық аулау, ғылыми-зерттеу, мелиоративтік балық аулау, өсімін молайту мақсатында балық аулау)	4		1	
44	ЭТРМ	Қоршаған ортаға әсерді бағалау нәтижелері бойынша қорытынды беру	57			
45	ЭТРМ	Озонды бұзатын заттарды және құрамында олар бар өнімдерді Еуразиялық экономикалық одаққа мүше емес мемлекеттерден Қазақстан Республикасының аумағына әкелуге және Қазақстан	10			

		Республикасының аумағынан осы мемлекеттерге әкетуге рұқсат беру				
46	ЭТРМ	Қоршаған ортаны қорғау саласындағы жұмыстарды орындауға және қызмет көрсетуге лицензия беру	8			
47	ТСМ	Дене шынықтыру және спорт саласында кадрларды даярлауға, қайта даярлауға және біліктілігін арттыруға құжаттарды қабылдау	127			
48	ТСМ	Туристік операторлық қызметке (туроператорлық қызмет) лицензия беру	41		1	7
49	Мемкорпорация	Жер учаскелерінің кадастрлық (бағалау) құнын анықтау	510			10
50	Мемкорпорация	Жер учаскесіне жалдау шартының телнұсқасын беру туралы	242	1	1	10
51	ЕХӘҚМ	Жүктілікке және босануға, жаңа туған баланы (балаларды) асырап алуға байланысты кірісінен айырылу жағдайы бойынша әлеуметтік төлемдерді тағайындау	350		1	10
52	ЕХӘҚМ	Жұмыс іздеп жүрген адамдарды тіркеу	448		1	
53	ӨҚМ	Бірінші және екінші жауапкершілік деңгейіндегі объектілер бойынша техникалық қадағалауды және техникалық зерттеп-қарауды жүзеге асыратын заңды тұлғаларды аккредиттеу	47			
54	ӨҚМ	Өзіндік ерекшелігі бар тауарлардың импортына лицензия беру	8			
55	ЖАП	Мемлекеттік аудитор сертификатын беру	73			
56	ЖАО	Азаматтардың жекелеген санаттарына дәрілік заттарды, бейімделген емдік	243			

		өнімдерді, медициналық бұйымдарды беру				
57	ЖАО	Тұрғын үй көмегін тағайындау	284	2	1	
58	ЖАО	Ауылдық елді мекендерге жұмыс істеуге және тұруға келген денсаулық сақтау, білім беру, әлеуметтік қамсыздандыру, мәдениет, спорт және агроөнеркәсіптік кешен саласындағы мамандарға, ауылдар, кенттер, ауылдық округтер әкімдері аппараттарының мемлекеттік қызметшілеріне әлеуметтік қолдау шараларын ұсыну	188			
59	ЖАО	Олимпиадалық резервтегі білім беру ұйымдарына түсуге құжаттарды қабылдау	65			
60	ЖАО	Негізгі орта, жалпы орта білім туралы құжаттардың телнұсқаларын беру	416			
61	ЖАО	Құрылыс және реконструкциялау (қайта жоспарлау, қайта жабдықтау) жобаларын әзірлеу кезінде бастапқы материалдарды ұсыну	495			
62	ЖАО	Күтім жасайтын адамға берілетін жәрдемақыны тағайындау	81		1	
63	ЖАО	Бастауыш, негізгі орта, жалпы орта білім берудің жалпы білім беретін бағдарламалары бойынша оқыту үшін ведомстволық бағыныстылығына қарамастан білім беру ұйымдарына құжаттарды қабылдау және оқуға қабылдау	389		1	
64	ЖАО	Жер учаскелерін қалыптастыру жөніндегі жерге	498		1	

		орналастыру жобаларын бекіту				
65	ЖАО	Әскери қызметке шақыруды кейінге қалдыру	49	4		
66	ЖАО	Мүгедектігі бар адамдарды техникалық көмекші (компенсаторлық) қамтамасыз етуге құжаттарды рәсімдеу	485	23	2	
67	ЖАО	Сауда-саттықты (конкурстарды, аукциондарды) өткізуді талап етпейтін, мемлекет меншігіндегі жер учаскелеріне құқықтарды алу	490			10
68	ЖАО	Қандастарды қабылдаудың өңірлік квотасына енгізу	135	1	1	11
69	ЖАО	Мемориалдық тақталарды орнатуға рұқсат беру	86			
70	ЖАО	Арнайы жалпы білім беретін оқу бағдарламалары бойынша оқыту үшін мүмкіндіктері шектеулі балалардың құжаттарын қабылдау және арнайы білім беру ұйымдарына қабылдау	77			
	БАРЛЫҒЫ		**12 507**	**65**	**20**	**98**
ҚОРЫТЫНДЫ			**12 690**			

2. ҚОҒАМДЫҚ МОНИТОРИНГ НӘТИЖЕЛЕРІ

Мемлекеттік әлеуметтік тапсырыс аясында 70 мемлекеттік қызмет бойынша сауалнамаға қатысқан көрсетілетін қызметті алушылардың әлеуметтік-демографиялық көрсеткіштерін талдау нәтижелері төмендегідей ұсынылды. Іс жүзінде мониторингке 12690 респондент, жаппай сауалнамаға – 12 507 респондент қатысты.

2024 жылы мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингісінің сандық және сапалық зерттеулеріне іс жүзінде **12 690** респондент қатысты.

- аудиожазбаны қолдана отырып, жаппай сауалнамамен 12 507 респондент қамтылды;
- 10 мемлекеттік қызмет бойынша 10 фокус топ өткізілді, оған 98 адам қатысты (фокус топтардың құрамына мемлекеттік органның өкілдері енгізілді);
- проблемалық мемлекеттік қызметтер бойынша «құпия сатып алушы» әдісімен (20 адам) 20 сұхбат (бір мемлекеттік қызметке 1 сұхбат) өткізілді;
- 9 мемлекеттік қызмет бойынша (65 адам) 65 тереңдетілген сұхбат жүргізілді.

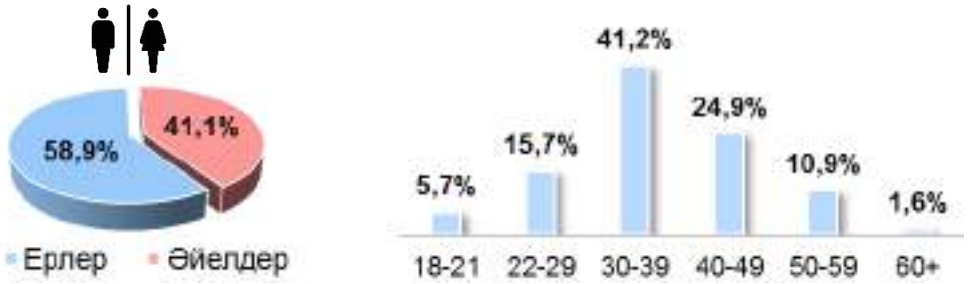
Сондай-ақ 2024 жылы «Электрондық үкімет» порталында онлайн сауалнаманың алынған деректерін өңдеу нәтижелері ұсынылды, онда ағымдағы жылдың басынан қарашаны қоса алғанда 364 мемлекеттік қызмет бойынша 13 786 сауалнама толтырылып өңделді.

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы, көрсетілетін қызметті берушілері ОМО және ЖАО болып табылатын, 70 мемлекеттік қызмет бойынша елдің барлық **20 өңірін**, оның ішінде республикалық маңызы бар 3 қаланы қамтыды. 1-кестеде ақпарат алудың сандық және сапалық әдістерімен қамтылған 70 мемлекеттік қызметтің тізімі және әрбір қызмет бойынша сауалнама қатысқан көрсетілетін қызметті алушылардың саны келтірілген.

2.1 Әлеуметтік-демографиялық блокты талдау

Сауалнамаға қатысқан көрсетілетін қызметті алушылардың ішінде 41,1% әйелдер және 58,9% ерлер, ең маңызды жас санаты – 30-39 жастағы (41,2%), сондай-ақ 40-49 жастағы (24,9%) көрсетілетін қызметті алушылар. 29 жасқа дейінгі жас респонденттердің үлесі 21,4% құрады. 50 жастан асқан көрсетілетін қызметті алушылардың ең аз санаты - жиынтығы 12,5% болды.

1-диаграмма. Сауалнамаға қатысқан респонденттердің жыныстық әрі жас құрылымы



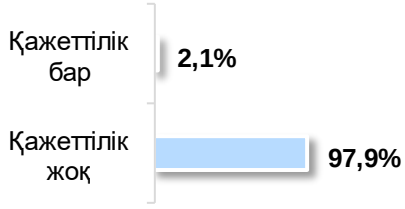
Сондай-ақ, сауалнамаға қатысқан көрсетілетін қызметті алушылардың негізгі бөлігі (70,1%) жеке тұлғалар болып табылады, 3,3% - жеке кәсіпкер ретінде, 26,6% - заңды тұлға ретінде қызметке жүгінді.

2-диаграмма. Респонденттерді жекелеген санаттар бойынша бөлінуі

Бұл ретте қызмет алуға өтініш білдіргендердің ішінде абсолютті көпшілігі ел азаматтары немесе резиденттері – 99,6%, және тек 0,4% бейрезиденттер болып табылады.

Сауалнамаға қатысқан көрсетілетін қызметті алушылардың 97,9% қызметті алу үшін қосымша коммуникациялық дағдыларды немесе көрсетілетін қызметті беруші тарапынан инфрақұрылымдық құрылғыларды қажет етпеді, ал сұралғандардың 2,1% қызметке жүгінген кезде көрсетілетін қызметті берушінің ғимаратына физикалық қол жеткізу үшін арнайы құрылғылар қажет екенін көрсетті.

3-диаграмма. Қосымша қажеттіліктері бар респонденттердің үлесі



2-кесте. Респонденттер бөлінісінде өтініштер саны

№	Атауы	Саны	%
1	Заңды тұлғалар	3026	24,2%
2	Жеке тұлғалар	9481	75,8%
Барлығы		**12507**	**100%**
1	Резиденттер	11 393	91,1%
2	Бейрезиденттер	1 114	8,1%
Барлығы		**12507**	**100%**

Жаппай сауалнама географиясы 20 аймақты, оның ішінде республикалық маңызы бар 3 қаланы қамтиды. Жалпы алғанда іріктелген популяцияның таралуы жалпы популяцияның таралуына сәйкес келеді және өкілді болып табылады.

3-кесте. Жаппай сауалнама географиясы

Өңір	Саны	Проценті
Қызылорда облысы	738	5,9%
Маңғыстау облысы	1038	8,3%
Алматы	913	7,3%
Шығыс Қазақстан облысы	563	4,5%
Астана	1075	8,6%
Қарағанды облысы	813	6,5%
Атырау облысы	513	4,1%
Жамбыл облысы	650	5,2%
Қостанай облысы	588	4,7%
Абай облысы	388	3,1%
Павлодар облысы	425	3,4%
Солтүстік Қазақстан облысы	288	2,3%
Ақмола облысы	1038	8,3%
Батыс Қазақстан облысы	425	3,4%
Түркістан облысы	700	5,8%
Жетысу облысы	325	2,6%
Шымкент	500	4,0%
Алматы облысы	638	5,1%
Ұлытау облысы	314	2,5%
Ақтөбе облысы	575	4,6%
БАРЛЫҒЫ:	**12 507**	**100,0%**

Зерттеуге қатысқан респонденттер елдің барлық 20 аймағынан мұқият таңдалып, іріктеменің жоғары өкілдігін қамтамасыз етті. Сауалнамаға қатысқандардың жалпы санындағы әр аймақтың үлесі жалпы халықтың статистикалық параметрлеріне сәйкес келеді, ол зерттелетін құбылыстың ұлттық деңгейде жай-күйі туралы қорытынды жасауға мүмкіндік береді. Аталған тәсіл зерттеу нәтижелерінің елдің түрлі бөліктеріне тән әртүрлі көзқарас пен тәжірибені ескеруді қамтамасыз етеді.

Бұл ретте халықтың әлеуметтік-экономикалық құрылымы ескерілді: іріктеме жас құрамын, жыныстық таралуын, білім деңгейін және басқа да маңызды демографиялық сипаттамаларды көрсетеді. Барлық аймақтардан алынған мәліметтердің қиылысы жалпы тенденцияларды да, аймақтық ерекшеліктерді де анықтауға мүмкіндік береді. Ол талдаудың маңызын ұлғайтып қана қоймай, зерттеушілерге күрделі әлеуметтік процестерді тереңірек түсінуге мүмкіндік береді.

Осылайша, барлық факторларды ескере отырып, іріктеме қоғам алдында тұрған өзекті мәселелерді талдауға жаңа белестер ашатын, кейінгі зерттеулер мен практикалық қорытындылар үшін сенімді құрал болып табылады.

2.2 Зерттеу нәтижелері бойынша негізгі көрсеткіштер

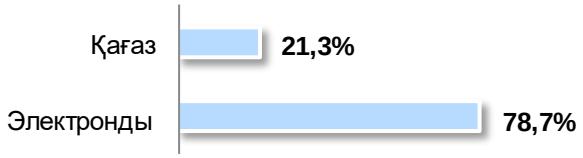
Азаматтар мен ұйымдарға ұсынылатын электрондық қызметтердің көпшілігі бүгінде электрондық порталдар мен сервистер арқылы сұранысқа ие, бұл туралы оларды пайдалану туралы деректер айқын көрсетеді. Атап айтқанда, «Электрондық үкімет» порталында осындай қызметтер үшін барлық өтініштердің 78,8% тіркелді. аталған сан азаматтардың күнделікті өміріндегі электрондық технологиялардың маңыздылығы мен ыңғайлылығын көрсетеді, оларды мемлекеттік мекемелерде міндетті болу қажеттілігінен босатады.

Жүйе қажетті құжаттарды тез және тиімді алуға, анықтамалар сұратуға және түрлі лицензияларды рәсімдеуге мүмкіндік береді, бұл әсіресе әр минут маңызды болған қазіргі заманда қала жағдайында маңызды.

Сонымен қатар азаматтардың 21,2% дәстүрлі жолды, яғни қызмет алу үшін қағаз нұсқасын пайдалануды жөн көреді. Бұл әдеттерге, Интернетке қол жетімділіктің болмауына немесе сандық технологияға сенімсіздікке байланысты болуы мүмкін. Дегенмен, электрондық қызметтерді пайдаланушылар санының арту үрдісі халықтың инновацияларға бейімделуінің жоғары деңгейін көрсетеді, бұл мемлекеттік секторда цифрландыруды одан әрі дамыту үшін оң белгі болып табылады.

Қызметті қағаз түрінде алған кезде көпшілігі ХҚКО-ға (14,3%), ал респонденттердің аз саны мемлекеттік органдар мен мекемелерге – 7,0% жүгінді.

4-диаграмма. Мемлекеттік қызметті алу түрі



4-кесте. Мемлекеттік қызметтерді алу орны

Электрондық түрі	Саны	Проценті
«Электрондық үкімет» порталы	6220	49,7%
Электрондық лицензиялау порталы	1379	11,0%
ХҚКО өз-өзіне қызмет көрсету аймағы	776	6,2%
«Электрондық үкімет» порталының мобильді қосымшасы	709	5,7%
Басқа (әкімдік, экспорттық-импорттық операцияларға арналған ҚР бірыңғай терезесі, INDIGO автоматтандырылған сервисі, Еңбек.кз порталы, SAKURA электрондық мектебі және тағы басқалар)	758	6,1%
Барлығы:	**9 842**	**78,7%**
Қағаз түрі	**Саны**	**Проценті**
ХҚКО қызметкері арқылы	1791	14,3%
Мемлекеттік орган, мекеме	874	7,0%
Барлығы:	**2 665**	**21,3%**
Жалпы қорытынды:	**12 507**	**100,0%**

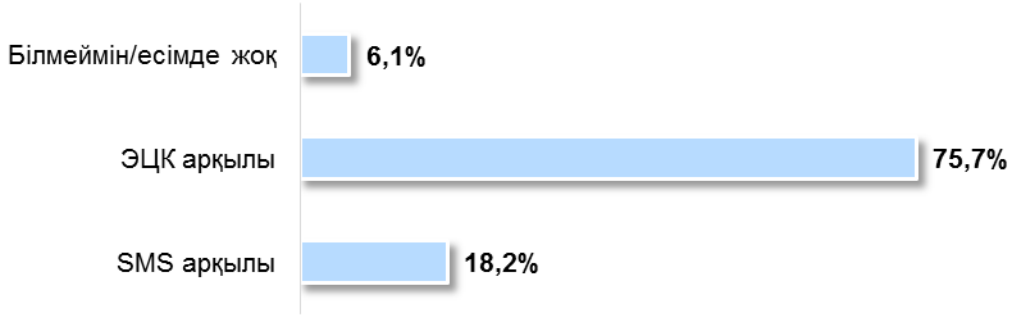
Электрондық порталдар мен сервистердің ішінде сауалнамаға қатысқан азаматтар «Электрондық үкімет» порталы екенін атап өтті. E-gov.kz ыңғайлы және қолжетімді нысанда түрлі мемлекеттік қызметтерге қол жеткізуді қамтамасыз ете отырып, көшбасшылық позицияны алады. Бұл портал пайдаланушыларға көлік құралдарын тіркеуді, салық декларацияларын тапсыруды және үзінді көшірмелер мен анықтамаларды алуды қоса алғанда, барлық сұралған қызметтердің 49,9%-не дейін алуға мүмкіндік береді.

Маңызды баламалардың бірі электрондық лицензиялау порталы elicense.kz, лицензияларды алу және жаңарту үшін қажетті құралдарды ұсынады. Бұл

заңнамалық нормаларды сақтағысы келетін кәсіпкерлер мен компаниялар үшін маңызды ресурс ретінде қызмет етеді, 11,0%

Сауалнамаға қатысқандардың 5,7% пайдаланатын eGov mobile мобильді қосымшасы мобильді пайдаланушыларға қызметтерге жолда ыңғайлы қол жеткізуді ұсынады, бұл мемлекеттік құрылымдармен өзара әрекеттесу процесін айтарлықтай жеңілдетеді. 6,1% жинаған басқа платформалардағы қосымша онлайн қызметтер экожүйенің маңызды элементі болып табылады, бұл пайдаланушыларға арнайы ұсыныстарды табуға және белгілі бір салаларда қолдау алуға мүмкіндік береді. Осылайша, мемлекеттік қызметтерді цифрландыру азаматтар үшін сервис сапасын жақсарту жолындағы маңызды қадамға айналуда.

5-диаграмма. Пайдаланылған онлайн алаңдар және респонденттерді авторизациялау әдістері



5-кесте. Порталға кіру әдістері

№	Әдіс	Проценті
1	ЭЦҚ арқылы	75,7%
2	СМС арқылы	18,2%
3	Білмеймін/есімде жқ	6,1%
Барлығы		100%

Электрондық қызметтерді алған респонденттердің негізгі бөлігі порталға авторизациялау және тіркеу үшін ЭЦҚ-ны пайдаланды (75,7%), қалған бөлігі (18,2%) порталға кірудің баламалы тәсілдерін пайдаланды: SMS арқылы, сондай-ақ білмеймін/есімде жоқ деп атап өткендер - 6,1%.

Қолжетімділік және ыңғайлылық

Мемлекеттік қызметтерді кешенді бағалау үшін көрсетілетін қызметті алушылар өз бағасын 1-ден 5 ұпайға дейін қоятын көптеген параметрлер мен өлшемдер ескерілді, содан кейін әрбір параметр бойынша, содан кейін өлшемдер бойынша 5 балдық шкала бойынша орташа мән көрсетіледі.

Бекітілген әдіснамаға сәйкес, мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау 8 негізгі өлшем бойынша өтеді, олардың әрқайсысы мемлекеттік қызметті алу кезіндегі бюрократия сияқты қосымша кіші өлшемдер мен көрсеткіштерден тұрады.

Мемлекеттік қызметтің қолжетімділігі ыңғайлылықпен қатар оны алу мүмкіндігінің айқындаушы факторы болып табылады. Қолжетімділік дегеніміз негізінен қызметке физикалық және физикалық емес қолжетімділіктің болуы.

Мәселен, 2024 жылы 70 мемлекеттік қызметті бағалау кезінде қызмет көрсетудің қолжетімділігі мен ыңғайлылығын бағалаудың орташа мәні 4,71 ұпай белгісінде және қанағаттану деңгейі 79,8% деңгейінде тұр.

Бұл ретте, электрондық түрде алынған қызметтердің ыңғайлылығы мен қолжетімділігі қағаз нысанда алынғандарға (4,89 ұпай) қарағанда төмен (4,61 ұпай) бағаланады.

6-кесте. Қызмет көрсету кезінде қолжетімділік пен ыңғайлылықты бағалау

Бағалау өлшемдері	Көрсетілген қызметтің сапасын қағаз нысанда бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	**Қағаз нысаны**				
	Көрсетілетін қызметті берушінің ғимараты ыңғайлы орналасқан	4,83	**4,81**	83,3%	**88,9%**
	Ыңғайлы жұмыс уақыты	4,88		96,6%	
	Тұрақ орындары жеткілікті	4,82		80,3%	
	Ғимаратқа кіру қолжетімді болды (мысалы, ғимаратқа физикалық кіруге және оған кіруге ешқандай кедергі болған жоқ)	4,73		90,6%	
	Жайлы қажетті күту аймақтары болды	4,83		87,3%	
	Қызмет әділ және тең негізде ұсынылды	4,76		95,4%	
	Электрондық нысан				
	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығын бағалау	4,65	**4,61**	70,0%	**70,7%**
	ЭЦҚ алудың қарапайымдылығы	4,45		69,1%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,61		68,2%	
	Қызмет алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымын бағалау	4,74		75,4%	
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,71**		**79,8%**

Қағаз нысанда қызметтерді алу кезінде көрсетілетін қызметті алушылар «жайлы күту аймақтары» (4,83 ұпай), «көрсетілетін қызметті берушінің ғимараты ыңғайлы орналасқан» (4,83 ұпай) және «ыңғайлы жұмыс уақыты» (4,88 ұпай) – кіші өлшемдері жоғары бағалады, ал ғимаратқа оңай қол жеткізуге қатысты кіші өлшемімен аз дәрежеде қанағаттанды (4,73 ұпай).

Электрондық нысанда қызметтерді алу кезінде ең төмен орташа ұпай «ЭЦҚ алудың қарапайымдылығы» (4,45 ұпай) кіші өлшемшартына ие болды. Бұл көрсетілетін қызметті алушы ЭЦҚ-ны алғаш алған кезде ЭЦҚ-ны өз бетінше алу үшін, әсіресе егде жастағы ұрпақ пен компьютерді күнделікті негізде пайдаланбайтындар үшін күрделілік туындайтынын және АКТ-ны қосымша білу қажет болуы мүмкін екенін көрсетеді. Соған қарамастан, одан әрі авторландыру және ЭЦҚ-ны пайдалану кезінде көрсетілетін қызметті алушылар «порталдың сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымын бағалау» кіші өлшемшартына ең жоғары баға берді – 4,74 ұпай, электрондық қызметті алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығын бағалау – 4,65 ұпай, электрондық нысанда алынған қызметтер үшін қолжетімділік және ыңғайлылық өлшемі бойынша орташа ұпай 4,61 құрайды.

Ақпарат және байланыс

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың келесі өлшемі - ақпарат және байланыс. Көрсетілетін қызметті берушілердің барлық деңгейлері ұсынатын ақпарат қолжетімді, ашық, толық, шынайы және өзекті болуы тиіс, ал толтыру

кезеңдері мен қосымша түсіндірмелер жасына, жынысына, қарым-қатынас тіліне, білім деңгейіне және басқа да ерекшеліктеріне қарамастан кез келген көрсетілетін қызметті алушы үшін түсінікті болуы тиіс. Жалпы орташа ұпай 4,85 және қанағаттану деңгейі 83,6% болды.

7-кесте. Қызмет көрсету кезінде қызмет және байланыс туралы ақпаратты бағалау

Бағалау өлшемдері	Көрсетілген қызметтің сапасын қағаз нысанда бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ БАЙЛАНЫС	**Қағаз нысаны**				
	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, сайтта, call-орталықта)	4,83	**4,81**	72,3%	**76,1%**
	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,86		86,3%	
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	4,85		80,3%	
	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,74		81,2%	
	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау мүмкіндігі болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	4,83		83,3%	
	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,79		64,6%	
	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берілді	4,77		64,4%	
	Электрондық нысан				
	Порталда (онлайн-алаңда) қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,92	**4,89**	88,4%	**78,3%**
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,83		79,7%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,80		64,2%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілдерінде орналастырылған	4,96		75,3%	
	Порталды пайдалану жөніндегі Нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,92		84,1%	
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,85**		**83,6%**

Қағаз нысанда ең жоғары бағаны «қажетті қызметкерлерді табу оңай» – 4,86 ұпай, «көрсеткіштердің болуы және олардың пайдалылығы» (4,85 ұпай) кіші өлшемдері алды. Ең төменгі баға «қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты алдым» (4,74 ұпай) кіші өлшемі алды. Ақпарат және байланыс өлшемі бойынша қағаз түрінде орындалған қызметтер үшін жалпы орташа мән қанағаттану деңгейі 76,1% болған кезде 4,81 ұпайды құрайды.

Электрондық нысанда алынған қызметтер бойынша жоғары ұпай «порталдағы ақпарат қазақ және орыс тілдерінде бар» кіші өлшемі 4,96 ұпай, ал төмен ұпайды «қызметті алу үшін талаптар (қажетті құжаттар) бойынша порталдағы (онлайн-алаңдағы) ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау» кіші

өлшемі алды - 4,83 ұпай. Электрондық қызметтер үшін осы өлшем бойынша орташа ұпай 4,89 ұпай болып, қанағаттану деңгейі 78,3% құрады..

Қызметкерлер

Сауалнамаға қатысқан көрсетілетін қызметті алушы көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің жұмысын 4,92 ұпайға бағалап, қанағаттану деңгейі 71,7% тіркелді.

8-кесте. Қызмет көрсету кезінде қызметкерлердің жұмысын бағалау

Бағалау өлшемдері	Көрсетілген қызметтің сапасын қағаз нысанда бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Құзыретті, ақпаратты меңгерген қызметкерлер	4,92	**4,92**	76,7%	**71,7%**
	Қызметкерлер жылдам әрекет етеді	4,94		69,6%	
	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктеріме мұқият қарайды	4,89		71,7%	
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,92**		**71,7%**

Бұл ретте «құзыретті және ақпаратты меңгерген қызметкерлер» (4,94 ұпай) кіші өлшемі ең үлкен мәнге ие болды, ал қызметкерлердің сыпайылығы мен ұқыптылығы қалған кіші өлшемдерден (4,89 ұпай) төмен бағаланды.

Рәсім

Мемлекеттік қызмет сапасын бағалаудың маңызды өлшемдерінің бірі оны көрсету рәсімі болып табылады. Құжаттарды жинау рәсімі мен тапсыру процесі ұйымдастырушылық және техникалық тұрғыдан қарапайымдылық пен анықтықты қамтуы керек. Сонымен, жалпы орташа мән 4,85 ұпайға тең, ал қанағаттану деңгейі 89,6%-ке бағаланды. Бұл жалпы азаматтардың жүйені оң қабылдайтындығын көрсетеді, бірақ жақсартуға арналған салалар да бар. Қызметтердің ыңғайлылығы мен қолжетімділігінің маңыздылығын бағаламауға болмайды, өйткені олар мемлекеттік органдарға деген қоғамдық сенімді қалыптастыруда шешуші рөл атқарады.

Азаматтардың мемлекеттік мекемелермен өзара іс-қимылының нақты кезеңдеріне назар аудару қажет. Рәсімдерді оңтайландыру, өтініш берудің электрондық жүйелерін енгізу және бірыңғай ақпараттық база құру қызметтерді көрсетудің тиімділігін айтарлықтай арттыруға септігін тигізеді. Процесс барысы мен мүмкіндіктері туралы халықты ашық хабардар ету де ашықтықты арттырудағы маңызды қадам болып табылады. Сайып келгенде, көрсетілетін қызметтердің қанағаттануы мен сапасының жоғары деңгейіне ұмтылу азаматтардың пікірін үнемі талдауға және есепке алуға негізделуі керек, бұл мемлекеттік қызметтерді қоғамның өзгеріп отыратын талаптарына бейімдеуге көмектеседі.

2023 жылмен салыстырғанда жалпы көрсеткіштер 0,06 ұпайға және қанағаттану деңгейі 7,4% ұпайға өсті.

9-кесте. Қызмет көрсету рәсімін бағалау

Бағалау өлшемдері	Көрсетілген қызметтің сапасын қағаз нысанда бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
РӘСІМ	**Қағаз нысаны**				
	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	4,89	**4,84**	87,7%	**88,1%**
	Қарастыру процедурасы оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,87		91,4%	
	Нәтижені беру рәсімі ыңғайлы, қарапайым	4,78		85,2%	

	және түсінікті				
	Электрондық нысан				
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанциялар, кабинеттер бойынша жүру)	4,92	**4,85**	98,4%	**91,2%**
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимде алуға болады)	4,91		98,1%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,75		81,3%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,83		86,8%	
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,85**		**89,6%**

Жүргізілген зерттеу нәтижесінде қызметтерді пайдаланушылар электрондық порталдар мен сервистер арқылы қызметтерді алудың онлайн-рәсімі ХҚКО-лардағы дәстүрлі рәсімге қарағанда әлдеқайда оң қабылданғанын атап өтті. Электрондық сервис үшін орташа ұпай 4,85, қанағаттану деңгейі 91.2%, ал қағаз қызметтері 4,84 ұпай, қанағаттану деңгейі 88,1% болды.

Құжаттарды жинау және тапсыру сияқты кезеңдер айрықша ерекшеленеді, олар 4,89 ұпайға және қанағаттану деңгейі 87,7% бағаланды, бұл олардың қарапайымдылығы мен түсініктілігін көрсетеді. Нәтижені беру рәсімі кіші өлшемі басқа кіші өлшемдермен салыстырғанда төмен, яғни, 4,78 ұпай алып, қанағаттану деңгейі 85,2 % құрады.

Онлайн нысанды бағалау кезінде пайдаланушылар қажетті құжаттарды порталға жүктеуді осы блоктың басқа кіші өлшемдерімен салыстырғанда қанағаттану еңгейі 81,3% құрап, 4,75 ең төменгі ұпаймен бағалады. Ең жоғары 4,92 ұпай мен 98,4% қанағаттану деңгейі «электрондық қызметті алу үшін құжаттарды жинау артық бюрократияны қажет етпеді» деген кіші өлшемге ие болды. Бұл электрондық платформалар арқылы мемлекеттік қызметтермен өзара іс қимыл процесін тиімді жеңілдеткенін ерекше атап көрсетеді.

Қызмет көрсету мерзімі

Қызмет көрсету мерзімі өлшемі 4,95 ұпайға, қанағаттану деңгейі 89,9%-ке бағаланды. Қағаз түріндегі ең жоғары ұпайды «қызметті алу үшін қажетті мерзіммен» салыстырғанда, «күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер» кіші өлшемі алды (4,91 ұпай), қанағаттану деңгейі 81,4%. Электрондық нысанда бұл өлшем 4,89 ұпайға және қанағаттану деңгейі 76,3%-ке бағаланды. 2023 жылмен салыстырғанда жалпы көрсеткіш 0,19 ұпайға, қанағаттану деңгейі 11%-ке өсті. Негізінен, көрсетілетін қызметті алушылар қызметті алу кезінде мерзімдерді қысқарту немесе құжаттарды алуды (мысалы, ҚР куәлігін немесе паспортын алу кезінде) жеделдету бойынша ақылы қызметті енгізуді атап өткен.

10-кесте. Мемлекеттік қызметтерді ұсыну мерзімдерін бағалау

Бағалау өлшемдері	Көрсетілген қызметтің сапасын қағаз нысанда бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
	Қағаз нысан				
МЕРЗІМДЕР	Қызметті алу үшін қажетті мерзім қолайлы	4,87	**4,89**	85,7%	**83,5%**
	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы	4,91		81,4%	

	кезектер қолайлы				
	Электрондық нысаны				
	Алынған құжат/электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,89	**4,89**	76,3%	**76,3%**
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,95**		**89,9%**

Шығындар

Мемлекеттік қызметтерді алуға арналған шығындар да халық үшін қызметтердің қолжетімділігінің маңызды параметрі болып табылады. 2024 жылғы мемлекеттік қызметтер тізіліміне сәйкес мемлекеттік қызметтердің едәуір бөлігі халық үшін тегін көрсетіледі.

Сондай-ақ қызмет ақылы немесе ақысыз болғанына қарамастан, қызметтерді алу үшін басқа елді мекенге жол жүруге (қызметті алу үшін аудан орталығына баруға), бағалау, өзге өңірлерден сұраныс бойынша курьерлік жеткізу және т.б. сияқты қосымша құжаттар алуға байланысты қосымша шығындар туындауы мүмкін Бұл мән жайлар халықтың әлеуметтік осал санаты үшін мемлекеттік қызметті алу үшін қаржылық кедергі болуы мүмкін. Сондай-ақ, ақылы қызмет көрсететін «қызмет көрсету агенттіктері» бар (қызмет бастапқыда тегін болуы мүмкін болса, мысалы, зейнетақы тағайындау, балаға жәрдемақы беру және т.б.). Бұдан басқа қосымша бейресми шығындарға көрсетілетін қызметті берушілер тарапынан жеке тұлғалардың сыбайлас жемқорлық сипатындағы жосықсыз әрекеттері (паралар, сыйлықтар) жатады, ол мынадай қызметтерге байланысты: әскери билеттерді алу (медициналық комиссиядан өту), шетелде емделу (кезекті жеделдету үшін), жасы бойынша зейнетақы тағайындау.

Осылайша, алынған мәліметтер бойынша қызметтің бағасы келесідей болды: қағаз түріндегі нысаны бойынша орташа ұпай - 4,81 ұпай және қанағаттану деңгейі 87%, электрондық қызмет нысаны бойынша орташа ұпай - 4,80 ұпай және қанағаттану деңгейі 87,97%. Электрондық қызметтер өлшемдері бойынша бөлімде «мен қызметті алу үшін қосымша шығын шығарған жоқпын» - 4, 67 ұпай, қағаз нысаны бойынша 4,83 ұпай, «мен қызметті алуға қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын» тармағы бойынша қағаз және электрондық нысанда 4,76 ұпай. 2023 жылмен салыстырғанда жалпы ұпай 0,12 ұпайға, қанағаттану проценті 15,53 ұпайға өсті. Көрсетілетін қызметті алушылар Тауарлардың жекелеген түрлерін импорттауға лицензия беру, Алкоголь өніміне лицензия беру, Мерзімді баспа басылымдарын, Ақпараттық агенттіктер мен желілік басылымдарды есепке қою немесе қайта есепке алу сияқты құны 2 АЕК-тен асатын басқа да белгілі бір қызметтерге ақы төлеудің азаюы туралы атап өтті.

11-кесте. Қызмет көрсету кезінде қызмет және байланыс туралы ақпаратты бағалау

Бағалау өлшемдері	Көрсетілген қызметтің сапасын қағаз нысанда бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ШЫҒЫНДАР	**Қағаз нысан**				
	Шығындар сомасы қолайлы	4,83	**4,81**	83,3%	**86,1%**
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды	4,83		83,3%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша шығын шығарған жоқпын	4,83		83,3%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	4,76		94,5%	
	Электрондық нысаны				
	Шығындар сомасы қолайлы	4,92	**4,80**	91,7%	**87,9%**
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы	4,83		91,7%	

	болды				
	Мен қызмет алу үшін қосымша шығындар алған жоқпын	4,67		75,0%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	4,81		93,5%	
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,81**		**87,0%**

Кері байланыс

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді алу кезінде сұрақтар немесе қиындықтар туындаған кезде көрсетілетін қызметті алушылар уәкілетті мемлекеттік органға не осы қызметті көрсететін ұйымға шағымдармен жүгінеді.

Көрсетілетін қызметті алушылардың сауалнамасы нәтижесінде респонденттердің шамамен 0,7% мемлекеттік қызмет көрсету сапасына шағым түсірді, бұл абсолютті мәндерде 88 адамды құрайды. Олардың ішінде сауалнамаға қатысқандардың 82% қызметті электронды түрде алды. Көбіне респонденттер шағымдармен ауызша (95,5%), тек 4 адам ғана жазбаша шағымдармен жүгінген.

12-кесте. Шағымдар мен өтініштер

Респонденттер	**Саны**	**Проценті**
Респонденттердің жалпы санынан		
Шағым түсіргендер	88	0,7%
Шағым түсірмегендер	12 419	99,3%
Барлығы	**12 507**	**100,0%**
Өтініш нысаны		
Ауызша	84	95,5%
Жазбаша	4	4,5%
Барлығы	**88**	**100,0%**

Виртуалды көмекші

«Электрондық үкімет» порталында электрондық қызметтерді алу кезінде жедел кері байланысты қамтамасыз ету құралдарының бірі «виртуалды көмекші» чат-боты болып табылады, оның жұмысы 4,16 ұпайға, қанағаттану деңгейі 46,7% ұпайға бағаланды.

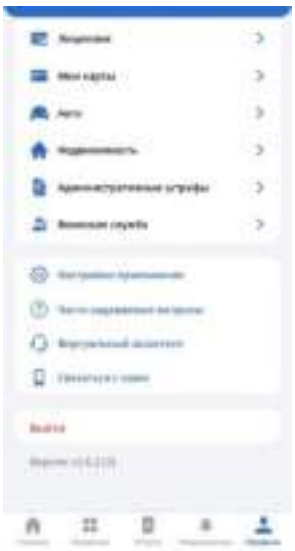
13-кесте. Виртуалды көмекшіні пайдалануды бағалау

Бағалай өлшемдері	**Көрсетілген қызметтің сапасын электронды нысанда бағалау**	**Орташа ұпай**		**Қанағаттану деңгейі**	
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Виртуалды көмекшіні пайдалану ыңғайлылығы	4,15	4,16	48,1%	46,7%
	Виртуалды көмекшінің жауаптарының толықтығы	4,04		38,5%	
	Виртуалды көмекшінің Сіздің сұрауыңызға жауап беру жылдамдығы	4,29		53,6%	
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,16**		**46,7%**

Портал пайдаланушылары виртуалды көмекшінің ыңғайлылығына (4,15 ұпай), виртуалды ккмекшінің сұрауына жауаптың толықтығына (4,04 ұпай) қанағаттанды. Көбінесе респонденттер виртуалды көмекшінің сұрауға жауап беру жылдамдығына қанағаттанады.

Көрсетілетін қызметті алушылар виртуалды көмекші сұрақтарға толық жауап бермейтінін, тек қысқа ақпаратты немесе барлық ақпаратты қосымша іздеу қажет болатын сілтемені беретінін атап өтті. Сондай-ақ порталға кірген кезде виртуалды көмекшіге сілтемені табу қиын (жылдың басында порталдың бұрышында қызыл белгі ретінде болған, бірақ тамызда ол жоғалып кетті, бұл виртуалды көмекшіге жүгінуді қиындатады), бүгінгі таңда аталған белгі порталда авторизацияланған кезде ғана көрсетіледі

Сондай-ақ, мобильді қосымшада виртуалды көмекші соңында тұрғанын атап өткен жөн, осыған байланысты порталда және мобильді қосымшада виртуалды көмекшіні бірден табу қиынға соғады.



1414 Бірыңғай байланыс орталығы

Сауалнама нәтижелері бойынша 1414 Бірыңғай байланыс орталығына сұралғандардың жалпы санынан көрсетілетін қызметті алушылардың 42,6% (абсолюттік мәнде 5 328 адам) консультация алуға өтініш білдірген.

6-диаграмма. 1414 Бірыңғай байланыс орталығына жүгіну

14-кесте. Бірыңғай байланыс орталығына жүгіну

Өтініш	Саны	Проценті
Жүгінген	5 328	42,6%
Жүгінбеген	7 179	57,4%
Барлығы	**12 507**	**100,0%**

Көрсетілетін қызметті алушылар мұндай жағдай негізінен орыс тілінде жүгінген кезде байқалатынын көрсете отырып, оператормен байланысу үшін жиі 4-5 әрекет жасауға тура келетінін атап өтті. Мемлекеттік тілді қолдану кезінде байланыс тиімділігі айтарлықтай артады, өйткені «Робот» бұл жағдайда қоңырауды жылдам бағыттауды ұсынады және бастапқыда күту уақытын қысқартуға және қызмет көрсету сапасын жақсартуға мүмкіндік беретін өтініш тақырыбы туралы қосымша ақпарат сұрайды.

Сонымен қатар, көптеген пайдаланушылар интуитивті емес дауыстық мәзір интерфейсіне наразылықтарын білдіреді. Көбінесе аудио кеңестер тым ұзақ ойнайды және қажетсіз ақпаратпен шамадан тыс жүктеледі, бұл тез шешім қабылдауды қиындатады. Командаларды бірнеше рет қайталау қажеттілігі тітіркену мен наразылықты тудырады, бұл қызметтің жалпы қанағаттануына кері әсер етеді. Жоғарыда айтылғандарға байланысты көрсетілетін қызметті алушылар мен операторлар арасындағы неғұрлым ыңғайлы және жылдам өзара іс-қимылды қамтамасыз ету үшін қолданыстағы процестерге талдау жүргізудің қажеттілігі бар.

Нәтиже

Алынған қорытынды құжат мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау кезінде ерекше маңызға ие. Мәселен, кейбір жағдайларда алынған құжатта (анықтама, жәрдемақыға есеп айырысу, рұқсат беру құжаттамасы, сертификат) дәлсіздіктер мен қателіктер туындауы мүмкін, бұл мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейін едәуір төмендетеді.

Көбінесе мұндай мәселелер ішінара автоматтандырылған немесе автоматтандырылмаған қызметтерде кездеседі.

15-кесте. Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін бағалау

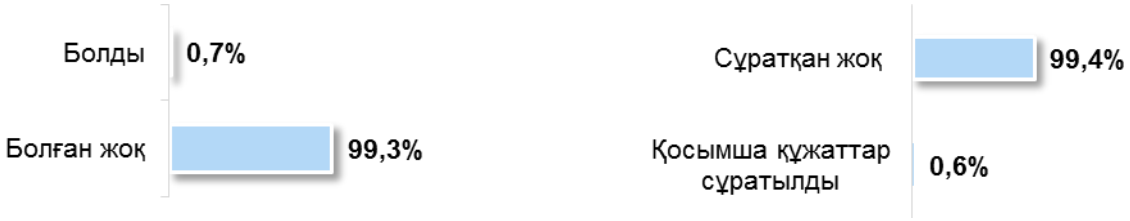
Нәтиже	**Электрондық қызметтер**		**Қағаз қызметтері**	
Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,94	92,4%	4,89	90,8%
ОРТАША ҰПАЙ	**4,92**		**91,6%**	

Көрсетілетін қызметті алушылардан алынған сауалнама деректері бойынша көрсетілген қызмет нәтижесін бағалаудың орташа мәні 4,92 ұпайға тең, ал қанағаттану деңгейі 91,6%-ті көрсетті. Бұл ретте қанағаттанушылықтың жоғары деңгейі және электрондық түрде алынған қызмет сапасын бағалау үрдісі сақталады (4,94 ұпай - 4,89 ұпайға қарсы).

2.2.1 Мемлекеттік органдар мен ұйымдардағы бюрократия және қағазбастылық

Сондай-ақ қоғамдық мониторинг аясында мемлекеттік аппараттағы бюрократия туралы қоғамдық пікір зерделенді. Мәселен, сұралғандардың пікірінше, көп жағдайда (99,3%) мемлекеттік органдармен және ұйымдармен өзара іс-қимыл процесінде халық бюрократия мен қағазбастылыққа ұшырамайды, сондай-ақ қызмет көрсету барысында көп жағдайда қосымша құжаттар (99,4%) талап етілмеген.

7-диаграмма. Мемлекеттік органдармен өзара іс-қимыл кезінде бюрократия және қағазбастылық



Соған қарамастан, 0,7% жағдайда сауалнамаға қатысқандар мемлекеттік органдармен және ұйымдармен өзара іс-қимыл барысында бюрократия мен қағазбастылыққа тап болғанын, ал тағы 0,6% жағдайда талаптардың бастапқы тізімінде көрсетілмеген қосымша құжаттар талап етілгенін көрсетті.

16-кесте. Бюрократия көрінетін процедуралар

№	Бюрократия мен қағазбастылықтың қандай рәсіммен байланысты болғанын көрсетіңіз	Саны	Проценті
1	Құжаттар мен өтінімдерді қабылдау рәсімі	55	42,2%
2	Қызмет көрсету рәсімі (мерзімдері)	30	34,2%
3	Бірнеше рет бас тарту	3	3,6%
	БАРЛЫҒЫ:	**88**	**100%**

Құжаттарды жинау және тапсыру процесі, рәсімнің кезеңділігі, мемлекеттік қызметтерді көрсету кезіндегі мерзімдер мен бас тартулар не мемлекеттік органдармен, ұйымдармен өзге де өзара іс-қимылдар бойынша неғұрлым егжей-тегжейлі келесідей нәтижелер алынды:

Мәселен, мемлекеттік қызметті алу рәсімі немесе мемлекеттік органдармен және ұйымдармен өзге де өзара іс-қимыл барысында бюрократия мен қағазбастылыққа тап болғанын атап өткендердің (100%, N=88) арасында:

- 34,2% жағдайда мерзімдердің кешіктірілгені атап көрсетілген;
- 42,2% жағдайда құжаттарды жинау және тапсыру процесінде бюрократия байқалды, қосымша құжаттар қажет болды және әртүрлі органдарға жүгіну қажет болғандығы айтылған;
- 3,6% жағдайда бірнеше рет бас тартылғаны байқалады.

17-кесте. Сауалнамаға қатысқандар бюрократия мен қағазбастылыққа түскен мемлекеттік органдардың атауы

Мемлекеттік органның атауы	Саны	Проценті
Жасына байланысты зейнетақы төлемдерін тағайындау (Азаматтарға арналған үкімет)	33	37,5%
Әскери қызметке шақыруды кейінге қалдыру (Азаматтарға арналған үкімет)	26	29,5%

Мүгедектігі бар адамдарды техникалық көмекші (компенсаторлық) қамтамасыз етуге құжаттарды рәсімдеу (әкімдік)	29	33,0%
БАРЛЫҒЫ:	**107**	**100%**

Қоғамдық мониторингке жататын 70 мемлекеттік қызмет бөлінісінде мемлекеттік қызметті алу процесінде бюрократия мен қағазбастлыққа жиі ұшырайды: «жасына байланысты зейнетақы төлемдерін тағайындау» қызметі бойынша - көрсетілетін қызметті алушылардың 37,5% бюрократия мен қағазбастылыққа тап болғанын атап өтті, атап айтқанда: қызмет көрсету процесінде бастапқы құжаттарда көрсетілмеген қосымша құжаттар талап етілді (үш жағдайда).

Бюрократия мен қағазбастылық саны бойынша екінші орында «Әскери қызметке шақыруды кейінге қалдыру» - 29,5%. Респонденттер мемлекеттік қызметті алу процесінде, атап айтқанда медициналық комиссиядан өту, комиссиядан анықтама беру мерзімдерін кешіктіру бөлігінде қағазбастылыққа және бюрократияға тап болғанын атап өтті.

Бюрократияландырылғандық бойынша үшінші орында тұрған мемлекеттік қызмет: «Мүгедектігі бар адамдарды техникалық көмекші (компенсаторлық) қамтамасыз етуге құжаттарды рәсімдеу». Сауалнамаға қатысқандардың 33,0% әртүрлі әкімшілік кедергілер мен бюрократияға тап болған, атап айтқанда, бұл ауылдық жерлерде көптеген құрылғыларды алу қиын болғандықтан және адамдар аудан орталығында алуға мәжбүр. Сондай-ақ, бұл құрылғыларды алуды растау медициналық ұйымдардың қорытындысына байланысты кешіктіріледі.

Мемлекеттік органдармен және ұйымдармен өзара іс-қимыл процесіндегі қиындықтар

Сауалнамаға қатысқандар мемлекеттік органдармен және ұйымдармен өзара іс-қимыл процесінде қиындықтар туындауының қосымша себептерін атап өтті.

Мәселен, респонденттердің үштен бір бөлігінен артығы (38,4%) мемлекеттік қызметтерді алу кезінде немесе мемлекеттік органдармен және ұйымдармен өзге де өзара іс-қимылдар кезінде проблемалардың жоқтығы байқалады. Дегенмен, сауалнамаға қатысқандардың жартысынан көбі (61,6%) белгілі бір қиындықтарды атап көрсетті.

Осылайша, сауалнама нәтижелері бойынша аталған қиындықтардың көбі төмендегілерге байланысты:

- қызмет ұзақ мерзімде көрсетіледі;
- порталдың/сервистің нашар жұмысы (ашылмады, жүктелмеді, жұмыс істемеді);
- интернетке қосылудың қажетті жылдамдығының болмауы;
- қажетті құжаттарды жүктеудің күрделілігі;
- түсініксіз техникалық ақаулар;
- қалай тіркелу керек, порталда жұмысты қалай бастау керектігі (портал жұмыс істеуі үшін қажетті бағдарламаларды жүктеу) түсініксіз;
- порталда қызметті алуға қойылатын талаптар туралы, қызмет туралы ақпаратты іздеудің күрделілігі;
- электрондық қызметті қайдан алуға болатындығы туралы ақпаратты табудың күрделілігі;
- Интернетке шығу мүмкіндігінің болмауы;

- мемлекеттік қызметтерді қамтамасыз етудің техникалық, ұйымдастырушылық және сервистік сипатындағы, сондай-ақ мемлекеттік органдармен және ұйымдармен өзара іс-қимыл жасау кезіндегі өзге де рәсімдердегі қиындықтар.

18-кесте. Қызметтерді алу процесіндегі қиындықтар

№	Жауап нұсқалары	Саны	Проценті
1	Қызмет ұзақ мерзімде ұсынылады	2569	20,5%
2	Порталда қызметті алуға қойылатын талаптар туралы, қызмет туралы ақпаратты іздеудің күрделілігі	3578	28,6%
3	Қажетті құжаттарды жүктеудің қиындығы	175	1,4%
4	Порталдың/сервистің нашар жұмысы (ашылмайды, жүктелмейді, жұмыс істемейді)	2560	20,5%
5	1414 Бірыңғай байланыс орталығының нашар жұмысы	2856	22,8%
6	Түсініксіз техникалық ақаулар болды	563	4,5%
7	Алаңда (порталда, қосымшада, ботта) жұмыс істеу кезінде проблемалар, қиындықтар туындаған жоқ	206	1,6%
Барлығы		**12 507**	**100,0%**

2.2.2 70 мемлекеттік қызмет көрсетудің сапасын бағалау бойынша қоғамдық мониторингтің нәтижелері

Қоғамдық мониторинг 12507 көрсетілетін қызметті алушы арасында жүргізілді. Сауалнамалармен 32 орталық мемлекеттік органға және 20 жергілікті атқарушы органға және «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясына жататын 70 мемлекеттік қызмет бойынша елдің барлық 20 өңірі, оның ішінде республикалық маңызы бар 3 қала қамтылды.

Мониторингпен орталық мемлекеттік органдардың 55 қызметі және жергілікті атқарушы органдардың 15 қызметі қамтылды.

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалауға арналған қоғамдық мониторингінің нәтижелері бойынша бағалаудың орташа мәні **4,75 ұпайға** және қанағаттану деңгейі – **78,0%** жетті.

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасының қорытындысы бойынша «Қазақстан Республикасы Ұлттық қауіпсіздік органдарының объектілерінегі эпидемиялық мәні жоғары объектінің халықтың санитариялық-эпидемиологиялық саламаттылығы саласындағы нормативтік құқықтық актілерге сәйкестігі туралы санитариялық-эпидемиологиялық қорытынды беру» мемлекеттік көрсетілетін қызметтер ең көп ұпай алды - қанағаттану деңгейі 5,00 ұпай – 100,0%, «Қоршаған ортаны қорғау саласындағы жұмыстарды орындауға және қызмет көрсетуге лицензия беру, қайта ресімдеу, лицензияның телнұсқасын беру» (5,00 және 100,0%), «Озонды бұзатын заттарды және құрамында озонды бұзатын заттар бар өнімдерді Кеден одағына кірмейтін елдерден Қазақстан Республикасының аумағына әкелуге және Қазақстан Республикасының аумағынан осы елдерге әкетуге лицензия беру» (5,00 ұпай және қанағаттану 100,00%).

Ең аз ұпай жинаған мемлекеттік қызмет – «Әскерге шақыруды кейінге қалдыру», орташа мәні 4,17 ұпай және қанағаттану деңгейі 51,8%.

19-кесте. МӘТ аясындағы қоғамдық мониторинг нәтижелері

№	Қызмет атауы	Меморган	Жалпы ұпай	
1	Қазақстан Республикасы Ұлттық қауіпсіздік органдарының объектілерінегі эпидемиялық мәні жоғары объектінің халықтың санитариялық-эпидемиологиялық саламаттылығы саласындағы нормативтік құқықтық актілерге сәйкестігі туралы санитариялық-эпидемиологиялық қорытынды беру	ҰҚК	5,00	100,0
2	Қоршаған ортаға әсерді бағалау нәтижелері бойынша қорытынды беру	ЭТРМ	5,00	100,0
3	Озонды бұзатын заттарды және құрамында олар бар өнімдерді Еуразиялық экономикалық одаққа мүше емес мемлекеттерден Қазақстан Республикасының аумағына әкелуге және Қазақстан Республикасының аумағынан осы мемлекеттерге әкетуге рұқсат беру	ЭТРМ	5,00	100,0
4	Мемлекеттік аудитор сертификатын беру	ЖАП	4,98	97,1
5	Әскери міндеттілер мен әскерге шақырылушыларды әскери есепке қою	ҚМ	4,98	98,1
6	Радиоактивті заттармен, құрамында радиоактивті заттар бар аспаптармен және қондырғылармен жұмыс істеуге лицензия беру	ЭМ	4,98	97,5
7	Мемлекеттік қызметшілерді, бос мемлекеттік әкімшілік лауазымға орналасуға үміткерлерді және құқық қорғау	МҚІА	4,95	95,8

	қызметіне кіретін азаматтарды тестілеу			
8	Жер учаскесіне жалдау шартының телнұсқасын беру туралы	Мемкорпорация	4,94	95,8
9	Экономикалық шоғырлануға келісім беру туралы қолдаухаттарды қарау	БҚДА	4,94	93,8
10	Ресми статистикалық ақпаратты тарату кестесінде көзделмеген статистикалық ақпаратты беру	СЖРА	4,94	94,2
11	Сот органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою	СӘ	4,93	92,6
12	Уәкілетті ұйымдарға берілетін қолма-қол шетел валютасымен айырбастау операцияларына лицензия беру	Ұлттық Банк	4,93	93%
13	Энергия өндіруші және энергия беруші ұйымдарға күзгі-қысқы кезеңдегі жұмысқа әзірлік паспортын беру	ЭМ	4,93	93,4
14	Қоршаған ортаны қорғау саласындағы жұмыстарды орындауға және қызмет көрсетуге лицензия беру	ЭТРМ	4,93	93,6
15	Құжаттарды заңдастыру	СІМ	4,91	91,7
16	Прокуратура органдарынан, тергеу және анықтау органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою	БП	4,87	87,5
17	Құжаттарды қабылдау және оларды Қазақстан Республикасының шет елдерде жүрген азаматтарына паспорттар жасауға жіберу	СІМ	4,86	86,6
18	Автокөлік құралын және (немесе) олардың тіркемелерін қайта жабдықтауға куәлік беру	ІІМ	4,85	87,4
19	Арнайы су пайдалануға рұқсат	СРИМ	4,85	85,8
20	Дене шынықтыру және спорт саласында кадрларды даярлауға, қайта даярлауға және біліктілігін арттыруға құжаттарды қабылдау	ТСМ	4,85	88,1
21	Прокаттау куәлігін беру	МАМ	4,84	83,6
22	Орта, техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім туралы құжаттарды тану	ОАМ	4,84	85,1
23	Арнайы су пайдалану құқығын жүзеге асыратын жеке және заңды тұлғалардың су алу немесе ағызу жөніндегі құрылыстарда немесе құрылғыларда орнатылатын суды есепке алу аспаптарын пломбалау	СРИМ	4,83	83,2
24	Транспланттау мақсатында ағзалардың (ағза бөлігінің) және (немесе) тіндердің (тін бөлігінің) қайтыс болғанан кейінгі донорлығынан тірі кезінде бас тарту немесе келісім алуды тіркеу	ДСМ	4,82	85,8
25	Өлшем құралдарының типін бекіту туралы сертификатты беру	СИМ	4,82	82,7
26	Туристік операторлық қызметке (туроператорлық қызмет) лицензия беру	ТСМ	4,82	86,0
27	Бастауыш, негізгі орта, жалпы орта, техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім беру ұйымдарынан шығатын ресми құжаттарды апостильдеу	ОАМ	4,81	81,8
28	Акцияларды орналастыру қорытындылары туралы есепті бекіту	ҚНРДА	4,81	84,0
29	Тегін медициналық көмектің кепілдік берілген көлемі шеңберінде Қазақстан Республикасының азаматтарын шетелге емделуге жіберудің орындылығы және (немесе) емдеуді отандық медициналық ұйымдарда жүргізу үшін шетелдік маманарды тарту мүмкіндігіне құжаттарды қабылдау және қарау	ДСМ	4,80	79,8
30	Білім беру гранттарын тағайындау, сондай-ақ жоғары және (немесе) жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру	ҒЖБМ	4,80	79,8

	ұйымдарында білім алушыларға әлеуметтік қолдау көрсету			
31	Мемлекеттік емес облигациялар шығарылымын мемлекеттік тіркеу	ҚНРДА	4,80	80,0
32	Көлік құралын басқаруға рұқсат алу туралы анықтама беру	ДСМ	4,78	80,6
33	Мерзімді баспасөз басылымдарын, ақпараттық агенттіктерді және желілік басылымдарды есепке қою немесе қайта есепке алу	МАМ	4,78	78,1
34	Әскери міндеттілерге әскери билеттерді немесе олардың телнұсқаларын беру	ҚМ	4,78	77,9
35	Қазақстан Республикасының әділет органдарынан, азаматтық хал актілерін тіркеу және өзге де мемлекеттік органдарынан, сондай-ақ нотариустардан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою	ӘМ	4,78	80,5
36	Жеке сот орындаушысы қызметімен айналысуға үміткер адамдарды аттестаттаудан өткізу	ӘМ	4,78	80,6
37	Жүктілікке және босануға, жаңа туған баланы (балаларды) асырап алуға байланысты кірісінен айырылу жағдайы бойынша әлеуметтік төлемдерді тағайындау	ЕХӘҚМ	4,78	78,9
38	Жоғары және (немесе) жоғары оқу орнынан кейінгі білім туралы құжаттардың телнұсқаларын беру	ҒЖБМ	4,77	82,3
39	Жарылыс жұмыстарын жүргізуге рұқсат беру	ТЖМ	4,77	81,1
40	Алкоголь өнімін өндіру аумағында оны сақтау және бөлшек саудада сату жөніндегі қызметті қоспағанда, алкоголь өнімін сақтауға және бөлшек саудада сатуға лицензия беру	ҚаржыМин	4,76	83,9
41	Өнеркәсіптік қауіпсіздік саласында жұмыстар жүргізу құқығына заңды тұлғаларды аттестаттау	ТЖМ	4,76	84,3
42	Жер учаскелерінің кадастрлық (бағалау) құнын анықтау	Мемкорпорация	4,76	80,1
43	Бірінші және екінші жауапкершілік деңгейіндегі объектілер бойынша техникалық қадағалауды және техникалық зерттеп-қарауды жүзеге асыратын заңды тұлғаларды аккредиттеу	ӨҚМ	4,76	78,4
44	Тауарлардың жекелеген түрлерінің импортына лицензия беру	СИМ	4,75	78,2
45	Геодезиялық және картографиялық қызмет субъектілеріне жоспарланып отырған жұмыс учаскелерінде жергілікті жерлердің геодезиялық және картографиялық жағынан зерделенгендігі туралы тиісті мәліметтер беру	ЦДИАӨМ	4,75	77,6
46	Ветеринариялық зертханалар (сынау хаттамалары) беретін сараптама актілерін беру	АШМ	4,75	76,5
47	Ауыр салмақты және (немесе) ірі көлемді автокөлік құралдарының жүруіне арнайы рұқсат беру	КМ	4,74	78,7
48	Мемлекеттік тұрғын үй қорынан тұрғын үйлерді жекешелендіру	ӨҚМ	4,73	82
49	Цифрлық майнингке арналған аппараттық-бағдарламалық кешенді цифрлық майнингке арналған аппараттық-бағдарламалық кешеннің тізіліміне қосу (тізілімнен алып тастау)	ЦДИАӨМ	4,72	76,5
50	Сыйақы мөлшерлемесінің бір бөлігін субсидиялауды беру	ҰЭМ	4,70	74,6
51	Жылжымалы құрамды мемлекеттік тіркеу	КМ	4,69	70,2

52	Балық ресурстарын және басқа да су жануарларын пайдалануға рұқсат беру	АШМ	4,68	72,9
53	Жұмыс іздеп жүрген адамдарды тіркеу	ЕХӘҚМ	4,66	69,6
54	Соттан тыс банкроттық рәсімін қолдану	ҚМ	4,65	76,4
55	Негізгі орта, жалпы орта білім туралы құжаттардың телнұсқаларын беру	ЖАО	4,65	73,1
56	Бастауыш, негізгі орта, жалпы орта білім берудің жалпы білім беретін бағдарламалары бойынша оқыту үшін ведомстволық бағыныстылығына қарамастан білім беру ұйымдарына құжаттарды қабылдау және оқуға қабылдау	ЖАО	4,64	69,2
57	Құрылыс және реконструкциялау (қайта жоспарлау, қайта жабдықтау) жобаларын әзірлеу кезінде бастапқы материалдарды ұсыну	ЖАО	4,60	68,7
58	Жасы бойынша зейнетақы тағайындау	ЕХӘҚМ	4,58	71,8
59	Мемлекет меншігіндегі жер учаскелеріне құқықтарды алу	ЖАО	4,56	65,2
60	Жер учаскелерін қалыптастыру жөніндегі жерге орналастыру жобаларын бекіту	ЖАО	4,55	67,6
61	Тұрғын үй көмегін тағайындау	ЖАО	4,52	60,4
62	Күтім жасайтын адамға берілетін жәрдемақыны тағайындау	ЖАО	4,50	55,2
63	Ауылдық елді мекендерге жұмыс істеуге және тұруға келген денсаулық сақтау, білім беру, әлеуметтік қамсыздандыру, мәдениет, спорт және агроөнеркәсіптік кешен саласындағы мамандарға, ауылдар, кенттер, ауылдық округтер әкімдері аппараттарының мемлекеттік қызметшілеріне әлеуметтік қолдау шараларын ұсыну	ЖАО	4,50	58,7
64	Арнайы жалпы білім беретін оқу бағдарламалары бойынша оқыту үшін мүмкіндіктері шектеулі балалардың құжаттарын қабылдау және арнайы білім беру ұйымдарына қабылдау	ЖАО	4,48	65,2
65	Азаматтардың жекелеген санаттарына дәрілік заттарды, бейімделген емдік өнімдерді, медициналық бұйымдарды беру	ЖАО	4,44	56,2
66	Мүгедектігі бар адамдарды техникалық көмекші (компенсаторлық) қамтамасыз етуге құжаттарды рәсімдеу	ЖАО	4,39	50,0
67	Қандастарды қабылдаудың өңірлік квотасына енгізу	ЖАО	4,39	54,6
68	Олимпиадалық резервтегі мамандандырылған мектеп-интернаттар-колледждерінің және спорттағы дарынды балаларға арналған мектеп-интернаттардың 5, 6, 7, 8, 9-сыныптарына түсуге құжаттарды қабылдау	ЖАО	4,39	53,1
69	Мемориалдық тақталарды орнатуға рұқсат беру	ЖАО	4,31	60,6
70	Әскери қызметке шақыруды кейінге қалдыру	ЖАО	4,17	51,8
	БАРЛЫҒЫ:		**4,75**	**78,0**

Рейтингтің бірінші бестігіне орташа мәні 4,98 ұпай және қанағаттану деңгейі 97,1% болған «Мемлекеттік аудитор сертификатын беру», орташа ұпай 4,98 деңгейінде және қызмет көрсету сапасына қанағаттану 98,1% белгіленген «Әскери міндеттілер мен әскерге шақырылушыларды әскери есепке қою» сондай-ақ 97,5% қанағаттану деңгейімен 4,98 ұпайға бағаланған «Радиоактивті заттармен, құрамында радиоактивті заттар бар аспаптармен және қондырғылармен жұмыс істеуге лицензия беру» және орташа мәні 4,95 ұпай белгісінде және қанағаттану деңгейі 95,8%-ке тең «Бос мемлекеттік әкімшілік лауазымға орналасуға үміткер мемлекеттік қызметшілер мен құқық қорғау қызметіне кіретін азаматтарды тестілеу» қызметі сияқты мемлекеттік қызметтер кіреді.

Төмен бағалау көрсеткіштері келесі қызметтер бойынша анықталды: «Мүгедектігі бар адамдарды техникалық көмекші (компенсаторлық) қамтамасыз етуге құжаттарды рәсімдеу», орташа мәні 4,39 ұпай және қанағаттану деңгейі 50,0%, «Қандастар мен қоныс аударушыларды қабылдаудың өңірлік квотасына енгізу», орташа мәні 4,39 ұпай, қанағаттану деңгейі 54,6%, «Олимпиадалық резервтегі мамандандырылған мектеп-интернаттар-колледждерінің және спорттағы дарынды балаларға арналған мектеп-интернаттардың 5, 6, 7, 8, 9-сыныптарына түсуге құжаттарды қабылдау» орташа мәні 4,39 ұпай және қанағаттану деңгейі 53,1%, «Мемориалдық тақталарды орнатуға рұқсат беру» орташа мәні 4,31 ұпай және қанағаттану деңгейі 60,6%.

Бизнес орта мен кәсіби қоғамдастық үшін көрсетілетін қызметтер – лицензиялар, рұқсаттар, статистикалық және басқа да кәсіби ақпарат беру, сондай-ақ сертификаттау және басқа да рұқсат беру және куәландыру құжаттары, дәстүр бойынша,ең жоғары бағаға ие болды.

20-кесте. Өңірлер бөлінісіндегі жиынтықтың нақты іріктемесі

Өңір	**Саны**	**Проценті**
Қызылорда облысы	738	5,9%
Маңғыстау облысы	1038	8,3%
Алматы	913	7,3%
Шығыс Қазақстан облысы	563	4,5%
Астана	1075	8,6%
Қарағанды облысы	813	6,5%
Атырау облысы	513	4,1%
Жамбыл облысы	650	5,2%
Қостанай облысы	588	4,7%
Абай облысы	388	3,1%
Павлодар облысы	425	3,4%
Солтүстік Қазақстан облысы	288	2,3%
Ақмола облысы	1038	8,3%
Батыс Қазақстан облысы	425	3,4%
Түркістан облысы	700	5,8%
Жетысу облысы	325	2,6%
Шымкент	500	4,0%
Алматы облысы	638	5,1%
Ұлытау облысы	314	2,5%
Ақтөбе облысы	575	4,6%
БАРЛЫҒЫ:	**12 507**	**100,0%**

2.2.3 «Электрондық үкімет» порталындағы онлайн мониторинг нәтижелері

Электрондық үкімет порталында онлайн мониторинг жүргізу аясында сауалнамадан 13 786 адам өтті. орташа ұпай 4,90 құрады. Респонденттердің қанағаттану деңгейі 95,6%. Онлайн мониторингтен өткендердің ең көп саны – «Психиатрия», «Наркология», «Фтизиатрия» анықтама қызметтері. 116 қызмет 5 ұпай және 100% қанағаттанушылық ты иеленді.

Онлайн мониторингтің мемлекеттік қызметтерінің рейтингі мемлекеттік қызметтердің сапасын бағалаудың бірыңғай әдіснамасы бойынша есептелген, бірақ іріктемелі жиынтыққа қойылатын талаптарды есепке алмағанда, осы рейтингте тіпті бірыңғай сауалнамалар толтырылған барлық мемлекеттік қызметтер ұсынылған.

21-кесте

№	Мемле-кеттік қызмет коды	Мемлекеттік қызметтің атауы	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтің кіші түрінің атауы	Саны	Орта ша ұпай	Қанағаттану
1	2	3	4	5	6	7
1	101001	Қазақстан Республикасының азаматтарына паспорттар, жеке куәліктер беру	Құжаттарды бірінші рет ресімдеу: - 16 жасқа толмаған балаларға Қазақстан Республикасы азаматының паспортын; -16 жасқа толған адамдарға; - болған жеке куәлік немесе паспорт; - 1974 жылғы үлгідегі КСРО паспорты немесе оның жоғалту негізінде; - Қазақстан Республикасының азаматтығын қабылдау кезінде	948	4,55	92,60 %
2			Жеке басты куәландыратын құжаттарды ауыстыру: - қолданылу мерзімінің өтуіне байлаысты; - жоғалтуына; - пайдалануға жарамсыз; - құжаттардың түрін өзгертуге байланысты оларды дайындаудың жаңа технологиясына сәйкес иесінің қалауы бойынша; - шетелден Қазақстан Республикасына тұрақты тұруға оралғанына байланысты			
3			Азаматтың анықтамалық деректері (тегі, аты, әкесінің аты, туған күні, туған жері немесе өзінің			

			ұлтын көрсетпеу ниеті) өзгерген; шығарылған құжаттардағы жазбалардың дәл еместігі жағдайда құжаттарды ресімдеу			
4	101002	Әскери қызмет туралы мәліметтерді өзектендіру (түзету)		29	4,2	84%
5	101008	Соттылықтың болуы не болмауы туралы анықтама беру		2	4,92	98,40 %
6	101009	Адамның сыбайлас жемқорлық қылмыс жасағаны туралы мәліметтер беру		155	4,78	96,70 %
7	101011	Шекара маңындағы аумақтың елді мекенінде тұрақты тұратын жері бойынша тіркелуін растайтын мәліметтерді беру		29	4,66	96,55 %
8	101012	Әскери-техникалық және өзге де мамандықтар бойынша даярлауға жіберу үшін әскерге шақырылушылар мен әскери міндеттілерді кезекке қою		1	5	100%
9	00101012-1	Әскерге шақырылушылар мен әскери міндеттілерді әскери-техникалық және өзге де мамандықтар бойынша даярлауға жіберу		1	5	100%
10	101013	Абоненттік нөмірді «электрондық үкімет» веб-порталының есептік жазбасына қосу		7	5	100%
11	102001	Жүргізуші куәліктерін беру	Жүргізуші куәліктерін беру	12	4,78	100%
12			Алғаш рет және көлік құралдарын басқару құқығынан айырылғаннан кейін жүргізуші куәлігін беру			
13	102002	Тракторларды және олардың базасында жасалған өздігінен жүретін шассилер мен механизмдерді, өздігінен жүретін ауылшаруашылық, мелиорациялық және жол-құрылыс машиналарын, сондай-ақ жүріп өту мүмкіндігі жоғары арнайы машиналарды басқару құқығына куәліктер беру	«А», «В», «Г», «Б» және «Д» санаттарындағы тракторшы-машинист куәлігін алу	1	5	100%
14			«Қаршаналарды, квадроциклдерді басқаруға рұқсат етіледі» деген жазбасы бар тракторшы-машинист куәлігін алу			
15			Тракторшы-машинист куәлігін ауыстыру			
16			Тракторшы-машинист куәлігінің телнұсқасын алу			

17	201001	Қазақстан Республикасының азаматтарын тұрғылықты жері бойынша тіркеу		635	4,9	98,60 %
18	00201001-1.	Тұрғылықты жері бойынша тіркеудің болуы (болмауы) туралы ақпарат беру		1	5	100%
19	00201001-2.	Сотталғандарды тұрғылықты жері бойынша ауыстыру		1	5	100%
20	201002	Қазақстан Республикасы азаматтарының уақытша болатын (тұратын) жері бойынша уақытша тіркеу		43	4,65	100%
21	201003	Қазақстан Республикасында тұрақты тұратын шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдарды тұрғылықты жері бойынша тұрақты тіркеу		1	5	100%
22	201004	Қазақстан Республикасында тұрақты тұратын шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдарды тұрғылықты жері бойынша уақытша тіркеу		1	5	100%
23	201005	Пана іздеуші адам немесе босқын мәртебесін алған шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдарды болған жері бойынша уақытша есебін жүргізу		1	5	100%
24	201006	Қазақстан Республикасының халқын тұрғылықты жері бойынша тіркеу есебінен шығару	Республикадан тыс жерлерге тұрақты тұруға кеткен адамдарды тіркеуден шығару	107	5	100%
25			Сот тұрғын үй-жайды пайдалану құқығынан айырылған деп танылғандарды тіркеуден шығару			
26			Тұрғын үй, ғимарат немесе үй-жай иесінің өтініші бойынша тіркеуден шығару			
27	201007	Қайтыс болуды тіркеу, оның ішінде азаматтық хал актілері жазбаларына өзгерістер,	Қайтыс болуды тіркеу	93	9,92	98,10 %
28			Қайтыс болу туралы акт жазбасына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу			

		толықтырулар мен түзетулер енгізу				
29	201008	Азаматтық хал актілерінің жазбаларын қалпына келтіру	Мүдделі тұлғалардың өтініші негізінде азаматтық хал актілерінің жазбаларын қалпына келтіру			
30			Сот шешімінің негізінде азаматтық хал актілерінің жазбаларын қалпына келтіру			
31	201009	Азаматтық хал актілерін тіркеу туралы қайталама куәліктер немесе анықтамалар беру	Туу туралы қайталама куәлік беру	18	4,98	93,75 %
32			Неке қию (ерлі-зайыпты болу) туралы қайталама куәлік беру			
33			Некені (ерлі-зайыпты болуды) бұзу туралы қайталама куәлік беру			
34			Қайтыс болу туралы қайталама куәлік беру			
35			Туу туралы анықтама беру			
36			Некені (ерлі-зайыпты болуды) бұзу туралы анықтама беру			
37			Неке қию (ерлі-зайыпты болуды) туралы анықтама беру			
38			Некеге құқық қабілеттілігі туралы анықтама беру			
39			Қайтыс болғаны туралы анықтама беру			
40			Өлімді тіркеу туралы хабарлама беру			
41	201012	Қазақстан Республикасынан тыс жерлерге тұрақты тұру үшін шығуға құжаттарды ресімдеу		1	5	100%
42	201013	Кандас мәртебесін беру немесе ұзарту	Жалпы тәртіпте мәртебе алу	3	5	100%
43			Қазақстан Республикасының шет елдердегі мекемелері арқылы қандас мәртебесін беруге жергілікті атқарушы органның келісімі негізінде мәртебе алу			
44			Мәртебені ұзарту			
45	00101003-1	ҚР ҚМ әскери оқу орындарына түсу үшін кандидаттарға қабылдау	ҚР ҚМ әскери оқу орындарына түсу үшін кандидаттарға қабылдау	4	4,75	96,65 %
46			ҚР ҚМ әскери оқу орындарына қайта қабылдау			
47			Әскери оқу орнын бітіргені туралы дипломның телнұсқасын қалпына келтіру			
48			Азаматтарды әскери-техникалық және басқа да			

			әскери мамандықтар бойынша даярлау			
49			Мүдделі тұлғалардың өтініші негізінде азаматтық хал актілері жазбаларының күшін жою			
50	201015	Аннулирование записей актов гражданского состояния	Сот шешімінің негізінде азаматтық хал актілері жазбаларының күшін жою	3	4,98	98,60 %
51			Денсаулық жағдайы бойынша әскери қызметке жарамсыз деп тану			
52	201017	Азаматтарды әскери қызметке шақырудан босату	Жиырма жеті жасқа толғаннан кейін мерзімді әскери қызметке заңды негіздерде шақырылмаған	15	4,98	98,80 %
53			Әскери қызмет өткеру кезеңінде туыстарының бірі (әкесі, анасы, ағасы немесе әпкесі) қайтыс болған немесе қызметтік міндеттерін атқару кезінде бірінші немесе екінші топтағы мүгедек адам болған азаматтар			
54			Басқа мемлекетте әскери (балама) қызмет өткерген			
55			«Қазақстан Республикасының арнаулы мемлекеттік органдары туралы» Қазақстан Республикасы Заңының 51-бабының 9-тармағында көзделген жағдайларды қоспағанда, Қазақстан Республикасының арнаулы мемлекеттік органдарында қызмет өткергендер			
56			Ғылыми дәрежесі бар азаматтар			
57			Тіркелген діни бірлестіктердің діни қызметшілері			
58			Миссионерлік ұйымдардың басшылары			
59	202008	Қазақстан Республикасынан тыс жерде тұрақты және уақытша тұратын Қазақстан Республикасының азаматтарын есептен шығару		1	5	100%
60	203001	Шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдарға Қазақстан Республикасында уақытша тұруға рұқсат беру	Шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдарға отбасының бірігуіне байланысты Қазақстан Республикасында уақытша тұруға рұқсат беру	4	5	100%

61			Шетелдіктерге және азаматтығы жоқ адамдарға еңбек қызметін жүзеге асыру үшін Қазақстан Республикасында уақытша тұруға рұқсат беру			
62			Шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдарға қазақстандық оқу орындарында білім алу үшін Қазақстан Республикасында уақытша тұруға рұқсат беру			
63			Шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдарға қазақстандық медициналық мекемелерде стационарлық емдеуден өту үшін Қазақстан Республикасында уақытша тұруға рұқсат беру			
64			Миссионерлік қызметті жүзеге асыру үшін шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдарға Қазақстан Республикасында уақытша тұруға рұқсат беру			
65			Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыру үшін шетелдіктерге және азаматтығы жоқ адамдарға Қазақстан Республикасында уақытша тұруға рұқсат беру (бизнес-көшіп келушілерге)			
66			Қазақстан Республикасының аумағында адам саудасының құрбаны ретінде анықталған және сәйкестендірілген көшіп келушілерге уақытша тұруға рұқсат беру			
67			Қазақстан Республикасында тұрақты тұруға рұқсат алу үшін ішкі істер органдарына жүгінген көшіп келушілерге Қазақстан Республикасында уақытша тұруға рұқсат беру			
68	203002	Шетелдіктер және азаматтығы жоқ адамдарға Қазақстан Республикасында тұрақты тұруға рұқсат беру		1	5	100%

69	203003	Қазақстан Республикасында тұрақты тұратын азаматтығы жоқ адамдарға куәліктер беру		1	5	100%
70	203004	Қазақстан Республикасында тұрақты тұратын шетелдіктерге тұруға рұқсат беру		1	5	100%
71	00203004-1.	Шетелдіктерге елшілік үшін анықтама беру		1	5	100%
72	203005	Выдача и продление разрешений трудовым иммигрантам	Еңбекші көшіп-қонушыларға рұқсатты беру	1	5	100%
73			Еңбекші көшіп-қонушыларға рұқсаттарды ұзарту			
74	203007	Қазақстан Республикасының визаларын беру бойынша қабылдаушы тұлғалардың шақыруларын қабылдау және келісу	Қызметтік істер бойынша шақыруды ресімдеу (А3)	4	5	100%
			Кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыру үшін шақыруды ресімдеу (А5, С5)			
75			Іскерлік сапарға шақыруды ресімдеу (В1, В2, В3)			
76			Діни іс-шараларға қатысу үшін шақыруды ресімдеу (В6, С7)			
77			Жеке істер бойынша шақыруды ресімдеу (В10, В11, В12, С 10)			
78			Білім алу үшін шақыруды ресімдеу (В7, С9)			
79			Еңбек қызметін жүзеге асыру үшін шақыруды ресімдеу (С3, С4, С6)			
80			Емдеуге шақыруды ресімдеу (С12)			
81			Гуманитарлық себептер бойынша шақыруды ресімдеу (С8)			
82			Тұрақты тұруға шақыруды ресімдеу (В8, С1)			
83			Қазақстан Республикасының визаларын беру бойынша қабылдаушы тұлғалардың шақыруларын қабылдау және келісу			
84	00203009-1.	Ерекше қажеттіліктері бар адамдар мен зейнеткерлерге автобус желілері бойынша жол жүруге рұқсат беру		1	5	100%
85	203010	Қазақстан Республикасында уақытша болатын шетелдіктер мен азаматтығы жоқ		1	5	100%

		адамдарға жеке сәйкестендіру нөмірін қалыптастыру және түзету				
86	00203010-1.	Жеке сәйкестендіру нөмірін беру туралы куәліктің телнұсқасын беру		1	5	100%
87	301001	Салық төлеушілерді тіркеу		1	5	100%
88	301005	Қосылған құн салығын төлеушілерді тіркеу есебі		1	4,88	98,60 %
89	401001	Неке қиюды (ерлі-зайыпты болуды) тіркеу, оның ішінде азаматтық хал актілері жазбаларына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу	Неке қиюды тіркеу	3	5	100%
			Неке қию туралы акт жазбасына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу			
90			Неке жасын төмендету қажет болған кезде неке қиюды тіркеу			
91			Некені бұзуды тіркеу			
92	401002	Некені (ерлі-зайыптылықты) бұзуды тіркеу, оның ішінде азаматтық хал актілері жазбаларына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу	Некені бұзу туралы куәлігіне өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу	2	5	100%
93			Некені (ерлі-зайыптылықты) бұзуды тіркеу.			
94	401003	Азаматтық хал актісін тіркеу туралы мәліметтерді өзектендіру (түзету)		1	5	100%
95	402001	Баланың тууын тіркеу, оның ішінде азаматтық хал актілерінің жазбаларына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу	Баланың тууын тіркеу	27	4,66	93%
96			Туу туралы актінің жазбасына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу			
97	402004	Кәмелетке толмағандардың мүлкіне иелік ету үшін анықтамалар беру		24	4,98	98,70 %
98	402009	Мүгедектігі бар баланы (мүгедектігі бар бала) тәрбиелеп отырған анаға немесе әкеге, бала асырап алушыға, қамқоршыға (қорғаншыға) жәрдемақы тағайындау		1	5	100%
99	402011	«Алтын алқа», «Күміс алқа» алқаларымен марапатталған немесе бұрын «Батыр ана» атағын алған, I және II дәрежелі «Ана даңқы» ордендерімен марапатталған		1	5	100%

		аналарға мемлекеттік жәрдемақы тағайындау				
100	402012	Он жасқа толған баланың пікірін есепке алу туралы қорғаншылық және қамқоршылық органының шешімін беру		1	5	100%
101	402013	Әрекетке қабілетсіз немесе әрекет қабілеті шектеулі кәмелетке толған адамдарға қорғаншылық немесе қамқоршылық белгілеу		1	5	100%
102	402014	Әрекетке қабілетсіз немесе әрекет қабілеті шектеулі кәмелетке толған адамның мүлкіне иелік ету, шотына түскен зейнетақыларды, жәрдемақыларды, әлеуметтік төлемдерді алу бойынша және соттың шешімімен әрекетке қабілетсіз немесе әрекет қабілеті шектеулі деп танылған азаматтардың мүлкін иеліктен шығаруға рұқсат беру	Сот шешімімен әрекетке қабілетсіз немесе әрекет қабілеті шектеулі деп танылған кәмелетке толған адамның мүлкін иеліктен шығаруға рұқсат беру	11	4,8	87%
103	00402014-1		Әрекетке қабілетсіз немесе әрекет қабілеті шектеулі кәмелетке толған адамның шотына түскен мүлікке иелік ету, зейнетақыларды, жәрдемақыларды, әлеуметтік төлемдерді алу бойынша рұқсат беру			
104	402016	Көп балалы отбасыға жәрдемақы тағайындау		1	5	100%
105	403001	Мектепке дейінгі ұйымдарға жіберу үшін мектеп дейінгі жастағы (6 жасқа дейін) балаларды кезекке қою		11	4,99	98,10 %
106	403002	Мектепке дейінгі ұйымдарға құжаттарды қабылдау және балаларды қабылдау		12	4,93	94,10 %
107	403006	Балаларға қосымша білім беру бойынша қосымша білім беру ұйымдарына құжаттар қабылдау және оқуға қабылдау		1	4,99	99,80 %
108	403009	Мемлекеттік білім беру мекемелеріндегі білім алушылар мен тәрбиеленушілердің жекелеген санаттарына қала сыртындағы және мектеп жанындағы лагерьлерде демалуы		1	4,99	99,80 %

		үшін құжаттар қабылдау және жолдама беру				
109	403016	Балалар-жасөспірімдер спорт мектептеріне, мүгедектігі бар адамдарға арналған спорт мектептеріне құжаттарды қабылдау		1	5	100%
110	403017	Бастауыш, негізгі орта, жалпы орта білім беру ұйымдары арасында балаларды ауыстыру үшін құжаттарды қабылдау		6	4,88	98,90 %
111	404001	Мүгедектігі бар балаларды үйде оқытуға жұмсалған шығындарды өтеу		1	5	100%
112	404002	Қамқоршыларға немесе қорғаншыларға жетім баланы (жетім балаларды) және ата-анасының қамқорлығынсыз қалған баланы (балаларды) асырап-бағуға жәрдемақы тағайындау		1	4,93	94,10 %
113	404006	Жетім баланы және (немесе) ата-анасының қамқорлығынсыз қалған баланы асырап алуға байланысты біржолғы ақшалай төлемді тағайындау	Кепілді тіркеу (мемлекеттік тіркеу туралы куәлік)	1	5	100%
114	501001	Міндетті мемлекеттік тіркеуге жатпайтын жылжымалы мүлік кепілін тіркеу	Шарт талаптарының өзгеруі нәтижесінде ауыртпалықтардың өзгеруін тіркеу (қайта кепіл)	6	5	100%
115			Талаптарды беруді тіркеу			
116			Міндеттемелердің орындалмағаны туралы хабарламаны тіркеу, сауда-саттықты өткізу туралы тіркеу			
117			Кепілді тоқтатуды тіркеу			
118			Жылжымалы мүлік кепілін тіркеу туралы куәліктің телнұсқасын беру			
119			Көлік құралының сәйкестендіру нөмірі бойнша көлік құралдарының жекелеген түрлерін бастапқы мемлекеттік тіркеу, сондай-ақ көлік құралдарын тіркеу туралы куәліктер мен мемлекеттік тіркеу нөмірі белгілерін			

			беру			
120	501009	Көлік құралының әйкестендіру нөмірі бойынша көлік құралдарының жекелеген түрлерін мемлекеттік тіркеу, есепке алу және есептен шығару, сондай-ақ көлік құралдарын тіркеу туралы куәліктер мен мемлекеттік тіркеу нөмірі белгілерін беру	Көлік құралының сәйкестендіру нөмірі бойынша көлік құралдарының жекелеген түрлерін емлекеттік тіркеу және есептен шығару, сондай-ақ көлік құралдарын тіркеу туралы куәліктер мен мемлекеттік тіркеу нөмірі белгілерін беру	4	5	100%
121			Көлік құралдарының жекелеген түрлерін тіркеу, есепке алу және есептен шығару туралы мәліметтерді өзекті ету (тзету)			
122			Көлік құралының сәйкестендіру нөмірі бойынша көлік құралдарының жекелеген түрлерін уақытша мемлекеттік тіркеу және есептен шығару, сондай-ақ көлік құралдарын тіркеу туралы куәліктер мен мемлекеттік тіркеу нөмірі белгілерін беру			
123			Сәйкестендіру нөмірі бойынша көлік құралдарының жекелеген түрлерін мемлекеттік қайта тіркеу есепке алу және есептен шығару			
124	00501009-1	Транзиттік нөмірлерді беру, тапсырыс нөмірлерін беру	Көлік құралдарының кепілін тіркеу	1	5	100%
125	501010	Көлік құралдарының кепілін тіркеу (кепілдің тоқтатылуы)	Көлік құралдары кепілінің тоқтатылуын тіркеу	1	5	100%
126			Шарт талаптарының өзгеруі нәтижесінде кепіл өзгерістерін тіркеу			
127			Машиналарды тіркеу			
128	501011	Тракторларды және олардың базасында жасалған өздігінен жүретін шассилер мен механизмдерді, монтаждалған арнайы жабдығы бар тіркемелерді қоса алғанда, олардың тіркемелерін, өздігінен жүретін ауыл	Машиналарды қайта тіркеу	1	5	100%
129			Машиналарды тіркеу есебінен шығару			
130			Тіркеу құжатының телнұсқасын және (немесе) жаңа нөмірлік белгіні алу			
131			Ауыл шаруашылығы техникасы туралы мәліметтерді өзектендіру (түзету)			

132		шаруашылығы, мелиорациялық және жол-құрылыс машиналары мен механизмдерін, сондай-ақ өтімділігі жоғары арнайы машиналарды мемлекеттік тіркеу (қайта тіркеу), тіркеу есебінен алу және олар үшін тіркеу құжатын (телнұсқасын) және мемлекеттік нөмірлік белгі беру	Тракторлар мен олардың базасында жасалған өздігінен жүретін шассилер мен механизмдердің, өздігінен жүретін ауыл шаруашылығы, мелиоративтік және жол-құрылыс машиналары мен механизмдерінің, сондай-ақ өтімділігі жоғары арнайы машиналардың кепілінің (немесе өзге де ауыртпалықтардың) болуы (болмауы) туралы ақпарат беру			
133			Қалалық рельстік көліктің көлік құралдарын мемлекеттік тіркеу			
134	501018	Қалалық рельсті көліктің көлік құралдарын мемлекеттік тіркеу	Қалалық рельстік көліктің көлік құралдарын қалалық рельстік көліктің көлік құралдарының тізілімінен шығару	1	5	100%
135			Қалалық рельсті көлікті орнату			
136	501019	Көлік құралдары үшін мемлекеттік тіркеу нөмірлік белгісінің телнұсқасын беру	Бір жылдан кем емес мерзімге меншік құқығын, шаруашылық жүргізу құқығын, оралымды басқару құқығын, жер пайдалану құқығын, үстемдік етуші жер учаскесінің немесе өзге де жылжымайтын мүлік объектісінің пайдасына сервитуты мемлекеттік тіркеу	1	5	100%
137	502001	Жылжымайтын мүлікке құқықтарды (ауыртпалықтарды) мемлекеттік тіркеу	Заңнамалық акт негізінде құқық түрі өзгерген жағдайды қоспағанда, құқықтық кадастрды жүргізу үшін қажетті жылжымайтын мүлік объектісінің сәйкестендіру сипаттамаларының өзгерістерін, құқықтық кадастрдың тіркеу парағында қамтылған құқық иесі туралы мәліметтердің өзгерістерін, құқық түрінің өзгерістерін; егер олар тіркеу парағында қамтылған мәліметтерге қатысты болса, шарттар талаптарының өзгерістерін құқықтық кадастрдың тркеу парағында қамтылған құқықтар көлеміне әсер ететін болса, мемлекеттік тіркеу немесе егер олар тараптардың келісімі	2	5	100%

			бойынша тіркелуге тиіс болса			
138			Кемінде бір жыл мерзімге пайдалану құқығын мемлекеттік тіркеу, оның ішінде жалға алу, өтеусіз пайдалану, сервитуттар, өмір бойы асырауда ұстау құқықтары, рента; сенімгерлік басқару құқықтары, оның ішінде қорғаншылық, қамқоршылық кезінде, мұрагерлік құқық қатынастарында, банкроттықта және басқалар; кепіл; тыйым салу; пайдалануға, оның ішінде мүліктік және мүліктік емес құқықтарды пайдалануға шектеулер (тыйым салулар); мүліктік және мүліктік емес игіліктер мемлекеттік органдар өз құзыреті шегінде салатын жылжымайтын мүлікке немесе белгілі бір жұмыстарды орындауға билік ету; басым мүдделерді қоспағада, Қазақстан Республикасының заңдарында көзделген жылжымайтын мүлікке құқықтардың өзге де ауыртпалықтары			
139			Банкроттық рәсімдерде жылжымайтын мүлікке құқықтарды (құқықтар ауыртпалықтарды) мемлекеттік тіркеу			
140			Заңды тұлғаны қайта ұйымдастыру кезінде құқықтарды мемлекеттік тіркеу			
141						
142	502002	Жылжымайтын мүліктің бірыңғай мемлекеттік кадастрының ақпараттық жүйесінде жылжымайтын мүлік объектілерінің мәліметтерін өзектендіру (түзету)		1	5	100%
143	502003	Жылжымайтын мүлікке құқық белгілейтін құжаттың телнұсқасын беру		1	5	100%

144	502007	Жылжымайтын мүлікке тіркелген құқықтар (ауыртпалықтар) және оның техникалық сипаттамалары туралы мәліметтерді беру		1	5	100%
145	502008	Жылжымайтын мүліктің болмауы (болуы) туралы мәліметтерді беру		1	5	100%
146	502009	Жылжымайтын мүлікке тіркелген ауыртпалықтар, заңды талаптар туралы мәліметтерді беру		1	5	100%
147	502010	Кондоминиум объектісін мемлекеттік тіркеу		1	5	100%
148	503006	Тауар таңбасын тіркеу		1	5	100%
149	601001	Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымға бекіту		1	5	100%
150	601002	Дәрігердің қабылдауына жазылу		1	5	100%
151	601003	Дәрігерді үйге шақыру		1	5	100%
152	601004	Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымнан анықтама беру		1	5	100%
153	601005	Еңбекке уақытша жарамсыздық туралы парақ беру		1	5	100%
154	601006	Еңбекке уақытша жарамсыздық туралы анықтама беру		1	5	100%
155	601007	Стационарлық науқастың медициналық картасынан үзінді көшірме беру		1	5	100%
156	601009	Жедел медициналық жәрдем шақыру		1	5	100%
157	601010	Пациенттерге стационарға емдеуге жатқызуға жолдама беру		1	5	100%
158	601012	Азаматтардың жекелеген санаттарына дәрілік заттарды, бейімделген емдік өнімдерді, медициналық бұйымдарды беру		1	5	100%
159	602005	Денсаулық сақтау саласы кадрларының біліктілігін арттыру және сертификаттау курстарынан өткені		1	5	100%

		туралы құжаттар беру				
160	602008	Медициналық қызметке лицензия беру		1	5	100%
161	602009	Фармацевтикалық қызметке лицензия беру		1	5	100%
162	602010	Денсаулық сақтау саласындағы есірткі құралдарының, психотроптық заттар мен прекурсорлардың айналымына байланысты қызметті жүзеге асыруға лицензия беру		1	5	100%
163	602021	Фармацевтикалық өнімге арналған сертификатты беру		1	5	100%
164	604001	«Психиатрия» психикалық денсаулық орталығынан мәліметтер ұсыну		3150	4,89	98,40 %
165	604002	«Наркология» психикалық денсаулық орталығынан мәліметтер ұсыну		3250	4,87	96,40 %
166	604003	«Фтизиатрия» фтизиопульмоноло-гия орталығынан мәліметтер ұсыну		3125	4,1	97,60 %
167	604004	Алдын ала міндетті медициналық тексеруден өту		1	5	100%
168	604005	Көлік құралын басқаруға рұқсат алу туралы анықтама беру		1	5	100%
169	701003	Жұмыссыздарды тіркеу		56	4,81	4,71%
170	701004	Жұмыспен қамтуға жәрдемдесудің белсенді шараларына қатысуға жолдама беру	Бірінші, екінші, үшінші, төртінші санаттар бойынша және маусымдық шетелдік қызметкерлер үшін шетелдік жұмыс күшін тартуға рұқсат беру	1	5	100%
171	702001	Жұмыс берушілерге шетелдік жұмыс күшін тартуға рұқсат беру немесе ұзарту	Шетелдік жұмыс күшін тартуға рұқсатты қайта ресімдеу	4	5	100%
172			Шетелдік жұмыс күшін тартуға рұқсатты ұзарту			
173			Корпоративішілік ауыстыру шеңберінде шетелдік жұмыс күшін тартуға рұқсат алу немесе қайта ресімдеу			
174			Корпоративішілік ауыстыру шеңберінде шетелдік жұмыс күшін тартуға рұқсатты ұзарту			

175			Шетелдік қызметкердің тегінің, атының, әкесінің атының, жеке басын куәландыратын құжаттың нөмірі мен сериясының өзгеруіне байланысты және Қазақстан Республикасының жұмыс беруші-заңды тұлғасы немесе шетелдік заңды тұлғаның филиалы (өкілдігі) бірігу, қосылу, бөліну, бөлініп шығу немесе қайта құру нысанында қайта ұйымдастырылған жағдайда, сондай-ақ шетелдік жұмыс күшін тартуға арналған рұқсатта көрсетілген оның атауы немесе деректемелері өзгрген жағдайда рұқсатты қайта ресімдеу			
176			Жұмыс берушілерге шетелдік жұмыс күшін тартуға рұқсатты ұзарту			
177	703002	Мемлекеттік базалық зейнетақы төлемдерін тағайындау		35	4,89	92,2
178	703003	Еңбекке қабілеттілігінен айырылу жағдайы бойынша әлеуметтік төлем тағайындау		17	4,89	92,20 %
179	703004	Мемлекеттік арнайы жәрдемақы тағайындау		3	4,85	91,21 %
180	703005	Мүгедектігі бойынша мемлекеттік әлеуметтік жәрдемақы тағайындау		1	4,81	96,10 %
181	703006	Инфляция деңгейін ескере отырып, нақты енгізілген міндетті зейнетақы жарналарының, міндетті кәсіптік зейнетақы жарналарының сомасы мен зейнетақы жинақтарының сомасы арасындағы айырманы төлеу		1	5	100%
182	703007	Міндетті әлеуметтік медициналық сақтандыру жүесіне медициналық көрсетілетін қызметті тұтынушы ретінде қатысу туралы және аударымдардың және (немесе) жарналардың аударылған сомалары туралы ақпарат ұсыну	Бірінші, екінші топтардағы мүгедектігі мерзімсіз адамдарға Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қорынан төленетін міндетті зейнетақы жарналары, міндетті кәсіптік зейнетақы жарналары есебінен қалыптастырылған зейнетақы жнақтарынан зейнетақы төлемдерін	1172	4,91	92,80 %

			жүзеге асыру			
183	703008	Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қорынан міндетті зейнетақы жарналары, міндетті кәсіптік зейнетақы жарналары есебінен қалыптасқан зейнетақы жинқтарынан зейнетақы төлемдерін жүзеге асыру	Қазақстан Республикасынан тыс жерлерге тұрақты тұруға кеткен шетелдіктер немесе азаматтығы жоқ адамдар болып табылатын адамдарға Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қорынанміндетті зейнетақы жарналары, міндетті кәсіптік зейнетақы жарналары есебінен қалыптастырылған зейнетақы жинақтарынан зейнетақы төлемдерін жүзеге асыру	4	5	100%
184			Зейнетақы жинақтары бар қайтыс болған адамның отбасы мүшелері болып табылатын адамдарға нмесе жерлеуді жүзеге асырған адамдарға Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қорынан міндетті зейнетақы жарналары, міндетті кәсіптік зейнетақы жарналары есебінен қалыптастырылған зейнетақы жинақтарынан зейнетақы төлемдерін жүзеге асыру			
185			Қайтыс болған адамның зейнетақы жинақтарының мұрагерлері болып табылатын адамдарға Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қорынан міндетті зейнетақы жарналары, міндетті кәсіптік зейнетақы жарналары есебінен қалыптастырылған зейнетақы жинақтарынан зейнетақы төлемдерін жүзеге асру			
186			Зейнеткерлік жасқа жеткен адамдарға Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қорынан міндетті зейнетақы жарналары, міндетті кәсіптік зейнетақы жарналары есебінен қалыптастырылған зейнетақы жинақтарынан зейнетақы төлемдерін			

			жүзеге асыру			
187			Зейнеткерлік жасқа жеткен адамдарға Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қорынан міндетті зейнетақы жарналары, міндетті кәсіптік зейнетақы жарналары есебінен қалыптастырылған зейнетақы жинақтарынан зейнетақы төлемдерін жүзеге асыру			
188	703010	Әлеуметтік аударымдарды уақтылы және (немесе) толық төлемегені үшін артық (қате) төленген әлеуметтік аударымдарды және (немесе) өсімпұлдарды қайтару		1	4,66	87,78 %
189	703011	Қате аударылған міндетті зейнетақы жарналарын және (немесе) өсімпұлдарды қайтару		5	3,56	77,78 %
190	703013	Асыраушысынан айрылу жағдайы бойынша мемлекеттік әлеуметтік жәрдемақы тағайындау		7	4,2	80,00 %
191	703014	Асыраушысынан айырылу жағдайы бойынша мемлекеттік әлеуметтік жәрдемақы тағайындау				
192	703015	Жұмысынан айырылу жағдайы бойынша әлеуметтік төлем тағайындау		1	5	100%
193	703017	Бала бір жарым жасқа толғанға дейін оның күтіміне байланысты кірісінен айырылу жағдайы бойынша төленетін әлеуметтік төлем тағайындау		25	4,81	97%
194	704001	Жерлеуге арналған біржолғы төлемді тағайындау		11	4,87	88,10 %
195	704002	Қайтыс болған Қорғаныс министрлігі зейнеткерін ерлеуге арналған біржолғы төлемді және оның отбасына берілетін біржолғы		3	5	100%

		жәрдемақыны тағайындау				
196	704003	Мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмек тағайындау		112	4,86	86,30 %
197	704004	Назначение специального государственного пособия	Ұлы Отан соғысы кезеңінде алған жарақаты, контузиясы, мертігуі немесе ауруы салдарынан мүгедектігі бар адамдарға теңестірілген адамдарға арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау	12	5	100%
198			Жеңілдіктері бойынша Ұлы Отан соғысына қатысушыларға теңестірілген адамдарға арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау			
199			Ұлы Отан соғысында қаза тапқан (қайтыс болған, хабарсыз кеткен) жауынгерлердің екінші рет некеге тұрмаған жесірлеріне арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау			
200			Ұлы Отан соғысы кезеңінде алған жарақаты, контузиясы, мертігуі немесе ауруы салдарынан қайтыс болған мүгедектің жұбайына (зайыбына) немесе жеңілдіктер бойынша Ұлы Отан соғысы кезеңінде алған жарақаты, контузиясы, мертігуі немесе ауруы салдарынан мүгедектігі бар адамдарға теңестірілген адамға екінші рет некеге тұрмаған арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау, сондай-ақ, Ұлы Отан соғысының қайтыс болған қатысушысының, партизанның, жерасты қызметкерінің, «Ленинградты қорғағаны үшін» медалімен немесе «Қоршаудағы Ленинград тұрғынына» белгісімен марапатталған азаматтың жұбайына (зайыбына) , жалпы сырқаттану, еңбек мертігуі және басқа да себептер (құқыққа қайшы себептерді қоспағанда) салдарынан мүгедектігі			

			бар адамдар деп танылған адамдар			
201			Кеңес Одағының Батырлары, Социалистік Еңбек Ерлері, үшінші дәрежелі Еңбек Даңқы орденінің иегерлеріне арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау			
202			Қаза тапқан әскери қызметшілердің отбасыларына арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау			
203			Ұлы Отан соғысы жылдарында тылдағы жанқиярлық еңбегі мен мінсіз әскери қызметі үшін бұрынғы КСР Одағының ордендерімен және медальдарымен наградталған адамдарға арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау			
204			1941 жылғы 22 маусым – 1945 жылғы 9 мамыр аралығында кемінде алты ай жұмыс істеген (қызмет өткерген) және Ұлы Отан соғысы жылдарында тылдағы жанқиярлық еңбегі мен мінсіз әскери қызметі үшін бұрынғы КСР Одағының ордендерімен және медальдарымен наградталмаған адамдарға арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау			
205			1988-1989 жылдары Чернобыль АЭС-індегі апаттың салдарларын жоюға қатысушылардың қоныс аудару күні құрсақта болған балаларын қоса алғанда, оқшаулау және көшіру аймақтарынан Қазақстан Республикасына			

			қоныстанғандардың (өз еркімен кеткендердің) қатарындағы адамдарға арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау			
206			Жасына байланысты берілетін зейнетақы төлемдеріне мүгедектігі бойынша төленетін айлық жәрдемақы мөлшеріне дейін қосымша төлем алушыларды қоспағанда, жасына байланысты берілетін зейнетақы төлемдері немесе еңбек сіңірген жылдары үшін төленетін зейнетақы төлемдері тағайындалған бірінші, екінші және үшінші топтардағы мүгедектігі бар адамдарға, сондай-ақ Ресей Федерациясының заңнамасына сәйкес мүгедектігі бойынша зейнетақы алатын жағдайда Байқоңыр қаласында тұратын бірінші, екінші және үшінші топтағы мүгедектігі бар адамдарға арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау			
207			Ресей Федерациясының заңнамасына сәйкес мүгедектігі бойынша зейнетақы алатын жағдайда Байқоңыр қаласында тұратын, жеті жасқа дейінгі мүгедектігі бар балаларға арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау			
208			Ресей Федерациясының заңнамасына сәйкес мүгедектігі бойынша зейнетақы алатын жағдайда Байқоңыр қаласында тұратын, жеті жастан он сегіз жасқа дейінгі бірінші, екінші, үшінші топтағы мүгедектігі бар балаларға арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау			
209			Саяси қуғын-сүргін құрбандарына, саяси қуғын сүргеннен зардап шеккен, мүгедек немесе зейнеткерлегрге арнаулы мемлекеттік жәрдемақы			

			тағайындау			
210			Қазақстан Республикасына сіңірген ерекше еңбегі үшін зейнетақы тағайындалған адамдарға арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау			
211			«Қазақстанның ғарышкер-ұшқышы» құрметті атағына ие болған адамдарға арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау			
212			«Халық қаһарманы» атағына ие болған адамдарға арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау			
213			«Қазақстанның Еңбек Ері» атағына ие болған адамдарға арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау			
214			Басқа мемлекеттердің аумағындағы соғыс қимылдарының ардагерлеріне арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау			
215			Жасы бойынша зейнетақы төлемдері немесе еңбек сіңірген жылдары үшін зейнетақы төлемдері тағайындалған бірінші, екінші және үшінші топтағы мүгедектерге арнаулы мемлекеттік жәрдемақы тағайындау			
216	704005	Арнайы кәсіби мемлекеттік жәрдемақы тағайындау		1	5,00	100%
217	704006	Күтім жасайтын адамға берілетін жәрдемақыны тағайындау		18	4,81	97.09 %
218	704007	Жергілікті өкілді органдардың шешімдері бойынша мұқтаж азаматтардың жекелеген санаттарына әлеуметтік көмек тағайындау	Семей ядролық сынақ полигонындағы ядролық сынақтардың салдарынан зардап шеккен азаматтрға куәліктер беру	1	5	100%
219	704008	Семей ядролық сынақ полигонындағы ядролық сынақтардың салдарынан зардап шеккен азаматтарды тіркеу, біржолғы	Семей ядролық сынақ полигонындағы ядролық сынақтардың салдарынан зардап шеккен азаматтарға куәліктердің телнұсқасын беру	13	4,96	99,20 %

220		мемлекеттік ақшалай өтемақы төлеу, куәлік беру	Семей ядролық сынақ полигонындағы ядролық сынақтардың салдарынан зардап шеккен азаматтарға біржолғы мемлекеттік ақшалай өтемақы төлеу			
221			Ядролық қарудан зардап шеккен азаматтарды тіркеу			
222	705001	Мүгедектікті және/немее еңбек ету қабілетінен айырылу дәрежесін белгілеу және/немесе қажетті әлеуметтік қорғау шараларын айқындау		1	5	100,00 %
223	705002	Мүгедек адамдарды протездік-ортопедиялық көмекпен қамтамасыз етуге құжаттарды ресімдеу		34	5	100,00 %
224	705004	Жүріп-тұруы қиын бірінші топтағы мүгедектігі бар адамдарды еке көмекшінің қызметімен қамтамасыз етуге құжаттарды ресімдеу		1	5	1000,00%
225	705006	Мүгедектігі бар адамдарды арнайы жүріп-тұру құралдарымен қамтамасыз етуге құжаттарды ресімдеу		11	4,78	93,40 %
226	705007	Мүгедектігі бар адамдарды және мүгедектігі бар балаларды санаторийлік-курорттық емделумен қамтамасыз етуге құжаттарды ресімдеу		176	4,67	93,40 %
227	705008	Үйде күтім көрсету жағдайында арнаулы әлеуметтік қызмет көрсетуге құжаттар ресімдеу		32	4,73	97.09 %
228	705010	Санаторийлік-курорттық емделуге мұқтаждығы туралы қорытынды беру		24	4,89	97,80 %
229	706003	Қазақстан Республикасы Қарулы Күштерінің қызметтік тұрғын үйге мұқтаж әскери қызметшілерін есепке қою	Лицензия және/немесе лицензияға қосымшаларды беру	1	5	100%
230	802001	Бастауыш, негізгі орта, жалпы орта,	Лицензияны және/немесе оған қосымшаны қайта ресімдеу	1	5	100%

231		техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі, діни білім беру саласында білім беру қызметімен айналысуға лицензия беру	Қайта ұйымдастыру кезінде лицензияны және/немесе оған қосымшаны қайта ресімдеу			
232			Лицензияныы және/немесе лицензияға қосымшаларды беру			
233	802008	Жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру саласында білім беру қызметімен айналысуға лицензия беру	Лицензияны және/немесе оған қосымшаны қайта ресімдеу	1	5	100%
234			Қайта ұйымастыру кезінде лицензияны және/немесе оған қосымшаны қайта ресімдеу			
235			Жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру саласында білім беру қызметімен айналысуға лицензия беру			
236	803008	Білім туралы құжаттардағы мәліметтерді өзектендіру (түзету)		1	5	100%
237	803009	Жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру туралы құжаттардың мәліметтерін өзектендіру (түзету)		1	5	100%
238	803010	Техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім беру ұйымдарына құжаттар қабылдау		1	5	100%
239	803011	Мемлекеттік білім беру ұйымдарының бірінші басшыларын тағайындауға арналған конкурсқа қатысу үшін құжаттар қабылдау		1	5	100%
240	803019	Техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім алуды аяқтамаған адамдарға анықтама беру	Шағын кәсіпкерлік субъектілері үшін мемлекеттік тіркеу туралы өтініш	1	5	100%
241	901001	Заңды тұлғаларды мемлекеттік тіркеу, олардың филиалдары мен өкілдіктерін есептік тіркеу	Коммерциялық заңды тұлғаларды тіркеу	4	5	100%
242			Коммерциялық емес заңды тұлғаларды (саяси партияларды, діни бірлестіктерді, олардың филиалдары мен өкілдіктерін) тіркеу			
243			Олардың филиалдары мен өкілдіктерін есептік тіркеу			
244			Коммерциялық емес филиалдарды есептік тіркеу			
245	901002	Заңды тұлғалардың, филиалдар мен өкілдіктердің атауын	Атауын өзгерту	1	5	100%

		өзектендіру (түзету)				
246	901003	Заңды тұлғаларды мемлекеттік қайта тіркеу, олардың филиалдары мен өкілдіктерін есептік қайта тіркеу	Жарғылық капиталдың мөлшерін азайту	3	5	100%
247			Қатысушылардың (құрылтайшылардың) құрамының өзгеруі			
248			Тіркеу (қайта тіркеу) туралы анықтама беру			
249	901004	Заңды тұлғаларды тіркеу (қайта тіркеу), олардың филиалдары мен өкілдіктерін есептік тіркеу (қайта тіркеу) туралы анықтама беру	Заңды тұлғалар тізілімінен (Бизнес-сәйкестендіру нөмірлерінің ұлттық тізілімінен) үзінді	1	5	100%
250			Орналасқан жері өзгерген жағдайда			
251	901005	Жеке кәсіпкерлік субъектісіне жатпайтын заңды тұлғаның, сондай-ақ акционерлік қоғамның құрылтай құжаттарына, олардың филиалдары (өкілдіктеі) туралы ережелерге енгізілген өзгерістер мен толықтыруларды мемлекеттік тіркеу	Жарғыны (Ережені) жаңа редакцияда қабылдау	1	5	100%
252						
253	901006	Жеке кәсіпкерлік субъектісіне жатпайтын заңды тұлға, сондай-ақ акционерлік қоғамның, олардың филиалдары мен өкілдіктері Жарғысының (ережесінің) телнұсқасын беру	Таратудың негізі бойынша заңды тұлғаның қызметін тоқтату	1	5	100%
254	902001	Заңды тұлғаның қызметін тоқтатуды мемлекеттік тіркеу, филиал мен өкілдікті есептік тіркеуден шығару	Мүліктік кешен ретінде жекешелендірілген мемлекеттік кәсіпорынның қызметін тоқтатуды тіркеу	1	5	100%
255			Мәжбүрлеу тәртібімен қызметті тоқтату органның өтініші бойынша сот тәртібімен жүргізіледі			
256			Заңды тұлғаның таратылғанын растайтын құжаттың көшірмесін беру			
257			Заңды тұлғаны алдағы уақытта тарату туралы өтініштерді қабылдау			
258			Құрылтай құжаттарына енгізілген соңғы өзгерістер туралы анықтама			

259	1101005	Тракторларды және олардың базасында жасалған өздігінен жүретін шассилер мен механизмдерді, монтаждалған арнайы жабдығы бар тіркемелерді қоса алғанда, олардың тіркемелерін, өздігінен жүретін ауыл шаруашылығы, мелиоративтік және жол-құрылысы машиналары мен механизмдеін, сондай-ақ жүріп өту мүмкінігі жоғары арнайы машиналарды жыл сайынғы мемлекеттік техникалық байқаудан өткізу	Ескерту белгілерін орнату	1	5	100%
260	01101009-1	Жол белгісін белгілеу	Басымдық белгілерін орнату	1	5	100%
261			Тыйым салу белгілерін орнату			
262			Ұйғарым берілетін белгілерін орнату			
263			Ақпараттық-сілтеме белгілерін орнату			
264			Сервис белгілерін орнату			
265			Қосымша ақпарат белгілерін орнату			
266			Ағаш кесу билетін беру			
267	1203001	Ағаш кесу және орман билетін беру	Орман билетін беру	1	5	100%
268			Орман билетін жаңарту			
269	1204017	Аңшы куәлігін беру	Кен орындарында технологиялық жұмыстарды жүргізу	1	5	100%
270	1205002	Тау-кен және химия өндірістерін пайдалану қызметін жүзеге асыруға лицензия беру	Қатты пайдалы қазбалардың кен орындарын ашық және жерасты тәсілдерімен ашу және игеру	6		
271			Қатты пайдалы қазбаларды өндіру (кең таралған пайдалы қазбаларды қоспағанда)		5	100%
272			Ұңғымаларды жөндеуден кейінгі сынақтар			
273			Кеніштер мен шахталарды жабу жөніндегі тарату жұмыстары			
274			Ұңғымаларды жерасты және күрделі жөндеу, жабдықтар мен агрегаттарды демонтаждау, ұңғымаларды көтергішті орнату			

275			Пайдалы қазбаларды өндіру үшін жарылыс жұмыстарын жүргізу			
276			Ұңғымаларды жуу, цементтеу, сынамалау және игеру			
277			Химиялық өндірістерді пайдалану			
278			Лицензияны қайта ресімдеу			
279			Тау-кен өндірістерін пайдалануға лицензия беру			
280	1205016	Кен іздеушілікке арналған лицензияны беру		1	5	100%
281	1301013	Ветеринариялық анықтама беру		1	5	100%
282	1301019	Ветеринариялық паспорт беру		1	5	100%
283	1601001	Қазақстан Республикасындағы көздерден алынған кірістердің және ұстап қалған (төленген) салықтардың сомалары туралы анықтама беру		1	5	100%
284	1601004	Салықтық есептілікті ұсынуын тоқтата тұру (ұзарту, қайта бастау)		1	5	100%
285	1601006	Салықтық есептілікті қабылдау	«Салық есептілігін қабылдау»(жеке тұлғаның активтері мен міндеттемелері туралы декларация (250.00-нысан)	7	4,91	99,10 %
286			Жеке тұлғаның кірістері мен мүлкі туралы декларацияны қабылдау (270-нысан)			
287	1601007	Салықтық есептілікті кері қайтарып алу		1	5	100%
288	1601009	Міндетті әлеуметтік медициналық сақтандырудың аударымдарын, жарналарын және (немесе) аударымдары және (немесе) жарналары уақтылы және (немесе) толық төлемегені үшін өсімпұлдың артық (қате) есепке жатқызылған сомаларын төлеушілерге қайтару		6	5	100%
289	1601010	Бюджеттен қосылған құн салығын қайтару		1	5	100%
290	1601011	Төлем көзінен ұсталған табыс салығын қайтару		1	5	100%

291	1601012	Салықтарды және (немесе) төлемдерді төлеу жөніндегі салық міндеттемесін орындау мерзімдерін өзгерту	Бақылау-кассалық машиналарды (БКМ) есепке алу	1	5	100%
292	1601014	Бақылау-касса машиналарын (БКМ) есепке қою және есептен шығару	Бақылау-касса машиналарын (БКМ) есептен шығару	1	5	100%
293			Бақылау-касса машинасының тіркеу карточкасында көрсетілген мәліметтердің өзгеруі			
294			Құрамында есірткі бар өсімдіктерді егу, жинау және дайындау			
295	1901024	Есірткі құралдары, психотроптық заттар мен прекурсорлар айналымына байланысты қызметке лицензия беру	Әзірлеу	12	4,87	97,70 %
296			Өндіру			
297			Өңдеу			
298			Тасымалдау			
299			Жөнелту			
300			Сатып алу			
301			Сақтау			
302			Бөлу			
303			Сату			
304			Қолдану			
305			Жою			
306						
307	2201005	Жер учаскесінің нысаналы мақсатын өзгертуге шешім беру		1	5	100%
308	2201007	Жер учаскесіне сәйкестендіру құжатын дайындау және беру		1	5	100%
309	2201010	Кент, ауыл жерлерінен жер учаскесін беру		5	5	100%
310	2201011	Республикалық маңызы бар қала, астана, облыстық және аудандық маңызы бар қалалар шегінде жер учаскесіне құқықтар алу		8	5	100%
311	2201019	Жер учаскесін алу үшін кезекке қою		5	5	100%
312	2201020	Жер учаскесін жалдау мерзімін ұзарту		5	4,8	100%
313	2302002	Архивтік анықтамалар, архивтік құжаттардың көшірмелерін немесе архивтік үзінділер беру	Қазақстан Республикасының Ұлттық куәландырушы орталығының тіркеу куәлігін беру	81	4,65	92,30 %
314	2302003	Қазақстан Республикасының Ұлттық куәландырушы орталығының тіркеу куәлігін беру және кері	Қазақстан Республикасының Ұлттық куәландырушы орталығының тіркеу куәлігін кері қайтарып алу	1	5	100%

315		қайтарып алу	«Қазақстан Республикасының еңбек сіңірген спорт шебері»			
316	2501004	«Қазақстан Республикасының еңбек сіңірген спорт шебері», «Қазақстан Республикасының халықаралық дәрежедегі спорт шебері», «Қазақстан Республикасының спорт шебері», «Қазақстан Республикасының еңбек сіңірген жаттықтырушысы» спорттық атақтары және біліктілігі жоғары деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы, біліктілігі жоғары деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы-оқытушы, біліктілігі орта деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы, біліктілігі орта деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы-оқытушы, біліктілігі жоғары деңгейдегі жоғары санатты әдіскер, біліктілігі орта деңгейдегі жоғары санатты әдіскер, біліктілігі жоғары деңгейдегі жоғары санатты нұсқаушы-спортшы, жоғары санатты ұлттық спорт төрешісі, ұлттық спорт төрешісі біліктілік санаттарын беру	«Қазақстан Республикасының халықаралық дәрежедегі спорт шебері»	7	4,89	98%
317			«Қазақстан Республикасының спорт шебері»			
318			«Қазақстан Республикасының еңбек сіңірген жаттықтырушысы»			
319			Біліктілігі жоғары деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы			
320			Біліктілігі жоғары деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы-оқытушы			
321			Біліктілігі орта деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы			
322			Біліктілігі орта деңгейдегі жоғары санатты жаттықтырушы-оқытушы			
323			Біліктілігі жоғары деңгейдегі жоғары санатты әдіскер			
324			Біліктілігі орта деңгейдегі жоғары санатты әдіскер			
325			Біліктілігі жоғары деңгейдегі жоғары санатты нұсқаушы - спортшы			
326			Біліктілігі жоғары деңгейдегі жоғары санатты нұсқаушы - спортшы			
327			Ұлттық спорт төрешісі			
328			Қазақстан Республикасының спорт шеберіне кандидат			
329	2501005	Қазақстан Республикасының спорт шеберлігіне кандидат, 1-разрядты спортшы спорттық разрядтар және біліктілігі жоғары деңгейдегі бірінші санатты жаттықтырушы, біліктілігі жоғары деңгейдегі бірінші санатты жаттықтырушы-оқытушы, біліктілігі орта деңгейдегі бірінші санатты жаттықтырушы, біліктілігі орта деңгейдегі бірінші санатты жаттықтырушы-оқытушы, біліктілігі жоғары	1-разрядты спортшы	4	4,8	98%
330			Біліктілігі жоғары деңгейдегі бірінші санатты жаттықтырушы			
331			Біліктілігі жоғары деңгейдегі бірінші санатты жаттықтырушы-оқытушы			
332			Біліктілігі орта деңгейдегі бірінші санатты жаттықтырушы			
333			Біліктілігі орта деңгейдегі бірінші санатты жаттықтырушы-оқытушы			
334			Біліктілігі жоғары			

		оқытушы, біліктілігі орта деңгейдегі бірінші санатты жаттықтырушы, біліктілігі орта деңгейдегі бірінші санатты жаттықтырушы-оқытушы, біліктілігі жоғары деңгейдегі бірінші санатты әдіскер, біліктілігі орта деңгейдегі бірінші санатты әдіскер, біліктілігі жоғары деңгейдегі бірінші санатты нұсқаушы-спортшы, бірінші санатты спорт төрешісі біліктілік санаттарын беру	деңгейдегі бірінші санатты әдіскер			
335			Біліктілігі орта деңгейдегі бірінші санатты әдіскер			
336			Біліктілігі жоғары деңгейдегі бірінші санатты нұсқаушы - спортшы			
337			Бірінші санатты спорт төрешісі			
338			2-разрядты спортшы			
339	2501006	2-разрядты спортшы, 3-разрядты спортшы, 1-жасөспірімдік разрядты спортшы, 2-жасөспірімдік разрядты спортшы, 3-жасөспірімдік разрядты спортшы спорттық разрядтарын және біліктілігі жоғары деңгейдегі екінші санатты жаттықтырушы, біліктілігі жоғары деңгейдегі екінші санатты жаттықтырушы-оқытушы, біліктілігі орта деңгейдегі екінші санатты жаттықтырушы, біліктілігі орта деңгейдегі екінші санатты жаттықтырушы-оқытушы, біліктілігі жоғары деңгейдегі екінші санатты әдіскер, біліктілігі орта деңгейдегі екінші санатты әдіскер, біліктілігі жоғары деңгейдегі екінші санатты нұсқаушы-спортшы, спорт төрешісі біліктілік санаттарын беру	3-разрядты спортшы	7	4,8	96%
340			1-жасөспірімдік разрядты спортшы			
341			2-жасөспірімдік разрядты спортшы			
342			3-жасөспірімдік разрядты спортшы			
343			Біліктілігі жоғары деңгейдегі екінші санатты жаттықтырушы			
344			Біліктілігі жоғары деңгейдегі екінші санатты жаттықтырушы-оқытушы			
345			Біліктілігі орта деңгейдегі екінші санатты жаттықтырушы			
346			Біліктілігі орта деңгейдегі екінші санатты жаттықтырушы-оқытушы			
347			Біліктілігі жоғары деңгейдегі екінші санатты әдіскер			
348			Біліктілігі орта деңгейдегі екінші санатты әдіскер			
349			Біліктілігі жоғары деңгейдегі екінші санатты нұсқаушы-спортшы			
350			Спорт төрешісі			
351						
352	2501010	Спорт түрлерін, спорт салаларын тану		1	5	100%

353	2501011	Дене шынықтыру және спорт саласында кадрларды даярлауға, қайта даярлауға және біліктілігін арттыруға құжаттарды қабылдау	Қала құрлысын жобалау (тарих және мәдениет ескерткіштеріндегі ғылыми-реставрациялық жұмыстарды қоспағанда, тарихи құрылыс аудандарында қала құрылысын қалпына келтіру үшін жобалау құқығымен) және жоспарлау	1	5	100%
354	2601001	Жобалау қызметіне лицензия беру	Ғимараттар мен құрылыстардың сәулеттік жобасы (тарих және мәдениет ескерткіштеріндегі ғылыми-реставрациялық жұмыстарды қоспағанда, сәулет-реставрация жұмыстарына жобалау құқығымен), оның ішінде объектілердің бас жоспарлары, аумақты инженерлік дайындау, абаттандыру және рельефті ұйымдастыру	6	5	100%
355			Құрылысты жобалау (ғимараттар мен құрылыстарды күрделі жөндеуге және (немесе) реконструкциялауға, сондай-ақ төменде көрсетілген жұмыстардың әрқайсысы үшін нығайту құрылымдарын жобалау құқығымен) және жобалау			
356			Инженерлік жүйелер мен желілерді жобалау			
357			Тұрғын үй-азаматтық мақсаттағы ғимараттар мен құрылыстарды технологиялық жобалау (құрылыс жобаларының технологиялық бөлігін әзірлеу)			
358			Өндірістік объектілерді технологиялық жобалау (құрылыс жобаларының технологиялық бөлігін әзірлеу)			
359			Көлік, коммуникация және коммуникация инфрақұрылымы объектілерін технологиялық жобалау (құрылыс жобаларының технологиялық бөлігін әзірлеу)			
360			Технологиялық жобалау (көлік құрылысы жобаларының технологиялық бөлігін			

			әзірлеу)			
361			Өңдеу өнеркәсібі кәсіпорындарын қоспағанда, ауыл шаруашылығы объектілерін салуға арналған технологиялық жобалау (жобалардың технологиялық бөлігін әзірлеу)			
362			Лицензиат-заңды тұлғаны бөлу және бөлу нысанында қайта ұйымдастыру кезінде және лицензияны санат бере отырып қайта ресімдеу кезінде лицензия беру және қайта ресімдеу			
363			Лицензиат- жеке кәсіпкерді қайта тіркеу, оның атауын немесе заңды мекенжайын өзгерту кезінде лицензияны қайта ресімдеу, заңды тұлға-лицензиаттың атауын және (немесе) орналас қан жерін өзгерту кезінде лицензияны қайта ресімдеу, лицензияны қайта ресімдеу жеке лицензиаттың тегін, атын, әкесінің атын (бар болса) өзгерту			
364			Заңды тұлғаның барлық тіркілген әрекеттері туралы анықтама			
		БАРЛЫҒЫ		**13786**	**4,90**	**95,6%**

Рейтингті есептеу 5 балдық шкала бойынша бағалаудың орташа мәні бойынша жүргізіледі, есептеулер автоматты түрде жүргізіледі, бұл ретте есептеу бағдарламасы үтірден кейін 14 белгіге дейінгі балдың мәнін ескереді.

2024 жылы деректерді жинаудың екі әдісінің нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын жиынтық бағалау 4,81 ұпайды және қанағаттану деңгейі 87,7% ұпайды құрайды.

22-кесте. Ақпарат жинаудың екі әдісімен (МӘТ және онлайн мониторингілеу) мемлекеттік қызметтерді бағалау мониторингісінің жиынтық бағасы

Ақпарат жинау әдісі	Саны		Орташа ұпай	Қанағаттану деңгейі
	Мемлекеттік қызметтер	Көрсетілетін қызметті алушылар		
МӘТ шеңберіндегі мониторинг	70	12 507	4,75	78,0%
Онлайн мониторингілеу	364	13 786	4,87	97,4%
БАРЛЫҒЫ	**434**	**26 293**	**4,81**	**87,7%**

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі 2015 жылдан бері жүргізіліп келеді, бұл мемлекеттік қызмет көрсету сапасының

серпінін бақылауға мүмкіндік береді. Осылайша, мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау динамикасы трендтің өзгергіштігін көрсетеді. 2015 жылдан 2019 жылға дейін өсу қарқыны байқалады, ал 2020 жылдан 2023 жылға дейін сапаны бағалаудың өсу қарқыны байқалады. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалаудың өрлемелі тренді автоматтандыру, оңтайландыру процестерін белсенді дамытумен, «бір терезе» қағидатын ілгерілетумен және мемлекеттік қызметтер көрсетуді электрондық форматқа ауыстырумен байланысты деп болжауға болады. Жалпы, өсу үрдісіне «электрондық үкіметтің» және оларды ұсынудың басқа да онлайн-сервистерінің дамуы әсер етті.

23-кесте. 2015-2024 жылдары мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау динамикасы

Жыл	Орташа ұпай	Қанағаттану деңгейі	Іріктеу	Мемлекеттік қызметтер саны
2024	4,81	87,7%	26293	434
2023	4,75	81,3%	62823	423
2022	4,70	81,2%	32572	415
2021	4,59	75,4%	23217	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

Мемлекеттік қызмет көрсетудің сапасы маңызды басымдықтардың бірі болып табылады. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының қоғамдық мониторингін жүргізу аясында жыл сайын мемлекеттік қызметтер бойынша мемлекеттік органдар қызметінің тиімділігіне бағалау жүргізіледі. Қолданыстағы Әдістемеге сәйкес мемлекеттік қызметтерді бағалау көрсетілетін қызметті алушылардың ұсынымдарын және мемлекеттік қызметтерді автоматтандырудың тиімділігін және электрондық қызметтердің қолжетімділігіне әсер еткен, ақпараттық жүйелердің ақауларын есепке ала отырып жүргізіледі.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру үшін жаңа тәсілдер енгізіліп, өмірлік жағдайларға талдау жасалады. Олардың қатарында азаматтарға белсенді қызмет көрсету, қазақстандықтар арасында танымал банктер қосымшасына қызметтерді шығару, цифрлық құжаттарды қолдану, биометриялық сәйкестендіру бар.

Мемлекеттік қызметтерді алу процесін одан әрі автоматтандыру процесті айтарлықтай оңтайландыру мен автоматтандыруға, сондай-ақ азаматтардың уақыты мен шығындарын үнемдеуге әсер етеді.

2.3 Орталық мемлекеттік органдар рейтингісі

Мемлекеттік әлеуметтік тапсырыс аясында 70 мемлекеттік қызмет бойынша көрсетілетін қызметті алушылармен жүргізілген жаппай сауалнама қорытындысы бойынша 2024 жылғы уәкілетті орталық мемлекеттік органдардың рейтингісі жасалып, нәтижесі **4,87 ұпай және қанағаттану деңгейі 88,2%** құрады. ОМО рейтингісі «электрондық үкімет» порталының және «Азаматтарға арналған үкімет «Мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ мемлекеттік қызметтерін ұсыну жөніндегі қызметті есепке алмағанда, ОМО жауапкершілігіне жататын өлшемдер бойынша жасалды.

ОМО рейтингісінде шекті 4,84 ұпайдан асатын орташа ұпайы бар алғашқы үш орынды атап өтуге болады. ОМО арасында рейтингтің **бірінші орнында** орташа ұпайы 5,00 және қанағаттану деңгейі 100,0% болған Ұлттық қауіпсіздік комитеті және бағалаудың орташа ұпайы 5,00 және қанағаттану деңгейі 100,0% болатын Экология және табиғи ресурстар министрлігі тұр.

24-кесте. ОМО рейтингісі (МӘТ аясында), 2024 жыл

№	Мемлекеттік органның атауы	Мемлекеттік қызметтер бойынша жалпы ұпай		Уәкілетті мемлекеттік орган		Электрондық үкімет		Азаматтарға арналған үкімет	
1	ҰҚК	5,00	100,0%	5,00	100,0%	5,00	100,0%		
2	ЭТРМ	5,00	100,0%	5,00	100,0%	5,00	100,0%		
3	МҚІА	4,95	95,8%	4,98	98,2%	4,92	93,7%		
4	БҚДА	4,94	93,8%	4,98	98,0%	4,87	86,7%		
5	ЖАП	4,98	97,1%	4,97	96,6%	4,98	97,8%		
6	ЭМ	4,96	95,5%	4,96	95,9%	4,97	96,1%		
7	СЖРА	4,94	94,2%	4,95	95,2%	4,97	96,9%		
8	СРИМ	4,84	84,5%	4,93	90,4%	4,67	69,4%		
9	ҚНРДА	4,81	82,0%	4,93	93,4%	4,60	61,9%		
10	Ұлттық Банк	4,93	93,0%	4,92	91,9%	4,92	92,6%		
11	СӘ	4,93	92,6%	4,91	92,4%	4,92	92,6%	4,90	90,3%
12	СІМ	4,89	89,2%	4,91	90,5%	4,82	82,5		
13	ТСМ	4,84	87,1%	4,90	90,5%	4,78	83,0%		
14	ІІМ	4,85	87,4%	4,88	89,8%	4,84	85,6%		
15	ҚМ	4,88	88,0%	4,88	88,0%	4,87	87,1%		
16	ОАМ	4,83	83,5%	4,86	86,3%	4,65	66,7%	5,00	100,0%
17	БП	4,87	87,5%	4,85	85,8%	4,88	90,0%		
18	ӨҚМ	4,75	80,2%	4,85	89,7%	4,65	72,4%		
19	Мемкорпорация	4,85	88,0%	4,84	87,2%	4,83	86,2%		
20	ДСМ	4,80	82,1%	4,83	83,1%	4,76	75,3%		
21	МАМ	4,81	80,9%	4,83	82,4%	4,79	78,3%		
22	СИМ	4,79	80,5%	4,82	83,6%	4,76	78,2%		
23	АШМ	4,72	74,7%	4,81	83,5%	4,55	58,2%		
24	ТЖМ	4,77	82,7%	4,80	86,1%	4,74	79,7%		
25	ҒЖБМ	4,79	81,1%	4,80	81,5%	4,79	82,4%	4,74	78,8%
26	ҚаржыМин	4,71	80,2%	4,77	84,7%	4,67	76,9%		
27	ӘМ	4,78	80,6%	4,77	77,6%	4,74	72,5%		
28	ЦДИАӨМ	4,74	77,1%	4,75	78,3%	4,73	74,7%		
29	ҰЭМ	4,70	74,6%	4,75	80,2%	4,64	67,6%		
30	КМ	4,72	74,5%	4,72	76,3%	4,71	76,4%		
31	ЕХӘҚМ	4,67	73,4%	4,71	76,4%	4,64	70,3%	4,63	70,3%
	БАРЛЫҒЫ:	**4,84**	**85,8%**	**4,87**	**88,2%**	**4,79**	**81,5%**	**4,82**	**84,8%**

Рейтингтің екінші орында Мемлекеттік қызмет істері агенттігі - 4,98 ұпай, қанағаттану деңгейі 98,2% және Бәсекелестікті қорғау және дамыту агенттігі орналасқан, онда уәкілетті органның орташа бағасы 4,98 ұпайды құрайды және қанағаттану деңгейі 98,0%-ге тең. Үшінші орында жалпы орташа ұпайы 4,97 және қанағаттану деңгейі 96,6% болатын Жоғары аудиторлық палата тұр.

ОМО **рейтингінің төменгі позицияларында** орташа ұпайы 4,72 және қанағаттану деңгейі 76,3%-пен Көлік министрлігі, сондай-ақ орташа ұпай 4,71 және қанағаттану деңгейі 76,4% болған Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі орналасқан.

Екі зерттеудің нәтижелері бойынша ОМО-ның жалпы бағасы**: 4,88 ұпай** және қанағаттану деңгейі **91,4%.**

25-кесте. Орталық мемлекеттік органдардың рейтингісі (онлайн мониторинг және МӘТ аясында), 2024 жыл

№	ОМО	ЦДИАӨМ-мен бірлескен онлайн мониторинг		МӘТ шеңберіндегі мониторинг		Жалпы бағалау	
		Орташа ұпай	Қанағаттану деңгейі	Орташа ұпай	Қанағаттану деңгейі	Орташа ұпай	Қанағаттану деңгейі
1	ҰҚК			5,00	100,0%	**5,00**	100,0%
2	МҚІА			4,98	98,2%	**4,98**	98,2%
3	БҚДА			4,98	98,0%	**4,98**	98,0%
4	ЖАП			4,97	96,6%	**4,97**	96,6%
5	СЖРА			4,95	95,2%	**4,95**	95,2%
6	ҚНРДА			4,93	93,4%	**4,93**	93,4%
7	СРИМ			4,93	90,4%	**4,93**	90,4%
8	Ұлттық банк			4,92	91,9%	**4,92**	91,9%
9	СӘ			4,91	92,4%	**4,91**	92,4%
10	БП	4,97	99,4%	4,85	85,8%	**4,91**	92,6%
11	ДСМ	4,98	99,6%	4,83	83,1%	**4,91**	91,4%
12	ҚМ	4,91	98,2%	4,88	88,0%	**4,90**	93,1%
13	ЭТРМ	4,78	95,6%	5,00	100,0%	**4,89**	97,8%
14	СІМ	4,87	97,4%	4,91	90,5%	**4,89**	94,0%
15	ЭМ	4,82	96,4%	4,96	95,9%	**4,89**	96,2%
16	ҒЖБМ	4,98	99,6%	4,80	81,5%	**4,89**	90,6%
17	ІІМ	4,87	97,4%	4,88	89,8%	**4,88**	93,6%
18	ТСМ	4,84	96,8%	4,90	90,5%	**4,87**	93,7%
19	ӨҚМ	4,89	97,8%	4,85	89,7%	**4,87**	93,8%
20	АШМ	4,90	98,0%	4,81	83,5%	**4,86**	90,8%
21	Мемкорпорация			4,84	87,2%	**4,84**	87,2%
22	МАМ			4,83	82,4%	**4,83**	82,4%
23	СИМ			4,82	83,6%	**4,82**	83,6%
24	ӘМ	4,86	97,2%	4,77	77,6%	**4,82**	87,4%
25	ЦДИАӨМ	4,87	97,4%	4,75	78,3%	**4,81**	87,9%
26	ОАМ	4,74	94,8%	4,86	86,3%	**4,80**	90,6%
27	ТЖМ			4,80	86,1%	**4,80**	86,1%
28	ҚаржыМин	4,83	96,6%	4,77	84,7%	**4,80**	90,7%
29	КМ	4,88	97,6%	4,72	76,3%	**4,80**	87,0%
30	ҰЭМ			4,75	80,2%	**4,75**	80,2%
31	ЕХӘҚМ	4,75	95,7%	4,71	76,4%	**4,73**	86,1%
	БАРЛЫҒЫ	**4,87**	**97,4%**	**4,87**	**88,1%**	**4,88**	**91,4%**

Алғашқы бестікке келесі орталық мемлекеттік органдар кірді: Ұлттық қауіпсіздік комитеті (5 ұпай, 100%), Мемлекеттік қызмет істері агенттігі (4,98 ұпай, 98,2%), Бәсекелестікті қорғау және дамыту агенттігі (4,98 ұпай, 98%), Жоғары аудиторлық палата (4,97 ұпай, 96,6%) және орташа ұпайы 4,95-ті қраған Стратегиялық жоспарлау және реформалау агенттігі, қанағаттану деңгейі – 95,2%.

Жалпы рейтингтің соңғы орындарында Көлік министрлігі (орташа ұпай 4,80, қанағаттану деңгейі 87,0%), Ұлттық экономика министрлігі (орташа ұпай 4,75, қанағаттану деңгейі 80,2%), Еңбек және әлеуметтік қорғау министрлігі (орташа ұпай 4,73 ұпай және қанағаттану деңгейі 86,1%) тұр.

Қоғамдық мониторинг аясында ОМО арасында мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының өзгеру динамикасы бағаланды.

26-кесте. 2022-2024 жылдары ОМО мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудағы өзгерістер серпіні

№	Мемлекеттік органның атауы	2022		2023		2024		2023-2024 динамикасы		2022-2024 орташа мәні	
1	**ҰҚК**	4,95	95,7%	4,93	96,5%	5,00	100,0%	0,07	3,5%	4,96	97,4%
2	**МҚІА**	4,91	91,3%	4,94	88,2%	4,98	98,2%	0,04	10,0%	4,93	92,6%
3	**БҚДА**	4,83	95,2%	4,87	87,9%	4,98	98,0%	0,11	10,1%	4,88	93,7%
4	**ЖАП**			4,94	55,9%	4,97	96,6%	0,03	40,7%	4,94	76,3%
5	**СЖРА**	4,94	53,5%	4,83	42,1%	4,95	95,2%	0,12	53,1%	4,90	63,6%
6	**ҚНРДА**	4,77	73,8%	4,93	92,5%	4,93	93,4%	0,00	0,9%	4,88	86,6%
7	**СРИМ**					4,93	90,4%				
8	**Ұлттық банк**	4,99	98,9%	4,91	92,0%	4,92	91,9%	0,01	-0,1%	4,94	94,3%
9	**СӘ**	4,41	72,9%	4,94	83,9%	4,91	92,4%	-0,03	8,5%	4,75	83,1%
10	**БП**	4,55	76,2%	4,9	88,6%	4,91	92,6%	0,01	4,0%	4,79	85,8%
11	**ДСМ**	4,64	70,5%	4,79	84,0%	4,91	91,4%	0,12	7,4%	4,78	82,0%
12	**ҚМ**	4,7	77,7%	4,85	90,8%	4,90	93,1%	0,05	2,3%	4,82	87,2%
13	**ЭТРМ**	4,78	81,5%	4,94	94,9%	4,89	97,8%	-0,05	2,9%	4,87	91,4%
14	**СІМ**	4,93	95,3%	4,9	91,0%	4,89	94,0%	-0,01	3,0%	4,91	93,4%
15	**ЭМ**	4,93	92,4%	4,88	89,8%	4,89	96,2%	0,01	6,4%	4,90	92,8%
16	**ҒЖБМ**	4,54	67,7%	4,68	82,0%	4,89	90,6%	0,21	8,6%	4,70	80,1%
17	**ІІМ**	4,68	74,3%	4,64	72,8%	4,88	93,6%	0,24	20,8%	4,73	80,2%
18	**ТСМ**			4,77	79,7%	4,87	93,7%	0,10	14,0%	4,82	86,7%
19	**ӨҚМ**			4,89	91,7%	4,87	93,8%	-0,02	2,1%	4,88	92,8%
20	**АШМ**	4,87	84,5%	4,83	89,1%	4,86	90,8%	0,03	1,7%	4,85	88,1%
21	**Мемкорпорация**	4,8	86,0%	4,74	75,2%	4,84	87,2%	0,10	12,0%	4,79	82,8%
22	**МАМ**			4,94	89,4%	4,83	82,4%	-0,11	-7,0%	4,89	85,9%
23	**СИМ**	4,99	99,0%	4,83	66,7%	4,82	83,6%	-0,01	16,9%	4,88	83,1%
24	**ӘМ**	4,63	72,8%	4,81	85,5%	4,82	87,4%	0,01	1,9%	4,75	81,9%
25	**ЦДИАӨМ**	4,94	92,9%	4,60	59,7%	4,81	87,9%	0,21	28,2%	4,78	80,2%
26	**ОАМ**	4,76	77,3%	4,70	77,0%	4,80	90,6%	0,10	13,6%	4,75	81,6%
27	**ТЖМ**	4,88	87,8%	4,88	81,1%	4,80	86,1%	-0,08	5,0%	4,85	85,0%
28	**ҚМ**	4,42	69,5%	4,84	86,8%	4,80	90,7%	-0,04	3,9%	4,69	82,3%
29	**КМ**	4,57	70,3%	4,77	87,2%	4,80	87,0%	0,03	-0,2%	4,71	81,5%
30	**ҰЭМ**	4,67	77,7%	4,79	85,0%	4,75	80,2%	-0,04	-4,8%	4,74	81,0%
31	**ЕХӘҚМ**	4,65	65,6%	4,68	79,3%	4,73	86,1%	0,05	6,8%	4,69	77,0%
	БАРЛЫҒЫ	**4,76**	**80,8%**	**4,83**	**82,6%**	**4,88**	**91,4%**	**0,03**	**9,2%**	**4,82**	**85,0%**

2022-2024 жылдары Ішкі істер министрлігі (2023-2024 жылдардағы орташа мәнге +0,24), Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігі (2023-2024 жылдардағы орташа мәнге +0,21), Ғылым және жоғары білім министрлігі (2023-2024 жылдардағы орташа мәнге +0,21), Денсаулық сақтау министрлігі (2023-2024 жылдардағы орташа мәнге +0,12), Стратегиялық жоспарлау

және реформалар жөніндегі агенттігі (2023-2024 жылдардағы орташа мәнге +0,12-ге), Бәсекелестікті қорғау және дамыту агенттігі (2023-2024 жылдардағы орташа мәнге +0,11-ге), «Азаматтарға арналған үкімет «Мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ және Оқу-ағарту министрлігінде (2023-2024 жылдардағы орташа мәнге +0,10-дан) көрсететін қызметтер арасында мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалаудың **оң серпіні** байқалады.

Мониторинг жүргізілген екі жылда **ең айқын теріс динамика** Мәдениет және ақпарат министрлігі көрсететін қызметтер бойынша байқалады (2023-2024 жылдардағы орташа мәннен -0,11).

Қоғамдық мониторингтің соңғы үш жылындағы ұпайлардың орташа мәні мемлекеттік қызметтер көрсету сапасы бойынша неғұрлым тұрақты ОМО-ны көрсетеді.

Алынған мәліметтерге сәйкес, 2022-2024 жылдары келесі ОМО ұсынатын қызметтер тұрақты оң динамикасы байқалатын жоғары көрсеткіштерге ие: Ұлттық қауіпсіздік комитеті - 4,94 ұпай, Жоғары аудиторлық палата - 4,94 ұпай, Ұлттық банк - 4,94 ұпай, Мемлекеттік қызмет істері агенттігі - 4,93 ұпай, Сыртқы істер министрлігі - 4,91 ұпай, Энергетика министрлігі - 4,90 ұпай, сондай-ақ Стратегиялық жоспарлау және реформалар жөніндегі агенттіктің қызметтері - 4,90 ұпай. Үш жыл ішінде орташа ұпай динамикасы төмендеген уәкілетті мемлекеттік органдардың ішінде Қаржы министрлігі мен Еңбек және әлеуметтік қорғау министрлігін (2022-2024 жылдары 4,69 ұпайдан) және Ғылым және жоғары білім министрлігін (2022-2024 жылдары 4,70 ұпайдан) атап өтуге болады.

26.1-кесте 2023-2024 жылдардағы мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалаудағы өзгерістер серпіні бойынша ОМО рейтингісі

№	Мемлекеттік органның атауы	2023		2024		2023-2024ж. динамика	
1	ІІМ	4,64	72,80%	4,88	93,60%	0,24	20,80%
2	ЦДИАӘМ	4,6	59,70%	4,81	87,90%	0,21	28,20%
3	ҒЖБМ	4,68	82,00%	4,89	90,60%	0,21	8,60%
4	СЖРА	4,83	42,10%	4,95	95,20%	0,12	53,10%
5	ДСМ	4,79	84,00%	4,91	91,40%	0,12	7,40%
6	БҚДА	4,87	87,90%	4,98	98,00%	0,11	10,10%
7	ТСМ	4,77	79,70%	4,87	93,70%	0,10	14,00%
8	Мемкорпорация	4,74	75,20%	4,84	87,20%	0,10	12,00%
9	ОАМ	4,7	77,00%	4,8	90,60%	0,10	13,60%
10	ҰҚК	4,93	96,50%	5	100,00%	0,07	3,50%
11	ҚМ	4,85	90,80%	4,9	93,10%	0,05	2,30%
12	ЕХӘҚМ	4,68	79,30%	4,73	86,10%	0,05	6,80%
13	МҚІА	4,94	88,20%	4,98	98,20%	0,04	10,00%
14	ЖАП	4,94	55,90%	4,97	96,60%	0,03	40,70%
15	АШМ	4,83	89,10%	4,86	90,80%	0,03	1,70%
16	КМ	4,77	87,20%	4,8	87,00%	0,03	-0,20%
17	Ұлттық банк	4,91	92,00%	4,92	91,90%	0,01	-0,10%
18	БП	4,9	88,60%	4,91	92,60%	0,01	4,00%
19	ЭМ	4,88	89,80%	4,89	96,20%	0,01	6,40%
20	ӘМ	4,81	85,50%	4,82	87,40%	0,01	1,90%
21	ҚНРДА	4,93	92,50%	4,93	93,40%	0,00	0,90%
22	СІМ	4,9	91,00%	4,89	94,00%	-0,01	3,00%
23	СИМ	4,83	66,70%	4,82	83,60%	-0,01	16,90%

24	ӨҚМ	4,89	91,70%	4,87	93,80%	-0,02	2,10%
25	СӘ	4,94	83,90%	4,91	92,40%	-0,03	8,50%
26	ҚаржыМин	4,84	86,80%	4,8	90,70%	-0,04	3,90%
27	ҰЭМ	4,79	85,00%	4,75	80,20%	-0,04	-4,80%
28	ЭТРМ	4,94	94,90%	4,89	97,80%	-0,05	2,90%
29	ТЖМ	4,88	81,10%	4,8	86,10%	-0,08	5,00%
30	МАМ	4,94	89,40%	4,83	82,40%	-0,11	-7,00%
31	СРИМ			4,93	90,40%		
	БАРЛЫҒЫ	**4,83**	**82,6%**	**4,88**	**91,4%**	**0,03**	**9,2%**

2023-2024 жылдарға арналған мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау серпіні бойынша рейтингте бірінші орынды Ішкі істер министрлігі (+0,24 ұпай), екінші орынды Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігі және Ғылым және жоғары білім министрлігі (+0,21 ұпайдан), үшінші орынды Стратегиялық жоспарлау және реформалар жөніндегі агенттік және Денсаулық сақтау министрлігі (+0,12 ұпайдан) иеленді. Өзгерістердің оң динамикасын Бәсекелестікті қорғау және дамыту агенттігі (+0,11), Туризм және спорт министрлігі (+0,10), Мемлекеттік корпорация (+0,10), Оқу-ағарту министрлігі (+0,10) көрсетеді,

Экология және табиғи ресурстар министрлігі (-0,05), Төтенше жағдайлар министрлігі (-0,08) және Мәдениет және ақпарат министрлігі (-0,11) 2023 жылмен салыстырғанда 2024 жылы мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау өзгерістерінің теріс серпінін көрсетеді. Бірақ, айта кету керек, бұл айырмашылықтар шамалы және 0,1 ұпайдан аз.

2.4 Жергілікті атқарушы органдар рейтингісі

ЖАО рейтингісі «Электрондық үкімет» порталы мен «Азаматтарға арналған үкімет «Мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ қызметін есепке алмағанда, ЖАО-ның жауапкершілік аймағына қатысты өлшемдер бойынша жасалды.

ЖАО ұсынатын 15 қызметке талдау жасалынды.

ЖАО рейтингі төмендегі кестеде көрсетілген. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингінің нәтижелері бойынша ЖАО-ның орташа балы – **4,48** және қанағаттану деңгейі - **61,2%**.

27-кесте. ЖАО рейтингісі (МӘТ аясында), 2024 жыл

№	Өңірлер ЖАО	Қағаз нысаны		Электрондық нысан		Жалпы бағалау	
		орташа ұпай	%	орташа ұпай	%	орташа ұпай	%
1	Қарағанды облысы	4,56	66,2	4,68	71,5	4,62	68,9
2	Шығыс Қазақстан облысы	4,55	68,8	4,67	71,7	4,61	70,3
3	Ақмола облысы	4,54	64,7	4,56	62,5	4,55	63,6
4	Қостанай облысы	4,49	58,9	4,61	63,0	4,55	61,0
5	Батыс Қазақстан облысы	4,56	59,9	4,51	60,8	4,54	60,3
6	Алматы	4,53	58,9	4,53	66,4	4,53	62,6
7	Астана	4,46	55,8	4,58	68,7	4,52	62,3
8	Павлодар облысы	4,36	58,5	4,62	66,5	4,49	62,5
9	Жамбыл облысы	4,48	63,7	4,50	61,7	4,49	62,7
10	Абай облысы	4,41	78,7	4,48	62,4	4,44	70,6
11	Солтүстік Қазақстан облысы	4,42	51,3	4,46	56,3	4,44	53,8
12	Маңғыстау облысы	4,32	51,4	4,52	62,8	4,43	57,1
13	Ақтөбе облысы	4,32	38,7	4,50	66,5	4,42	52,6
14	Түркістан облысы	4,32	48,2	4,52	51,4	4,42	49,8
15	Атырау облысы	4,36	49,6	4,47	62,6	4,42	56,1
16	Қызылорда облысы	4,34	59,2	4,49	72,3	4,42	65,8
17	Шымкент	4,39	48,2	4,42	82,4	4,41	65,3
18	Алматы облысы	4,46	47,3	4,35	72,4	4,41	59,9
19	Ұлытау облысы	4,41	59,3	4,40	58,3	4,41	58,8
20	Жетысу облысы	4,45	64,2	4,34	57,3	4,40	60,8
	БАРЛЫҒЫ:	**4,44**	**57,6%**	**4,51**	**64,5%**	**4,48**	**61,2%**

Рейтингтің бірінші орнын орташа ұпайы 4,62 және қанағаттану деңгейі 68,9% болған Қарағанды облысы, одан кейін орташа ұпайы 4,61 және қанағаттану деңгейі 70,3%-пен Шығыс Қазақстан облысы, сондай-ақ орташа ұпайы 4,55 және қанағаттану деңгейі 63,6% Ақмола облысы алады.

Биыл **рейтингтің төменгі позициясын** орташа ұпай деңгейі 4,40 және қанағаттану деңгейі 60,8%-ті көрсеткен Жетісу облысы алған.

28-кесте. ЖАО көрсететін мемлекеттік қызметтер рейтингісі

№	Мемлекеттік қызметтің атауы	Жалпы ұпай		Уәкілетті мемлекеттік орган		«Электронды қ үкімет»		«Азаматтарға арналған үкімет»	
1	Негізгі орта, жалпы орта білім туралы құжаттардың телнұсқаларын беру	4,65	73,1%	4,69	73,7%	4,35	50,8%	4,89	91,4%
2	Бастауыш, негізгі орта, жалпы орта білім берудің жалпы білім беретін бағдарламалары бойынша оқыту үшін ведомстволық бағыныстылығына қарамастан білім беру ұйымдарына құжаттарды қабылдау және оқуға қабылдау	4,64	69,2%	4,44	65,7%	4,54	58,1%	4,09	51,1%
3	Құрылыс және реконструкциялау (қайта жоспарлау, қайта жабдықтау) жобаларын әзірлеу кезінде бастапқы материалдарды ұсыну	4,60	68,7%	4,62	72,1%	4,57	62,3%		
4	Мемлекет меншігіндегі жер учаскелеріне құқықтарды алу	4,56	65,2%	4,61	69,5%	4,5	59,0%		
5	Жер учаскелерін қалыптастыру жөніндегі жерге орналастыру жобаларын бекіту	4,55	67,6%	4,64	74,6%	4,45	58,2%		
6	Тұрғын үй көмегін тағайындау	4,52	60,4%	4,53	59,9%	4,33	50,4%	4,63	66,2%
7	Күтім жасайтын адамға берілетін жәрдемақыны тағайындау	4,50	55,2%	4,43	51,2%	4,59	58,7%		
8	Ауылдық елді мекендерге жұмыс істеуге және тұруға келген денсаулық сақтау, білім беру, әлеуметтік қамсыздандыру, мәдениет, спорт және агроөнеркәсіптік кешен саласындағы мамандарға, ауылдар, кенттер, ауылдық округтер әкімдері аппараттарының мемлекеттік қызметшілеріне әлеуметтік қолдау шараларын ұсыну	4,50	58,7%	4,51	59,8%	4,47	54,1%		
9	Арнайы жалпы білім беретін оқу бағдарламалары бойынша оқыту үшін мүмкіндігі шектеулі балаларды арнаулы білім беру ұйымдарына құжаттарды қабылдау және қабылдау	4,48	65,2%	4,55	68,1%	4,49	65,4%		
10	Азаматтардың жекелеген санаттарына дәрілік заттарды, бейімделген емдік өнімдерді, медициналық бұйымдарды беру	4,44	56,2%	4,42	59,7%	4,39	55,0%	4,52	54,5%

11	Мүгедектігі бар адамдарды техникалық көмекші құралдармен (компенсаторлық) қамтамасыз етуге құжаттарды рәсімдеу	4,39	50,0%	4,49	50,2%	4,37	51,2%	3,77	36,3%
12	Қандастарды қабылдаудың өңірлік квотасына енгізу	4,39	54,6%	4,42	55,4%	4,32	48,0%	4,44	58,5%
13	Олимпиадалық резервтегі мамандандырылған мектеп-интернаттар-колледждерінің және спорттағы дарынды балаларға арналған мектеп-интернаттардың 5, 6, 7, 8, 9-сыныптарына түсуге құжаттарды қабылдау	4,39	53,1%	4,36	51,4%	4,46	53,6%		
14	Мемориалдық тақталарды орнатуға рұқсат беру	4,31	60,6%	4,31	60,1%	4,33	60,6%		
16	Әскерге шақыруды кейінге қалдыру	4,17	51,8%	4,20	51,2%	4,12	49,3%		
	БАРЛЫҒЫ:	**4,48**	**61,1%**	**4,48**	**61,5%**	**4,45**	**55,4%**	**4,39**	**59,7%**

Алынған деректердің нәтижесінде мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі шеңберінде жергілікті атқарушы органдар көрсететін 15 мемлекеттік қызметтің рейтингісі есептелді. 2024 жылы ЖАО қызметтері рейтингісінің орташа балы 4,48 ұпайды құрады және қанағаттану деңгейі 61,1% - ке тең.

ЖАО қызметтері рейтингісінің **бірінші орнын** орташа ұпайы 4,65 және қанағаттану деңгейі 73,1% болатын «Негізгі орта, жалпы орта білім туралы құжаттардың телнұсқаларын беру» алады, рейтингтің **екінші орнында** «Бастауыш, негізгі орта, жалпы орта білім берудің жалпы білім беру бағдарламалары бойынша оқыту үшін ведомстволық бағыныстылығына қарамастан білім беру ұйымдарына құжаттарды қабылдау және оқуға қабылдау» ЖАО қызметі орналасқан, бағалаудың орташа мәні 4,64 және қанағаттану деңгейі 69,2%.

ЖАО ұсынатын қызметтер рейтингінің **төменгі позицияларында** 4,4 ұпай орташа мәнге жетпеген қызметтер орналасқан – бұл «Мүгедектігі бар адамдарды техникалық көмекші (компенсаторлық) құралдармен қамтамасыз етуге құжаттарды рәсімдеу», онда орташа ұпай 4,39 және қанағаттану деңгейі 50,0%, «Қандастар мен қоныс аударушыларды қабылдаудың өңірлік квотасына енгізу» қызметі, орташа ұпай 4,39 және қанағаттану деңгейі 54,6%, «Олимпиадалық резервтегі мамандандырылған мектеп-интернаттар-колледждерінің және спорттағы дарынды балаларға арналған мектеп-интернаттардың 5, 6, 7, 8, 9-сыныптарына түсуге құжаттарды қабылдау» орташа ұпайы 4,39 және қанағаттану деңгейі 53,1%, орташа ұпайы 4,31 және қанағаттану деңгейі 47,6% болатын «Мемориалдық тақталарды орнатуға рұқсат беру», орташа ұпайы 4,17 және қанағаттану деңгейі 51,8% болатын «Әскерге шақыруды кейінге қалдыру» қызметі.

Бұл ретте, зерттеу әдіснамасына сәйкес рейтингті есептеу кезінде бағаларды көрсетілетін қызметті берушілер арасында бөлу көзделеді. Осылайша, мемлекеттік қызметтерді реттеуге жауапты уәкілетті мемлекеттік органдармен қанағаттану деңгейі 60,8% болған кезде отраша ұпай 4,48 ұпайға бағаланды. Екінші орында 4,42 ұпайға бағаланған және қанағаттану деңгейі 54,4% құраған «Электрондық үкімет» порталы, ЖАО-дан алған қызметтері 4,39 ұпайға бағаланған «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясының кеңселері және қанағаттану деңгейі 59,7% - ке тең.

Онлайн мониторинг нәтижелері бойынша ЖАО-ның орташа бағасы **4,90** ұпайды және қанағаттану деңгейі **95,6%** құрады

Бірінші орынды 5,00 ұпаймен және 100% қанағаттану деңгейімен Ақмола және Шығыс Қазақстан облыстары, үшінші орынды 4,99 ұпаймен және 100% қанағаттану деңгейімен Ақтөбе облысы алады. Ортасында 4,93 ұпаймен Қостанай облысы көрсетіледі, қанағаттану деңгейі 93,2% соңғы орында Астана қаласы, 4,73 ұпай және қанағаттану деңгейі 88,7%.

Электрондық үкімет порталындағы онлайн сауалнамаға 3 облыс - Абай облысы, Жетісу облысы, Ұлытау облысы қатысқан жоқ, себебі бөлімде аталған облыстар бойынша деректер жоқ.

29-кесте. Жергілікті атқарушы органдардың рейтингісі (онлайн мониторинг аясында), 2024 жыл

№	Өңірлердің ЖАО	Онлайн мониторингілеу	
		ұпай	%
1	Ақмола облысы	5,00	100,0%
2	Шығыс Қазақстан облысы	5,00	100,0%
3	Ақтөбе облысы	4,99	100,0%
4	Батыс Қазақстан облысы	4,98	98,4%
5	Солтүстік Қазақстан облысы	4,98	96,2%
6	Қызылорда облысы	4,98	99,6%
7	Алматы	4,97	99,0%
8	Қарағанды облысы	4,95	98,0%
9	Қостанай облысы	4,93	93,2%
10	Атырау облысы	4,92	92,2%
11	Түркістан облысы	4,91	91,3%
12	Жамбыл облысы	4,82	92,4%
13	Павлодар облысы	4,82	96,8%
14	Маңғыстау облысы	4,79	91,4%
15	Алматы облысы	4,75	95,0%
16	Шымкент	4,75	92,4%
17	Астана	4,73	88,7%
18	Абай облысы		
19	Жетысу облысы		
20	Ұлытау облысы		
	БАРЛЫҒЫ:	**4,90**	**95,6%**

Осылайша, екі зерттеудің нәтижелері бойынша ЖАО-ның жалпы бағасы **4,65 ұпайды** және қанағаттану деңгейі **76,0%** құрайды.

Бірінші орында 4,81 ұпай рейтингімен және 85,2% қанағаттану деңгейімен Шығыс Қазақстан облысы тұр, рейтингте екінші орынды 4,78 ұпаймен және 81,8% қанағаттану деңгейімен Ақмола облысы алады, соңғы орындарда 4,40 ұпаймен және 60,8% қанағаттану деңгейімен Жетісу облысы тұр.

30-кесте. Жергілікті атқарушы органдардың рейтингісі (онлайн мониторинг және МӘТ), 2024 жыл

№	Өңірлердің ЖАО	Онлайн мониторингілеу		МӘТ аясындағы мониторинг		Жалпы бағалау	
		ұпай	%	ұпай	%	ұпай	%
1	Шығыс Қазақстан облысы	5,00	100,0%	4,61	70,3%	4,81	85,2
2	Ақмола облысы	5,00	100,0%	4,55	63,6%	4,78	81,8
3	Қарағанды облысы	4,95	98,0%	4,62	68,9%	4,79	83,5
4	Батыс Қазақстан	4,98	98,4%	4,54	60,3%	4,76	79,4

	облысы						
5	Алматы	4,97	99,0%	4,53	62,6%	4,75	80,8
6	Қостанай облысы	4,93	93,2%	4,55	61,0%	4,74	77,1
7	Ақтөбе облысы	5,00	100,0%	4,42	52,6%	4,71	76,3
8	Солтүстік Қазақстан облысы	4,98	96,2%	4,44	53,8%	4,71	75,0
9	Қызылорда облысы	4,98	99,6%	4,42	65,8%	4,70	82,7
10	Павлодар облысы	4,82	96,8%	4,49	62,5%	4,66	79,7
11	Жамбыл облысы	4,82	92,4%	4,49	62,7%	4,66	77,6
12	Атырау облысы	4,92	92,2%	4,42	56,1%	4,67	74,2
13	Түркістан облысы	4,91	91,3%	4,42	49,8%	4,67	70,6
14	Астана	4,73	88,7%	4,52	62,3%	4,63	75,5
15	Маңғыстау облысы	4,79	91,4%	4,43	57,1%	4,61	74,3
16	Алматы облысы	4,75	95,0%	4,41	59,9%	4,58	77,5
17	Шымкент	4,75	92,4%	4,41	65,3%	4,58	78,9
18	Абай облысы			4,44	70,6%	4,44	70,6
19	Ұлытау облысы			4,41	58,8%	4,41	58,8
20	Жетісу облысы			4,40	60,8%	4,40	60,8
	БАРЛЫҒЫ:	**4,90**	**95,6%**	**4,48**	**61,1%**	**4,65**	**76,0%**

ЖАО мониторингісі нәтижелерінің динамикасы, (екі зерттеу аясында), 2022-2024 жылдар

ЖАО бөлінісінде 2022 жылдан 2023 жылға дейінгі қоғамдық мониторинг нәтижелерін бағалау өзгерістерінің серпіні төменнен кестеде келтірілген, мұнда мемлекеттік қызметтер сапасын бағалаудың теріс серпіні байқалады.

Өткен жылмен салыстырғанда Алматы және Астана қалаларында (+0,11 ұпай бойынша), Алматы облысында (+0,15 ұпай) оң динамика байқалады.

Алынған деректер бойынша ең үлкен теріс динамика Ұлытау және Жетісу облыстарында байқалады (-0,26 және -0,33 ұпай тиісінше).

Үш жылдық кезеңде ең жоғары орташа ұпайды Шығыс Қазақстан, Ақмола, Қарағанды, Солтүстік Қазақстан, Қостанай облыстарының ЖАО көрсетті (4,76, 4,75, 4,71, 4,68 және 4,67 ұпай тиісінше). Астана және Алматы облысының ЖАО-ларында да үш жыл көлемінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың төмен динамикасы байқалады (4,49 ұпайдан).

31-кесте. ЖАО мониторингі нәтижелерінің динамикасы, (екі зерттеу аясында), 2022-2024 жылдар

№	ЖАО	2022		2023		2024		2023-2024 динамикасы		2022-2024 орташа мәні	
1	Шығыс Қазақстан облысы	4,65	75,1%	4,81	84,5%	4,81	85,2%	0,00	+0,7%	4,76	81,6%
2	Ақмола облысы	4,62	76,2%	4,84	76,6%	4,78	81,8%	-0,06	+5,2%	4,75	78,2%
3	Қарағанды облысы	4,58	77,1%	4,77	81,4%	4,79	83,5%	+0,02	+2,1%	4,71	80,7%
4	Батыс Қазақстан облысы	4,3	58,7%	4,73	78,7%	4,76	79,4%	+0,03	+0,7%	4,60	72,3%
5	Алматы	4,36	57,3%	4,64	72,4%	4,75	80,8%	+0,11	+8,4%	4,58	70,2%
6	Қостанай облысы	4,46	66,8%	4,81	83,7%	4,74	77,1%	-0,07	-6,6%	4,67	75,9%
7	Ақтөбе облысы	4,42	61,7%	4,67	86,5%	4,71	76,3%	+0,04	-10,2%	4,60	74,8%
8	Солтүстік Қазақстан облысы	4,55	68,1%	4,78	82,3%	4,71	75,0%	-0,07	-7,3%	4,68	75,1%
9	Қызылорда облысы	4,46	61,6%	4,74	81,9%	4,70	82,7%	-0,04	+0,8%	4,63	75,4%
10	Павлодар облысы	4,23	59,7%	4,62	76,4%	4,66	79,7%	+0,04	+3,3%	4,50	71,9%
11	Жамбыл облысы	4,48	67,3%	4,64	74,6%	4,66	77,6%	+0,02	+3,0%	4,59	73,2%
12	Атырау облысы	4,39	64,6%	4,68	82,1%	4,67	74,2%	-0,01	-7,9%	4,58	73,6%
13	Түркістан облысы	4,46	66,1%	4,67	73,1%	4,67	70,6%	0,00	-2,5%	4,60	69,9%
14	Астана	4,31	60,4%	4,52	71,3%	4,63	75,5%	+0,11	+4,2%	4,49	69,1%
15	Маңғыстау облысы	4,54	64,5%	4,64	77,3%	4,61	74,3%	-0,03	-3,0%	4,60	72,0%
16	Алматы облысы	4,46	63,7%	4,43	74,9%	4,58	77,5%	+0,15	+2,6%	4,49	72,0%
17	Шымкент	4,36	60,3%	4,59	70,9%	4,58	78,9%	-0,01	+8,0%	4,51	70%
18	Абай облысы			4,77	78,9%	4,44	70,6%	-0,33	-8,3%	4,61	74,7%
19	Ұлытау облысы			4,70	81,2%	4,41	58,8%	-0,29	-22,4%	4,56	69,7%
20	Жетісу облысы			4,73	73,2%	4,40	60,8%	-0,33	-12,4%	4,57	67%
	БАРЛЫҒЫ:	**4,45**	**65,2%**	**4,69**	**78,1%**	**4,65**	**75,9%**	**-0,04**	**-2,2%**	**4,60**	**73,3%**

31.1-кесте. 2023-2024 жылдардағы мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудағы өзгерістер динамикасы бойынша ЖАО рейтингісі

№	ЖАО	2023		2024		2023-2024 динамикасы	
1	Алматы облысы	4,43	74,9%	4,58	77,5	0,15	2,6%
2	Алматы	4,64	72,4%	4,75	80,8	0,11	8,4%
3	Астана	4,52	71,3%	4,63	75,5	0,11	4,2%
4	Ақтөбе облысы	4,67	86,5%	4,71	76,3	0,04	-10,2%
5	Павлодар облысы	4,62	76,4%	4,66	79,7	0,04	3,3%
6	Батыс Қазақстан облыс	4,73	78,7%	4,76	79,4	0,03	0,7%
7	Қарағанды облысы	4,77	81,4%	4,79	83,5	0,02	2,1%
8	Жамбыл облысы	4,64	74,6%	4,66	77,6	0,02	3,0%
9	Шығыс Қазақстан облысы	4,81	84,5%	4,81	85,2	0,00	0,7%
10	Түркістан облысы	4,67	73,1%	4,67	70,6	0,00	-2,5%
11	Атырау облысы	4,68	82,1%	4,67	74,2	-0,01	-7,9%
12	Шымкент	4,59	70,9%	4,58	78,9	-0,01	8,0%
13	Маңғыстау облысы	4,64	77,3%	4,61	74,3	-0,03	-3,0%
14	Қызылорда облысы	4,74	82,7%	4,70	82,7	-0,04	+0,8%
15	Ақмола облысы	4,84	76,6%	4,78	81,8	-0,06	5,2%
16	Қостанай облысы	4,81	83,7%	4,74	77,1	-0,07	-6,6%
17	Солтүстік Қазақстан облысы	4,78	82,3%	4,71	75,0	-0,07	-7,3%
18	Ұлытау облысы	4,7	81,2%	4,41	58,8	-0,29	-22,4%
19	Абай облысы	4,77	78,9%	4,44	70,6	-0,33	-8,3%
20	Жетісу облысы	4,73	73,2%	4,40	60,8	-0,33	-12,4%
	БАРЛЫҒЫ:	**4,69**	**78,10%**	**4,65**	**75,90%**	**-0,04**	**-2,20%**

2023-2024 жылдардағы мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау өзгерістерінің серпіні бойынша ЖАО рейтингісінде өзгерістердің неғұрлым айқын оң серпінін Алматы облысы (+0,15), Алматы қаласы (+0,11), Астана қаласы (+0,11) көрсетеді. 2023 жылмен салыстырғанда 2024 жылы мемлекеттік қызмет көрсетуде айтарлықтай прогресс Ақтөбе, Павлодар облыстарында (+0,4 балдан), Батыс Қазақстан облысында (+0,3), Қарағанды және Жамбыл облыстарында (+0,2 балдан) байқалады.

2023 жылмен салыстырғанда 2024 жылы мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау өзгерістерінің теріс серпіні Қостанай және Солтүстік Қазақстан облыстарында байқалады (-0,7 балдан). Орташа балдың ең көп төмендеуі Ұлытау (-0,29), Абай (-0,33), Жетісу (-0,33) облыстарында байқалады.

2.5 Өңірлер рейтингісі

2024 жылы мемлекеттік әлеуметтік тапсырыс аясында анықталған көрсетілетін қызметті алушылардың бағалау мәндерін бөлінісіне сәйкес мемлекеттік қызметтер көрсету сапасы бойынша өңірлердің рейтингісі қалыптастырылды. ЖАО рейтингісі «Электрондық үкімет» порталының және «Азаматтарға арналған үкімет «Мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ мемлекеттік қызметтер көрсету жөніндегі қызметін ескере отырып, ЖАО-ның жауапкершілік аймағына қатысты өлшемдер бойынша жасалды.

Рейтингтің **бірінші орнын** орташа ұпайы 4,64 және қанағаттану деңгейі 72,1% болған Қарағанды облысы, одан кейінгі орынды орташа ұпайы 4,59 және қанағаттану деңгейі 71,2% Шығыс Қазақстан облысы, сондай-ақ орташа ұпайы 4,54 және қанағаттану деңгейі 64,6% Алматы қаласы алады.

Биыл рейтингтің **төменгі позицияларын** Ұлытау облысы мен Шымкент қаласы иеленді, олардың орташа ұпайы 4,32 және қанағаттану деңгейі тиісінше 52,6% және 49,2%. Жергілікті атқарушы органдарының мемлекеттік қызметтерінің сапасын бағалау бойынша рейтингісін орташа ұпайы 4,26 және қанағаттану деңгейі 42,6%-пен Жетісу облысы аяқтайды.

32-кесте. Өңірлердің рейтингісі (МӘТ аясында), 2024 жыл

№	Өңірлердің ЖАО	Қағаз нысаны		Электрондық нысан		Жалпы бағалау	
		орташа ұпай	%	орташа ұпай	%	орташа ұпай	%
1	Қарағанды облысы	4,60	71,5%	4,68	72,8%	4,64	72,1%
2	Шығыс Қазақстан облысы	4,59	71,0%	4,60	71,3%	4,59	71,2%
3	Алматы	4,55	60,5%	4,53	68,7%	4,54	64,6%
4	Ақмола облысы	4,59	64,5%	4,47	59,2%	4,53	61,8%
5	Астана	4,44	54,4%	4,60	67,6%	4,52	61,0%
6	Батыс Қазақстан облысы	4,55	65,3%	4,48	59,2%	4,52	62,3%
7	Жамбыл облысы	4,51	62,8%	4,49	60,2%	4,50	61,5%
8	Қостанай облысы	4,45	58,6%	4,52	62,3%	4,49	60,5%
9	Павлодар облысы	4,42	53,5%	4,51	62,2%	4,47	57,8%
10	Абай облысы	4,43	56,3%	4,47	64,4%	4,45	60,3%
11	Маңғыстау облысы	4,40	56,4%	4,49	57,8%	4,44	57,1%
12	Солтүстік Қазақстан облысы	4,47	57,1%	4,34	53,0%	4,40	55,0%
13	Түркістан облысы	4,36	48,2%	4,42	48,9%	4,39	48,5%
14	Атырау облысы	4,35	54,4%	4,42	63,5%	4,38	59,0%
15	Ақтөбе облысы	4,29	38,7%	4,47	65,3%	4,38	52,0%
16	Қызылорда облысы	4,24	39,2%	4,48	60,6%	4,36	49,9%
17	Алматы облысы	4,45	52,3%	4,27	52,3%	4,36	52,3%
18	Ұлытау облысы	4,40	49,9%	4,24	55,3%	4,32	52,6%
19	Шымкент	4,38	47,6%	4,25	50,8%	4,32	49,2%
20	Жетісу облысы	4,23	44,2%	4,29	41,1%	4,26	42,6%
	БАРЛЫҒЫ:	**4,43**	**55,3%**	**4,45**	**59,8%**	**4,44**	**57,6%**

3. МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ САПАСЫНА ҚАНАҒАТТАНУ

3.1 Мемлекеттік қызметшілерді, бос мемлекеттік әкімшілік лауазымға орналасуға үміткерлерді құқық қорғау қызметіне кіретін азаматтарды тестілеу

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметтің атауы: 03001001 Мемлекеттік қызметшілерді, бос мемлекеттік әкімшілік лауазымға орналасуға үміткерлерді және құқық қорғау қызметіне кіретін азаматтарды тестілеу.

Жауапты мемлекеттік орган: ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігі.

Көрсетілетін қызметті беруші: Қазақстан Республикасының Мемлекеттік сатып алу туралы заңнамасына сәйкес мемлекеттік әкімшілік қызметшілерді, мемлекеттік әкімшілік лауазымдарға орналасуға кандидаттарды және құқық қорғау қызметіне кіретін азаматтарды тестілеу рәсімдерін техникалық қамтамасыз ету бойынша қызметтер көрсетуге шарт жасалған заңды тұлға

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Мемлекеттік әкімшілік лауазымға орналасудың кейбір мәселелері туралы» Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігі Төрағасының 2017 жылғы 21 ақпандағы № 40 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 14939 болып тіркелді.

Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігі Төрағасының 2016 жылғы 20 қыркүйектегі № 1 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 14317 болып тіркелді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электрондық (толық автоматтандырылған).

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: «Электрондық үкімет» порталы

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері: тестілеу өтініш берілген күннен бастап күнтізбелік 1 күннен ерте емес және кандидат таңдаған тестілеу күні мен уақытынан кешіктірілмей жүргізіледі. Құжаттар топтамасын тапсыру үшін күтудің рұқсат етілген ең ұзақ уақыты-15 минут. Үміткерге қызмет көрсетудің рұқсат етілген ең ұзақ уақыты - 30 минут.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: нысан бойынша сертификат, «Б» корпусы лауазымына үміткердің жеке қасиеттерін бағалауға арналған тестілеу нәтижесі бойынша қорытынды немесе тестілеуден өту мәндерінен төмен нәтижелері бар тестілеуден өткені туралы анықтама.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі портал арқылы кандидаттың жеке кабинетіне 20 (жиырма) минут ішінде жіберіледі.

Көрсетілетін қызметті алушылар: жеке тұлғалар.

Құны: тегін.

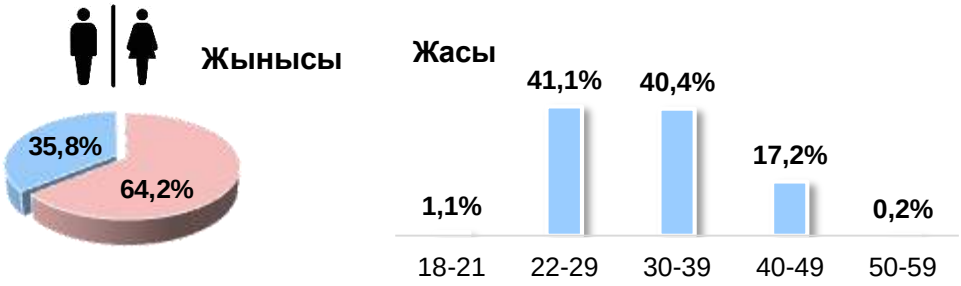
Зерттеудің негізгі нәтижелері

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасының қоғамдық мониторингі аясында жаппай сауалнама жүргізілді, нәтижесінде келесідей нәтижелер алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Осы қызмет бойынша жаппай сауалнама нәтижесінде 479 респондент қатысты, оның 64,2% - әйелдер, қалған 35,8% - ер адамдар. Респонденттер арасында барлығы (100%) жеке тұлға ретінде қызметке жүгінді. Респонденттердің ең көп саны 22-29 жас тобына жатады – 41,1% және 30-39 жастағы азаматтар – 40,4%.

8-диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок



Барлық көрсетілетін қызметті алушылар ҚР азаматтары болып табылады. Қоғамдық мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері: осы қызметке қанағаттанушылықтың 95,8% құрады.

Көрсетілетін қызметті алушылардың көпшілігі (75,2%) қызметті электрондық үкімет порталы (egov.kz, электрондық сервистер), тестілеу орталықтары (15%), ал аз бөлігі ХҚКО – халықтың өзіне-өзі қызмет көрсету аймағы (9,8%) арқылы алғанын көрсетті.

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасының нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері келесі мәндерді құрады.

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің (мемлекеттік органдар, «Электрондық үкімет» порталы) қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі **95,8%-ке, бағалаудың орташа мәні - 4,95 ұпайға тең.**

«Электрондық үкімет» порталында тіркеудің, авторландырудың **қолжетімділігі мен ыңғайлылығы**, сондай-ақ көрсетілетін қызметті алушылар ЭЦҚ кілттің пайдалануын жоғары бағалады - 4,96 ұпай,қанағаттану деңгейі 97,6%. Қолжетімділікті арттыру бойын ша пікірлер мен ұсыныстар арасында көрсетілетін қызметті алушылар тестілеуге тіркелу рәсімін жақсарту қажеттілігін, тестілеуді қайта тапсыру күндерін көру мүмкіндігін, порталдың мобильді қосымшасын, сондай-ақ интерфейсті, дизайнды жақсарту, порталға қолжетімділікті көрсетті.

«Тестілеуге сұрау салу 14 күн бойы өңделеді, тестілеуден бірінші мүмкіндігінен өтпеген жағдайда тестілеуді қайта тапсыру күндерін көргім келеді» (Алматы қ.), «E-gov мобильдік қосымшасының жұмыс жылдамдығын пысықтау, өйткені сайтқа қатысты компьютерде (ноутбукта) қосымша ақаулармен және баяу жұмыс істейді» (Қарағанды облысы), «Интерфейсті және жалпы дизайнды оңайлату» (Астана қ.), «E-gov кіреберісіндегі ақауларды жою» (Маңғыстау облысы), «Фейсайди арқылы құжаттарды алғым келеді» (Қарағанды облысы).

33-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығын бағалау	4,95	4,96	97,0%	97,6%
	ЭЦҚ алудың қарапайымдылығы	4,95		97,5%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,96		97,5%	
	Қызметті алған порталды (онлайн-алаңды) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастыруылуын бағалау	4,97		98,2%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда) қызықтыратын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,90	4,91	93,1%	93,2%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,92		93,6%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,91		93,1%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,92		93,3%	
	Порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,90		92,9%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанциялар, кабинеттер бойынша жүру)	4,94	4,95	96,1%	96,5%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,95		96,6%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,95		95,9%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,96		97,5%	
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат/электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,99	4,99	99,1%	99,1%
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Виртуалды көмекшіні пайдалану ыңғайлылығы	4,88	4,88	88,3%	88,3%
	Виртуалды көмекшінің сұрауға жауаптың толықтығы	4,88		88,3%	
	Виртуалды көмекшінің сұрауға жауап беру жылдамдығы	4,88		88,3%	
ШЫҒЫНДАР	Шығындар сомасы қолайлы		4,99		98,9%
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Мен қызмет алу үшін қосымша шығын шығарған жоқпын	4,99		98,9%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	4,99		98,9%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Қысқа мерзімде өз шағымыма жауап алдым	4,94	4,94	94,4%	94,4%
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым	4,94		94,4%	
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы,	5,00	5,00	98,6%	98,6%

	рұқсат және т. б.)				
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,95**		**95,8%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,98**		**98,2%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,92**		**93,7%**

Порталда берілген **ақпарат** мүмкін болатын 5 балдан 4,91 балға бағаланды, бұл ретте қанағаттану деңгейі 93,2%-ті құрады. Көрсетілетін қызметті алушылардың тілектері мен ұсыныстары арасында: «Ақпарат әр түрлі тілдерде (қазақ және орыс тілдерінде) болса» (Қарағанды облысы). Сондай-ақ ақпаратты іздеудің күрделілігі туралы атап өтілді: «Қызмет туралы, порталда қызмет алуға қойылатын талаптар туралы ақпаратты іздеу кезінде қиындықтар туындады» (Алматы облысы), «Порталда электрондық қызметті алу алгоритмі (іс-қимылдар реттілігі) түсініксіз» (Қарағанды облысы), «Тым шатастырылған, бірден түсіне алмадық» (Қарағанды облысы).

Мемлекеттік қызмет көрсету **рәсімі** 4,95 ұпайға бағаланып, қанағаттану деңгейі 96,5% құрады. Тестілеу рәсімі бойынша көрсетілетін қызметті алушылардан тілектер түскен жоқ.

Мемлекеттік қызметті көрсету **мерзімдері** 4,99 ұпайға бағаланды және қанағаттану деңгейі 99,1% құрады, бұл көп жағдайда қызмет уақтылы көрсетілгенін және ұсыну мерзімдері көрсетілетін қызметті алушыларға толық сәйкес келетінін көрсетеді. Қызмет көрсету мерзімі бойынша қосымша тілектер мен шағымдар түскен жоқ.

Бұл ретте, көрсетілетін қызметті алушылар **виртуалды көмекшінің** жұмысы үшін ең төмен ұпай қойғанын атап өткен жөн (4,88 ұпай және қанағаттану деңгейі 88,3%). Пікірлер арасында виртуалды көмекшінің жұмысын жақсарту туралы тілектер болды: «Қызметкерлер өтініш берген кезде бізді футбол добы сияқты ары-бері жүргізбесе екен деймін» (Қарағанды облысы), «1414 call-орталығы ұзақ жауап береді, жауабын ұзақ күтуге тура келеді, бұл шаршатады, ал тұтастай алғанда портал жұмысы толығымен қанағаттандырады» (Қарағанды облысы).

Мемлекеттік қызметті алу үшін **шығындар** жоғары баға алып, орташа ұпай-4,99 және қанағаттану деңгейі-98,9%-ті құрады.

«Кері байланыс» өлшемін көрсетілетін қызметті алушылар 4,94 балға бағалады, бұл ретте осы өлшем бойынша қанағаттану деңгейі 94,4% құрады. Респонденттер «Ұсынылған құжатта (сертификатта) қателер болды» (Қарағанды облысы), «Порталдың/сервистің нашар жұмысы (ашылмады, жүктелмеді, жұмыс істемеді)» (Ұлытау облысы), «Түсініксіз техникалық ақаулар туындады» (Солтүстік Қазақстан облысы) мәселелері бойынша шағым түсірді.

Сондай-ақ, кері байланыс сапасын жақсарту бойынша ұсыныстар айтылды: «Әр түрлі жағдайлар бойынша жүгінген кезде көмектесетін, жол көрсете алатын жан-жақты, білікті тәжірибелі мамандарды қабылдау қажет» (Астана қ.).

Сонымен қатар, респонденттердің абсолютті көпшілігі қызметті алу **нәтижесін** 5 ұпайға бағалады, бұл ретте қызметке қанағаттану деңгейі 98,6%-ке тең, бұл жоғары көрсеткіш болып табылады.

Әдістемеге сәйкес, алынған бағалар көрсетілетін қызметті берушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына байланысты бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган 4,98 ұпай және қанағаттану деңгейі - 98,2%,

«Электрондық үкімет» порталы - 4,92 ұпай және қанағаттану деңгейі - 93,7%.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Жалпы ұсыныстар:

1. Порталдың интерфейсін жақсарту (фейс айдиді пайдалану) және Интернеті әлсіз жерлерде (мысалы, көрсетілетін қызметті алушылар қызметті алу үшін жергілікті әкімдікті пайдалануға мәжбүр болатын ауылдық жерлерде) порталдың жұмыс жылдамдығын арттыру);
2. Нұсқаулықтарды жеңілдету, қызмет туралы ақпаратты, порталда қызмет алуға қойылатын талаптарды қолжетімді ету, өңірлік әкімдіктер сайтында орналастыру, бейне нұсқаулықтар әзірлеу;
3. Мүмкін болатын сұрақтар мен оларға нақты, егжей-тегжейлі жауаптар санын көбейту арқылы виртуалды көмекші пен байланыс орталықтарының алгоритмдерін жетілдіру.

Мемлекеттік орган:

1. Сертификаттардағы дербес деректердің қателіктерімен байланысты мәселелерді пысықтау.
2. Порталда және 1414 бірыңғай call-орталығы арқылы тестілеуді қайта тапсыру күнін алдын ала көру мүмкіндігін қарастыру.

3.2 Алкоголь өнімін өндіру аумағында оны сақтау және бөлшек саудада сату жөніндегі қызметті қоспағанда, алкоголь өнімін сақтауға және бөлшек саудада сатуға лицензия беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметтің атауы: 905002 Алкоголь өнімін өндіру аумағында оны сақтау және бөлшек саудада сату жөніндегі қызметті қоспағанда, алкоголь өнімін сақтауға және бөлшек саудада стуға лицензия беру.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Қаржы министрлігінің Мемлекеттік кірістер комитеті, ҚМ Мемлекеттік кірістер комитетінің облыстар, Астана, Алматы және Шымкент қалалары бойынша аумақтық органдары.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Қазақстан Республикасы Қаржы министрінің міндетін атқарушының 2020 жылғы 10 шілдедегі № 665 бұйрығы. Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерін мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 20955 болып тіркелді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электрондық (ішінара автоматтандырылған).

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: **«**Электрондық үкімет» порталы

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері: өтініш тіркелген күннен кейінгі 1 жұмыс күнінен кешіктірмей лицензия беру немесе бас тарту туралы дәлелді жауап.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: көрсетілетін қызметті берушінің лауазымды адамының электрондық цифрлық қолтаңбасымен куәландырылған электрондық құжат нысанындағы лицензия не мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап

Көрсетілетін қызметті алушылар: жеке және заңды тұлғалар.

Құны: елордада, республикалық және облыстық маңызы бар қалаларда – 100 АЕК, аудандық маңызы бар қалалар мен кенттерде – 70 АЕК, ауылдық елді мекендерде – 30 АЕК.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингісі аясында келесі нәтижелер алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 654 респонденттті қамтыды. Оның ішінде 44,3% - ерлер және 55,7% - әйелдер. Көрсетілетін қызметті алушылардың неғұрлым маңызды жас топтары - 30-39 жас (45,4%) және 40-49 жас (38,8%).

9-диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок

Қызметті алған респонденттердің жалпы санының 82,9% - жеке тұлғалар, 2,8% - жеке кәсіпкерлер және 14,4% - заңды тұлғалар болып табылады. Көрсетілетін қызметті алушылардың көпшілігі қызметті алу үшін электрондық лицензиялау (8,4%), электрондық үкімет (89,1%) порталдарын пайдаланды, респонденттердің 2,4% - ХҚКО-ның өзіне-өзі қызмет көрсету аймағында қызмет алды.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері келесі мәндерді құрады.

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің (мемлекеттік органдар, «Электрондық үкімет», «Электрондық лицензиялау» порталдары) қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі **83,9% және бағалаудың орташа мәні 4,76 балды** құрады.

34-кесте. Үлгерімді бөлу

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығын бағалау	4,74	4,73	83,0%	82,5%
	ЭЦҚ алудың қарапайымдылығы	4,75		83,1%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,72		81,7%	
	Қызмет алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырылуын бағалау	4,72		82,1%	
АҚПАРАТ	Ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау порталда (онлайн -алаңда) қызығушылық танытатын қызмет бойынша	4,61	4,58	79,2%	77,3%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,51		73,3%	
	Ақпараттың қарапайымдылығы мен түсінігін бағалау порталда қызмет алу тәсіліне	4,51		74,0%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,67		81,0%	
	Порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,61		78,9%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанциялар/кабинеттер бойынша жүру)	4,75	4,72	84,3%	83,1%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,52		70,9%	

	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,74		83,7%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,88		93,4%	
МЕРЗІМДЕРІ	Алынған құжат/электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,91	4,91	91,5%	91,5%
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Виртуалды көмекшіні пайдалану ыңғайлылығы	4,73	4,73	82,0%	81,9%
	Виртуалды көмекшінің сұрауға жауаптың толықтығы	4,72		80,9%	
	Виртуалды көмекшінің сұрауға жауап беру жылдамдығы	4,74		82,7%	
ШЫҒЫНДАР	Шығындар сомасы қолайлы	4,75	4,82	83,2%	88,3%
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды	4,71		82,0%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша шығын шығарған жоқпын	4,91		94,0%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	4,91		94,0%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Қысқа мерзімде өз шағымыма жауап алды	4,78	4,78	80,5%	80,5%
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым	4,78		80,5%	
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,79	4,79	86,1%	86,1%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,76**		**83,9%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,84**		**89,5%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,71**		**81,3%**

«Электрондық үкімет» порталында тіркеудің, авторландырудың **қолжетімділігі мен ыңғайлылығын**, сондай-ақ көрсетілетін қызметті алушылар ЭЦҚ кілттің пайдалануын 4,73 ұпайға бағалады, бұл ретте қанағаттану деңгейі 82,5% құрады. Көрсетілетін қызметті алушылардың негізгі проблемалары қызметтің қолжетімділігіне қатысты болды, атап айтқанда: «Қызмет бесінші реттен кейін ғана ұсынылды» (Ақмола облысы), «Порталдың/сервистің нашар жұмысы (ашылмады, жүктелмеді, жұмыс істемеді)» (Қостанай, Қызылорда, Маңғыстау, Ақтөбе, Абай, Шығыс Қазақстан облыстары), «Түсініксіз техникалық ақаулар туындады» (Қызылорда, Ұлытау, Алматы облыстары), «Электрондық нұсқасын алу қиын» (Шығыс Қазақстан облысы). Кейбір ауылдық өңірлердің көрсетілетін қызметті алушылары Интернеттің болмауына байланысты жергілікті ауылдық әкімдік (Солтүстік Қазақстан облысы) арқылы порталға шығуға мәжбүр екенін атап өтті.

Порталда берілген **ақпарат** мүмкін болатын 5 балдан 4,58 балға бағаланды, қанағаттану деңгейі 77,3% құрады. Көрсетілетін қызметті алушылардың алдында тұрған негізгі проблемалар: «Көрсетілетін қызмет туралы, порталда көрсетілетін қызметті алуға қойылатын талаптар туралы ақпаратты іздеудің күрделілігі» (Шығыс Қазақстан облысы), «Электрондық қызметті қайдан

алуға болатыны туралы ақпаратты іздеудің күрделілігі» (Маңғыстау облысы), «Порталда электрондық қызметті алу алгоритмі (іс-қимылдар реттілігі) түсініксіз» (Жетісу облысы).

Мемлекеттік қызмет көрсету **рәсімі** 4,72 ұпайға бағаланып, қанағаттану деңгейі 83,1% құрады. Респонденттер атап өткен негізгі проблемалар: «Қажетті құжаттарды жүктеудің күрделілігі» (Қызылорда облысы), «Онлайн қызметке ақы төлеудің күрделілігі» (Атырау облысы).

Мемлекеттік қызметті көрсету **мерзімі** 4,91 ұпайға бағаланды, бұл ретте қанағаттану деңгейі 91,5% құрады. Мәселелердің ішінде «Мақұлдау жылдамдығы өте ұзақ, күту қажет» (Маңғыстау облысы).

Виртуалды көмекшінің жұмысын көрсетілетін қызметті алушылар 4,73 ұпайға бағалады, осы өлшем бойынша респонденттердің қанағаттану деңгейі 81,9% құрады. Бұл ретте кері байланысқа байланысты келесі проблемалар атап өтілді: «Мүлдем дұрыс кеңес бермейді» (Шығыс Қазақстан облысы), «Ақпаратты мүлдем меңгермеген» (Шығыс Қазақстан облысы), «Ұзақ уақыт жауап бермейді» (Шығыс Қазақстан облысы).

Мемлекеттік қызметті алуға арналған **шығындар** қанағаттану деңгейі 88,3% болған кезде 4,82 ұпайға бағаланды.

Сонымен қатар, сұралған көрсетілетін қызметті алушылардың көпшілігі алынған қызметтің **нәтижесін** оң бағалады – 86,1% (4,79 ұпай).

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар көрсетілетін қызметті берушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган: қанағаттану деңгейі 89,5%, орташа ұпай - 4,84 ұпай,

«Электрондық үкімет» порталы: қанағаттану деңгейі 81,3%, орташа ұпай - 4,71 ұпай.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осылайша, төмен бағалау мәндері көрсетілетін қызметті алушылардың қызмет туралы ақпаратқа және талап етілетін құжаттарға қанағаттанбауына, сондай-ақ туындаған техникалық және рәсімдік (төлем, деректерді жүктеу және т.б.) проблемалар бойынша кеңес алу мүмкіндігінің болмауына байланысты болды.

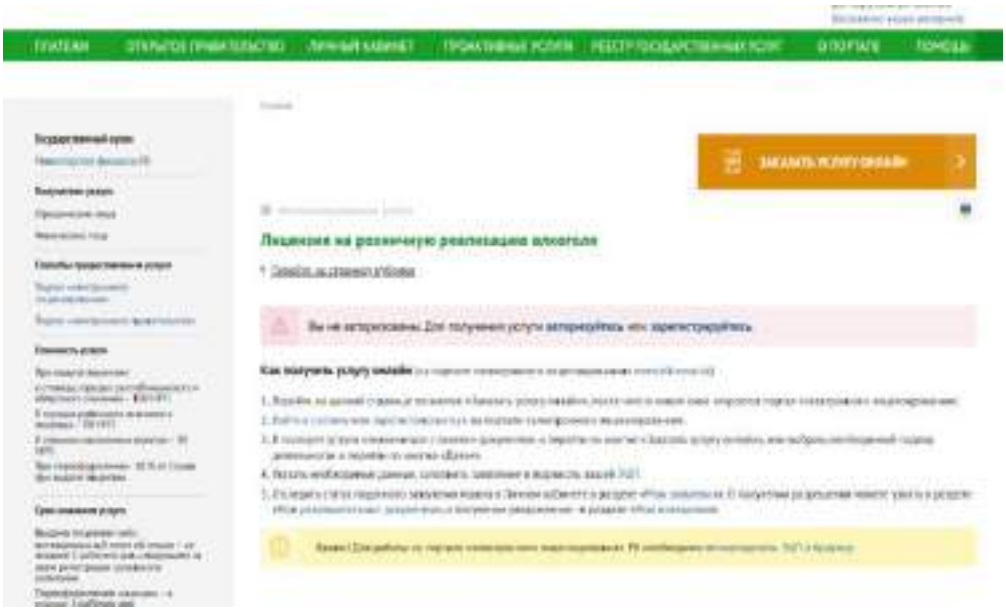
Осыған байланысты көрсетілетін қызметті алушылардан сұрау салу нәтижелері бойынша **уәкілетті мемлекеттік органға және «Электрондық үкімет» порталына** мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру үшін мынадай шараларды қабылдау ұсынылады:

1. Қызметті алу алгоритмі туралы ақпараттың сапасы мен қолжетімділігін арттыру, қызметті алу үшін бейне нұсқаулықтарды қарау мүмкіндігін жасау;
2. Көрсетілетін қызмет бойынша құзыретті уақтылы кері байланыс ұсыну үшін 1414 қызметкерлерін оқытуды ұйымдастыру;
3. Порталдың жұмысын жақсарту, әсіресе интернет сапасы әлсіз ауылдық жерлерде.
4. Сілтеме бойынша «Электрондық үкімет» порталынан «Электрондық лицензиялау» порталына көшу кезіндегі ақаулықтарды жою.

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Қызметті алу мерзімін 12 сағатқа дейін қысқарту немесе қызметті алу үшін қосымша ақы қосу.

2. Қызмет құнын астанада, республикалық және облыстық маңызы бар қалаларда – 70 АЕК, аудандық маңызы бар қалалар мен кенттерде – 50 АЕК, ауылдық елді мекендерде -15 АЕК-ке төмендету.
3. Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің ережелерін түсіндіру бойынша көрсетілетін қызметті берушілердің қызметкерлері арасында оқыту жүргізу.



3.3 Соттан тыс банкроттық рәсімін қолдану

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметтің атауы: 1601016 Соттан тыс банкроттық рәсімін қолдану.

Жауапты мемлекеттік орган: ҚР Қаржы министрлігі/ Қаржы министрлігінің Мемлекеттік кірістер комитетінің аудандар, қалалар және қалалардағы аудандар, арнайы экономикалық аймақтар аумағындағы аумақтық органдары.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Соттан тыс банкроттық рәсімін қолдану» мемлекеттік қызмет көрсету қағидалары мен нысандарын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің орынбасары - Қаржы министрінің 2023 жылғы 28 ақпандағы № 218 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2023 жылғы 28 ақпанда № 31976 болып тіркелді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электрондық (толық автоматтандырылған).

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталы, e-salyq azamat мобильдік қосымшасы, eGov мобильдік қосымшасы.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері: көрсетілетін қызметті берушінің көрсетілетін қызметті алушы туралы мәліметтерді порталда орналастыру не мемлекеттік қызметті көрсетуден дәлелді бас тарту мерзімі – 15 жұмыс күнін құрайды.

Көрсетілетін қызметті берушінің соттан тыс банкроттық не мемлекеттік қызметті көрсетуден дәлелді бас тарту рәсімін өткізу мерзімі - борышкер туралы мәліметтер порталда орналастырылған күннен бастап 6 айды құрайды.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: көрсетілетін қызметті берушінің көрсетілетін қызметті алушы туралы мәліметтерді порталда орналастыруы не мемлекеттік қызметті көрсетуден дәлелді бас тартуы. Соттан тыс банкроттық рәсімін аяқтау туралы шешім не мемлекеттік қызмет көрсетуден дәлелді бас тарту.

Көрсетілетін қызметті алушылар: жеке тұлғалар.

Құны: тегін.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингісі аясында сандық зерттеулер жүргізіліп, нәтижесінде келесі нәтижелер алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 396 респонденттті қамтыды. Оның ішінде 52,5% - ерлер және 47,5% - әйелдер. Респонденттер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың ең көп жас топтары - 30-39 (41,7%) және 40-49 (33,3%) жастағы азаматтар.

10-диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок

Өтініш білдіргендердің жалпы санының 100% - жеке тұлғалар болып табылады. Қызметті алған көрсетілетін қызметті алушылардың көпшілігі (92,7%) «Электрондық үкімет» порталына, 7,3% - ХҚКО өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына жүгінді.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері келесі мәндерді құрады.

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі - **76,4% және бағалаудың орташа мәні 4,65 балды** құрады.

35-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығын бағалау	4,51	4,58	67,7%	70,2%
	ЭЦҚ алудың қарапайымдылығы	4,48		65,0%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,63		69,8%	
	Қызмет алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырылуын бағалау	4,70		78,4%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн -алаңда) қызығушылық танытатын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,60	4,67	70,1%	74,9%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсінктілігін бағалау	4,64		73,0%	
	Порталда қызмет алу тәсілі боцынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсінктілігін бағалау	4,66		72,2%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қолжетімді	4,74		82,1%	
	Порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,71		77,3%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанциялар, кабинеттер бойынша жүру)	4,62	4,66	70,9%	74,2%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,63		71,4%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/ талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу	4,61		72,0%	

	қиындықсыз өтті				
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/ талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,76		82,4%	
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат/электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,68	4,68	78,9%	78,9%
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Виртуалды көмекшіні пайдалану ыңғайлылығы				
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауаптың толықтығы				
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауап беру жылдамдығы				
ШЫҒЫНДАР	Шығындар сомасы қолайлы				
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Мен қызмет алу үшін қосымша шығындар алған жоқпын	4,81	4,81	86,7%	86,7%
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	4,81		86,7%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Қысқа мерзімде өз шағымына жауап алды				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттанды				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,49	4,49	73,3%	73,3%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,65**		**76,4%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,70**		**79,8%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,62**		**72,4%**

«Электрондық үкімет» порталында тіркеудің, авторландырудың **қолжетімділігі мен ыңғайлылығын**, сондай-ақ көрсетілетін қызметті алушылар ЭЦҚ кілттің пайдалануын қанағаттану деңгейі 70,2% болған кезде, 4,58 ұпайға бағалады. Туындаған мәселелер: «Портал өте баяу жұмыс істейді» (Шығыс Қазақстан облысы), «Нашар жүктелді» (Маңғыстау облысы), «Сайттың жұмысы көп нәрсені өзгертуді қажет етеді» (Шығыс Қазақстан облысы), «Сайт ұзақ жүктеледі» (Ақтөбе облысы).

Порталда берілген **ақпарат** мүмкін болатын 5 балдан 4,67 балға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 74,9% құрады. Респонденттер қызметті алу кезіндегі проблемалар ретінде келесіні атап өтті: «Электрондық қызметті қайдан алуға болатыны туралы ақпаратты іздеудің қиындығы» (Қызылорда облысы), «Бізге соттан тыс банкроттық рәсіміне өтінім беру мерзімдері бойынша үлгермегеніміз, бірақ мерзімдер белгіленбегені туралы жауап келді. Өтінімді қандай мерзімде тапсыру керектігін қалай түсінуге болады деген сұрақ қалады» (Ақмола облысы). Көрсетілетін қызметті алушылардың тілектері мен ұсыныстары арасында порталда көрсетілетін қызмет туралы ақпаратты іздеудің ыңғайлылығын, сондай-ақ порталда көрсетілетін қызметті алу тәсілі бойынша ақпараттың айқындылығын арттыру, атап айтқанда «Халық үшін ақпарат алу шарттарын жақсарту» (Қостанай облысы), «Нені, қайда және қайда басу керектігі түсініксіз» (Шығыс Қазақстан облысы), «1414 мамандары сауаттысыз» (Шығыс Қазақстан облысы) сияқты пікірлер болды.

Мемлекеттік қызметті көрсету **рәсімі** 4,66 ұпайға бағаланды және қанағаттану деңгейі 74,2%-ке тең. Бұл ретте қызметті алу кезінде көрсетілетін қызметті алушылар үшін ең үлкен қиындықтар құжаттар топтамасын жинау кезінде, сондай-ақ құжаттарды онлайн беру мүмкіндігінде туындаған. «Қажетті құжаттарды жүктеудің қиындығы» (Қызылорда, Қарағанды облыстары), «Өтініш берген кезде екі қарызды көрсете алмады (тізімде жоқ) – «Халыққа ақша», «Қарыз-Займ» (Астана қ.), сондай-ақ «Қызметтерді алу шарттарын қиындататыны» (Шығыс Қазақстан облысы), «Қызметтерді алуды оңайлату қажеттілігі» (Солтүстік Қазақстан облысы) атап өтілді.

Мемлекеттік қызметті көрсету **мерзімі** 4,68 балға бағаланып, қанағаттану деңгейі 78,9% құрады. Көрсетілетін қызметті алушылардың көпшілігі қызметті алу мерзімдерінің ұзақтығын айтқан: «Қызмет ұзақ мерзімде көрсетіледі» (Қостанай облысы), «Сәуір айында орындаудың мәртебесін әлі көрмеймін (дала жұмыстарын жүргізу сәтінде – тамыз» (Шымкент қ.), «Сұрауға жауап әлі келген жоқ, қызмет көрсетудің мерзімі ұзақ» (Қостанай облысы). Респонденттерден қызметті алу мерзімдерін оңтайландыру және 6 айдан 10-14 күнге дейін қарауды қысқарту бойынша көптеген ұсыныстар түсті.

Мемлекеттік қызметті алуға арналған **шығындар** 4,81 ұпайға бағаланды және қанағаттану деңгейі 86,7%-ке тең.

Сонымен қатар респонденттер қызметті алу **нәтижесін** 4,49 ұпайға бағалады және қанағаттану деңгейі 73,3% болды.

Сондай-ақ әдіснамаға сәйкес алынған бағалар көрсетілетін қызметті берушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган: қанағаттану деңгейі - 79,8%, орташа ұпай - 4,70 ұпай,

«Электрондық үкімет» порталы: қанағаттану деңгейі - 72,4%, 4,62 ұпай.

Әдісті сапалы зерттеу нәтижелері

«Құпия сатып алушы» әдісін қолдану - 1.

«Осы қызметті алу үшін мен Халыққа қызмет көрсету орталығына өз-өзіне қызмет көрсету аймағына бардым. Қызметті алуды бастау үшін сайтқа кіру керек, содан кейін қадамды таңдап, суреттен кодты енгізіп, барлық бағандарды толтырасыз».

«Сондай-ақ екінші деңгейдегі банктердің несиелік ұйымдарына сұраныс жолдау қажет. Менде микрокредиттік ұйымда қарыз болды, ол жалпы тізімде жоқ. 1414-ке қоңырау шалып, кеңесші маған кеңес бере алмады және анықтамаларды алған кезде екінші деңгейдегі банкке ақпарат берілді. Менің процедурамның өзі 4,5 ай болды, себебі жүйе микрокредиттік ұйымдармен автоматтандырылмаған».

Қорытындылар мен ұсыныстар

Көрсетілетін қызметті алушылардан сұрау салу нәтижелері бойынша уәкілетті мемлекеттік органға және «Электрондық үкімет» порталына мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру үшін мынадай шараларды қабылдау ұсынылады:

1. Банк ұйымдарымен келісуді автоматтандыру есебінен соттан тыс банкроттық рәсімін қарау мерзімін 6 айдан 30 күнге дейін қысқарту мүмкіндігін қарастыру.

2. Көрсетілетін қызметті алушылардың шағымдарын ескере отырып, сайттың техникалық параметрлерін пысықтау, әрбір көрсетілетін қызметті алушыны пайдалану үшін алгоритмдерді оңайлату.

3. Порталда қызмет туралы ақпаратты (мысалы, мерзімдер бойынша) іздеудің ыңғайлылығын арттыру, сондай-ақ порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қолжетімділігін арттыру.

4. Тізімде жоқ қарыздардың түрлерін қолмен қосу мүмкіндігін қарастыру (мысалы, «Халыққа ақша», «Қарыз-Займ» және т. б.).

5. Екінші деңгейлі банктер анықтаманы 1 жұмыс күні ішінде беруді жеделдету мүмкіндігін қарастырсын.

Сапалы зерттеу бойынша ұсыныстар:

1. Микрокредиттік ұйымдар және екінші деңгейлі банктермен жүйені автоматтандыру.

2. Өтінімді қарау және оны бекіту мерзімдерін 30 күнге дейін қысқарту. Көптеген көрсетілетін қызметті алушыларда ұзақ растау кезінде шоттар қамауға алынғандықтан, бұл төлем жүйелерін пайдалану мүмкіндігіне әсер етеді.

3. Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің ережелерін түсіндіру бойынша көрсетілетін қызметті берушілердің қызметкерлері арасында оқыту жүргізу

3.4 Мерзімді баспасөз басылымдарын, ақпараттық агенттіктерді және желілік басылымдарды есепке қою немесе қайта есепке алу

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметтің атауы: 301002 Мерзімді баспасөз басылымдарын, ақпараттық агенттіктерді және желілік басылымдарды есепке қою немесе қайта есепке алу.

Жауапты мемлекеттік орган: ҚР Мәдениет және ақпарат министрлігінің Ақпарат комитеті.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Ақпарат саласында мемлекеттік қызметтер көрсету қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ақпарат және қоғамдық даму министрінің 2020 жылғы 2 сәуірдегі № 101 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 20296 болып тіркелді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электрондық (толық автоматтандырылған)

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: «Электрондық үкімет» порталы

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері: 10 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: мерзімді баспасөз басылымдарын, ақпараттық агенттіктерді және желілік басылымдарды есепке қою немесе қайта есепке алу туралы куәлік не мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

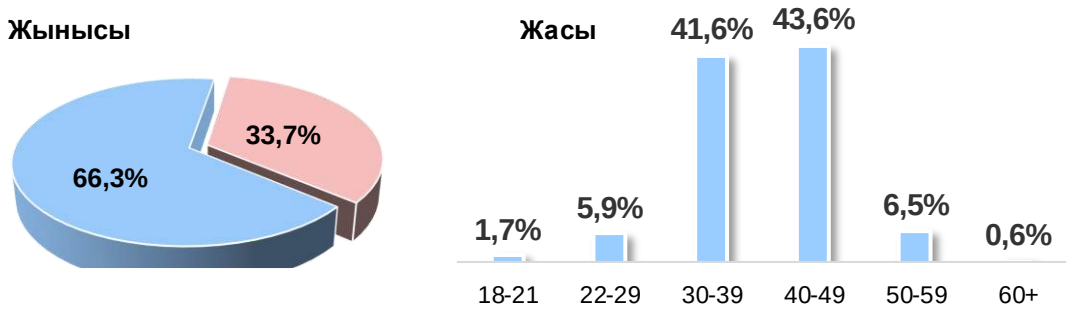
Құны: куәлік беру: өзге тақырыптар үшін - 5 АЕК; балалар және ғылыми тақырыптар үшін - 2 АЕК. Куәліктің телнұсқасын беру: өзге тақырыптар үшін - 4 АЕК; балалар және ғылыми тақырыптар үшін - 1,6 АЕК. Қайта есепке алу тегін жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі аясында мынадай нәтижелер алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 353 респондентті қамтыды. Оның ішінде 66,3% - ер және 33,7% - әйел. Көрсетілетін қызметті алушылардың неғұрлым маңызды жас топтары - 30-39 жас (41,6%) және 40-49 жас (43,6%).

11-диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок



Қызметті алған респонденттердің жалпы санының 53,8% - заңды тұлғалар, 43,1% - жеке кәсіпкерлер және 3,1% - жеке тұлғалар болып табылады. Көрсетілетін қызметті алушылардың көпшілігі қызметті алу үшін Электрондық

үкімет порталын пайдаланды (96,0%), респонденттердің 4% - ХҚКО-ның өз-өзіне қызмет көрсету аймағында қызмет алды.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері мынадай мәндерді құрады.

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталы) қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі **78,1% және бағалаудың орташа мәні 4,78 балды** құрады.

36-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығын бағалау	4,69	4,70	68,8%	70,3%
	ЭЦҚ алудың қарапайымдылығы	4,71		70,8%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,61		61,5%	
	Қызмет алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырылуын бағалау	4,80		80,2%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда) қызығушылық танытатын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,75	4,76	75,1%	76,7%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,70		70,0%	
	Ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау порталда қызмет алу тәсіліне	4,73		73,4%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қолжетімді	4,88		88,4%	
	Порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,76		76,4%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанциялар бойынша жүру, Кабинеттерге бару)	4,71	4,76	70,5%	75,1%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,69		68,7%	

	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/ талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,76		75,6%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/ талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,86		85,5%	
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат/электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,88	4,88	88,1%	88,1%
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Виртуалды көмекшіні пайдалану ыңғайлылығы	4,81	4,76	80,9%	75,8%
	Виртуалды көмекшінің сұрауға жауаптың толықтығы	4,73		73,2%	
	Виртуалды көмекшінің сұрауға жауап беру жылдамдығы	4,73		73,4%	
ШЫҒЫНДАР	Шығындар сомасы қолайлы	4,71	4,77	70,6%	76,8%
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды	4,69		69,3%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша шығын шығарған жоқпын	4,84		83,6%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	4,84		83,6%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Қысқа мерзімде өз шағымыма жауап алды	4,75	4,75	75,3%	75,3%
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым	4,75		75,3%	
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,86	4,86	86,4%	86,4%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,78**		**78,1%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,81**		**81,2%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,74**		**73,8%**

«Электрондық үкімет» порталында тіркеудің, авторландырудың **қолжетімділігі мен ыңғайлылығын**, сондай-ақ көрсетілетін қызметті алушылар ЭЦҚ кілттің пайдалануын 4,70 ұпайға бағалады, бұл ретте қанағаттану деңгейі 70,3% -. құрады. Көрсетілетін қызметті алушылардың негізгі проблемалары қызметтің қолжетімділігіне қатысты болды, атап айтқанда: «Порталдың нашар жұмысы (ашылмады, жүктелмеді)» (Астана қ.).

Порталда берілген **ақпарат** мүмкін болатын 5 балдан 4,76 балға бағаланды, қанағаттану деңгейі 76,7% құрады. Көрсетілетін қызметті алушылардың алдында тұрған негізгі проблемалар: «Көрсетілетін қызмет туралы, порталда көрсетілетін қызметті алуға қойылатын талаптар туралы ақпаратты іздеудің күрделілігі» (Астана қ.), «Электрондық қызметті қайдан алуға болатыны туралы ақпаратты іздеудің күрделілігі» (Астана қ.), «Көрсетілетін қызметті порталда қалай алуға болатыны түсініксіз» (Шымкент қ.).

Мемлекеттік қызмет көрсету **рәсімі** 4,76 ұпайға бағаланды, қанағаттану деңгейі 75,1% құрады. Респонденттер атап өткен негізгі мәселе ол - «Қажетті құжаттарды жүктеудің күрделілігі» (Астана қ.).

Мемлекеттік қызметті көрсету **мерзімі** 4,88 ұпайға бағаланды, бұл ретте қанағаттану деңгейі 88,1% құрады.

Виртуалды көмекшінің жұмысын көрсетілетін қызметті алушылар 4,76 ұпайға бағалады, осы өлшем бойынша респонденттердің қанағаттану деңгейі 75,8% құрады.

Мемлекеттік қызметті алуға арналған **шығындар** қанағаттану деңгейі 76,8% болған кезде 4,77 ұпайға бағаланды.

Сонымен қатар, сұралған көрсетілетін қызметті алушылардың көпшілігі алынған қызметтің **нәтижесін** оң бағалады – 86,4% (4,86 ұпай).

Сондай-ақ әдіснамаға сәйкес алынған бағалар көрсетілетін қызметті берушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлініп, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган: қанағаттану деңгейі - 81,2%, орташа ұпай - 4,81 ұпай,

«Электрондық үкімет» порталы: қанағаттану деңгейі - 73,8%, орташа ұпай - 4,74 ұпай.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Шағымдардың көпшілігі, әсіресе Астана қаласында болған, кейде ашылмаған немесе жүктелмеген «Электрондық үкімет» порталының жұмысына қатысты. Респонденттер қызметті алу тәртібі, талаптары және порталда қызмет көрсету орны туралы ақпаратты іздеу барысында біраз қиындықтарға тап болған. Кейбір респонденттер қызметті рәсімдеу үшін қажетті құжаттарды жүктеуде қиналған. Порталда ЭЦҚ арқылы тіркеу және авторизациялау тәртібі күрделі болып шықты және пайдаланушылар үшін әрдайым ыңғайлы бола бермейді. Көрсетілетін қызметті алушылар виртуалды көмекшінің жұмысын әрдайым қанағаттандырмайтынын атап өтті, бұл ақпаратты уақтылы алу мүмкіндігін шектеді..

Уәкілетті мемлекеттік орган мен электрондық үкімет порталы үшін ұсынымдар:

1. Порталды оңтайландыру:

1. Техникалық ақаулықтардың ықтималдығын азайту және қызметке, әсіресе Астана қаласы сияқты ірі қалалардың тұрғындары үшін үздіксіз қол жеткізуді қамтамасыз ету үшін порталдың техникалық тұрақтылығын жақсарту қажет.

2. Порталдың жұмысына тестілеу жүргізу және оның ақау тудыратын факторларын жою.

3. Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің ережелерін түсіндіру бойынша көрсетілетін қызметті берушілердің қызметкерлері арасында оқыту жүргізу.

2. Навигацияны жаңарту және іздеуді жақсарту:

1. Пайдаланушылар ақпаратты жылдам таба алатын, әр қызмет түріне қадамдық нұсқаулар мен бөлек бөлім қосу арқылы порталда ақпаратты іздеу құрылымын жеңілдету.

2. Пайдаланушылар қажетті ақпаратты тез ала алатындай етіп, құжаттарға қойылатын талаптар мен қызмет көрсету тәртібіне неғұрлым ыңғайлы сілтемелер әзірлеу.

3. Құжаттарды жүктеу жөніндегі нұсқаулықтың қолжетімділігін арттыру:

1. Пайдаланушылар барлық қадамдарды дұрыс орындап, кідірістерді болдырмау үшін құжаттарды жүктеудің әр кезеңінде кеңестер мен нұсқауларды енгізу.

2. Жүктелген құжаттарды қате туралы хабарламалармен автоматты түрде тексеруді қарастыру.

3.5 Прокаттау куәлігін беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметтің атауы: 2303004 Прокаттау куәлігін беру.

Жауапты мемлекеттік орган: ҚР Мәдениет және ақпарат министрлігінің Мәдениет комитеті.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: Қазақстан Республикасы Мәдениет және спорт министрінің 2019 жылғы 3 мамырдағы № 125 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 18639 болып тіркелді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электрондық (толық автоматтандырылған).

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: «Электрондық үкімет» порталы, «Электрондық лицензиялау» порталы.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері: 7 жұмыс күні, құжаттар топтамасы толық ұсынылмаған және (немесе) қолданылу мерзімі өткен құжаттар ұсынылған жағдайда - 2 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: фильмге прокаттау куәлігі немесе мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Көрсетілетін қызметті алушылар: жеке және заңды тұлғалар.

Құны: тегін.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингісі аясында сандық зерттеулер жүргізілді, нәтижесінде мынадай нәтижелер алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 30 респондентті қамтыды. Оның ішінде 60% - ерлер және 40% - әйелдер. Респонденттер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың ең көп жас топтары - 30-39 жас (66,7%) және 40-49 (33,3%) жастағы азаматтар.

12-диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок

Өтініш білдіргендердің жалпы санының 60% - жеке тұлғалар, 40% - заңды тұлғалар болып табылады. Қызметті алған көрсетілетін қызметті алушылардың көпшілігі (100,0%) «Электрондық үкімет» порталына жүгінді.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері келесі мәндерді құрады.

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі - **83,6% және бағалаудың орташа мәні 4,84 ұпайды** құрады.

37-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығын бағалау	4,80	4,84	80,0%	84,2%
	ЭЦҚ алудың қарапайымдылығы	4,90		90,0%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,89		88,9%	
	Қызмет алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырылуын бағалау	4,78		77,8%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн -алаңда) қызығушылық танытатын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	5,00	4,74	100,0%	73,3%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,63		62,5%	
	Ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау порталда қызмет алу тәсіліне	4,75		75,0%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қолжетімді	4,63		62,5%	
	Порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,67		66,7%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанциялар бойынша жүру, Кабинеттерге бару)	4,75	4,83	75,0%	82,9%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,86		85,7%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/ талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,88		87,5%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/ талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,83		83,3%	
МЕРЗІМДЕРІ	Алынған құжат/электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,88	4,88	87,5%	87,5%
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Виртуалды көмекшіні пайдалану ыңғайлылығы				
	Виртуалды көмекшінің сұрауға жауаптың толықтығы				

	Виртуалды көмекшінің сұрауға жауап беру жылдамдығы				
ШЫҒЫНДАР	Шығындар сомасы қолайлы	4,89	4,84	88,9%	83,7%
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды	4,86		85,7%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша шығын шығарған жоқпын	4,80		80,0%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	4,80		80,0%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Қысқа мерзімде өз шағымыма жауап алды				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,90	4,90	90,0%	90,0%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,84**		**83,6%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,84**		**83,5%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,83**		**82,7%**

«Электрондық үкімет» порталында тіркеудің, авторизациялаудың **қолжетімділігі мен ыңғайлылығын**, сондай-ақ көрсетілетін қызметті алушылар ЭЦҚ кілттің пайдалануын қанағаттану деңгейі 84,2% болған кезде 4,84 ұпайға бағалады. Туындаған проблемалардың ішінде қызметті алу үшін порталды пайдалану кезінде техникалық ақаулықтар айтылды (Астана қ.).

Порталда берілген **ақпарат** мүмкін болатын 5 балдан 4,74 балға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 73,3% құрады. Кейбір көрсетілетін қызметті алушыларда осы қызметті алу тәсілі туралы өзекті ақпаратты іздеуде қиындықтар туындады, бұл ретте көрсетілетін қызметті алушыларда осы өлшем бойынша ұсыныстар болған жоқ.

Мемлекеттік қызмет көрсету **рәсімі** 4,83 ұпайға бағаланды және қанағаттану деңгейі 82,9%-ке тең. Осы өлшем бойынша мемлекеттік қызметті алу кезінде қиындықтар туындаған жоқ.

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімі** 4,88 балға бағаланып, қанағаттану деңгейі 87,5% құрады.

Мемлекеттік қызметті алуға арналған **шығындар** 4,84 ұпайға бағаланды және қанағаттану деңгейі 83,7%-ке тең.

Сонымен қатар, респонденттер қызметті алу **нәтижесін** 4,90 ұпайға бағалады, қанағаттану деңгейі 90,0%-ке тең.

Сондай-ақ әдіснамаға сәйкес алынған бағалар көрсетілетін қызметті берушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган: қанағаттану деңгейі - 83,5%, орташа ұпай 4,84 ұпай,

«Электрондық үкімет» порталы: қанағаттану деңгейі - 82,7%, орташа ұпай 4,83 ұпай.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Тұтастай алғанда, қызметке қанағаттанудың жоғары деңгейі байқалады, пайдаланушылар сапаға риза және олардың бұл қызметті жақсы қабылдауы туралы айтады. Негізгі проблемалар келесі сипаттамаларға байланысты болды.

Порталдағы кідірістер мен қиындықтар.

Кейбір пайдаланушылар «Электрондық үкімет» порталымен жұмыс істеу кезінде техникалық проблемаларды бастан өткерді, бұл әсіресе Астана қаласындағы пайдаланушылармен болған жағдай. Бұл кейбір аймақтарда порталдың жұмысын жақсарту қажеттілігін көрсетуі мүмкін.

Ақпараттың қолжетімділігі мәселелері.

Порталдағы ақпарат басқа көрсеткіштерден төмен бағаланды - қанағаттану деңгейі 73,3%, орташа ұпай - 4,74 ұпай. Бұл кейбір көрсетілетін қызметті алушылардың қызметті алу рәсімі мен тәсілдері туралы өзекті ақпаратты іздеу кезінде туындайтын қиындықтарын көрсетеді.

Жоғарыда айтылғандарды ескере отырып, келесі ұсыныстар әзірленді.

Уәкілетті мемлекеттік органға:

1. «Электрондық үкімет» порталында анықталған техникалық проблемаларды ең үлкен қиындықтар туындайтын өңірлерге (мысалы, Астана қ.) ерекше назар аудара отырып жою. Бұл қызметтің жалпы қолжетімділігі мен ыңғайлылығын арттыруға көмектеседі.
2. Порталда қызметті алу рәсімі туралы ақпаратқа қолжетімділікті жаңарту және жақсарту. Ақпаратты табуды жеңілдету үшін қарапайым навигациялық элементтерді енгізуге немесе түсіндірме материалдарды орналастыруға болады. Сондай-ақ жиі қойылатын сұрақтармен анықтамалық бөлім құруды қарастыруға болады.
3. Пайдаланушыларға өтініш беру процесінде порталды оңай пайдалануға көмектесетін нұсқауларды немесе сілтемелерді енгізу. Бұл ақпаратты іздеу уақытын қысқартады және пайдаланушылардың қанағаттануын арттырады.
4. Барлық өңірлер үшін сервис сапасын жақсартуға және пайдаланушылардың қанағаттану деңгейін арттыруға мүмкіндік беретін ықтимал қателерді немесе ақауларды жою үшін техникалық оңтайландыру тұрғысынан порталға мерзімді аудит жүргізу.
5. Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің ережелерін түсіндіру бойынша көрсетілетін қызметті берушілердің қызметкерлері арасында оқыту жүргізу.

3.6 Сот органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметтің атауы: 3102008 Сот органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою.

Жауапты мемлекеттік орган: ҚР Сот әкімшілігі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Сот органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою» мемлекеттік қызмет көрсету қағидаларын бекіту туралы және кейбір нормативтік құқықтық актілердің күші жойылды деп тану туралы» Қазақстан Республикасы Жоғарғы Соты жанындағы Соттардың қызметін қамтамасыз ету департаменті (Қазақстан Республикасы Жоғарғы Соты аппараты) басшысының 2020 жылғы 13 сәуірдегі № 13 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 20393 болып тіркелді.

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

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: ҚР Сот әкімшілігі және оның облыстардағы, астанадағы және республикалық маңызы бар қалалардағы аумақтық бөлімшелері, «Азаматтарға арналған үкімет «Мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталы арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері: порталда - 1 жұмыс күні, облыс орталықтарында, республикалық маңызы бар қалаларда және астанада орналасқан Мемлекеттік корпорация филиалдарының бөлімдеріне - 1 жұмыс күні, Мемлекеттік корпорация филиалдарының басқа бөлімдеріне - 5 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: адамның қолының түпнұсқалығын және оның өкілеттігін растайтын арнайы мөртабан, сондай-ақ осы құжат бекітілген мөрдің немесе мөртабанның түпнұсқалығын куәландыратын - апостиль қойылған құжат немесе мемлекеттік қызмет көрсетуден дәлелді бас тарту.

Көрсетілетін қызметті алушылар: жеке және заңды тұлғалар.

Құны: әрбір апостиль қойылған құжат үшін 0,5 айлық есептік көрсеткіш.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингісі аясында сандық зерттеулер жүргізілді, нәтижесінде келесі нәтижелер алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 103 респондентті қамтыды. Оның ішінде 43,7% - ерлер және 56,3% - әйелдер. Көрсетілетін қызметті алушылардың ең көп жас топтары-40-49 жас (48,5%) және 30-39 жас (35,9%). Қызметке жүгінгендердің көпшілігі (95,1%) жеке тұлғалар, 4,9% заңды тұлғалар болып табылады. Өтініш білдіргендердің 100% - физикалық қолжетімділік пен байланысты қамтамасыз ету бөлігінде қосымша қажеттіліктер жоқ екенін атады.

13-диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок

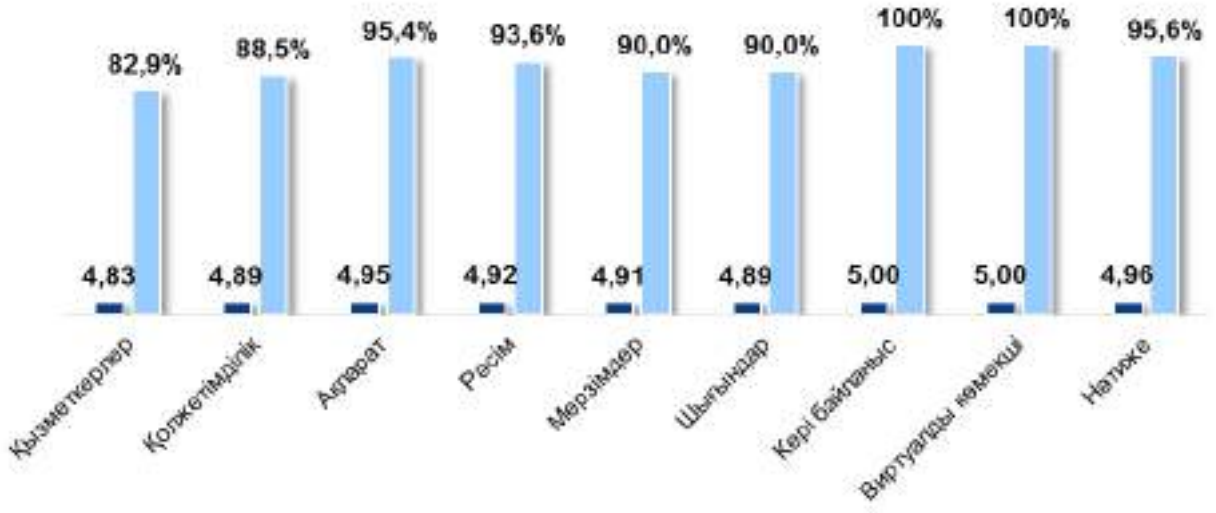
Көрсетілетін қызметті алушылардың 58,3% - ЭҮП-ке (Egov.kz және басқа да электрондық сервистер, онлайн порталдар), ХҚКО қызметкеріне - 41,7% жүгінді.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері мынадай мәндерді құрады.

Қағаз және электрондық қызметтерді қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі **- 92,6% және бағалаудың орташа мәні 4,93 ұпай.**

14-диаграмма. Қағаз және электрондық нысанда мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа ұпай және % бөлінісінде)



38-кесте. Ұпайларды бөлу (қағаз түрінде

Бағалау өлшемдері	Қағаз нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Құзыретті, ақпаратты меңгерген қызметкерлер	4,81	4,83	81,4%	82,9%
	Қызметкерлер жылдам әрекет етеді	4,84		83,7%	
	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктеріме мұқият қарайды	4,84		83,7%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК	Көрсетілетін қызметті	4,86	4,87	86,0%	86,8%

ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	берушінің ғимараты ыңғайлы орналасқан				
	Ыңғайлы жұмыс уақыты	4,95		95,3%	
	Көлік тұрағының орындары жеткілікті	4,84		81,4%	
	Ғимаратқа кіру оңай әрі қолжетімді болды (мысалы, ғимаратқа физикалық кіруге және оған кіруге ешқандай кедергі болған жоқ)	4,81		83,7%	
	Ыңғайлы болатын қажетті күту аймақтары болды	4,81		81,4%	
	Қызмет әділ және тең негізде ұсынылды	4,93		93,0%	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ БАЙЛАНЫС	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, сайтта, call-орталықта)	4,93	4,94	95,3%	95,3%
	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,91		93,0%	
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	4,93		95,3%	
	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,95		95,3%	
	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау мүмкіндігі болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	5,00		100,0	
	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,93		93,0%	
	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берді	4,95		95,3%	
РӘСІМ	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	4,91	4,92	93,0%	94,5%
	Қарастыру процедурасы оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,93		95,3%	
	Нәтижені беру рәсімі ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,93		95,3%	
МЕРЗІМДЕР	Қызметті алу үшін қажетті мерзім қолайлы	4,91	4,90	90,7%	88,4%
	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы	4,88		86,0%	
ШЫҒЫНДАР	Шығындар сомасы қолайлы	4,84	4,89	88,4%	90,1%
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды	4,93		86,0%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша шығын шығарған жоқпын	4,86		93,0%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми	4,93		93,0%	

	шығындарға ұшыраған жоқпын				
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Қысқа мерзімде өз шағымыма жауап алды	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	Шағымдану бойынша қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды	5,00		100,0%	
НӘТИЖЕ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,92**		**92,3%**
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы		**4,90**		**90,3%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,91**		**93,3%**

«Қызметкерлер» өлшемі бойынша қызметті қағаз түрінде алған кезде көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің жұмысын бағалаудың орташа балы 4,83 ұпайды және қанағаттану деңгейі 82,9% құрады. Ұсыныс ретінде көрсетілетін қызметті алушылар келесіні атады: «Қызметкерлерді ақпаратты білуге және нақты жауап беруге үйрету» (Астана қ.), «Жұмысқа неғұрлым құзыретті адамдарды жалдау» (Ақтөбе облысы).

Осы қызмет бойынша **қолжетімділік пен ыңғайлылық** 4,91 ұпайға бағаланды, қанағаттану деңгейі 89,6% құрайды. «Қолжетімділік және ыңғайлылық» өлшемі бойынша 86,8% қанағаттану деңгейінде орташа ұпай 4,87 ұпайды құрады. Көрсетілетін қызметті алушылар: «Телефонды зарядтауға болатын үстелдерді жабдықтау» (Астана қ.) ұсынылды.

«Ақпарат және байланыс» өлшемі бойынша респонденттер қызметті 4,94 ұпаймен бағалады, бұл ретте қызметке қанағаттанудың орташа деңгейі 95,3% құрады. Респонденттердің ұсыныстарының бірі: «Ақпаратты неғұрлым қолжетімді ету, әсіресе төлем әдістері туралы» (Қарағанды облысы).

Қызмет көрсету **рәсімі** 4,92 ұпайға бағаланды, бұл ретте респонденттердің осы өлшем бойынша қанағаттану деңгейі 94,5% құрады.

«**Мерзімдер**» өлшемі бойынша орташа баға 4,90 балды, қанағаттану – 88,4% құрады. Көрсетілетін қызметті алушылар қарбалас уақытта кезек болғанын және жауапты қызметкерлердің (Астана қ., Қарағанды облысы) жүктемесі үлкен байқалғанын атап өтті.

«**Шығындар**» өлшемі 4,89 ұпайға және 90,1% қанағаттану деңгейіне бағаланды.

Ең жоғары ұпайды «**Кері байланыс**» өлшемі алды, онда орташа ұпай 5 ұпай және қанағаттану деңгейі 100,0%, сондай-ақ «**нәтиже**» өлшемі алды, мұндағы орташа ұпай 5 ұпай және қанағаттану деңгейі 100,0% болды.

Сондай-ақ әдіснамаға сәйкес алынған бағалар көрсетілетін қызметті берушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы: қанағаттану деңгейі - 90,3%, орташа ұпай - 4,90 ұпай.

Уәкілетті мемлекеттік орган: қанағаттану деңгейі - 93,3%, орташа ұпай - 4,91 ұпай..

39-кесте. Ұпайларды бөлу (электрондық нысанда)

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығын бағалау	4,79	4,91	85,7%	90,1%
	ЭЦҚ алудың қарапайымдылығы	4,93		81,7%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,93		92,9%	
	Қызмет алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырылуын бағалау	5,00		100,0%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда) қызығушылық танытатын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,92	4,95	92,3%	95,4%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,92		92,3%	
	Порталда қызмет алу тәсілі туралы ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,92		92,3%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қолжетімді	5,00		100,0%	
	Порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	5,00		100,0%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанциялар бойынша жүру, кабинеттерге бару)	4,93	4,92	93,2%	92,6%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,95		94,9%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/ талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,89		90,9%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/ талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,92		91,5%	
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат/электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,92	4,92	91,5%	91,5%
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Виртуалды көмекшіні пайдалану ыңғайлылығы	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	Виртуалды көмекшінің сұрауға жауаптың толықтығы	5,00		100,0%	

	Виртуалды көмекшінің сұрауға жауап беру жылдамдығы	5,00		100,0%	
ШЫҒЫНДАР	Шығындар сомасы қолайлы	4,84	4,89	86,2%	89,8%
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды	4,86		86,4%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша шығын шығарған жоқпын	4,93		93,2%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	4,93		93,2%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Қысқа мерзімде өз шағымыма жауап алды				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,91	4,91	91,1%	91,1%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,93**		**92,9%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,92**		**92,6%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,91**		**91,5%**

Респонденттер осы қызмет бойынша **қолжетімділік пен ыңғайлылықты** 4,95 ұпайға бағалады, қанағаттану деңгейі 90,1% құрады. Респонденттер порталда тіркелу және электрондық қызметті алу рәсімі кезінде - «Порталда қалай тіркелу, жұмысты қалай бастау керектігі түсініксіздігі» (Ақтөбе облысы), сондай-ақ электрондық девайстар мен интернеттің жеке проблемалар туындағанын - «Қажетті гаджеттердің (компьютер, ноутбук, планшет, ұялы телефон) болмауы» (Алматы облысы), «Интернетке қосылудың қажетті жылдамдығының болмауы» (Алматы облысы) атап өтті.

Қызметті алу үшін **ақпараттың** болуын респонденттер 4,95 ұпаймен бағалады, осы қызметке қанағаттану деңгейі 95,4% құрады. Респонденттерде қызмет алу барысында аздаған қиындықтар туындаған, атап айтқанда: «Электрондық қызметті қайдан алуға болатыны туралы ақпаратты іздеудің қиындығы» (Шығыс Қазақстан облысы), «ХҚКО-ға, өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына бару оңайырақ болды» (Маңғыстау облысы, Жетісу облысы, Абай облысы, Шымкент қаласы).

Қызметті алу **рәсімі** 4,92 ұпайға бағаланды, осы өлшем бойынша қанағаттану деңгейі 92,6% құрады. Осы өлшем бойынша көрсетілетін қызметті алушылардан ұсыныстар түскен жоқ.

Қызметті алу **мерзімі** 4,92 ұпайға бағаланды, осы өлшем бойынша қанағаттану деңгейі 91,5% құрады.

Ең жоғары ұпай «**Виртуалды көмекші**» өлшемі бойынша байқалады, мұнда орташа ұпай 5 және қанағаттану деңгейі 100,0% құрайды, бұл тиімді кері байланыс құралдарын, сондай-ақ процедураға жүйелік көзқарасты көрсетеді.

«**Шығындар**» өлшемі 4,89 ұпайға бағаланды және осы өлшем бойынша қанағаттану деңгейі 89,8% құрады.

Қызмет көрсету **нәтижесі** 4,91 ұпайға бағаланды, осы өлшем бойынша қанағаттану деңгейі 89,8% құрады.

Әдістемеге сәйкес алынған бағалар көрсетілетін қызметті берушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлініп, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

«Электрондық үкімет» порталы: орташа ұпай - 4,92 ұпай, қанағаттану деңгейі - 92,6%.

Уәкілетті мемлекеттік орган: 4,91 ұпай және қанағаттану деңгейі – 91,5%.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осылайша, қызметті алу кезіндегі негізгі қиындықтар порталдың қолжетімділігі мен ыңғайлылығымен, мысалы, порталда тіркелу, қажетті құжаттарды жүктеу, қызмет және қызметті алу алгоритмі туралы ақпараттың қол жетімділігімен байланысты.

Осы қызметті алу кезінде көрсетілетін қызметті алушылардың жабық қажеттіліктерін негізге ала отырып, төмендегідей ұсынымдар әзірленді.

Жалпы ұсыныстар:

«Азаматтарға арналған үкімет» порталы:

1. Электрондық форматта қызмет көрсету кезінде қызметке қанағаттану жоғары болғандықтан, көрсетілетін қызметті алушыларды қосымша ынталандыру шаралары (құны аз, қысқартылған мерзімдер және т.б.) арқылы қызметті алудың электрондық форматына көшуге біртіндеп ынталандыру қажет.
2. Қағаз түрінде қызмет көрсететін қызметкерлердің құзыреттілігін арттыру, қызметкерлердің шеберлігін арттыру үшін кейстерді үнемі талдау.
3. Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркеу бойынша нақты нұсқаулықтарды орналастыру, сондай-ақ компьютерде жүктеу және орнату үшін қажетті ілеспе бағдарламалардың санын азайту.
4. Бөлімде электрондық нысанда мемлекеттік қызметті алу тәртібі туралы ақпаратты түсінуге қолжетімді ету.

Уәкілетті орган:

1. Қағаз нысанда қызмет көрсету мерзімдерін 3 жұмыс күніне дейін қысқарту мүмкіндігін қарастыру (процестерді ішінара автоматтандыру есебінен);
2. Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің ережелерін түсіндіру бойынша көрсетілетін қызметті берушілердің қызметкерлері арасында оқыту жүргізу.

Қаржы министрлігі:

1. Құжаттардың үлкен көлемімен көрсетілетін қызмет үшін төлем мөлшерін қысқарту мүмкіндігін қарастыру (мысалы, 1 уақытта 10-нан астам құжат).

3.7 Экономикалық шоғырлануға келісім беру туралы қолдаухаттарды қарау

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметтің атауы: 2001001 Экономикалық шоғырлануға келісім беру туралы қолдаухаттарды қарау.

Жауапты мемлекеттік орган: ҚР Бәсекелестікті қорғау және дамыту агенттігі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Экономикалық шоғырлануға келісім беру туралы қолдаухаттарды қарау» мемлекеттік қызмет көрсету қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрінің 2020 жылғы 21 сәуірдегі № 29 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 20455 болып тіркелді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электрондық (ішінара автоматтандырылған).

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: «Электрондық үкімет» порталы арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдері: көрсетілетін қызметті беруші өтінішті алған күннен бастап бес жұмыс күні ішінде ұсынылған материалдардың толықтығын тексереді және көрсетілетін қызметті алушыны өтінішті қабылдағаны немесе қарауға қабылдаудан бас тартқаны туралы хабардар етеді;

экономикалық шоғырлануға келісім беру туралы өтінішхатты қарау мерзімі өтінішхат қарауға қабылданған сәттен бастап он бес жұмыс күнінен аспауға тиіс;

мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі өтінішхатты қарау мүмкін болмаған жағдайда, көрсетілетін қызметті беруші немесе сот көрсетілген немесе онымен байланысты басқа өтінішхат бойынша шешім қабылдағанға дейін тоқтатыла тұрады, бұл туралы көрсетілетін қызметті беруші осындай шешім қабылданған күннен бастап үш жұмыс күні ішінде көрсетілетін қызметті алушыны хабардар етеді;

қосымша мәліметтерді және (немесе) құжаттарды ұсыну кезеңіне, сондай-ақ тауар нарықтарындағы бәсекелестіктің жай-күйіне талдау жүргізу кезінде өтінішхатты қарау мерзімі тоқтатыла тұрады, бұл туралы көрсетілетін қызметті беруші осындай шешім қабылданған күннен бастап үш жұмыс күні ішінде көрсетілетін қызметті алушыны хабардар етеді;

мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі көрсетілетін қызметті алушы және (немесе) мемлекеттік органдар қосымша мәліметтерді және (немесе) құжаттарды ұсынғаннан кейін автоматты түрде қайта басталады, бұл туралы көрсетілетін қызметті беруші үш жұмыс күні ішінде көрсетілетін қызметті алушыны жазбаша түрде хабардар етеді;

ақпаратты және (немесе) құжаттарды ұсыну үшін көрсетілетін қызметті беруші белгілейтін мерзім кемінде бес жұмыс күнін құрайды;

көрсетілетін қызметті берушінің өтінішті қарауды тоқтату туралы актісі шешім қабылданған сәттен бастап үш жұмыс күні ішінде жіберіледі.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: экономикалық шоғырлануға келісім немесе дәлелді қорытындымен экономикалық шоғырлануға тыйым салу.

Көрсетілетін қызметті алушылар: заңды, жеке тұлғалар.

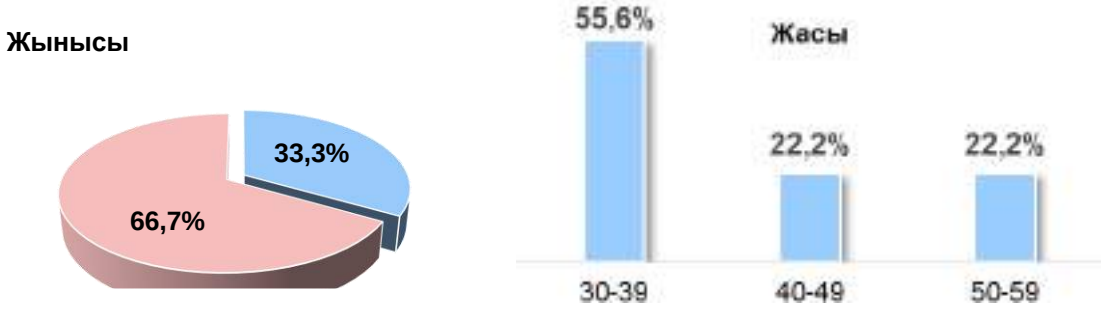
Құны: тегін.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингісі аясында келесі нәтижелер алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 10 респондентті қамтыды. Оның ішінде 33,3% - ерлер және 66,7% - әйелдер. Көрсетілетін қызметті алушылардың ең маңызды жас топтары - 40-49 жас (55,6%), 30-39 жас (22,2%) және 50-59 жас (22,2).

15-диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок



Қызметті алған респонденттердің жалпы санының 100% жеке тұлғалар болып табылады. Көрсетілетін қызметті алушылардың көпшілігі қызметті алу үшін Электрондық үкімет порталын (80%) және порталдың мобильді қосымшасын (20%) пайдаланды.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері келесі мәндерді құрады.

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет», «Электрондық лицензиялау» порталдары) **93,8% және бағалаудың орташа мәні 4,94 ұпайды** құрады.

40-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығын бағалау	4,90	4,90	90,0%	90,0%
	ЭЦҚ алудың қарапайымдылығы	5,00		100,0%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,90		90,0%	
	Қызмет алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымын бағалау	4,80		80,0%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн -алаңда) қызығушылық танытатын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	5,00	4,90	100,0%	90,0%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың	4,70		70,0%	

	өзектілігі мен түсініктілігін бағалау				
	Ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау порталда қызмет алу тәсіліне	4,90		90,0%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қолжетімді	5,00		100,0%	
	Порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,90		90,0%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанциялар бойынша жүру, кабинеттерге бару)	5,00	4,93	100,0%	92,5%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,90		90,0%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/ талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,80		80,0%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/ талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	5,00		100,0%	
МЕРЗІМДЕРІ	Алынған құжат/электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,90	4,90	90,0%	90,0%
ШЫҒЫНДАР	Шығындар сомасы қолайлы		5,00		100,0%
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Мен қызмет алу үшін қосымша шығын шығарған жоқпын	5,00		100,0%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	5,00		100,0%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Қысқа мерзімде өз шағымыма жауап алды				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,94**		**93,8%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,98**		**98,0%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,87**		**86,7%**

«Электрондық үкімет» порталында тіркеудің, авторландырудың **қолжетімділігі мен ыңғайлылығын**, сондай-ақ көрсетілетін қызметті алушылар ЭЦҚ кілттің пайдалануын 4,90 ұпайға бағалады, бұл ретте қанағаттану деңгейі 90% құрады. Көрсетілетін қызметті алушылардың негізгі проблемалары қызметтің қолжетімділігіне қатысты болды, атап айтқанда: «Біздің деректерімізді үздік қорғауды жасаңыз» (Солтүстік Қазақстан облысы).

Порталда берілген **ақпарат** мүмкін болатын 5 балдан 4,90 балға

бағаланды, қанағаттану деңгейі 90% құрады. Көрсетілетін қызметті алушылардың алдында тұрған негізгі проблемалар көрсетілетін қызмет туралы, порталда көрсетілетін қызметті алуға қойылатын талаптар туралы, электрондық қызметті қайдан алуға болатындығы туралы ақпаратты іздеудің күрделілігіне қатысты болды.

Мемлекеттік қызмет көрсету **рәсімі** 4,93 ұпайға бағаланды, қанағаттану деңгейі 92,5% құрады. Респонденттер атап өткен негізгі мәселелер: «Анықтама алу біршама қиын» (Атырау облысы), «Алу шарттары күрделі» (Алматы қ.).

Мемлекеттік қызметті көрсету **мерзімі** 4,90 ұпайға бағаланды, бұл ретте қанағаттану деңгейі 90% құрады. Мәселелердің ішінде «Жедел қызмет алу мүмкіндігін қарастыру» (Астана қ.) атап өтілді.

Мемлекеттік қызметті алуға арналған **шығындармен** қанағаттану деңгейі 100% болған кезде 5 ұпайға бағаланды.

Сонымен қатар сауалнамаға қатысқан көрсетілетін қызметті алушылардың көпшілігі алынған қызметтің **нәтижесін** оң бағалады - 100% (5 ұпай).

Сондай-ақ әдіснамаға сәйкес алынған бағалар көрсетілетін қызметті берушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлініп, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган: қанағаттану деңгейі - 98%, орташа ұпай - 4,98 ұпай,

«Электрондық үкімет» порталы: қанағаттану деңгейі - 86,7%, орташа ұпай - 4,87 ұпай.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осылайша, респонденттер қызмет туралы ақпараттың қолжетімділігі және қызметті алу тәсілдері, құжаттарды алумен байланысты рәсімдік қиындықтар, сондай-ақ қызметті алу мерзімдері мәселелерін атап өтті.

Осыған байланысты көрсетілетін қызметті алушылар қатысқан сауалнама нәтижелері бойынша **уәкілетті мемлекеттік органға және «Электрондық үкімет» порталына** мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру үшін мынадай шараларды қабылдау ұсынылады:

Электрондық үкімет және Электрондық лицензиялау порталдары:

1. Қосымша авторландырусыз бір порталдан екіншісіне жедел ауысу үшін «Электрондық үкімет», «Электрондық лицензиялау» порталдарын интеграциялауды көздеу.

Уәкілетті мемлекеттік орган мен Қаржы министрлігі

1. Қосымша төлем негізінде қызметті жеделдетіп алу мүмкіндігін қарастыру. Қызметті алуды жеделдету үшін төлем 1 АЕК-нен аспауы керек
2. Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің ережелерін түсіндіру бойынша көрсетілетін қызметті берушілердің қызметкерлері арасында оқыту жүргізу.

3.8 Акцияларды орналастыру қорытындылары туралы есепті бекіту

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметтің атауы: 1704006 Акцияларды орналастыру қорытындылары туралы есепті бекіту.

Жауапты мемлекеттік орган: ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Жарияланған акциялар шығарылымын мемлекеттік тіркеу, акциялар шығарылымы проспектісіне өзгерістерді және (немесе) толықтыруларды тіркеу, акционерлік қоғамның акцияларын орналастыру қорытындылары туралы есепті, акционерлік қоғамның орналастырылған акцияларының бір түрін осы акционерлік қоғам акцияларының басқа түріне айырбастау туралы есепті бекіту, жарияланған акциялар шығарылымының күшін жою қағидаларын, Жарияланған акциялар шығарылымын мемлекеттік тіркеу, акциялар шығарылымы проспектісіне өзгерістерді және (немесе) толықтыруларды тіркеу, акционерлік қоғамның акцияларын орналастыру қорытындылары туралы есепті, акционерлік қоғамның орналастырылған акцияларының бір түрін осы акционерлік қоғам акцияларының басқа түріне айырбастау туралы есепті бекіту үшін құжаттарға қойылатын талаптарды, Жарияланған акциялар шығарылымының күшін жоюға арналған құжаттардың тізбесін және оларға қойылатын талаптарды, Акциялар шығарылымының проспектісін, акциялар шығарылымының проспектісіне өзгерістерді және (немесе) толықтыруларды, акционерлік қоғамның акцияларын орналастыру қорытындылары туралы есепті, акционерлік қоғамның орналастырылған акцияларының бір түрін осы акционерлік қоғам акцияларының басқа түріне айырбастау туралы есепті жасау және ресімдеу қағидаларын бекіту туралы», Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2020 жылғы 30 наурыздағы № 42 қаулысы. Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 20223 болып тіркелді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электрондық (толық автоматтандырылған)

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: «Электрондық үкімет» порталы арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: 8 жұмыс күні

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: көрсетілетін қызметті алушының атына акцияларды орналастыру қорытындылары туралы есепті бекіту туралы хат немесе бас тарту туралы дәлелді жауап.

Көрсетілетін қызметті алушылар: заңды тұлғалар**.**

Құны: тегін**.**

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингісі аясында келесідей нәтижелер алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 39 респондентті қамтыды. Оның ішінде 55,0% - ерлер және 45,0% - әйелдер. Көрсетілетін қызметті алушылардың неғұрлым маңызды жас топтары - 30-39 жас (42,5%).

16-диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок

Қызметті алған респонденттердің жалпы санының 100% - заңды тұлғалар болып табылады. Көрсетілетін қызметті алушылардың көпшілігі қызметті алу үшін электрондық үкімет порталын (100%) пайдаланды.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері мынадай мәндерді құрады.

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет», «Электрондық лицензиялау» порталдары) қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі **84% және бағалаудың орташа мәні 4,81 балды** құрады.

41-кесте. Үлгерімді бөлу

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай	Қанағаттану деңгейі		Бағалау өлшемдері	
ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығын бағалау		4,74	4,81	82,1%	84,6%
	ЭЦҚ алудың қарапайымдылығы		4,85		87,2%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы		4,85		84,6%	
	Қызмет алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырылуын бағалау		4,79		84,6%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда) қызығушылық танытатын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау		4,67	4,70	79,5%	79,0%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау		4,64		76,9%	
	Порталда қызмет алу тәсілі туралы ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау		4,74		79,5%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қолжетімді		4,85		84,6%	
	Порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай		4,62		74,4%	

РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанциялар бойынша жүру, кабинеттерге бару)		4,74	4,81	82,1%	84,0%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)		4,85		87,2%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/ талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті		4,79		79,5%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/ талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті		4,87		87,2%	
МЕРЗІМДЕРІ	Алынған құжат/электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді		4,77	4,77	82,1%	82,1%
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Виртуалды көмекшіні пайдалану ыңғайлылығы		4,74	4,76	76,9	78,6
	Виртуалды көмекшінің сұрауға жауаптың толықтығы		4,79		79,5	
	Виртуалды көмекшінің сұрауға жауап беру жылдамдығы		4,74		79,5	
ШЫҒЫНДАР	Шығындар сомасы қолайлы			4,90		89,7%
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды					
	Мен қызмет алу үшін қосымша шығын шығарған жоқпын		4,90		89,7%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын		4,90		89,7%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Қысқа мерзімде өз шағымыма жауап алды					
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым					
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)		4,90	4,90	89,7%	89,7%
	ОРТАША ҰПАЙ			**4,81**		**84,0%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган			**4,85**		**86,8%**
	«Электрондық үкімет» порталы			**4,77**		**80,4%**

«Электрондық үкімет» порталында тіркеудің, авторландырудың **қолжетімділігі мен ыңғайлылығын**, сондай-ақ көрсетілетін қызметті алушылар ЭЦҚ кілттің пайдалануын 4,81 ұпайға бағалады, бұл ретте қанағаттану деңгейі 84,6% -. құрады. Көрсетілетін қызметті алушылардың негізгі проблемалары қызметтің қолжетімділігіне, атап айтқанда, растаусыз порталға және ЭЦҚ-ға қол жеткізуге қатысты болды.

Порталда берілген **ақпарат** мүмкін болатын 5 балдан 4,70 балға бағаланды, қанағаттану деңгейі 79% құрады. Көрсетілетін қызметті алушылардың

алдында тұрған негізгі проблемалар қызмет туралы ақпараттың қолжетімділігіне, еркін қол жетімді ақпараттан қызметті алу алгоритмін түсіну мүмкіндігіне қатысты болды.

Мемлекеттік қызмет көрсету **рәсімі** 4,81 ұпайға бағаланды, қанағаттану деңгейі 84% құрады. Респонденттер белгілеген негізгі мәселелер қызметті алу үшін құжаттарды жүктеуге қатысты болды.

Мемлекеттік қызметті көрсету **мерзімі** 4,77 ұпайға бағаланды, бұл ретте қанағаттану деңгейі 82,1% -. құрады. Ұсыныстар арасында қызмет көрсету мерзімін қысқарту туралы тілектер айтылды.

Виртуалды көмекшінің жұмысын көрсетілетін қызметті алушылар 4,76 ұпайға бағалады, осы өлшем бойынша респонденттердің қанағаттану деңгейі 78,6% құрады.

Мемлекеттік қызметті алуға арналған **шығындарға** қанағаттану деңгейі 89,7% болған кезде 4,90 ұпайға бағаланды.

Сонымен қатар, сауалнама қатысқан, көрсетілетін қызметті алушылардың көпшілігі алынған қызметтің **нәтижесін** оң бағалады – 89,7% (4,90 ұпай).

Сондай-ақ әдіснамаға сәйкес алынған бағалар көрсетілетін қызметті берушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлініп, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган: қанағаттану деңгейі - 86,8%, орташа ұпай - 4,85 ұпай,

«Электрондық үкімет» порталы: қанағаттану деңгейі - 80,4%, орташа ұпай - 4,77 ұпай.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осылайша, жаппай сауалнама барысында айтылған респонденттердің негізгі проблемалары порталдардың қолжетімділігіне, ЭЦҚ-сыз порталдарға қол жеткізу мүмкіндігіне, ашық қолжетімділіктегі қызмет туралы ақпараттың түсініктілігіне, сондай-ақ қызмет көрсету мерзімдерін қысқарту жөніндегі ұсыныстарға қатысты болды.

Осыған байланысты көрсетілетін қызметті алушылардан алынған сауалнама нәтижелері бойынша **уәкілетті мемлекеттік органға және «Электрондық үкімет» порталына** мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру үшін мынадай шараларды қабылдау ұсынылады:

1. Қызметті алу алгоритмі туралы ақпараттың сапасы мен қолжетімділігін арттыру, көрсетілетін қызметті алушыларды қызметті алудың қадамдық нұсқаулықтарымен неғұрлым түсінікті ақпараттандыру мүмкіндігін жасау;
2. Деректер қауіпсіздігін сақтай отырып, порталға кіру мүмкіндігін жеңілдету;

Уәкілетті мемлекеттік орган:

1. Қызмет көрсету мерзімін 4 жұмыс күніне дейін қысқарту мүмкіндігін қарастыру.
2. Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің ережелерін түсіндіру бойынша көрсетілетін қызметті берушілердің қызметкерлері арасында оқыту жүргізу.

3.9 Мемлекеттік емес облигациялар шығарылымын мемлекеттік тіркеу

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметтің атауы: 1704004 Мемлекеттік емес облигациялар шығарылымын мемлекеттік тіркеу.

Жауапты мемлекеттік орган: ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Мемлекеттік емес облигациялар шығарылымын (облигациялық бағдарламаны) мемлекеттік тіркеу, мемлекеттік емес облигациялар шығарылымы проспектісіне (облигациялық бағдарлама проспектісіне), жеке меморандумға өзгерістерді және (немесе) толықтыруларды тіркеу, мемлекеттік емес облигациялар шығарылымының күшін жою қағидаларын, Мемлекеттік емес облигациялар шығарылымын (облигациялық бағдарламаны) мемлекеттік тіркеу, мемлекеттік емес облигациялар шығарылымы проспектісіне (облигациялық бағдарлама проспектісіне), жеке меморандумға өзгерістерді және (немесе) толықтыруларды тіркеу үшін құжаттарға қойылатын талаптарды, Мемлекеттік емес облигациялар шығарылымының күшін жоюға арналған құжаттардың тізбесін және оларға қойылатын талаптарды, Мемлекеттік емес облигациялар шығарылымының проспектісін (облигациялық бағдарлама проспектісін), мемлекеттік емес облигациялар шығарылымының проспектісіне (облигациялық бағдарлама проспектісіне) өзгерістерді және (немесе) толықтыруларды жасау және ресімдеу қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2018 жылғы 29 қазандағы № 248 қаулысы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2018 жылғы 7 желтоқсанда № 17884 болып тіркелді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электрондық (толық автоматтандырылған).

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: бағалы қағаздар орталық депозитарийінің порталы арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: 15 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: мемлекеттік емес облигациялар шығарылымын мемлекеттік тіркеу туралы куәлік, облигациялар шығарылымының проспектісі.

Көрсетілетін қызметті алушылар: заңды тұлғалар.

Құны: тегін.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингісі аясында сандық зерттеулер жүргізілді, нәтижесінде келесі нәтижелер алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 1 респондентті қамтыды. Ол 100% заңды тұлға болып табылады. Қызмет Бағалы қағаздар орталық депозитарийінің порталында алынды.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері келесі мәндерді құрады.

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі **80% және бағалаудың орташа мәні 4,80 балды** құрады.

42-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығын бағалау	4,00	4,50	00,0%	50,0%
	ЭЦҚ алудың қарапайымдылығы	5,00		100,0%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,00		00,0%	
	Қызмет алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырылуын бағалау	5,00		100,0%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда) қызығушылық танытатын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	5,00	4,80	100,0%	80,0%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	5,00		100,0%	
	Порталда қызмет алу тәсілі туралы ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,00		00,0%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қолжетімді	5,00		100,0%	
	Порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	5,00		100,0%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанциялар бойынша жүру, кабинеттерге бару)	5,00	4,50	100,0%	50,0%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,00		00,0%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/ талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,00		0,00%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/ талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	5,00		100,0%	
МЕРЗІМДЕРІ	Алынған құжат/электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	5,00	5,00	100,0%	100,0%
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Виртуалды көмекшіні пайдалану ыңғайлылығы				
	Виртуалды көмекшінің сұрауға жауаптың толықтығы				
	Виртуалды көмекшінің сұрауға жауап беру жылдамдығы				
ШЫҒЫНДАР	Шығындар сомасы қолайлы		5,00		100,0%
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Мен қызмет алу үшін қосымша шығын шығарған жоқпын	5,00		100,0%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	5,00		100,0%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Қысқа мерзімде өз шағымыма жауап алды				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым				

ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,80**		**80,0%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**5,00**		**100,0%**
	Веб-портал		**4,43**		**43,3%**

«Электрондық үкімет» порталында тіркеудің, авторизациялаудың **қолжетімділігі мен ыңғайлылығын**, сондай-ақ көрсетілетін қызметті алушылар ЭЦҚ кілттің пайдалануын 50% қанағаттанып, 4,50 ұпайға бағалады.

Порталда берілген **ақпарат** мүмкін болатын 5 балдан 4,80 балға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 80% құрады.

Мемлекеттік қызмет көрсету **рәсімі** 4,50 ұпайға бағаланды және қанағаттану деңгейі 50% тең. Бұл ретте қызметті алу кезінде көрсетілетін қызметті алушылар үшін ең үлкен қиындықтар құжаттар топтамасын жинау процесінде, сондай-ақ құжаттарды онлайн беру мүмкіндігінде туындады.

Мемлекеттік қызметті көрсету **мерзімі** 5 балға бағаланып, қанағаттану деңгейі 100% құрады.

Мемлекеттік қызметті алуға арналған **шығындар** 5 ұпайға бағаланды және қанағаттану деңгейі 100% тең.

Сонымен қатар респонденттер қызметті алу **нәтижесін** 5 ұпайға бағалады және қанағаттану деңгейі 100% тең.

Сондай-ақ әдіснамаға сәйкес алынған бағалар көрсетілетін қызметті берушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлініп, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган: қанағаттану деңгейі - 100%, орташа ұпай - 5 ұпай,

«Электрондық үкімет» порталы: қанағаттану деңгейі - 43%, орташа ұпай - 4,43 ұпай**.**

Қорытындылар мен ұсыныстар

Көрсетілетін қызметті алушылармен жүргізілген сауалнама нәтижелері бойынша уәкілетті мемлекеттік органға мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру үшін мынадай шараларды қабылдау ұсынылады:

1. Қызмет көрсету мерзімін 7 жұмыс күніне дейін қысқарту мүмкіндігін қарастыру.

2. Қызмет туралы ақпаратты іздеудің ыңғайлылығын арттыру, сондай-ақ порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың түсінігін арттыру.

3. 1414 Мемлекеттік корпорация порталының консультанттарының деңгейін арттыру:

4. Порталдың техникалық параметрлерін нақтылау, қызметті алу үшін алгоритмдерді жеңілдету.

5. Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің ережелерін түсіндіру бойынша көрсетілетін қызметті берушілердің қызметкерлері арасында оқыту жүргізу.

3.10 Мемлекеттік аудитор сертификатын беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметтің атауы: 1603003 Мемлекеттік аудитор сертификатын беру.

Жауапты мемлекеттік орган: ҚР Жоғары аудиторлық палатасы.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Мемлекеттік аудитор біліктілігін беруге үміткер адамдарды сертификаттау қағидаларын бекіту туралы» Республикалық бюджеттің атқарылуын бақылау жөніндегі есеп комитетінің 2015 жылғы 15 желтоқсандағы №22-НҚ нормативтік қаулысы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2015 жылғы 31 желтоқсанда №12720 болып тіркелді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: қағаз түрінде.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің м.а. 31.01.2020 жылғы №39/НҚ бұйрығымен бекітілген мемлекеттік қызметтер тізілімінің 944-тармағына сәйкес Қазақстан Республикасының жоғары аудиторлық палатасы арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері: «Мемлекеттік аудитор сертификатын беру» мемлекеттік қызметін көрсету алты ай ішінде жүзеге асырылады**.**

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: мемлекеттік аудитор біліктілігін беру туралы сертификат немесе мемлекеттік қызмет көрсетуден дәлелді бас тарту.

Көрсетілетін қызметті алушылар: жеке тұлғалар.

Құны: тегін.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингісі аясында сандық зерттеулер жүргізілді, нәтижесінде келесі нәтижелер алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 73 респондентті қамтыды. Оның ішінде 39,7% - ерлер және 60,3% - әйелдер. Көрсетілетін қызметті алушылардың ең көп жас топтары - 30-39 жас (56,2%) және 40-49 жас (21,9%). Барлық көрсетілетін қызметті алушылар жеке тұлғалар болып табылады. Өтініш білдіргендердің 100% - физикалық қолжетімділік пен коммуникацияны қамтамасыз ету бөлігінде қосымша қажеттіліктері жоқ.

17- диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың 100% қызметті алу үшін уәкілетті мемлекеттік органға жүгінді.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері келесі мәндерді құрады.

Барлық мемлекеттік органдар мен қағаз қызметтерін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі - **97,1% және бағалаудың орташа мәні 4,98 ұпай.**

43-кесте. Ұпайларды бөлу (қағаз түрінде)

Бағалау өлшемдері	Қағаз нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Құзыретті, ақпаратты меңгерген қызметкерлер	4,99	5,00	98,6%	99,5%
	Қызметкерлер жылдам әрекет етеді	5,00		100,0%	
	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктеріме мұқият қарайды	5,00		100,0%	
ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Көрсетілетін қызметті берушінің ғимараты ыңғайлы орналасқан	5,00	4,99	100,0%	98,6%
	Ыңғайлы жұмыс уақыты	4,99		98,6%	
	Көлік тұрағына орындары жеткілікті	5,00		100,0%	
	Ғимаратқа кіру оңай әрі қолжетімді болды (мысалы, ғимаратқа физикалық кіруге және оған кіруге ешқандай кедергі болған жоқ)	4,99		98,6%	
	Ыңғайлы болатын қажетті күту аймақтары болды	4,97		97,3%	
	Қызмет әділ және тең негізде ұсынылды	4,97		97,3%	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ БАЙЛАНЫС	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, сайтта, call-орталықта)	4,99	4,98	98,6%	97,6%
	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,99		98,6%	
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	4,99		98,6%	
	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,96		95,9%	
	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау мүмкіннідігі болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	4,99		98,6%	
	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,96		95,9%	
	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берді	4,97		97,3%	
РӘСІМ	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	4,99	4,99	98,6%	98,6%
	Қарастыру процедурасы оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,99		98,6%	
	Нәтижені беру рәсімі ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,99		98,6%	

МЕРЗІМДЕР	Қызметті алу үшін қажетті мерзім қолайлы	4,96	4,96	95,9%	95,2%
	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы	4,95		94,5%	
ШЫҒЫНДАР	Шығындар сомасы қолайлы		4,94		93,2%
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Мен қызмет алу үшін қосымша шығын шығарған жоқпын	4,95		94,5%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	4,92		91,8%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Қысқа мерзімде өз шағымына жауап алдым				
	Шағымдану бойынша қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды				
НӘТИЖЕ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,97	4,97	97,3%	97,3%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,98**		**97,1%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,97**		**96,6%**
	Құжаттарды қабылдауға жауапты уәкілетті орган		**4,98**		**97,8%**

«**Қызметкерлер**» өлшемі бойынша қызметті қағаз түрінде алған кезде көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің жұмысын бағалаудың орташа балы 5,00 ұпайды және қанағаттану деңгейі 100,0% құрады. Қызметті бағалаудың осы өлшемі бойынша ұсыныстар түскен жоқ.

Осы қызмет бойынша **қолжетімділік пен ыңғайлылық** 4,99 ұпайға бағаланды, қанағаттану деңгейі 98,6% құрайды.

«**Ақпарат және байланыс**» өлшемі бойынша қызметті респонденттер 4,98 ұпаймен бағалады, бұл ретте қызметке қанағаттанудың орташа деңгейі 97,6% құрады.

Қызмет көрсету **рәсімі** 4,99 ұпайға бағаланды, бұл ретте респонденттердің осы өлшем бойынша қанағаттану деңгейі 98,6% құрады.

«**Мерзімдер**» өлшемі бойынша орташа баға 4,96 ұпайды, қанағаттану деңгейі 95,2% құрады.

«**Шығындар**» өлшемі 4,94 ұпайға және қанағаттану деңгейі 93,2% бағаланды.

«**Нәтиже**» өлшемі, ол бойынша орташа ұпай 4,97 ұпайды және қанағаттану деңгейі - 97,3% құрады.

Зерттеу әдіснамасына сәйкес бағалау қызмет берушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлініп, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Құжаттарды қабылдауға жауапты уәкілетті органдар: орташа ұпай - 4,98 ұпай және қанағаттану деңгейі - 97,8%.

Уәкілетті мемлекеттік орган: орташа ұпай - 4,97 ұпай және қанағаттану деңгейі - 96,6%.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Зерттеу нәтижелері бойынша осы қызметті көрсетуді регламенттейтін НҚА-ға сәйкес құжаттардың, атап айтқанда жеке куәліктің, білім туралы дипломның,

еңбек кітапшасының, жеке деректердің өзгергенін растайтын құжаттың (неке туралы куәлік) көшірмелері персоналды басқару қызметінің (кадр қызметінің) қолымен және мөрімен (мөртабанымен) куәландырылуы тиіс немесе нотариалды куәландырылған нысанда ұсынылады деген талап көзделгені анықталды. Бүгінгі таңда бұл құжаттар сандық түрде қолжетімді, ал көшірмелердің түпнұсқалығын растаудың қажеті жоқ.

Уәкілетті мемлекеттік органға:

1. «Электрондық үкімет» порталында өтініштерді қабылдау рәсімін автоматтандыру ұсынылады.
2. НҚА-ға қызмет алу мерзімдері туралы ақпаратты, атап айтқанда, мемлекеттік аудитор біліктілігін беруге үміткер адамдарды сертификаттау қағидаларына енгізу.
3. Құжаттарды тіркеу және олардың талаптарға сәйкестігін тексеру процестерін автоматтандыру есебінен қызмет көрсету мерзімдерін қысқарту, мысалы, мемлекеттік аудитор біліктілігін беруге үміткер адамдарды сертификаттау қағидаларына сәйкес «көрсетілетін қызметті алушының құжаттарын көрсетілетін қызметті берушінің кеңсе қызметкері қабылдайды және құжаттар келіп түскен күні электрондық құжат айналымының ақпараттық жүйесінде тіркеледі. 2 (екі) жұмыс күні ішінде құжаттар құрылымдық бөлімшенің жауапты қызметкеріне қарауға жолданады». Осылайша, құжаттарды тіркеу және қайта бағыттау рәсімі ғана 3 жұмыс күнін алады.
4. Қызметті алу тәсілдері туралы ақпаратты ашық қолжетімділікте орналастыру.
5. Қызмет көрсетуді регламенттейтін НҚА-да мемлекеттік аудитор біліктілігін беру үшін Ұлттық комиссияда әңгімелесу арқылы үміткерлерді іріктеу өлшемдері туралы мәліметтер жоқ, әңгімелесуге дайындалу үшін нақты талаптар жоқ.
6. Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің ережелерін түсіндіру бойынша көрсетілетін қызметті берушілердің қызметкерлері арасында оқыту жүргізу.

3.11 Прокуратура органдарынан, тергеу және анықтау органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметтің атауы: 3102007 Прокуратура органдарынан, тергеу және анықтау органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою.

Жауапты мемлекеттік орган: ҚР Бас прокуратурасы

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу Комитеті мен оның аумақтық органдарының мемлекеттік қызметтер көрсету қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Бас Прокурорының 2020 жылғы 18 мамырдағы №64 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде №20674 болып тіркелді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: «бір өтініш» қағидаты бойынша көрсетілетін электрондық (ішінара автоматтандырылған)/ қағаз түрінде**.**

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері: облыс орталықтарында, республикалық маңызы бар қалаларда және астанада орналасқан Мемлекеттік корпорация филиалдарының бөлімдеріне - 5 жұмыс күні, Мемлекеттік корпорация филиалдарының басқа бөлімдеріне - 10 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: адамның қолының түпнұсқалығын және оның өкілеттігін растайтын арнайы мөртабан, сондай-ақ осы құжат бекітілген мөрдің немесе мөртабанның түпнұсқалығы куәландыратын апостиль қойылған құжат не мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Көрсетілетін қызметті алушылар: жеке тұлғалар.

Құны: 0,5 айлық есептік көрсеткіш.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингісі аясында сандық зерттеулер жүргізіліп, нәтижесінде келесі нәтижелер алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 65 респонденттті қамтыды. Оның ішінде 44,6% - ы ер және 55,4% - ы әйел. Көрсетілетін қызметті алушылардың ең көп жас топтары-30-39 жас (43,1%) және 40-49 жас (33,8%). Қызметке жүгінгендердің барлығы (100,0%) жеке тұлғалар болып табылады.

18-диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың 100,0% «Азаматтарға арналған үкімет «Мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ-ға жүгінді.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері келесі мәндерді құрады.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі **87,5% және бағалаудың орташа мәні 4,87 балды** құрады.

44-кесте. Ұпайларды бөлу (қағаз түрінде)

Бағалау өлшемдері	Қағаз нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Құзыретті, ақпаратты меңгерген қызметкерлер	4,82	4,80	81,5%	82,6%
	Қызметкерлер жылдам әрекет етеді	4,80		87,7%	
	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктеріме мұқият қарайды	4,78		78,5%	
ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Көрсетілетін қызметті берушінің ғимараты ыңғайлы орналасқан	4,65	4,79	64,6%	78,5%
	Ыңғайлы жұмыс уақыты	4,95		95,4%	
	Көлік тұрағына орындары жеткілікті	4,65		64,6%	
	Ғимаратқа кіру оңай әрі қолжетімді болды (мысалы, ғимаратқа физикалық кіруге және оған кіруге ешқандай кедергі болған жоқ)	4,72		70,8%	
	Ыңғайлы болатын қажетті күту аймақтары болды	4,91		90,8%	
	Қызмет әділ және тең негізде ұсынылды	4,85		84,6%	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ БАЙЛАНЫС	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, сайтта, call-орталықта)	4,81	4,86	87,5%	87,6%
	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,86		90,8%	
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	4,83		84,6%	
	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,72		71,9%	
	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау мүмкіннідігі болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	5,00		100,0	
	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,95		94,6%	
	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берді	4,94		93,8%	
РӘСІМ	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	4,85	4,85	89,2%	87,2%
	Қарастыру процедурасы оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,85		86,2%	
	Нәтижені беру рәсімі ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,85		86,2%	
МЕРЗІМДЕР	Қызметті алу үшін қажетті мерзім қолайлы	4,92	4,95	90,8%	93,1%
	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы	4,97		95,4%	
ШЫҒЫНДАР	Шығындар сомасы қолайлы	4,82	4,84	86,2%	86,9%

	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды	4,75		75,4%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша шығын шығарған жоқпын	4,80		89,2%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшырағаң жоқпын	4,97		96,9%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Қысқа мерзімде өз шағымына жауап алдым				
	Шағымдану бойынша қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды				
НӘТИЖЕ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,97	4,97	96,9%	96,9%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,87**		**87,5%**
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы		**4,85**		**85,8%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,88**		**90,0%**

«**Қызметкерлер**» өлшемі бойынша қызметті қағаз түрінде алған кезде көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің жұмысын бағалаудың орташа балы 4,80 ұпайды және қанағаттану деңгейі 82,6% құрады. Ұсыныс ретінде қызмет алушылар қызметкерлердің нақты ақпарат беруі үшін (Маңғыстау, Жамбыл облыстары) олардың құзыреттерін арттыру туралы айтты.

Осы қызмет бойынша **қолжетімділік пен ыңғайлылық** 4,79 ұпайға бағаланды, қанағаттану деңгейі 78,5% құрайды. Осы өлшем бойынша көрсетілетін қызметті алушыларда қызметті электрондық үкімет порталында онлайн алу үшін оны автоматтандыруды ұсынды.

«**Ақпарат және байланыс**» өлшемі бойынша қызметті респонденттер 4,86 ұпаймен бағалады, бұл ретте қызметке қанағаттанудың орташа деңгейі 87,6% құрады. Респонденттердің ұсыныстары арасында қызметті алу үшін қадамдық нұсқаулықтың қолжетімділігін арттыру (Астана қ.) болды, өйткені кейбір респонденттер «оны қалай алуға болатынын таба алмады» (Қарағанды облысы).

Қызмет көрсету **рәсімі** 4,85 ұпайға бағаланды, бұл ретте респонденттердің осы өлшем бойынша қанағаттану деңгейі 87,2% құрады.

«**Мерзімдер**» өлшемі бойынша орташа баға 4,95 балды құрады, қанағаттану деңгейі – 93,1%. Осы өлшем бойынша қызмет алушылардан ұсыныстар түскен жоқ.

«**Шығындар**» өлшемі 4,84 ұпайға және қанағаттану деңгейі 86,9% бағаланды. Көрсетілетін қызметті алушылар белгілеген проблемалардың ішінде «онлайн төлеу бойынша қиындықтар болғанын» (Алматы қ.) атады.

«**Кері байланыс**» өлшемі бойынша бағалау жоқ, өйткені респонденттер кері байланыс сұрамады, барлық ақпарат қызметті алу кезінде ұсынылды.

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар көрсетілетін қызметті берушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлініп, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы: орташа ұпай - 4,85 ұпай және қанағаттану деңгейі - 85,8%.

Уәкілетті мемлекеттік орган: орташа ұпай - 4,88 ұпай және қанағаттану деңгейі - 90,0%.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Мемлекеттік корпорацияға арналған жалпы ұсыныстар:

1. Қызметкерлердің (әсіресе жаңадан жұмысқа қабылданғандардың) құзыреттерін арттыру, оларға қолда бар өзгерістер туралы үнемі хабарлау.
2. Мемлекеттік бажды банктердің мобильді қосымшалары арқылы онлайн төлеу мүмкіндігін қарастыру.

Уәкілетті орган:

1. Қызметті автоматтандыру мүмкіндігін қарастыру, өйткені ол онлайн режимінде ұсынылмайды.
2. Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің ережелерін түсіндіру бойынша көрсетілетін қызметті берушілердің қызметкерлері арасында оқыту жүргізу.

3.12. Жедел іздестіру іс-шараларын жүргізуге арналған арнайы техникалық құралдарды әзірлеу, өндіру. Жедел іздестіру іс-шараларын жүргізуге арналған арнайы техникалық құралдарды жөндеу және өткізу

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметтің атауы: 603010 Қазақстан Республикасы Ұлттық қауіпсіздік органдарының объектілерінегі эпидемиялық мәні жоғары объектінің халықтың санитариялық-эпидемиологиялық саламаттылығы саласындағы нормативтік құқықтық актілерге сәйкестігі туралы санитариялық-эпидемиологиялық қорытынды беру.

Жауапты мемлекеттік орган: ҚР Ұлттық қауіпсіздік комитеті.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: « Қазақстан Республикасы ұлттық қауіпсіздік органдарының объектілеріндегі эпидемиялық мәні жоғары объектінің халықтың санитариялық-эпидемиологиялық саламаттылығы саласындағы нормативтік құқықтық актілерге сәйкестігі туралы санитариялық-эпидемиологиялық қорытынды беру» мемлекеттік қызметін көрсету қағидаларын бекіту туралы Қазақстан Республикасы Ұлттық қауіпсіздік комитеті Төрағасының 2022 жылғы 21 маусымдағы №29/қе бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2022 жылғы 23 маусымда №28566 болып тіркелді.

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

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: халықтың санитариялық-эпидемиологиялық саламаттылығы саласындағы қызметті жүзеге асыратын ҰҚК құрылымдық бөлімшелері, «Электрондық үкімет» порталы арқылы жүзеге асырылады

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: 15 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: объектінің сәйкестігі туралы санитариялық-эпидемиологиялық қорытынды не мемлекеттік қызмет көрсетуден дәлелді бас тарту.

Көрсетілетін қызметті алушылар: жеке және заңды тұлғалар.

Құны: тегін.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингісі аясында сандық зерттеулер жүргізілді, нәтижесінде мынадай нәтижелер алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 40-49 жас аралығындағы 1 ер респондентті қамтыды.

Респондент қызметті «Электрондық үкімет» порталында алды, заңды тұлға болып табылады.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері келесі мәндерді құрады.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі **100,0% және бағалаудың орташа мәні 5,00 ұпайды** құрайды.

45-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығын бағалау	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	ЭЦҚ алудың қарапайымдылығы	5,00		100,0%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	5,00		100,0%	
	Қызмет алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырылуын бағалау	5,00		100,0%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда) қызығушылық танытатын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	5,00		100,0%	
	Порталда қызмет алу тәсілі туралы ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	5,00		100,0%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қолжетімді	5,00		100,0%	
	Порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	5,00		100,0%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанциялар бойынша жүру, кабинеттерге бару)	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	5,00		100,0%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/ талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	5,00		100,0%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/ талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	5,00		100,0%	
МЕРЗІМДЕРІ	Алынған құжат/электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	5,00	5,00	100,0%	100,0%
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Виртуалды көмекшіні пайдалану ыңғайлылығы				
	Виртуалды көмекшінің сұрауға жауаптың толықтығы				

	Виртуалды көмекшінің сұрауға жауап беру жылдамдығы				
ШЫҒЫНДАР	Шығындар сомасы қолайлы		5,00		100,0%
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Мен қызмет алу үшін қосымша шығын шығарған жоқпын	5,00		100,0%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	5,00		100,0%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Қысқа мерзімде өз шағымыма жауап алды				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	ОРТАША ҰПАЙ		**5,00**		**100,0%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**5,00**		**100,0%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**5,00**		**100,0%**

Респондент осы қызмет бойынша **қолжетімділік пен ыңғайлылықты** 5,00 ұпайға бағалады, қанағаттану деңгейі 100,0% құрады.

Қызметті алу үшін **ақпараттың** болуын респондент 5,00 ұпаймен бағалады, осы қызметке қанағаттану деңгейі 100,0% құрады.

Қызметті алу **рәсімі** 5,00 ұпайға бағаланды, осы өлшем бойынша қанағаттану деңгейі 100,0% құрады. Осы өлшем бойынша көрсетілетін қызметті алушыдан ұсыныстар түскен жоқ.

Қызметті алу **мерзімі** 5,00 ұпайға бағаланды, осы өлшем бойынша қанағаттану деңгейі 100,0% құрады.

«**Шығындар**» өлшемі 5,00 ұпайға бағаланды және осы өлшем бойынша қанағаттану деңгейі 100,0% құрады.

Қызмет көрсету **нәтижесі** 5,00 ұпайға бағаланды, осы өлшем бойынша қанағаттану деңгейі 100,0% құрады.

Әдістемеге сәйкес алынған бағалар көрсетілетін қызметті берушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлініп, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

«Электрондық үкімет» порталы: орташа ұпай - 5,00 ұпай және қанағаттану деңгейі – 100,0% құрады.

Уәкілетті мемлекеттік орган: орташа ұпай - 5,00 ұпай және қанағаттану деңгейі – 100,0%.

Сапалы зерттеу әдістерінің нәтижелері

Тереңдетілген сұхбат, қатысушы - 1 адам.

Зерттеудің сапалы әдістерін жүргізу нәтижесінде көрсетілетін қызметті алушы «Электрондық үкімет» порталынан «Электрондық лицензиялау» порталына көшу кезінде қиындықтарға тап болғаны анықталды. «Бұл қызмет «Электрондық лицензиялау» сайтында ресімделеді және оның сайты арқылы егов порталына қайтқан кезде, ол шықпай қалады. Осыған байланысты қызметтің электрондық лицензиялау порталына көшуін автоматтандыру қажет». Сондай-ақ, қызметті алу үшін қажетті құжаттарды тіркеу кезінде ақаулар болды.

Сондай-ақ аккредиттелген зертханалар жүргізген зерттеу хаттамаларының электрондық көшірмелерін ұсынуды 2 жылда 1 рет жүргізуге болатын еді.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Қызметке қанағаттану жоғары болғандықтан, сапалы зерттеу әдістерінің нәтижелері бойынша ұсыныстар берілді.

«Электрондық үкімет» порталына

1. Қосымша авторизацияланусыз Электрондық үкімет порталынан Электрондық лицензиялау порталына көшуді пысықтау;
2. Құжаттарды жүктеу кезіндегі техникалық қателер санын азайту, әртүрлі форматтағы құжаттарды жүктеу үшін жағдай жасау.

Уәкілетті мемлекеттік органға:

1. Аккредиттелген зертханалар жүргізген зерттеу хаттамаларының мерзімдерін 1 жылдан 2 жылға дейін ұлғайту мүмкіндігін қарастыру. Хаттама деректері қызметті алған кезде өтінішке қоса беріледі.
2. Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің ережелерін түсіндіру бойынша көрсетілетін қызметті берушілердің қызметкерлері арасында оқыту жүргізу.

3.13 Автокөлік құралын және (немесе) олардың тіркемелерін қайта жабдықтауға куәлік беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметтің атауы: 1101009 Автокөлік құралын және (немесе) олардың тіркемелерін қайта жабдықтауға куәлік беру.

Жауапты мемлекеттік орган: ҚР Ішкі істер министрлігі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Автокөлік құралын және (немесе) олардың тіркемелерін қайта жабдықтауға куәлік беру» мемлекеттік қызмет көрсету қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрінің 2020 жылғы 31 наурыздағы № 281 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 20222 болып тіркелді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: Электрондық (ішінара автоматтандырылған)/ қағаз түрінде.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: Аумақтық полиция органдары, Электрондық үкімет порталы арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: 2 жұмыс күні

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: Автокөлік құралын және (немесе) олардың тіркемелерін қайта жабдықтауға арналған куәлік немесе дәлелді бас тарту.

Көрсетілетін қызметті алушылар: Заңды, жеке тұлғалар.

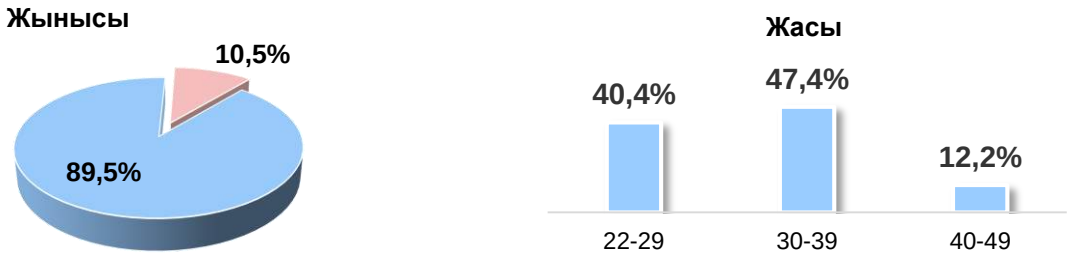
Құны: Тегін.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингісі аясында мынадай нәтижелер алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 57 респондентті қамтыды. Оның ішінде 89,5% - ерлер және 10,5% - әйелдер. Көрсетілетін қызметті алушылардың неғұрлым маңызды жас топтары - 30-39 жас (47,4%) және 22-29 жас (40,4%).

19-диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок



Қызметті алған респонденттердің жалпы санының 100% - жеке тұлғалар болып табылады. Көрсетілетін қызметті алушылардың көпшілігі қызметті алу үшін ХҚКО-дағы өзіне-өзі қызмет көрсету аймағындағы менеджердің көмегін (98,2%), Электрондық үкімет порталын (1,8%) пайдаланды.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері мынадай мәндерді құрады.

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет», «Электрондық лицензиялау» порталдары) **87,4% және бағалаудың орташа мәні 4,85 ұпайды** құрады.

46-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығын бағалау	4,89	4,86	89,5%	87,7%
	ЭЦҚ алудың қарапайымдылығы	4,84		87,7%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,86		87,7%	
	Қызмет алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырылуын бағалау	4,84		86,0%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда) қызығушылық танытатын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,81	4,76	82,5%	79,6%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,77		80,7%	
	Порталда қызмет алу тәсілі туралы ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,75		78,9%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қолжетімді	4,75		80,7%	
	Порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,70		75,4%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанциялар бойынша жүру, кабинеттерге бару)	4,88	4,89	87,7%	88,7%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,86		86,0%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/ талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,89		89,5%	

	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/ талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,92		91,7%	
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат/электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,75	4,75	82,5%	82,5%
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Виртуалды көмекшіні пайдалану ыңғайлылығы				
	Виртуалды көмекшінің сұрауға жауаптың толықтығы				
	Виртуалды көмекшінің сұрауға жауап беру жылдамдығы				
ШЫҒЫНДАР	Шығындар сомасы қолайлы				
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Мен қызмет алу үшін қосымша шығын шығарған жоқпын	4,91	4,91	91,2%	91,2%
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	4,91		91,2%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Қысқа мерзімде өз шағымыма жауап алды				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,93	4,93	94,7%	94,7%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,85**		**87,4%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,88**		**89,8%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,84**		**85,6%**

«Электрондық үкімет» порталында тіркеудің, авторландырудың **қолжетімділігі мен ыңғайлылығын**, сондай-ақ көрсетілетін қызметті алушылар ЭЦҚ кілттің пайдалануын 4,86 ұпайға бағалады, бұл ретте қанағаттану деңгейі 87,7% құрады. Көрсетілетін қызметті алушылардың негізгі проблемалары порталда көрсетілетін қызметтің қолжетімділігіне қатысты болды, атап айтқанда «Порталда көрсетілетін қызметті қалай алуға болатыны түсініксіз» (Алматы қ.).

Порталда берілген **ақпарат** мүмкін болатын 5 балдан 4,76 балға бағаланды, қанағаттану деңгейі 79,6% құрады. Көрсетілетін қызметті алушылардың алдында тұрған негізгі проблемалар: «Ақпаратты қайдан іздеу керек және қайда, не жазу керек екені белгісіз» (Астана қ.), «Бәрібір ештеңені түсінбедім, сосын ХҚКО-ға бардым» (Атырау облысы).

Мемлекеттік қызмет көрсету **рәсімі** 4,89 ұпайға бағаланды, қанағаттану деңгейі 88,7% құрады.

Мемлекеттік қызметті көрсету **мерзімі** 4,75 ұпайға бағаланды, бұл ретте қанағаттану деңгейі 82,5% құрады. Мерзімдері бойынша көрсетілетін қызметті алушыларда проблемалар туындаған жоқ.

Мемлекеттік қызметті алуға арналған **шығындар** 91,2% қанағаттану деңгейінде, 4,91 ұпайға бағаланды.

Сонымен қатар сұралған көрсетілетін қызметті алушылардың көпшілігі алынған қызметтің **нәтижесін** оң бағалады – 94,7% (4,93 ұпай).

Сондай-ақ әдіснамаға сәйкес алынған бағалар көрсетілетін қызметті берушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлініп, нәтижесінде мынадай мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган: қанағаттану деңгейі - 89,8%, орташа ұпай - 4,88 ұпай,

«Электрондық үкімет» порталы: қанағаттану деңгейі - 85,6%, орташа ұпай - 4,84 ұпай.

Сапалы зерттеу әдістерінің нәтижелері

«Құпия сатып алушы», фокус-топтарда талқылау және тереңдетілген сұхбат сапалы әдістерін қолдана отырып, жүргізілген зерттеу негізінде келесі ұсыныстар алынды.

Тереңдетілген сұхбат (сауалнама - 15 респондент)

- ***Қызметті алу үшін қандай онлайн алаңды пайдаландыңыз?***

«Егов порталының онлайн алаңы» (сұхбаттың барлық 15 қатысушысы атап өтті), бірақ бұған дейін барлық құжаттарды Әкімшілік полициядан алу керек.

- ***Осы онлайн сайт туралы ақпаратты қалай таптыңыз?***

«Біз ақпаратты негізінен Google-да сұраныс жасау арқылы табамыз» деп 10 қатысушы нақтыласа, 5 қатысушы «порталмен бұрыннан таныс екендіктерін және оның веб-сайтынан ақпарат табатындығын» атап өтті.

- ***Сіз Қызметті онлайн-алаңда өз бетіңізше ала алдыңыз ба? Сіз көмек сұрадыңыз ба (байланыс орталығы, техникалық қолдау, ХҚКО менеджері, достар, таныстар және т. б.)? Көмек сұраған кейін Сіз қызметті онлайн ала алдыңыз ба?***

«Жоқ, сіз алдымен әкімшілік полицияға барып, барлық құжаттарды толтырасыз, содан кейін бәрі дайын болған кезде Электрондық үкімет порталы арқылы осы қызметті ресімдеу үшін арнайы ХҚКО-ға бару керек. Ресімдеуден бас тарту әкімшілік полициядан құжаттарды арнайы ХҚКО-ға тапсырғанға дейін келуі мүмкін».

«Құпия сатып алушы» әдісі (қатысушы - 1 қызмет алушы)

«Мен әкімшілік полицияға фаркопты орнату туралы өтініш жазу үшін келдім. Маған өтініш үлгісі берілді, содан кейін мен тексеруге барып, фаркоп нормалар бойынша орнатылған деген қорытынды алып, құжаттар пакетімен өзгерістерді ресімдеу үшін арнайы ХҚКО-ға бардым. Кезекте 90 минут тұрдым, себебі база жұмыс істемеді, ұзақ күтуге тура келді. Қызметтің өзі 7 минут рәсімделді. Жаңа техникалық төлқұжат 30 минуттан кейін алынды. Қандай да бір себептермен, база үнемі жұмыс істемейді, база жұмысында ақаулар болмайтындай етіп жасау керек, содан кейін мұндай кезектер болмайды».

Осылайша, көрсетілетін қызметті алушы қызметті алу кезінде келесі проблемаларды атап өтті: деректер базасының жұмысындағы техникалық ақауларға байланысты қызметті күту ұзақтығы, қызметті алу үшін 3 түрлі инстанцияға (әкімшілік полиция, ТҚКС, мамандандырылған ХҚКО) бару қажеттілігі.

Фокус топ әдісі - 1 (қатысушылар саны - 10)

- **Соңғы екі-үш жылда бұл мемлекеттік қызметті көрсету сапасы қалай өзгерді?**

«Енді тексеру актісі қажет, яғни, процедура күрделене түсті. Ол бұрынғыдан гөрі қағаз жұмысқа айналды».

- **Сіздің ойыңызша, Сіз алған қызметті осылай атауға болады?**

«Жоқ. Көптеген құжаттарды қажет етеді, әсіресе ГБЖ бойынша, егер Сіз «көмекші» арқылы емес, өзіңіз жасасаңыз, онда өте қиын, Сіз өтініш жазуға баруыңыз керек, содан кейін жауап күтесіз, содан кейін қызмет көрсету орталығына баруыңыз керек, осы жабдыққа сертификаттар аласыз - олар ақылы, содан кейін қайтадан әкімшілік полицияға, құжаттарды тапсырасыз, қызметкерлерден, содан кейін ғана ХҚКО-дан тексеруден өтесіз».

- **Осы қызметті алу кезінде сыбайлас жемқорлық қаупі қаншалықты жоғары? Қандай формада? Себебі неде?**

«Жоғары. Себебі, Сіз өзіңіз айналысқыңыз келмесе, Сіз адамдарды жалдайсыз. Қызметті толығымен мемлекеттік жасау керек. ТҚКС жабдықтың сапасын тексеріп, сертификат береді. Сондықтан біз орнатылған жабдыққа қатысы жоқ ТҚКС-ға ақша төлейміз. Өйткені Сіз оны 1-2 жыл бұрын қойып, қазір мүлдем басқа адамдарға келесіз. Олар сертификат береді. Бірақ екінші жағынан, егер бұлай болмаса, ГБЖ жабдығын қайта орнату қажет болмас еді, бұл арзан емес».

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осылайша, салыстырмалы түрде төмен баға көрсетілетін қызметті алушылардың үлкен санатының қызметті алу алгоритмін түсінбеуіне, қолжетімді ақпараттың болмауына байланысты.

Осыған байланысты көрсетілетін қызметті алушылардан сауалнама нәтижелері бойынша уәкілетті мемлекеттік органға және «Электрондық үкімет» порталына мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру үшін төмендегі шараларды қабылдау ұсынылады:

1. Қызметті алу алгоритмі туралы ақпараттың сапасы мен қолжетімділігін арттыру, қызметті алу үшін қадамдық нұсқаулықтарды, бейне нұсқаулықтарды әзірлеу.
2. Көрсетілетін қызмет бойынша құзыретті уақтылы кері байланыс ұсыну үшін1414 қызметкерлерін оқытуды жүргізу.
3. ХҚКО қызметкерлерін аталған қызмет бойынша оқыту.

Уәкілетті органға:

1. Әкімшілік полицияның жанынан газ жабдықтарын тіркеу қызметі бойынша сертификат бере отырып, машиналарды тексеру пунктін құру (өйткені қазір бұл жабдықты тіпті қоймаған ТҚКС береді – бұл сыбайлас жемқорлық тәуекелін тудырады).
2. Фаралардағы мұз шамдарын тіркеудің нақты регламентін шығару, бұл регламент жоқ (өйткені фарадағы шам қозғалтқышты, беріліс қорабын және автомобильдің басқа қосалқы бөлшектерін ауыстыру сияқты машинаны түрлендіру деп саналмауы керек).
3. Құжаттардың толық топтамасын ХҚКО-ға тапсырған кезде қайта ресімдеуді 1 жұмыс күніне дейін қысқарту.
4. Қызметті толығымен автоматтандыру.
5. Қайта жабдықтауға өтінішті әкімшілік полиция арқылы емес, егов порталы арқылы қабылдау
6. Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің ережелерін түсіндіру бойынша көрсетілетін қызметті берушілердің қызметкерлері арасында оқыту жүргізу.

3.14 Арнайы су пайдалану құқығын жүзеге асыратын жеке және заңды тұлғалардың су алу немесе ағызу жөніндегі құрылыстарда немесе құрылғыларда орнатылатын суды есепке алу аспаптарын пломбалау

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметтің атауы: 1202010 Арнайы су пайдалану құқығын жүзеге асыратын жеке және заңды тұлғалардың су алу немесе ағызу жөніндегі құрылыстарда немесе құрылғыларда орнатылатын суды есепке алу аспаптарын пломбалау.

Жауапты мемлекеттік орган: ҚР Су ресурстары және ирригация министрлігі

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Су қорын пайдалануды реттеу саласында мемлекеттік қызметтер көрсету қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Экология, Геология және табиғи ресурстар министрінің міндетін атқарушының 2020 жылғы 11 қыркүйектегі № 216 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 21194 болып тіркелді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электрондық.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: «Электрондық үкімет» порталы арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: 10 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: арнайы су пайдалану құқығын не мемлекеттік қызмет көрсетуден дәлелді бас тартуды жүзеге асыратын жеке және заңды тұлғалардың су алу немесе ағызу жөніндегі құрылыстарда немесе құрылғыларда Орнатылатын суларды есепке алу аспаптарына пломбалар орнату (алу) актісі.

Көрсетілетін қызметті алушылар: заңды, жеке тұлғалар.

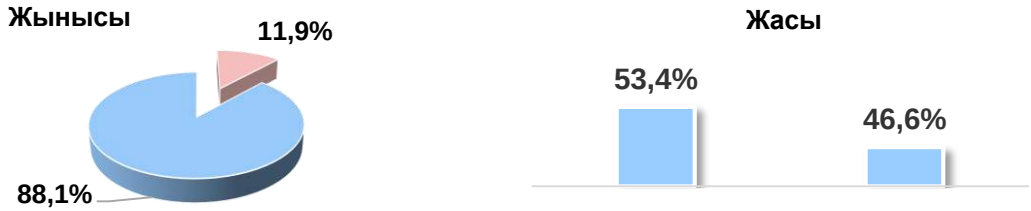
Құны: тегін.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық зерттеулер жүргізілді, нәтижесінде мынадай нәтижелер алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 176 респонденттті қамтыды. Оның ішінде 88,1% - ерлер және 11,9% - әйелдер. Респонденттер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың ең көп жас топтары - 30-39 жас (53,4%) және 40-49 (46,6%) жастағы азаматтар.

20-диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок



Өтініш білдіргендердің жалпы санының 99,4% - заңды тұлғалар, 0,6% - жеке тұлғалар болып табылады. Қызмет Электрондық лицензиялау порталында (89,8%), сондай-ақ Электрондық үкімет порталында (10,2%) алынды.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері мына мәндерді құрады.

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі **83,2% және бағалаудың орташа мәні 4,83 ұпайды** құрады.

47-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығын бағалау	4,73	4,66	73,9%	67,5%
	ЭЦҚ алудың қарапайымдылығы	4,45		48,9%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,49		48,9%	
	Қызмет алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырылуын бағалау	4,98		98,3%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда) қызығушылық танытатын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,40	4,87	59,1%	91,1%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,99		98,9%	
	Порталда қызмет алу тәсілі туралы ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,99		99,4%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қолжетімді	4,99		99,4%	
	Порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,99		98,9%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанциялар бойынша жүру, кабинеттерге бару)	4,63	4,67	36,9%	60,2%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,46		46,6%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/ талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,57		57,4%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/ талап етілетін құжаттарды	5,00		100,0%	

	порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті				
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат/электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	5,00	5,00	100,0%	100,0%
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Виртуалды көмекшіні пайдалану ыңғайлылығы	4,71	4,72	73,3%	74,7%
	Виртуалды көмекшінің сұрауға жауаптың толықтығы	4,65		72,0%	
	Виртуалды көмекшінің сұрауға жауап беру жылдамдығы	4,79		78,7%	
ШЫҒЫНДАР	Шығындар сомасы қолайлы		4,99		99,4%
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Мен қызмет алу үшін қосымша шығын шығарған жоқпын	4,99		99,4%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	4,99		99,4%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Қысқа мерзімде өз шағымыма жауап алды				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,89	4,89	89,2%	89,2%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,83**		**83,2%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,92**		**87,5%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,70**		**72,7%**

«Электрондық үкімет» порталында тіркеудің, авторландырудың **қолжетімділігі мен ыңғайлылығын**, сондай-ақ көрсетілетін қызметті алушылар кілтін ЭЦҚ пайдалануды қанағаттану деңгейі 67,5% болған кезде 4,66 ұпайға бағалады. Көрсетілетін қызметті алушылар кейде интернет байланысы нашар болған жағдайда порталдың мобильді нұсқасы дұрыс жұмыс істемейтінін, ұзақ уақыт жүктелетінін және істемей қалатынын атап өтті.

Порталда берілген **ақпарат** мүмкін болатын 5 балдан 4,87 балға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 91,1% құрады. Респонденттер қызмет туралы толық ақпаратты және қызметті алуға қойылатын талаптарды табудың қиындығына байланысты мәселелерді айтты.

Мемлекеттік қызмет көрсету **рәсімі** 4,67 ұпайға бағаланды және қанағаттану деңгейі 60,2% тең. Респонденттер қызметті алу үшін құжаттарды жүктеуде қиындықтарға тап болды. Бұл ретте қызметті алу кезінде көрсетілетін қызметті алушылар үшін ең үлкен қиындықтар құжаттар топтамасын жинау процесінде, сондай-ақ құжаттарды онлайн беру мүмкіндігінде туындады. Бұдан басқа, көрсетілетін қызметті алушылардың ақпараты бойынша суды есепке алу аспаптарына пломбаларды орнату (алу) актісі түріндегі қорытынды құжат қағаз түрінде ұсынылады. Сондай-ақ пломбаларды орнату үшін маманды ұзақ күту қажеттілігі сұрақтар тудырады.

Мемлекеттік қызметті көрсету **мерзімі** 5 балға бағаланып, қанағаттану деңгейі 100% құрады.

Мемлекеттік қызметті алуға арналған **шығындар** 4,99 ұпайға бағаланды

және қанағаттану деңгейі 99,4% тең.

Сонымен қатар респонденттер қызметті алу **нәтижесін** 4,89 ұпайға бағалады және қанағаттану деңгейі 89,2% тең.

Сондай-ақ әдіснамаға сәйкес алынған бағалар көрсетілетін қызметті берушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлініп, нәтижесінде мына мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган: қанағаттану деңгейі - 87,5%, орташа ұпай - 4,92-ге бағаланды,

«Электрондық үкімет» порталы: қанағаттану деңгейі - 72,7%, орташа ұпай - 4,70 ұпайға тең.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Көрсетілетін қызметті алушылардың сауалнамасы нәтижелері бойынша порталдың қолжетімділігіне, қызмет туралы ақпаратқа, сондай-ақ қызмет көрсету рәсіміне байланысты негізгі проблемалық аймақтар анықталды (актінің қағаз нысаны, суды есепке алу аспаптарын пломбалау үшін мамандарды ұзақ уақыт күту қажеттілігі және т.б.).

Осыған байланысты, **«электрондық үкімет» порталына** мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру үшін төмендегі шараларды қабылдау ұсынылады:

1. Сайттың техникалық параметрлерін пысықтау, әрбір көрсетілетін қызметті алушының пайдалануы үшін алгоритмдерді жеңілдету (соның ішінде тұрақсыз интернет байланысы бар).

2. Порталда қызмет туралы ақпаратты іздеудің ыңғайлылығын арттыру, сондай-ақ порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың сапасын арттыру.

Уәкілетті мемлекеттік органға:

1. Суды есепке алу аспаптарына пломбаларды орнату (алу) актісінің электрондық нысанын (QR коды арқылы құжаттың түпнұсқалығын тексеру мүмкіндігімен актінің қағаз нысанының цифрлық аналогы түрінде) ұсыну мүмкіндігін қарастыру.

2. Қызметті алушыларға жұмыс күні ішінде қызмет көрсету жылдамдығын арттыра отырып, суды есепке алу аспаптарын пломбалау жөніндегі мамандардың жұмыс тиімділігін арттыру, икемді жұмыс кестесін құру мүмкіндігін қарастыру (мысалы, кешкі уақытта).

3. Қызметті алу мерзімін 7 жұмыс күніне дейін қысқарту (актінің электрондық нысанын ұсыну есебінен).

3.15 Арнайы су пайдалануға рұқсат

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметтің атауы: 1202003 Арнайы су пайдалануға рұқсат.

Жауапты мемлекеттік орган: ҚР Су ресурстары және ирригация министрлігі

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Су қорын пайдалануды реттеу саласында мемлекеттік қызметтер көрсету қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Экология, Геология және табиғи ресурстар министрінің міндетін атқарушының 2020 жылғы 11 қыркүйектегі № 216 бұйрығы. Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерін мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 21194 болып тіркелді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электрондық.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: Электрондық үкімет порталы арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: 10 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: бұйрықпен бекітілген нысан бойынша арнайы су пайдалануға рұқсат, рұқсатты қайта ресімдеу, рұқсатты ұзарту, рұқсаттың телнұсқасы немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден дәлелді бас тарту.

Көрсетілетін қызметті алушылар: заңды, жеке тұлғалар.

Құны: тегін.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық зерттеулер жүргізілді, нәтижесінде мынадай нәтижелер алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 28 респондентті қамтыды. Оның ішінде 84,5% - ерлер және 15,5% - әйелдер. Респонденттер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың ең көп жас топтары - 30-39 жас (58,0%) және 40-49 (42,0%) жастағы азаматтар.

21-диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок

Өтініш білдіргендердің жалпы санының 80,5% - заңды тұлғалар, 19,5% - жеке тұлғалар болып табылады. Қызмет Электрондық лицензиялау порталында алынды.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері мына мәндерді құрады.

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі **85,8% және бағалаудың орташа мәні 4,85 ұпайды** құрады.

48-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығын бағалау	4,82	4,68	83,2%	69,0%
	ЭЦҚ алудың қарапайымдылығы	4,43		46,6%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,46		46,6%	
	Қызмет алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырылуын бағалау	4,99		99,4%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда) қызығушылық танытатын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,51	4,89	65,5%	92,1%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,99		98,9%	
	Порталда қызмет алу тәсілі туралы ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,98		98,3%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қолжетімді	4,99		98,9%	
	Порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,99		98,9%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанциялар бойынша жүру, кабинеттерге бару)	4,76	4,60	76,4%	60,6%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,30		29,9%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/ талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,36		36,8%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/ талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,99		99,4%	
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат/электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,99	4,99	99,4%	99,4%
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Виртуалды көмекшіні пайдалану ыңғайлылығы				

	Виртуалды көмекшінің сұрауға жауаптың толықтығы				
	Виртуалды көмекшінің сұрауға жауап беру жылдамдығы				
ШЫҒЫНДАР	Шығындар сомасы қолайлы		5,00		100,0%
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Мен қызмет алу үшін қосымша шығын шығарған жоқпын	5,00		100,0%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	5,00		100,0%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Қысқа мерзімде өз шағымыма жауап алды				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,94	4,94	93,7%	93,7%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,85**		**85,8%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,94**		**93,8%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,64**		**66,0%**

«Электрондық үкімет» порталында тіркеудің, авторландырудың **қолжетімділігі мен ыңғайлылығын**, сондай-ақ көрсетілетін қызметті алушылар ЭЦҚ кілтін пайдалануды қанағаттану деңгейі 69,0% болған кезде 4,68 ұпайға бағалады. Осы өлшем бойынша көрсетілетін қызметті алушылар құжаттарды жүктеу және порталда тіркеу кезінде техникалық сипаттағы проблемаларды айтты.

Порталда берілген **ақпарат** мүмкін болатын 5 балдан 4,89 балға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 92,1% құрады.

Мемлекеттік қызмет көрсету **рәсімі** 4,60 ұпайға бағаланды және қанағаттану деңгейі 60,6% тең. Қызметті алу процесінде талап етілетін құжаттар тізбесінде болмаған құжаттар талап етілгені атап өтілді.

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімі** 4,99 балға бағаланып, қанағаттану деңгейі 99,4% құрады.

Мемлекеттік қызметті алуға арналған **шығындар** 5 ұпайға бағаланды және қанағаттану деңгейі 100% тең.

Сонымен қатар, респонденттер қызметті алу **нәтижесін** 4,94 ұпайға бағалады және қанағаттану деңгейі 93,7% тең.

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар көрсетілетін қызметті берушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлініп, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган: қанағаттану деңгейі - 93,8%, орташа ұпай - 4,94 ұпай,

«Электрондық үкімет» порталы: қанағаттану деңгейі - 66%, орташа ұпай - 4,64 ұпай.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Көрсетілетін қызметті алушылардың сауалнамасының нәтижелері бойынша **«Электрондық үкімет» порталына** байланысты проблемалар анықталды, Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру үшін төмендегі шараларды қабылдау ұсынылады:

1. Сайттың техникалық параметрлерін пысықтау, порталда тіркеу алгоритмдерін жеңілдету, құжаттарды жүктеу кезінде техникалық қателерді жою.
2. Порталдағы қызмет туралы ақпаратқа қызметті алу үшін қажетті құжаттардың толық пакетін жазып берсін.

Уәкілетті мемлекеттік органға

1. Көрсетілетін қызметті алушыдан осы қызметті көрсетуді регламенттейтін НҚА-ға талап етілетін құжаттардың толық пакетін, атап айтқанда шаруашылық-ауыз сумен жабдықтау үшін жер үсті және (немесе) жер асты суларын алу кезінде санитариялық-эпидемиологиялық талаптарға сәйкестігі туралы санитариялық-эпидемиологиялық қорытындыны, су шаруашылығы құрылысының, гидромелиорациялық жүйелердің немесе құрылғылардың паспортын және т. б. қосу.

3.16 Көлік құралын басқаруға рұқсат алу туралы анықтама беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметтің атауы: 604005 Көлік құралын басқаруға рұқсат алу туралы анықтама беру.

Жауапты мемлекеттік орган: ҚР Денсаулық сақтау министрлігі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Көлік құралдарын басқару құқығын алуға үміткер адамдарды медициналық қарап-тексеруді, механикалық көлік құралдарының жүргізушісін қайта медициналық қарап-тексеруді жүргізу қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің 2020 жылғы 30 қазандағы № ҚР ДСМ-172/2020 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 21557 болып тіркелді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электрондық (ішінара автоматтандырылған)/қағаз түрінде

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: «Электрондық үкімет» порталы арқылы жүзеге асырылады

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: 30 минуттан аспайды

Көрсетілетін қызметті алушы туралы мәліметтер: жеке тұлғалар

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: медициналық анықтама немесе мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

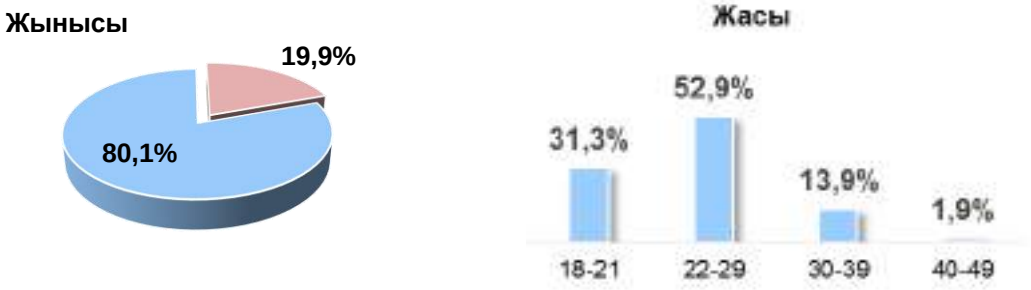
Құны: ақылы негізде, мемлекеттік қызмет көрсету құны «Халық денсаулығы және денсаулық сақтау жүйесі туралы» ҚР Кодексінің 202-бабына сәйкес айқындалады.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингісі аясында келесі нәтижелер алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 361 респондентті қамтыды. Оның ішінде 80,1% - ерлер және 19,9% - әйелдер. Көрсетілетін қызметті алушылардың неғұрлым маңызды жас топтары - 22-29 (52,9%) және 18-21 жастағы (31,3%) азаматтар.

22-диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок



Қызметті алған респонденттердің жалпы санының 100,0% - жеке тұлғалар болып табылады. Көрсетілетін қызметті алушылардың көпшілігі қызметті алу үшін Электрондық үкімет порталын пайдаланды (99,2%), ал 0,8% - ХҚКО-ның өзіне-өзі қызмет көрсету аймағында қызмет алды.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері келесі мәндерді құрады.

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «Мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталы) қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі **80,6% және бағалаудың орташа мәні 4,78 балды** құрады.

49-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығын бағалау	4,84	4,81	83,6%	81,1%
	ЭЦҚ алудың қарапайымдылығы	4,77		77,6%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,79		78,9%	
	Қызмет алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырылуын бағалау	4,84		84,4%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда) қызығушылық танытатын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,79	4,75	78,9%	75,6%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,73		74,0%	
	Порталда қызмет алу тәсілі туралы ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,75		74,8%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қолжетімді	4,86		87,5%	
	Порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,62		62,9%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанциялар бойынша жүру, кабинеттерге бару)	4,62	4,75	63,4%	75,8%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,83		84,2%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/ талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,81		80,9%	

	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/ талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,73		74,8%	
МЕРЗІМДЕРІ	Алынған құжат/электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,88	4,88	88,4%	88,4%
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Виртуалды көмекшіні пайдалану ыңғайлылығы	4,79	4,76	79,3%	77,4%
	Виртуалды көмекшінің сұрауға жауаптың толықтығы	4,70		70,0%	
	Виртуалды көмекшінің сұрауға жауап беру жылдамдығы	4,79		82,8%	
ШЫҒЫНДАР	Шығындар сомасы қолайлы	4,63	4,68	63,2%	69,0%
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды	4,62		63,2%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша шығын шығарған жоқпын	4,73		74,8%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	4,73		74,8%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Қысқа мерзімде өз шағымыма жауап алды	4,73	4,73	86,4%	86,4%
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым	4,73		86,4%	
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,90	4,90	91,2%	91,2%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,78**		**80,6%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,75**		**75,8%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,74**		**66,4%**

«Электрондық үкімет» порталында тіркеудің, авторландырудың **қолжетімділігі мен ыңғайлылығын**, сондай-ақ көрсетілетін қызметті алушылар ЭЦҚ кілттің пайдалануын 4,81 ұпайға бағалады, бұл ретте қанағаттану деңгейі 81,1% -. құрады. Көрсетілетін қызметті алушылардың негізгі проблемалары қызметтің қолжетімділігіне қатысты болды, атап айтқанда: «Порталдың нашар жұмысы, портал ашылмады» (Ақмола, Қызылорда, Солтүстік Қазақстан, Маңғыстау облыстары, Батыс Қазақстан, Павлодар, Қостанай, Қарағанды, Ақтөбе, Алматы облыстары, Астана қ., «Порталға (компьютер, ноутбук, планшет, ұялы телефон) кіру үшін қажетті техникалық құралдардың болмауы» (Қостанай, Батыс Қазақстан, Павлодар, Алматы, Қарағанды облыстары), «Интернетке қосылудың қажетті жылдамдығының болмауы» (Ақмола, Қызылорда, Солтүстік Қазақстан, Батыс Қазақстан, Павлодар, Қостанай, Қарағанды, Алматы облыстары, Астана қ.).

Порталда берілген **ақпарат** мүмкін болатын 5 балдан 4,75 балға бағаланды, қанағаттану деңгейі 75,6% құрады. Көрсетілетін қызметті алушылардың алдында тұрған негізгі проблемалар: «Порталда көрсетілетін қызмет туралы, көрсетілетін қызметті алуға қойылатын талаптар туралы ақпаратты іздеудің күрделілігі» (Ақмола, Қызылорда, Солтүстік Қазақстан, Маңғыстау, Абай, Қарағанды облыстары).

Мемлекеттік қызмет көрсету **рәсімі** 4,75 ұпайға бағаланды, қанағаттану деңгейі 75,8% құрады. Респонденттер атап өткен негізгі проблемалар: «Қажетті құжаттарды жүктеудің күрделілігіне» (Батыс Қазақстан, Павлодар, Қостанай, Қарағанды, Абай, Ақмола облыстары, Астана қ.) қатысты.

Мемлекеттік қызметті көрсету **мерзімі** 4,88 ұпайға бағаланды, бұл ретте

қанағаттану деңгейі 88,4% құрады.

Виртуалды көмекшінің жұмысын көрсетілетін қызметті алушылар 4,76 ұпайға бағалады, осы өлшем бойынша респонденттердің қанағаттану деңгейі 77,4% құрады.

Көрсетілетін қызметті алушылардың **қосымша шығындарының** болуы қанағаттану деңгейі 69,0% болған кезде 4,68 ұпайға бағаланды.

Сонымен қатар сұралған көрсетілетін қызметті алушылардың көпшілігі алынған қызметтің **нәтижесін** оң бағалады – 91,2% (4,9 ұпай).

Сондай-ақ әдіснамаға сәйкес алынған бағалар көрсетілетін қызметті берушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлініп, нәтижесінде елесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган: қанағаттану деңгейі - 75,8%, орташа ұпай - 4,75 ұпай,

«Электрондық үкімет» порталы: қанағаттану деңгейі - 66,4%, орташа ұпай - 4,74 ұпай.

Сапалы зерттеу әдістерінің нәтижелері

«Құпия сатып алушы» әдісі - 1

«Құпия сатып алушы» әдісімен зерттеу барысында анықтаманың өзі «Электрондық үкімет» порталында алынғаны анықталды, бірақ оны іздеу әрдайым қызмет туралы ақпарат бермейді. Бұл анықтаманы алу үшін емханада тексеруден өту керек, ол өз кезегінде жүргізуші куәлігін алғанға дейін деректерді порталға жібереді. ХҚКО-ның өзіне-өзі қызмет көрсету аймағындағы ЭЦҚ кілт арқылы осы анықтама алынды. Анықтама 10 минут ішінде дайын болды.

Негізгі ұсыныс: «АвтоХҚКО-ға барған кезде оны тапсырудың қажеті жоқ, ал қызметкер оны базада көре алатындай етіп анықтаманы автоматтандыру».

Фокус топ әдісі - 1 (қатысушылар саны - 10 адам)

Фокус-топ шеңберінде өткізілген талқылау барысында көлік құралын басқаруға рұқсат беру туралы анықтама беруге қатысты оң нәтижелерге қол жеткізілді. Қатысушылар анықтама алу процесінің ашықтығының маңыздылығына, сондай-ақ құжаттарды қалыптастыруды жеңілдету қажеттілігіне назар аударды. Бұл азаматтарға Көлік құралдарын басқару құқығын тезірек және ыңғайлы жүзеге асыруға мүмкіндік береді.

Негізгі ұсыныстардың ішінде өтініш беру және өтінімдердің жай-күйі туралы ақпарат алу үшін цифрлық технологияларды енгізу бөлінді. Бұл тәсіл процесті жылдамдатып қана қоймайды, сонымен қатар жүйеге деген сенім деңгейін арттырады. Қатысушылар сондай-ақ анықтама алу үшін нақты өлшемдер мен талаптардың болуы өтініш берушілер мен бақылаушы органдар арасындағы түсініспеушіліктер мен жанжалдардың санын азайтуға ықпал ететінін атап өтті.

Талқылау сонымен қатар құжаттарды тапсыру кезінде қателіктер жібермеуге көмектесетін ережелер мен процедуралар туралы халықтың хабардарлығын арттыру мәселесін қозғады. Сайып келгенде, айтылған барлық идеялар азаматтардың көлік құралдарын басқаруға заңды және қауіпсіз қол жеткізуін қамтамасыз ететін неғұрлым тиімді және ыңғайлы жүйені құруға бағытталған.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осылайша, көрсетілетін қызметті алушылар қызмет және талап етілетін құжаттар туралы ақпаратқа, сондай-ақ порталдың қолжетімділігі мен ыңғайлылығына, құжаттарды жүктеу қиындықтарына және т. б. қанағаттанбағанын атап өтті.

Осыған байланысты көрсетілетін қызметті алушылармен сауалнама жүргізу нәтижелері бойынша **уәкілетті мемлекеттік органға және «Электрондық үкімет» порталына** мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру үшін төмендегі шараларды қабылдау ұсынылады:

1. Қызметті алу алгоритмі туралы ақпараттың сапасы мен қолжетімділігін арттыру, қызметті алу үшін бейне нұсқаулықтарды орналастыру мүмкіндігін жасау.

Уәкілетті мемлекеттік орган

1. Жүргізуші куәлігін алу қызметімен байланыстыру арқылы қызметті толығымен автоматтандыру.

2. Қызмет композиттік болғандықтан, бұл қызмет басқа қызметті алу үшін қажет, оны бір өтініш бойынша қолжетімді ету ұсынылады (тек жүргізуші куәлігін алу үшін қажет), Ішкі істер министрлігіне ақпараттың қол жетімділігін қамтамасыз ету.

3. Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің ережелерін түсіндіру бойынша көрсетілетін қызметті берушілердің қызметкерлері арасында оқыту жүргізу.

3.17 Тегін медициналық көмектің кепілдік берілген көлемі шеңберінде Қазақстан Республикасының азаматтарын шетелге емделуге жіберудің орындылығы және (немесе) емдеуді отандық медициналық ұйымдарда жүргізу үшін шетелдік маманарды тарту мүмкіндігіне құжаттарды қабылдау және қарау

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметтің атауы: 601011 Тегін медициналық көмектің кепілдік берілген көлемі шеңберінде Қазақстан Республикасының азаматтарын шетелге емделуге жіберудің орындылығы және (немесе) емдеуді отандық медициналық ұйымдарда жүргізу үшін шетелдік маманарды тарту мүмкіндігіне құжаттарды қабылдау және қарау

Жауапты мемлекеттік орган: ҚР Денсаулық сақтау министрлігі

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Тегін медициналық көмектің кепілдік берілген көлемі шеңберінде Қазақстан Республикасының азаматтарын шетелге емделуге жіберу және (немесе) емдеуді отандық медициналық ұйымдарда жүргізу үшін шетелдік мамандарды тарту қағидаларын әзірлеуді бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің 2021 жылғы 26 мамырдағы № ҚР ДСМ-45 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілері мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 22866 тіркелді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: қағаз түрінде.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: облыстардың, Астана, Алматы және Шымкент қалаларының ЖАО арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдері: көрсетілетін қызметті алушы мәліметтерді көрсетілетін қызметті берушіге тапсырған сәттен бастап – 2 жұмыс күні ішінде.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: пациентті шетелге емдеуге жіберу және (немесе) отандық медициналық ұйымдарда емдеу жүргізу үшін шетелдік мамандарды тарту туралы республикалық денсаулық сақтау ұйымының қорытындысы қоса берілген жазбаша жауап не мемлекеттік қызмет көрсетуден дәлелді бас тарту.

Көрсетілетін қызметті алушылар: жеке тұлғалар.

Құны: тегін.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық зерттеулер жүргізілді, нәтижесінде мынадай нәтижелер алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 7 респондентті қамтыды. Оның ішінде 28,6% - ерлер және 71,4% - әйелдер. Респонденттер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың ең көп жас топтары 30-39 жас (42,9%) және 40-49 (57,1%) жастағы азаматтар.

23-диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок

Өтініш білдіргендердің жалпы санының 100% жеке тұлғалар болып табылады. Қызметті алған көрсетілетін қызметті алушылардың көпшілігі (100,0%) жергілікті атқарушы органдарға жүгінді.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері келесі мәндерді құрады.

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі **79,8% және бағалаудың орташа мәні 4,80 балды** құрады**.**

50-кесте. Ұпайларды бөлу (қағаз нысаны)

Бағалау өлшемдері	Қағаз нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Құзыретті, ақпаратты меңгерген қызметкерлер	4,86	4,81	85,7%	80,9%
	Қызметкерлер жылдам әрекет етеді	4,71		71,4%	
	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктеріме мұқият қарайды	4,86		85,7%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Көрсетілетін қызметті берушінің ғимараты ыңғайлы орналасқан	4,86	4,74	85,7%	73,8%
	Ыңғайлы жұмыс уақыты	4,71		71,4%	
	Көлік тұрағына орындары жеткілікті	4,86		85,7%	
	Ғимаратқа кіру оңай әрі қолжетімді болды (мысалы, ғимаратқа физикалық кіруге және оған кіруге ешқандай кедергі болған жоқ)	4,86		85,7%	
	Ыңғайлы болатын қажетті күту аймақтары болды	4,57		57,1%	
	Қызмет әділ және тең негізде ұсынылды	4,57		57,1%	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ БАЙЛАНЫС	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, сайтта, call-орталықта)	4,57	4,78	57,1%	77,5%
	Қажетті қызметкерлерді,	4,86		85,7%	

	кабинеттерді табу оңай болды				
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	4,86		85,7%	
	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,71		71,4%	
	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау мүмкінндігі болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	5,00		100,0	
	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,57		57,1%	
	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берді	4,86		85,7%	
РӘСІМ	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	4,86	4,76	85,7%	76,2%
	Қарастыру процедурасы оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,71		71,4%	
	Нәтижені беру рәсімі ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,71		71,4%	
МЕРЗІМДЕР	Қызметті алу үшін қажетті мерзім қолайлы	4,86	4,79	85,7%	78,6%
	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы	4,71		71,4%	
ШЫҒЫНДАР	Шығындар сомасы қолайлы		4,86		85,7%
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Мен қызмет алу үшін қосымша шығын шығарған жоқпын	4,86		85,7%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	4,86		85,7%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Қысқа мерзімде өз шағымына жауап алдым				
	Шағымдану бойынша қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды				
НӘТИЖЕ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,86	4,86	85,7%	85,7%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,80**		**79,8%**
	Жергілікті атқарушы органдар		**4,81**		**80,7%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,79**		**78,6%**

«**Қызметкерлер**» өлшемі бойынша қызметті қағаз түрінде алған кезде көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің жұмысын бағалаудың орташа балы 4,81 ұпайды және қанағаттану деңгейі 80,9% құрады. Ұсыныс ретінде көрсетілетін қызметті алушылар: «Қызметкерлерді нақты жауап беруге үйрету»(Астана қ.),

«Жұмысқа неғұрлым құзыретті адамдарды жалдау» (Ақтөбе облысы).

Осы қызмет бойынша **қолжетімділік пен ыңғайлылық** 4,74 ұпайға бағаланды, қанағаттану деңгейі 73,8% құрайды.

«**Ақпарат және байланыс**» өлшемі бойынша қызметті респонденттер 4,78 ұпаймен бағалады, бұл ретте қызметке қанағаттанудың орташа деңгейі 77,5% құрады. «Интернетте қызмет туралы толық ақпарат ҚР ДСМ сайтында болуы тиіс деп жазылған, бірақ ондай ақпарат жоқ» (Астана қ.) деген пікірлер болды.

Қызмет көрсету **рәсімі** 4,76 ұпайға бағаланды, бұл ретте респонденттердің осы өлшем бойынша қанағаттану деңгейі 76,2% құрады.

«**Мерзімдер**» өлшемі бойынша орташа баға 4,79 балды, қанағаттану деңгейі – 78,6% құрады. Көрсетілетін қызметті алушылар жеделдетілген қызметтерді атап өтті (Қостанай қ.).

«**Шығындар**» өлшемі 4,86 ұпайға және қанағаттану деңгейі 85,7% бағаланды.

«**Кері байланыс**» өлшемі бойынша шағымдар болған жоқ.

Сондай-ақ әдіснамаға сәйкес алынған бағалар көрсетілетін қызметті берушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлініп, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Жергілікті атқарушы органдар: орташа ұпай **-** 4,81 ұпай және қанағаттану деңгейі - 80,7%.

Уәкілетті мемлекеттік орган: орташа ұпай - 4,79 ұпай және қанағаттану деңгейі - 78,6%.

Сапалы зерттеу әдісі

Құпия сатып алушы әдісі - 1

Мен наурыз айында ресімдеуді бастадым бұл үшін біз терапевт тағайындау бойынша барлық тексеруден өттік Қазақстанда емдеуден екі бас тартуды алдық және құжаттардың барлық пакетін облысымыздың денсаулық сақтау басқармасына тапсырдық онда бір айдың ішінде қаралды бізді қабылдай алатын шетелде қолайлы емхана іздедік біз 20 күн ішінде жауап алдық бізді қабылдауға дайын болды Түркиядағы клиникаларға. Біз құжаттарды тапсырдық қосымша тексеруден өттік жалғыз минус біз күткен кезде біздің талдауларымыз жарамсыз болып қалды және қайтадан келуге тура келді. Біз Билеттерді сатып алдық бірақ бізге денсаулық сақтау басқармасынан келгеннен кейін біз бұл билеттерді тапсыра алатынымызды және олардың құнын қайтара алатынымызды айтты, өйткені ұшу да осы қызметті көрсетуге кіреді. Жалғыз үлкен минус қарызды күту бірақ біз бұл қабылдаушы тарапқа байланысты екенін түсінеміз олар өтінімді ұзақ уақыт қарастырмайды қосымша тексерулерді сұрайды кейде жазбаны күтпеу үшін өз есебінен өтуге тура келеді өйткені дәл сол мрт ға жазылу үшін Сіз екі айға жуық күте аласыз әрдайым аппараттар жұмыс істемейді кейде бұзылады осыған байланысты ұзақ күте тұрыңыз.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Көрсетілетін қызметті алушылардан алынған сауалнама нәтижелері бойынша уәкілетті мемлекеттік органға және жергілікті атқарушы органдарға мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру үшін төмендегі шараларды қабылдау ұсынылады:

1. Қызмет туралы ақпаратты dsm.gov.kz сайтында белгілеу, осы сайтқа сілтеме «Электрондық үкіметтің» сайтында «Мемлекеттік қызметтер және онлайн ақпарат» бөлімінде орналастырылған ақпаратта болған, бірақ сайтқа көшкен кезде ақпарат жоқ.

2. Көрсетілетін қызметті алушыларға ҚР аумағында көрсетілмейтін медициналық қызметтер үшін квота берілетіні туралы уақтылы хабарлау (құжаттарды жинау сәтіне дейін).

3. Құжаттарды қабылдауды жүзеге асыратын және көрсетілетін қызметті алушыларға кеңес беретін қызметкерлердің біліктілігін арттыру.

4. Аталған емге қажетті құжаттар мен дәлелдемелерді жинау рәсімін жеңілдету, бұл квотаны күту мерзімін қысқартады.

5. Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің ережелерін түсіндіру бойынша көрсетілетін қызметті берушілердің қызметкерлері арасында оқыту жүргізу.

3.18 Транспланттау мақсатында ағзалардың (ағза бөлігінің) және (немесе) тіндердің (тін бөлігінің) қайтыс болғанан кейінгі донорлығынан тірі кезінде бас тарту немесе келісім алуды тіркеу

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметтің атауы: 601008 Транспланттау мақсатында ағзалардың (ағза бөлігінің) және (немесе) тіндердің (тін бөлігінің) қайтыс болғанан кейінгі донорлығынан тірі кезінде бас тарту немесе келісім алуды тіркеу.

Жауапты мемлекеттік орган: ҚР Денсаулық сақтау министрлігі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Ағзалардың (ағза бөлігінің) және (немесе) тіндердің (тін бөлігінің) қайтыс болғаннан кейінгі донорлығына адамның тірі кезінде ерік білдіруін беру және бұл жөнінде жұбайын (зайыбын) немесе жақын туыстарының бірін хабардар ету қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің 2020 жылғы 21 желтоқсандағы № ҚР ДСМ-308/2020 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілері мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 21859 болып тіркелді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электрондық (ішінара автоматтандырылған)/ қағаз түрінде.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: «Электрондық үкімет» порталы, алғашқы медициналық-санитарлық көмек көрсететін медициналық ұйымдар арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: 1 жұмыс күні, портал арқылы - 15 минут.

Көрсетілетін қызметті алушы туралы мәліметтер: жеке тұлғалар.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: ағзалардың (органның бір бөлігінің) және (немесе) тіндердің (тіннің бір бөлігінің) қайтыс болғаннан кейінгі донорлығына өмір бойы бас тартуды/келісімді тіркеу туралы анықтама.

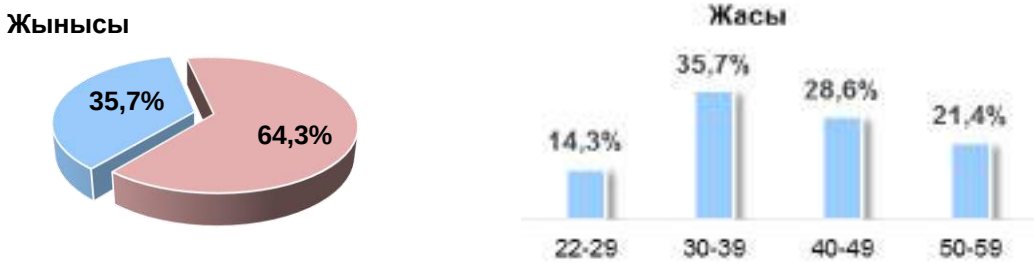
Құны: тегін.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингісі аясында мынадай нәтижелер алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 14 респонденттті қамтыды. Оның ішінде 35,7% - ерлер және 64,3% - әйелдер. Көрсетілетін қызметті алушылардың неғұрлым маңызды жас топтары - 30-39 жас (35,7%) және 40-49 жастағы (28,6%) азаматтар.

24-диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок



Қызметті алған респонденттердің жалпы санының 100,0% - жеке тұлғалар

болып табылады. Көрсетілетін қызметті алушылардың көпшілігі қызметті алу үшін Электрондық үкімет порталын пайдаланды (92,3%), респонденттердің 7,7% - ХҚКО-ның өзіне-өзі қызмет көрсету аймағынан қызмет алды.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері келесі мәндерді құрады.

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталы) **85,8% және бағалаудың орташа мәні 4,82 ұпайды** құрады

.

51-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығын бағалау	4,86	4,90	85,7%	89,3%
	ЭЦҚ алудың қарапайымдылығы	4,93		92,9%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,93		92,9%	
	Қызмет алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырылуын бағалау	4,86		85,7%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда) қызығушылық танытатын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,93	4,89	92,9%	88,9%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,93		92,9%	
	Порталда қызмет алу тәсілі туралы ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,86		85,7%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қолжетімді	4,86		87,5%	
	Порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,86		85,7%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанциялар бойынша жүру, кабинеттерге бару)	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	5,00		100,0%	

	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/ талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	5,00		100,0%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/ талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	5,00		100,0%	
МЕРЗІМДЕРІ	Алынған құжат/электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,93	4,93	92,9%	92,9%
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Виртуалды көмекшіні пайдалану ыңғайлылығы	4,00	4,33	50,0%	58,3%
	Виртуалды көмекшінің сұрауға жауаптың толықтығы	4,25		50,0%	
	Виртуалды көмекшінің сұрауға жауап беру жылдамдығы	4,75		75,0%	
ШЫҒЫНДАР	Шығындар сомасы қолайлы		4,71		71,4%
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Мен қызмет алу үшін қосымша шығын шығарған жоқпын	4,71		71,4%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	4,71		71,4%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Қысқа мерзімде өз шағымыма жауап алды				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,82**		**85,8%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,93**		**92,9%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,78**		**84,1%**

«Электрондық үкімет» порталында тіркеудің, авторландырудың **қолжетімділігі мен ыңғайлылығын**, сондай-ақ көрсетілетін қызметті алушылар ЭЦҚ кілтті пайдалануын 4,90 ұпайға бағалады, бұл ретте қанағаттану деңгейі 89,3% құрады. Көрсетілетін қызметті алушылардың негізгі проблемалары қызметтің қолжетімділігіне, атап айтқанда Интернеттің қолжетімділігіне және порталды жүктеуге қатысты болды (Астана қ.).

Порталда берілген **ақпарат** мүмкін болатын 5 балдан 4,89 балға бағаланды, қанағаттану деңгейі 88,9% құрады. Көрсетілетін қызметті алушылар бетпе-бет келген негізгі проблемалардың бірі - қызметті алу үшін ақпаратты түсінудің қиындығы болды (Қарағанды облысы).

Мемлекеттік қызмет көрсету **рәсімі** 5,00 ұпайға бағаланды, қанағаттану деңгейі 100,0% құрады. Респонденттерде қызметті алу рәсімі бойынша проблемалар болған жоқ.

Мемлекеттік қызметті көрсету **мерзімі** 4,93 ұпайға бағаланды, бұл ретте қанағаттану деңгейі 92,9% құрады.

Ең төменгі бағаларды респонденттер **виртуалды көмекшінің** жұмысы өлшемі бойынша қойды – 4,33 ұпай, осы өлшем бойынша респонденттердің

қанағаттану деңгейі 58,3% құрады. Көрсетілетін қызметті алушылардың күрделілігі «Виртуалды көмекші барлық сұрақтарға жауап бере алмады, 1414-ке хабарласу мүмкін болмады» (Алматы қ.).

Көрсетілетін қызметті алушылардың **қосымша шығындарының** болуына қанағаттану деңгейі 71,4% құрап, 4,71 ұпайға бағаланды.

Сонымен қатар сауалнама қатсқан, көрсетілетін қызметті алушылардың көпшілігі алынған қызметтің **нәтижесін** оң бағалады - 100,0% (5,00 ұпай).

Сондай-ақ әдіснамаға сәйкес алынған бағалар көрсетілетін қызметті берушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлініп, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган: қанағаттану деңгейі - 92,9%, орташа ұпай - 4,93 ұпай,

«Электрондық үкімет» порталы: қанағаттану деңгейі - 84,1%, орташа ұпай - 4,78 ұпай.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осылайша, көрсетілетін қызметті алушылар қызмет туралы ақпаратқа, виртуалды көмекшіден және қолдау қызметінен кеңес алуға, сондай-ақ порталдың қолжетімділігі мен ыңғайлылығына наразылығын атап өтті.

Осыған байланысты көрсетілетін қызметті алушылардан алынған сауалнама нәтижелері бойынша **уәкілетті мемлекеттік органға және «Электрондық үкімет» порталына** мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру үшін төмендегі шараларды қабылдау ұсынылады:

1. Қызметті алу алгоритмі туралы ақпараттың сапасы мен қолжетімділігін арттыру, қызметті алу үшін бейне нұсқаулықтарды орналастыру мүмкіндігін жасау;

2. Виртуалды көмекшіні туыстарына донорлық рәсімі бойынша сұрақтардың жауаптарына, сондай-ақ болашақта пікірін өзгерту мүмкіндіктеріне үйрету.

Уәкілетті мемлекеттік органға

1. Ақпараттың қолжетімділігін қамтамасыз ету, қызметті алу рәсімдерінің қадамдық нұсқаулықтарын дайындау және интернет-ресурстарға орналастыру.

2. Болашақта қоғамдағы әлеуметтік шиеленісті болдырмау үшін қызмет туралы және осы қызметті алмаудың салдары туралы кеңінен хабардар етуді қамтамасыз ету.

3. Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің ережелерін түсіндіру бойынша көрсетілетін қызметті берушілердің қызметкерлері арасында оқыту жүргізу.

3.19 Құжаттарды қабылдау және оларды Қазақстан Республикасының шет елдерде жүрген азаматтарына паспорттар жасауға жіберу

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметтің атауы: 101010 Құжаттарды қабылдау және оларды Қазақстан Республикасының шет елдерде жүрген азаматтарына паспорттар жасауға жіберу.

Жауапты мемлекеттік орган: ҚР Сыртқы істер министрлігі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Құжаттарды қабылдау және оларды Қазақстан Республикасының шет елдерде жүрген азаматтарына паспорттар жасауға жіберу және олардың паспорттарына қажетті жазбалар енгізу мемлекеттік қызмет көрсету қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Сыртқы істер министрінің 2020 жылғы 12 мамырдағы № 11-1-4/149 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілері мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 20627 болып тіркелді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: қағаз түрінде.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: ҚР шет елдердегі мекемелері арқылы жүзеге асырылады

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: 90 күнтізбелік күн.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: Қазақстан Республикасы азаматының паспорты немесе мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Көрсетілетін қызметті алушылар: жеке тұлғалар.

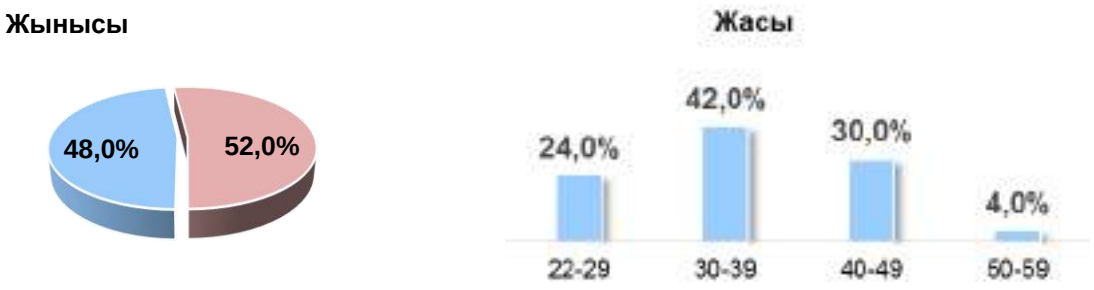
Құны: консулдық алым мөлшерлемесі бойынша.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингісі аясында мынадай нәтижелер алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 28 респондентті қамтыды. Оның ішінде 48% - ерлер және 52% - әйелдер. Көрсетілетін қызметті алушылардың неғұрлым маңызды жас топтары - 30-39 жас (42%) және 40-49 жастағы (30%) азаматтар.

25-диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок



Қызметті алған респонденттердің жалпы санының 100% жеке тұлғалар болып табылады. Барлық көрсетілетін қызметті алушылар қызметті алу үшін шет елдердегі ҚР елшіліктерін пайдаланды.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері келесі мәндерді құрады.

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет», «Электрондық лицензиялау» порталдары) 86,6% және бағалаудың орташа мәні 4,86 ұпайды құрады.

52-кесте. Ұпайларды бөлу (қағаз нысаны)

Бағалау өлшемдері	Қағаз нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Құзыретті, ақпаратты меңгерген қызметкерлер	4,79	4,79	78,6%	79,8%
	Қызметкерлер жылдам әрекет етеді	4,71		75,0%	
	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктеріме мұқият қарайды	4,86		85,7%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Көрсетілетін қызметті берушінің ғимараты ыңғайлы орналасқан	4,96	4,90	96,4%	91,1%
	Ыңғайлы жұмыс уақыты	4,93		92,9%	
	Көлік тұрағына орындары жеткілікті	4,86		85,7%	
	Ғимаратқа кіру оңай әрі қолжетімді болды (мысалы, ғимаратқа физикалық кіруге және оған кіруге ешқандай кедергі болған жоқ)	4,93		92,9%	
	Ыңғайлы болатын қажетті күту аймақтары болды	4,93		92,9%	
	Қызмет әділ және тең негізде ұсынылды	4,79		85,7%	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ БАЙЛАНЫС	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, сайтта, call-орталықта)	4,68	4,78	75,0%	79,6%
	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,86		85,7%	
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	4,71		71,4%	
	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,75		78,6%	
	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау мүмкіндігі болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	4,75		75,0%	
	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,82		82,1%	
	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берді	4,89		89,3%	
РӘСІМ	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	4,96	4,90	96,4%	90,5%
	Қарастыру процедурасы оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,89		89,3%	
	Нәтижені беру рәсімі ыңғайлы,	4,86		85,7%	

	қарапайым және түсінікті				
МЕРЗІМДЕР	Қызметті алу үшін қажетті мерзім қолайлы	4,64	4,75	64,3%	75,0%
	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы	4,86		85,7%	
ШЫҒЫНДАР	Шығындар сомасы қолайлы	4,89	4,94	89,3%	93,8%
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды	4,93		92,9%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша шығын шығарған жоқпын	4,96		96,4%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	4,96		96,4%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Қысқа мерзімде өз шағымына жауап алдым				
	Шағымдану бойынша қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды				
НӘТИЖЕ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,96	4,96	96,4%	96,4%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,86**		**86,6%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,89**		**88,8%**
	Шетелдік мекемелер		**4,82**		**82,5%**

«**Қызметкерлер»** өлшемі бойынша қызметті қағаз түрінде алған кезде көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің жұмысын бағалаудың орташа балы 4,79 ұпайды және қанағаттану деңгейі 79,8% құрады.

Осы қызмет бойынша **қолжетімділік пен ыңғайлылық** 4,90 ұпайға бағаланды, қанағаттану деңгейі 91,1% құрайды.

«**Ақпарат және байланыс**» өлшемі бойынша қызметті респонденттер 4,78 ұпаймен бағалады, бұл ретте қызметке қанағаттанудың орташа деңгейі 79,6% құрады.

Қызмет көрсету **рәсімі** 4,90 ұпайға бағаланды, бұл ретте респонденттердің осы өлшем бойынша қанағаттану деңгейі 90,5% құрады. Көрсетілетін қызметті алушылар шетелде білім алатын адамдар үшін паспортты жоғалтқан кезде (мысалы, «Болашақ» стипендиаттары) шетелде оқу фактісін растайтын анықтама беру қажеттілігі алынып тасталатынын атап өтті, өйткені деректер оқуға грант беру туралы ақпарат арқылы (шетелде кадрлар даярлау жөніндегі республикалық комиссия шешімінің қорытындысы бойынша) оңай тексерілуі мүмкін.

«**Мерзімдер**» өлшемі бойынша орташа баға 4,75 балды, қанағаттану 75% құрады. Қызметті алу ұзақтығын қысқарту бойынша ұсыныстар келіп түсті: «Тезірек алуға бола ма?».

«**Шығындар**» өлшемі 4,94 ұпайға және қанағаттану деңгейі 93,8% бағаланды.

«**Кері байланыс**» өлшемі бойынша шағымдар болған жоқ.

Сонымен қатар сұралған көрсетілетін қызметті алушылардың көпшілігі алынған қызметтің **нәтижесін** оң бағалады – 96,4% (4,96 ұпай).

Сондай-ақ әдіснамаға сәйкес алынған бағалар көрсетілетін қызметті берушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлініп, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган: орташа ұпай - 4,89 ұпай және қанағаттану деңгейі 88,8%.

Шетелдік мекемелер: орташа ұпай - 4,82 ұпай және қанағаттану деңгейі - 82,5%**.**

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осылайша, респонденттер айтқан негізгі проблемалық мәселелер мемлекеттік қызмет көрсету рәсімдері мен мерзімдеріне қатысты болды.

Осыған байланысты көрсетілетін қызметті алушылардан алынған сауалнама нәтижелері бойынша **уәкілетті мемлекеттік органға**:

1. «Болашақ» бағдарламасы стипендияттары үшін шетелде оқу фактісін растайтын анықтаманы ұсыну қажеттілігі қызметті алу үшін талап етілетін құжаттар тізбесінен алып тасталсын, өйткені ақпаратты «Халықаралық бағдарламалар орталығы» АҚ деректер базасын интеграциялау арқылы алуға болады;
2. Қызметті алу мерзімін 30 күнтізбелік күнге дейін қысқарту мүмкіндігін қарастыру;
3. Азаматтығы жоқ адамдарды қоспағанда, «Электрондық үкімет» порталы арқылы қызметті онлайн алу мүмкіндігін қарастыру.

3.20 Құжаттарды заңдастыру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметтің атауы: 2801001 Құжаттарды заңдастыру.

Жауапты мемлекеттік орган: ҚР Сыртқы істер министрлігі

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Құжаттарды заңдастыру қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Сыртқы істер министрінің м.а. 2017 жылғы 6 желтоқсандағы № 11-1-2/576 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2017 жылғы 25 желтоқсанда № 16116 болып тіркелді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: қағаз түрінде.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: ҚР шет елдердегі мекемелері арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері: өтініш берілген сәттен бастап 3 жұмыс күні ішінде, ал қосымша зерделеу немесе тексеру жүргізу қажет болған жағдайда мерзім күнтізбелік 30 күннен аспайтын мерзімге ұзартылуы мүмкін.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: ұсынылған құжатты заңдастыру туралы жазу немесе мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту.

Көрсетілетін қызметті алушылар: заңды және жеке тұлғалар.

Құны: консулдық алым мөлшерлемесі бойынша.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық зерттеулер жүргізілді, нәтижесінде мынадай нәтижелер алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

. Оның ішінде 59% - ерлер және 41% - әйелдер. Респонденттер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың ең көп жас топтары 30-39 жас (77,3%) және 40-49 (22,7%) жастағы азаматтар.

26-диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок

Өтініш берушілердің жалпы санының көпшілігі жеке тұлғалар. Қызметті алған көрсетілетін қызметті алушылардың көпшілігі (100,0%) шетелдік мекемелерге жүгінді.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері келесі мәндерді құрады.

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі **91,7% және бағалаудың орташа мәні 4,91 балды** құрады.

53-кесте. Ұпайларды бөлу (қағаз нысаны)

Бағалау өлшемдері	Қағаз нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Құзыретті, ақпаратты меңгерген қызметкерлер	4,95	4,91	95,5%	93,9%
	Қызметкерлер жылдам әрекет етеді	4,91		95,5%	
	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктеріме мұқият қарайды	4,86		90,9%	
ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Көрсетілетін қызметті берушінің ғимараты ыңғайлы орналасқан	4,91	4,91	90,9%	91,7%
	Ыңғайлы жұмыс уақыты	4,95		95,5%	
	Көлік тұрағына орындары жеткілікті	4,91		90,9%	
	Ғимаратқа кіру оңай әрі қолжетімді болды (мысалы, ғимаратқа физикалық кіруге және оған кіруге ешқандай кедергі болған жоқ)	4,86		86,4%	
	Ыңғайлы болатын қажетті күту аймақтары болды	5,00		100,0%	
	Қызмет әділ және тең негізде ұсынылды	4,82		86,4%	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ БАЙЛАНЫС	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, сайтта, call-орталықта)	4,86	4,88	86,4%	89,0%
	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,82		81,8%	
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	4,77		81,8%	
	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,95		95,5%	
	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау мүмкіннідігі болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	4,91		90,9%	
	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,95		95,5%	
	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берді	4,91		90,9%	
РӘСІМ	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	4,86	4,88	90,9%	90,9%
	Қарастыру процедурасы оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,95		95,5%	
	Нәтижені беру рәсімі ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,82		86,4%	
МЕРЗІМДЕР	Қызметті алу үшін қажетті мерзім қолайлы	4,82	4,91	81,8%	90,9%
	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы	5,00		100,0%	
ШЫҒЫНДАР	Шығындар сомасы қолайлы	4,95	4,94	95,5%	94,3%
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды	4,91		90,9%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша шығын шығарған жоқпын	4,95		95,5%	

	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшырағаным жоқ	4,95		95,5%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Қысқа мерзімде өз шағымына жауап алдым				
	Шағымдану бойынша қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды				
НӘТИЖЕ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,91	4,91	90,9%	90,9%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,91**		**91,7%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,92**		**92,2%**
	Шетелдік мекемелер		**4,89**		**90,3%**

«**Қызметкерлер**» өлшемі бойынша қызметті қағаз түрінде алған кезде көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің жұмысын бағалаудың орташа балы 4,91 ұпайды және қанағаттану деңгейі 93,9% құрады.

Осы қызмет бойынша **қолжетімділік пен ыңғайлылық** 4,91 ұпайға бағаланды, қанағаттану деңгейі 91,7% құрайды.

«**Ақпарат және байланыс**» өлшемі бойынша қызметті респонденттер 4,88 ұпаймен бағалады, бұл ретте қызметке қанағаттанудың орташа деңгейі 89% -. құрады.

Қызмет көрсету **рәсімі** 4,88 ұпайға бағаланды, бұл ретте респонденттердің осы өлшем бойынша қанағаттану деңгейі 90,9% құрады. Өтініш беру кезінде қиындық туғызады, себебі өтініш еркін түрде беріледі, бірақ көпшілігі өтінішті сол жерде жазуды жөн көреді, өйткені олар өтініште қандай ақпарат болуы керек екенін білмейді.

«**Мерзімдер**» өлшемі бойынша орташа баға 4,91 балды, қанағаттану – 90,9% құрады. Көрсетілетін қызметті алушылар, егер қызмет көрсету мерзімі ұзартылса (Ережеге сәйкес мерзім 30 күнге дейін ұзартылуы мүмкін болғандықтан) хабарлама алу ниеті туралы атап өтті.

«**Шығындар**» өлшемі 4,94 ұпайға және 94,3% қанағаттану деңгейіне бағаланды.

«**Кері байланыс**» өлшемі бойынша шағымдар болған жоқ.

Сонымен қатар сұралған көрсетілетін қызметті алушылардың көпшілігі алынған қызметтің **нәтижесін** оң бағалады – 90,9% (4,91 ұпай).

Сондай-ақ әдіснамаға сәйкес алынған бағалар көрсетілетін қызметті берушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде мынадай мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган: орташа ұпай - 4,92 ұпай және қанағаттану деңгейі - 92,2%.

Шетелдік мекемелер: орташа ұпай - 4,89 ұпай және қанағаттану деңгейі - 90,3%.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осылайша, респонденттер қызметті алу рәсімі бойынша проблемаларды айтты.

Осыған байланысты **уәкілетті мемлекеттік органға** ұсынылады:

1. Өтініш нысанын әзірлеу, барлық көрсетілетін қызметті алушылардың еркін нысандағы өтініште қандай деректер болуы тиіс екендігі туралы ақпараты болмауына байланысты (мысалы, еркін нысандағы өтініште көрсетілетін қызметті

алушының қолжетімділігі шектеулі дербес деректерге қол жеткізуге жазбаша келісімін қандай нысанда ұсыну).

2. Көрсетілетін қызметті алушыларды себебін көрсете отырып, қызмет көрсету мерзімін 30 күнге дейін ұзарту туралы хабардар ету.

3. Қағаз нысанға қосымша құжаттарды онлайн беру мүмкіндігін қарастыру.

3.21 Жоғары және (немесе) жоғары оқу орнынан кейінгі білім туралы құжаттардың телнұсқаларын беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметтің атауы: 803007 Жоғары және (немесе) жоғары оқу орнынан кейінг білім туралы құжаттардың телнұсқаларын беру.

Жауапты мемлекеттік орган: ҚР Ғылым және жоғары білім министрлігі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Жоғары және (немесе) жоғары оқу орнынан кейінгі білім туралы мемлекеттік үлгідегі құжаттардың нысандарын және оларды есепке алу мен беру қағидаларын, жоғары және (немесе) жоғары оқу орнынан кейінгі білім туралы өзіндік үлгідегі құжаттардың мазмұнына қойылатын негізгі талаптарды және оларды есепке алу мен беру қағидаларын әзірлеу және бекіту туралы» ҚР Ғылым және жоғары білім министрінің 2023 жылғы 10 ақпандағы №47 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде №31894 болып тіркелді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электрондық (ішінара автоматтандырылған)/ қағаз түрінде.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: «Электрондық үкімет» порталы, «Азаматтарға арналған үкімет «Мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: 15 жұмыс күні.

Көрсетілетін қызметті алушы туралы мәліметтер: жеке тұлғалар.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: жоғары және (немесе) жоғары оқу орнынан кейінгі білімі туралы құжаттың телнұсқасы не бас тарту туралы дәлелді жауап.

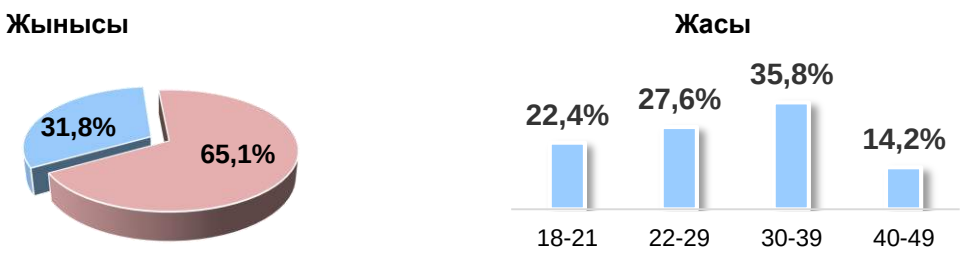
Құны: тегін.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингісі аясында мынадай нәтижелер алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы қызметті қағаз нысанда (101) және электрондық нысанда (372) алған 473 респондентті қамтыды. Оның ішінде 31,8% - ерлер және 68,2% - әйелдер. Көрсетілетін қызметті алушылардың неғұрлым маңызды жас топтары – 18-21 жас (22,4%), 22-29 жас (27,6%) және 30-39 жастағы (35,8%) азаматтар.

27-диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок



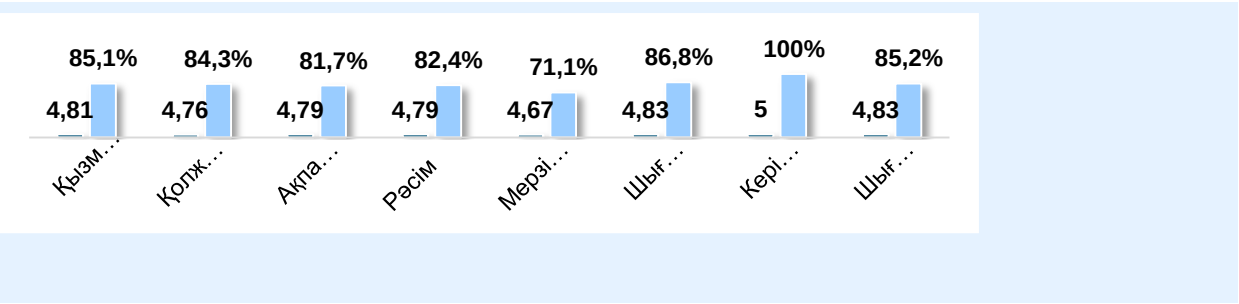
Қызметті алған респонденттердің жалпы санының 100,0% - жеке тұлғалар болып табылады. Көрсетілетін қызметті алушылардың көпшілігі қызметті алу үшін электрондық үкімет порталын пайдаланды (78,6%), 20% - ХҚКО-да, 1,4% - мемлекеттік органда немесе білім беру мекемесінде қызмет алды.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері келесі мәндерді құрады.

Қағаз және электрондық қызметтерді қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі - **82,3% және бағалаудың орташа мәні 4,77 ұпай.**

28-диаграмма. Қағаз және электрондық нысанда мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа ұпай және % бөлінісінде)



54-кесте. Ұпайларды бөлу (қағаз түрінде)

Бағалау өлшемдері	Қағаз нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Құзыретті, ақпаратты меңгерген қызметкерлер	4,81	4,81	85,1%	85,1%
	Қызметкерлер жылдам әрекет етеді	4,78		82,2%	
	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктеріме мұқият қарайды	4,85		88,1%	
ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Көрсетілетін қызметті берушінің ғимараты ыңғайлы орналасқан	4,86	4,78	90,1%	85,2%
	Ыңғайлы жұмыс уақыты	4,71		81,2%	
	Көлік тұрағына орындары жеткілікті	4,74		83,2%	
	Ғимаратқа кіру оңай әрі қолжетімді болды (мысалы, ғимаратқа физикалық кіруге және оған кіруге ешқандай кедергі болған жоқ)	4,80		86,1%	
	Ыңғайлы болатын қажетті күту аймақтары болды	4,78		87,1%	
	Қызмет әділ және тең негізде ұсынылды	4,77		83,2%	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ БАЙЛАНЫС	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, сайтта, call-орталықта)	4,82	4,77	88,1%	80,1%
	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,81		86,9%	
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	4,78		84,0%	

	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,82		86,1%	
	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау мүмкінндігі болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	4,80		84,2%	
	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,86		90,1%	
	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берді	4,47		41,6%	
РӘСІМ	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	4,82	4,82	89,1%	87,1%
	Қарастыру процедурасы оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,82		86,1%	
	Нәтижені беру рәсімі ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,82		86,1%	
МЕРЗІМДЕР	Қызметті алу үшін қажетті мерзім қолайлы	4,69	4,65	75,2%	72,8%
	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы	4,61		70,3%	
ШЫҒЫНДАР	Шығындар сомасы қолайлы		4,76		83,5%
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Мен қызмет алу үшін қосымша шығын шығарған жоқпын	4,65		76,0%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	4,86		90,9%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Қысқа мерзімде өз шағымына жауап алдым				
	Шағымдану бойынша қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды				
НӘТИЖЕ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,79	4,79	82,4%	82,4%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,77**		**82,3%**
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы		**4,74**		**78,8%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,80**		**85,8%**

«**Қызметкерлер**» өлшемі бойынша қызметті қағаз түрінде алған кезде көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің жұмысын бағалаудың орташа балы 4,81 ұпайды және қанағаттану деңгейі 85,1% құрады.

Осы қызмет бойынша **қолжетімділік пен ыңғайлылық** 4,78 ұпайға бағаланды, қанағаттану деңгейі 85,2% құрайды.

«**Ақпарат және байланыс**» өлшемі бойынша қызметті респонденттер 4,77 ұпаймен бағалады, бұл ретте қызметке қанағаттанудың орташа деңгейі 80,1%

құрады.

Қызмет көрсету **рәсімі** 4,82 ұпайға бағаланды, бұл ретте респонденттердің осы өлшем бойынша қанағаттану деңгейі 87,1% құрады. Қызметті алу барысында деректер базасында кейбір жоғары оқу орындарының жоқтығы анықталды.

«**Мерзімдер**» өлшемі бойынша орташа баға 4,65 ұпайды, қанағаттану деңгейі – 72,8% құрады.

«**Шығындар**» өлшемі 4,76 ұпайға және қанағаттану деңгейі 83,5% бағаланды.

«**Нәтиже**» өлшемі, ол бойынша орташа ұпай 4,79 ұпайды және қанағаттану деңгейі - 82,4% құрады.

Сондай-ақ әдіснамаға сәйкес алынған бағалар көрсетілетін қызметті берушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлініп, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы: орташа ұпай - 4,74 және қанағаттану деңгейі - 78,8%.

Уәкілетті мемлекеттік орган: орташа ұпай - 4,80 ұпай және қанағаттану деңгейі - 85,8%.

55-кесте. Ұпайларды бөлу (электрондық нысанда)

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығын бағалау	4,73	4,74	77,7%	78,6%
	ЭЦҚ алудың қарапайымдылығы	4,73		79,6%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,68		71,7%	
	Қызмет алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырылуын бағалау	4,82		85,5%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда) қызығушылық танытатын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,71	4,80	78,5%	83,3%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,88		91,1%	
	Порталда қызмет алу тәсілі туралы ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,65		67,5%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қолжетімді	4,87		90,1%	
	Порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,87		89,2%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанциялар бойынша жүру,	4,78	4,76	80,1%	77,6%

	кабинеттерге бару)				
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,72		73,7%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/ талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,76		76,6%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/ талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,79		80,1%	
МЕРЗІМДЕРІ	Алынған құжат/электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,69	4,69	69,3%	69,3%
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Виртуалды көмекшіні пайдалану ыңғайлылығы	4,64	4,64	77,6%	73,3%
	Виртуалды көмекшінің сұрауға жауаптың толықтығы	4,75		83,5%	
	Виртуалды көмекшінің сұрауға жауап беру жылдамдығы	4,52		58,8%	
ШЫҒЫНДАР	Шығындар сомасы қолайлы		4,90		90,0%
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Мен қызмет алу үшін қосымша шығын шығарған жоқпын	4,90		90,0%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	4,90		90,0%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Қысқа мерзімде өз шағымыма жауап алды	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым	5,00		100,0%	
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,87	4,87	87,9%	87,9%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,80**		**82,5%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,82**		**82,9%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,79**		**82,4%**

«Электрондық үкімет» порталында тіркеудің, авторландырудың **қолжетімділігі мен ыңғайлылығын**, сондай-ақ көрсетілетін қызметті алушылар ЭЦҚ кілтті пайдалануын 4,74 ұпайға бағалады, бұл ретте қанағаттану деңгейі 78,6% құрады. «Коды келгенде ЭЦҚ алу үшін SMS ұзақ уақыт келмейді, сұрау салу аяқталып қалды» (Алматы қ.).

Порталда берілген **ақпарат** мүмкін болатын 5 балдан 4,80 балға бағаланды, қанағаттану деңгейі 83,3% құрады. «Электрондық қызметті қайдан алуға болатындығы туралы ақпаратты іздеудің қиындығы» (Атырау, Батыс Қазақстан облыстары) айтылды.

Мемлекеттік қызмет көрсету **рәсімі** 4,76 ұпайға бағаланды, қанағаттану деңгейі 77,6% құрады. Көрсетілетін қызметті алушылар «Қызметті онлайн ала

алмағандарын және ХҚКО-ға жүгінгендерін» (Жетісу облысы) атап өтті.

Мемлекеттік қызметті көрсету **мерзімі** 4,69 ұпайға бағаланды, бұл ретте қанағаттану деңгейі 69,3% құрады. Респонденттер «Тезірек қызмет көрсету керек» деп атап өтті (Астана қ.).

Виртуалды көмекшінің жұмысын көрсетілетін қызметті алушылар 4,64 ұпайға бағалады, осы өлшем бойынша респонденттердің қанағаттану деңгейі 73,3% құрады.

Мемлекеттік қызметті алуға арналған **шығындармен** қанағаттану деңгейі 90%, ал орташа ұпай 4,90 ұпайға бағаланды.

Сонымен қатар сұралған көрсетілетін қызметті алушылардың көпшілігі алынған қызметтің **нәтижесін** оң бағалады – 87,9% (4,87 ұпай).

Сондай-ақ әдіснамаға сәйкес алынған бағалар көрсетілетін қызметті берушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлініп, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган: қанағаттану деңгейі - 82,9%, орташа ұпай - 4,82 ұпай,

«Электрондық үкімет» порталы: қанағаттану деңгейі - 82,4%, орташа ұпай - 4,79 ұпай.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осылайша, қызметке қанағаттану бойынша төмен бағалар қызмет көрсету мерзіміне, қызмет туралы ақпараттың қолжетімділігіне, сондай-ақ қызметті онлайн алу мүмкіндігін кеңейтуге байланысты өлшемдерге ие болды.

Осыған байланысты көрсетілетін қызметті алушылардың сауалнамасының нәтижелері бойынша **«Электрондық үкімет» порталына** мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру үшін төмендегі шараларды қабылдау ұсынылады:

1. Қызметті алу алгоритмі туралы ақпараттың сапасы мен қолжетімділігін арттыру, қызметті алу үшін бейне нұсқаулықтарды қарау мүмкіндігін жасау.
2. ЭЦҚ алу үшін коды бар телефонға хабарламаларды жедел жеткізу туралы мәселені шешу.

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы

1. Қызмет көрсету үшін көрсетілетін қызметті алушылардың құжаттарын жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру ұйымдарына жеткізу рәсімін оңайлату (ағымдағы сәтте Мемлекеттік корпорация тізілімнің екі данасымен қалыптастырылған өтініштерді (бар болса құжаттар топтамасымен) кестеге сәйкес курьерлік, пошта байланысы арқылы білім беру ұйымдарына жібереді).
2. Көрсетілетін қызметті алушыға қызметті алудан бас тарту туралы алдын ала шешім бойынша ұстанымын білдіру мүмкіндігі үшін көрсетілетін қызметті алушыға құжаттардың дайындығы туралы немесе тыңдауды өткізу уақыты мен орны туралы хабарламалардың жеткізілуін қадағалау.

Уәкілетті мемлекеттік орган:

1. ХҚКО тізбесінде жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру ұйымдарының тізбесін өзектендіру бойынша жұмыс жүргізу;
2. Қызметті алу мерзімдерін қысқарту мүмкіндігін қарастыру (жоғары білім беру ұйымдарында құжаттар топтамасымен қалыптастырылған өтініштердің электрондық нұсқаларын ұсыну арқылы;
3. Ақпараттың қолжетімділігін қамтамасыз ету, қызметті алу рәсімдерінің қадамдық нұсқаулықтарын дайындау және интернет-ресурстарға орналастыру.

3.22 Білім беру гранттарын тағайындау, сондай-ақ жоғары және (немесе) жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру ұйымдарында білім алушыларға әлеуметтік қолдау көрсету

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметтің атауы: 801004 Білім беру гранттарын тағайындау, сондай-ақ жоғары және (немесе) жоғары оқу орнынан кейінгі білім бру ұйымдарында білім алушыларға әлеуметтік қолдау көрсету.

Жауапты мемлекеттік орган: ҚР Ғылым және жоғары білім министрлігі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Білім беруге гранттарды тағайындау, сондай-ақ жоғары білім беру ұйымдарында білім алушыларға әлеуметтік қолдау көрсету» мемлекеттік көрсетілетін қызмет қағидаларын бекіту туралы Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрінің 2020 жылғы 7 шілдедегі № 286 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 20939 болып тіркелді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электрондық (ішінара автоматтандырылған)/қағаз түрінде.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: жоғары және (немесе) жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру ұйымдары, «Электрондық үкіметтің» веб-порталы арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: білім беру грантын беру туралы электрондық куәлік беру 20 тамызға дейін. ЖОКБҰ басшысының күнтізбелік жылдың 1 қыркүйегіне дейін стипендия тағайындау туралы бұйрығын шығару. Конкурсқа қатысу үшін, оның ішінде портал арқылы білім беру гранттарын беруге өтініш күнтізбелік жылдың 13-20 шілдесі аралығында қабылданады.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: білім беру грантын беру туралы электрондық куәлік, сондай-ақ жжокбұ басшысының стипендия тағайындау туралы бұйрығы немесе мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Көрсетілетін қызметті алушылар: жеке тұлғалар.

Құны: тегін.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі шеңберінде сандық зерттеулер жүргізілді, нәтижесінде келесі нәтижелер алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 242 респонденттті қамтыды. Оның ішінде 46,3% - ерлер және 53,7% - әйелдер. 18-21 жас аралығындағы респонденттер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың ең көп жас топтары (99,6%).

29 диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок

Өтініш білдіргендердің жалпы санының 100% - жеке тұлғалар болып табылады. Қызметті алған көрсетілетін қызметті алушылардың көпшілігі (100,0%) жергілікті атқарушы органдарға жүгінді.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері келесі мәндерді құрады.

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі **79,8% және бағалаудың орташа мәні 4,80 балды** құрады.

56-кесте. Ұпайларды бөлу (қағаз нысаны)

Бағалау өлшемдері	Қағаз нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Құзыретті, ақпаратты меңгерген қызметкерлер	4,86	4,81	85,7%	80,9%
	Қызметкерлер жылдам әрекет етеді	4,71		71,4%	
	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктеріме мұқият қарайды	4,86		85,7%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Көрсетілетін қызметті берушінің ғимараты ыңғайлы орналасқан	4,86	4,74	85,7%	73,8%
	Ыңғайлы жұмыс уақыты	4,71		71,4%	
	Көлік тұрағына орындары жеткілікті	4,86		85,7%	
	Ғимаратқа кіру оңай әрі қолжетімді болды (мысалы, ғимаратқа физикалық кіруге және оған кіруге ешқандай кедергі болған жоқ)	4,86		85,7%	
	Ыңғайлы болатын қажетті күту аймақтары болды	4,57		57,1%	
	Қызмет әділ және тең негізде ұсынылды	4,57		57,1%	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ БАЙЛАНЫС	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, сайтта, call-орталықта)	4,57	4,78	57,1%	77,5%
	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,86		85,7%	
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	4,86		85,7%	
	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,71		71,4%	
	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау мүмкінндігі болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	5,00		100,0	
	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,57		57,1%	
	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берді	4,86		85,7%	
РӘСІМ	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым	4,86	4,76	85,7%	76,2%

	және түсінікті				
	Қарастыру процедурасы оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,71		71,4%	
	Нәтижені беру рәсімі ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,71		71,4%	
МЕРЗІМДЕР	Қызметті алу үшін қажетті мерзім қолайлы	4,86	4,79	85,7%	78,6%
	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы	4,71		71,4%	
ШЫҒЫНДАР	Шығындар сомасы қолайлы		4,86		85,7%
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Мен қызмет алу үшін қосымша шығын шығарған жоқпын	4,86		85,7%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	4,86		85,7%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Қысқа мерзімде өз шағымына жауап алдым				
	Шағымдану бойынша қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды				
НӘТИЖЕ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,86	4,86	85,7%	85,7%
	ОРТАША ҰПАЙ		4,80		79,8%
	Жергілікті атқарушы органдар		**4,81**		**80,7%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,79**		**78,6%**

«**Қызметкерлер**» өлшемі бойынша қызметті қағаз түрінде алған кезде көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің жұмысын бағалаудың орташа балы 4,81 ұпайды және қанағаттану деңгейі 80,9% құрады. Ұсыныстар ретінде көрсетілетін қызметті алушылар: «Қызметкерлерді нақты жауап беру үшін хабардар ету» (Астана қ.) пікір білдірді.

Осы қызмет бойынша **қолжетімділік пен ыңғайлылық** 4,74 ұпайға бағаланды, қанағаттану деңгейі 73,8% құрайды.

«**Ақпарат және байланыс**» өлшемі бойынша қызметті респонденттер 4,78 ұпаймен бағалады, бұл ретте қызметке қанағаттанудың орташа деңгейі 77,5% құрады.

Қызмет көрсету **рәсімі** 4,76 ұпайға бағаланды, бұл ретте респонденттердің осы өлшем бойынша қанағаттану деңгейі 76,2% құрады. Көрсетілетін қызметті алушылар ДКК анықтамаларын түскеннен кейін талап етуді, бұл ретте мүгедектік туралы ақпаратты және т.б. ҚР ДСМ дерекқорынан тікелей алуды ұсынды.

«**Мерзімдер**» өлшемі бойынша орташа баға 4,79 балды, қанағаттану – 78,6% құрады. Көрсетілетін қызметті алушылар қарбалас уақытта кезек болғанын және жауапты қызметкерлердің (Астана қ., Қарағанды облысы) жүктемесі байқалғанын атап өтті.

«**Шығындар**» өлшемі 4,86 ұпайға және қанағаттану деңгейі 85,7% бағаланды.

Сондай-ақ әдістемеге сәйкес алынған бағалар көрсетілетін қызметті

берушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде мынадай мәндер алынды: 4,86 ұпайға және қанағаттану деңгейі 85,7% бағаланды.

Жергілікті атқарушы органдар: орташа ұпай - 4,81 және қанағаттану деңгейі - 80,7%.

Уәкілетті мемлекеттік орган: орташа ұпай - 4,79 ұпай және қанағаттану деңгейі - 78,6%.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Көрсетілетін қызметті алушылардан сұрау салу нәтижелері бойынша **уәкілетті мемлекеттік органға** мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру үшін келесі шараларды қабылдау ұсынылады:

1. Қайта жүгінудің қажеттілігінсіз көрсетілетін қызметті алушыларды қажетті құжаттар туралы хабардар ету бөлігінде қабылдау комиссияларының жұмысын жақсарту.
2. ҚР ДСМ дерекқорымен деректерді үндестіре отырып, қызмет көрсету үшін талап етілетін құжаттар тізбесінен дәрігерлік-консультациялық комиссияның қорытындысы алынып тасталсын.
3. Көрсетілетін қызметті алушылардың (талапкерлердің) құжаттарын беру үшін жоғары оқу орындарының Виртуалды қабылдау комиссияларының санын көбейту.
4. Қызмет туралы ақпараттың қолжетімділігін арттыру.
5. Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің ережелерін түсіндіру бойынша көрсетілетін қызметті берушілердің қызметкерлері арасында оқыту жүргізу.

3.23 Әскери міндеттілерге әскери билеттерді немесе олардың телнұсқаларын беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметтің атауы: 101003 Әскери міндеттілерге әскери билеттерді немесе олардың телнұсқаларын беру.

Жауапты мемлекеттік орган: ҚР Қорғаныс министрлігі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Әскери міндеттілер мен әскерге шақырылушыларды әскери есепке алу қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Қорғаныс министрінің 2017 жылғы 24 қаңтардағы № 28 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 14881 болып тіркелді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электрондық (ішінара автоматтандырылған)

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: «Электрондық үкімет» порталы арқылы жүзеге асырылады

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: 7 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: көрсетілетін қызметті берушінің ЭЦҚ-мен қол қойылған мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін алу орны туралы ақпарат немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Көрсетілетін қызметті алушылар: жеке тұлғалар.

Құны: тегін.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингісі аясында мынадай нәтижелер алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 119 респондентті қамтыды. Оның ішінде 43,7% - ерлер және 56,3% - әйелдер. Көрсетілетін қызметті алушылардың неғұрлым маңызды жас топтары - 22-29 жас (60,5%) және 30-39 жастағы (39,5%) азаматтар.

30 диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок

Қызметті алған респонденттердің жалпы санының 97,5% - жеке тұлғалар болып табылады. Көрсетілетін қызметті алушылардың көпшілігі қызметті алу үшін электрондық үкімет порталын пайдаланды (97,5%), респонденттердің 2,5% - ХҚКО-ның өзіне-өзі қызмет көрсету аймағында қызмет алды.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері мынадай мәндерді құрады.

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет», «Электрондық лицензиялау» порталдары) қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі 77,9% және бағалаудың орташа мәні 4,78 балды құрады.

57-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығын бағалау	4,80	4,77	81,2%	77,6%
	ЭЦҚ алудың қарапайымдылығы	4,73		72,9%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,76		77,6%	
	Қызмет алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырылуын бағалау	4,79		78,8%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда) қызығушылық танытатын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,74	4,73	75,3%	73,2%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,73		74,1%	
	Порталда қызмет алу тәсілі туралы ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,76		76,5%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қолжетімді	4,73		72,9%	
	Порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,67		67,1%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанциялар бойынша жүру, кабинеттерге бару)	4,64	4,73	64,7%	72,9%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,73		72,9%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/ талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,74		74,1%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/ талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,80		80,0%	
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат/электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,73	4,73	72,9%	72,9%

ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Виртуалды көмекшіні пайдалану ыңғайлылығы	4,79	4,81	78,8%	81,6%
	Виртуалды көмекшінің сұрауға жауаптың толықтығы	4,79		80,0%	
	Виртуалды көмекшінің сұрауға жауап беру жылдамдығы	4,86		85,9%	
ШЫҒЫНДАР	Шығындар сомасы қолайлы		4,85		84,7%
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Мен қызмет алу үшін қосымша шығын шығарған жоқпын	4,85		84,7%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	4,85		84,7%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Қысқа мерзімде өз шағымыма жауап алды				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,81	4,81	82,4%	82,4%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,78**		**77,9%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,78**		**78,2%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,76**		**76,6%**

«Электрондық үкімет» порталында тіркеудің, авторландырудың **қолжетімділігі мен ыңғайлылығын**, сондай-ақ көрсетілетін қызметті алушылар ЭЦҚ кілттің пайдалануын 4,77 ұпайға бағалады, бұл ретте қанағаттану деңгейі 77,6% -. құрады. Бұл ретте респонденттерге «Порталда электрондық қызметті алу алгоритмі түсініксіз болды» (Астана қ.).

Порталда берілген **ақпарат** мүмкін болатын 5 балдан 4,73 балға бағаланды, қанағаттану деңгейі 73,2% құрады. Көрсетілетін қызметті алушылардың алдында тұрған негізгі проблемалар қызмет туралы ақпаратты іздеудің қиындықтарымен байланысты (Алматы, Қызылорда және Маңғыстау облыстары) болды.

Мемлекеттік қызмет көрсету **рәсімі** 4,73 ұпайға бағаланды, қанағаттану деңгейі 72,9% құрады.

Мемлекеттік қызметті көрсету **мерзімі** 4,73 ұпайға бағаланды, бұл ретте қанағаттану деңгейі 72,9% құрады.

Виртуалды көмекшінің жұмыс өлшемі бойынша көрсетілетін қызметті алушылар қызметті 4,81 ұпайға және қанағаттану деңгейі 81,6% бағалады .

Мемлекеттік қызметті алуға арналған **шығындар** қанағаттану деңгейі 84,7% болған кезде 4,85 ұпайға бағаланды.

Сонымен қатар сұралған көрсетілетін қызметті алушылардың көпшілігі алынған қызметтің **нәтижесін** оң бағалады – 82,4% (4,81 ұпай).

Сондай-ақ әдіснамаға сәйкес алынған бағалар көрсетілетін қызметті берушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлініп, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган: қанағаттану деңгейі - 78,2%, орташа ұпай - 4,78 ұпай,

«Электрондық үкімет» порталы: қанағаттану деңгейі - 76,6%, орташа ұпай - 4,76 ұпай.

Сапалы зерттеу әдістерінің нәтижелері

Тереңдетілген сұхбат – 4 қатысушы

Сіз қызметті онлайн-алаңда өз бетіңізше ала алдыңыз ба? Сіз көмек сұрадыңыз ба (call-орталық, техникалық қолдау, ХҚКО менеджері, достар, таныстар және т. б.)? Көмек сұрағаннан кейін Сіз қызметті онлайн ала алдыңыз ба?

Ия, мен egov порталында қызметті 4 жұмыс күні ішінде ала алдым.

Интернеттегі сайтты пайдалану үшін Сізге қосымша дағдылар қажет деп ойлайсыз ба (компьютерлік, басқа)?

Иә, кезекте тұрудан әлдеқайда оңай болды

Сіз бұл онлайн-сайтты кез-келген интернет-пайдаланушыны түсіну оңай деп ойлайсыз ба?

Менің ойымша, иә!

Сіздің ойыңызша, болашақта кез келген мемлекеттік қызметті электронды түрде өз бетіңізше алуыңыз үшін осы онлайн-алаңда нені жақсарту қажет?

Оны әртүрлі адам топтары үшін қалай пайдалану керектігі туралы қосымша бейнероликтер.

Құпия сатып алушы әдісі – 1 қатысушы:

«Мен осы қызметті алу үшін ХҚКО-ға бардым, 2011 жылы алған әскери билетімді жоғалтып алдым, ХҚКО-ға келіп операторға талон алдым. Кезек небәрі 15 минутты құрады, өтінімді толтырды, бірақ бас тарту келді, өйткені дерекқорда мен туралы деректер жоқ. Мен әскери комиссариатқа баруым керек еді, олар істі көтеріп, әскери билет алғаны туралы анықтама берді. Осы анықтамамен ХҚКО-ға қайта келдім, сонда ғана нәтиже оң болды, мен телнұсқаны алдым».

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осылайша, қызмет алушылардың қанағаттанушылығының төмен мәндері респонденттердің қызмет туралы ақпараттың қолжетімділігіне, қызмет көрсету мерзімдеріне қанағаттанбауына байланысты.

Осыған байланысты көрсетілетін қызметті алушылардан сұрау салу нәтижелері бойынша **уәкілетті мемлекеттік органға және «Электрондық үкімет» порталына** мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру үшін төмендегі шараларды қабылдау ұсынылады:

1. Қызметті алу алгоритмі туралы ақпараттың сапасы мен қолжетімділігін арттыру, қызметті алу үшін бейне нұсқаулықтарды қарау мүмкіндігін жасау.
2. Көрсетілетін қызмет бойынша құзыретті уақтылы кері байланыс ұсыну үшін қызметкерлерді оқыту.
3. 1414 қызмет операторларын оқыту
4. Онлайн көмекшіге негізгі сұрақтарға жауаптарды қосу.

Уәкілетті мемлекеттік органға ұсынылады:

1. Әскери билеттердің телнұсқаларын беру жөніндегі базаларды 2014 жылға дейін синхрондау, өйткені егер билет 2011 жылға дейін алынған болса, ол дерекқорда болмауы мүмкін, қызметті алу үшін әскери билеттің әскери комиссариатта берілгені туралы қосымша растама алу қажет
2. НҚА-да қандай жағдайда медициналық комиссиядан қайта өту талап етілетінін, қайсысында өтпейтінін нақты жазу, өйткені телнұсқаны беру кезінде, егер ол жалпы базада болмаса, әскери комиссариат медициналық комиссиядан өтуге қайта мәжбүр етуі мүмкін, бұл қызметті алуды қиындатады.

3. Базаны жаңартуды жұмыстан тыс уақытта және қысқа мерзімде (тәулік ішінде) жүргізу, өйткені бастапқы әскери билетті алу кезінде базаны жаңартуда кідіріс болуы мүмкін және күтуге тура келеді немесе бас тарту келеді.

3.24 Әскери міндеттілер мен әскерге шақырылушыларды әскери есепке қою

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 201014. Әскери міндеттілер мен әскерге шақырылушыларды әскери есепке қою.

Жауапты мемлекеттік орган: ҚР Қорғаныс министрлігі Жергілікті әскери басқару органдары

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт:

«Әскери міндеттілер мен әскерге шақырылушыларды әскери есепке алу қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Қорғаныс министрінің 2017 жылғы 24 қаңтардағы № 28 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 14881 болып тіркелді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электрондық.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: «электрондық үкімет» порталы.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 4 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: көрсетілетін қызметті берушінің ЭЦҚ-сы қойылған электрондық құжат нысанында әскери міндеттілерді немесе әскерге шақырылушыларды әскери есепке қою туралы хабарлама немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Көрсетілетін қызметті алушылар: жеке тұлғалар.

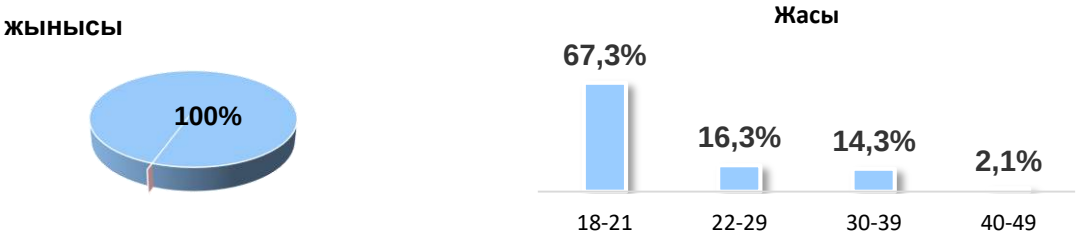
Құны: тегін.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі аясында сандық және сапалық зерттеулер жүргізіліп, нәтижесінде келесі қорытындылар алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 49 респондентті қамтыды. Оның 100% - ы ер адам. 18-21 жас аралығындағы (67,3%) және 22-29 жас аралығындағы (16,3%) респонденттер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың ең көп жас топтары.

31-диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок



Өтініш білдіргендердің жалпы санының 100% - жеке тұлғалар болып табылады. Қызметті алған көрсетілетін қызметті алушылардың шамамен бірдей саны ХҚКО-ға өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына «Электрондық үкімет» порталына жүгінді.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде

электрондық және қағаз түрінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері келесі мәндерді құрады.

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің қызметін, қызмет көрсету тәсілдерін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі **98,1% және бағалаудың орташа мәні 4,98 балды** құрады.

58-ші кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығын бағалау	4,98	4,99	98,0%	99,0%
	ЭЦҚ алудың қарапайымдылығы	4,98		98,0%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	5,00		100,0%	
	Қызмет алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырылуын бағалау	5,00		100,0%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда) қызығушылық танытатын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,92	4,98	91,8%	97,9%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,98		98,0%	
	Порталда қызмет алу тәсілі туралы ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	5,00		100,0%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қолжетімді	5,00		100,0%	
	Порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	5,00		100,0%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанциялар бойынша жүру, кабинеттерге бару)	5,00	4,99	100,0%	98,9%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	5,00		100,0%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/ талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,98		95,9%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/ талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	5,00		100,0%	
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат/электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,98	4,98	98,0%	98,0%

ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Виртуалды көмекшіні пайдалану ыңғайлылығы				
	Виртуалды көмекшінің сұрауға жауаптың толықтығы				
	Виртуалды көмекшінің сұрауға жауап беру жылдамдығы				
ШЫҒЫНДАР	Шығындар сомасы қолайлы		4,93		94,9%
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Мен қызмет алу үшін қосымша шығын шығарған жоқпын	4,86		89,8%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	5,00		100,0%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Қысқа мерзімде өз шағымыма жауап алды				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,98**		**98,1%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,97**		**98,0%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,98**		**97,6%**

«Электрондық үкімет» порталында тіркеудің, авторизациялаудың **қолжетімділігі мен ыңғайлылығын**, сондай-ақ көрсетілетін қызметті алушылар ЭЦҚ кілтін пайдалануды 99% қанағаттану деңгейінде 4,99 ұпайға бағалады.

Порталда берілген **ақпарат** мүмкін болатын 5 ұпайдың 4,6 ұпайға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 97,9% құрады.

Мемлекеттік қызмет көрсету **рәсімі** 4,99 ұпайға бағаланды және қанағаттану деңгейі 98,9% тең.

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімі** 4,98 балға бағаланып, қанағаттану деңгейі 98% құрады.

Мемлекеттік қызметті алуға арналған **шығындар** 4,93 ұпайға бағаланды және қанағаттану деңгейі 94,9% тең.

Сонымен қатар, респонденттер қызметті алу **нәтижесін** 5 ұпайға бағалады және қанағаттану деңгейі 100% тең.

Сондай-ақ әдіснамаға сәйкес алынған бағалар көрсетілетін қызметті берушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган: қанағаттану деңгейі - 98,0%, орташа ұпай - 4,97 ұпай,

«Электрондық үкімет» порталы: қанағаттану деңгейі - 97,6%, орташа ұпай - 4,98 ұпай.

Сапалы зерттеу әдістерінің нәтижелері

Құпия сатып алушы әдісі: 1 қатысушы

Бұл қызметті Егов порталы арқылы алуға болады, бірақ құжаттарды тапсыру үшін әскери комиссариатта медициналық комиссиядан өту керек негізгі қиындық - бұл қызметті алу үшін құжаттарды жинау, сіз ХҚКО-ға келген кезде және ол арқылы өзіңіз тырысқаннан гөрі жақсы, өйткені Интернет

деңгейі өте нашар және құжаттарды өзіңіз енгізе бастағанда барлық құжаттарды тіркеуге әрқашан мүмкіндік бола бермейді, содан кейін формат үлкен, содан кейін форматқа сай келмеуі мүмкін, содан кейін күту уақытынан асып кетеді, менде өздігінен жүктеу кезінде болды, бұл жай ғана «байланыс үзілді» және бәрін енгізу керек, ХҚКО-ларда мұндай проблема жоқ және ол жерде бәрін тапсырған кезде әлдеқайда оңай болды.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Көрсетілетін қызметті алушылардың қанағаттанушылығының төмен мәндері респонденттердің қызмет туралы ақпараттың қолжетімділігіне, жекелеген жағдайларда бюрократиялық рәсімдерге (қосымша құжаттарды сұрау) қанағаттанбауына байланысты болды.

Осыған байланысты көрсетілетін қызметті алушылардан алынған сауалнама нәтижелері бойынша **уәкілетті мемлекеттік органға және «электрондық үкімет» порталына** мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру үшін мынадай шараларды қабылдау ұсынылады:

1. Қызметті алу алгоритмі туралы ақпараттың сапасы мен қолжетімділігін арттыру, қызметті алу үшін бейне нұсқаулықтарды қарау мүмкіндігін жасау;
2. Қызметті алу барысында сұралуы мүмкін қосымша құжаттарды құрылымдау;
3. Құжаттарды порталға бекітпеу үшін әскери комиссариаттармен жүйені автоматтандыру

3.25. Бастауыш, негізгі орта, жалпы орта, техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім беру ұйымдарынан шығатын ресми құжаттарды апостильдеу

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметтің атауы: 3102003 Бастауыш, негізгі орта, жалпы орта, техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім беру ұйымдарынан шығатын ресми құжаттарды апостильдеу.

Жауапты мемлекеттік орган: ҚР Оқу-ағарту министрлігі Білім беру саласындағы сапаны қамтамасыз ету комитетінің аумақтық департаменттері.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Білім беру ұйымдарынан шығатын ресми құжаттарды апостильдеу» мемлекеттік қызмет көрсету қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрінің 2020 жылғы 18 мамырдағы № 209 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 20668 болып тіркелді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: Электрондық (ішінара автоматтандырылған)/қағаз түрінде

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: «Азаматтарға арналған үкімет «Мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталы арқылы жүзеге асырылады

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: 15 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: қағаз жеткізгіштегі «апостиль» мөртабаны бар дайын құжаттарды беру немесе бас тарту туралы дәлелді жауап беру.

Көрсетілетін қызметті алушылар: жеке тұлғалар.

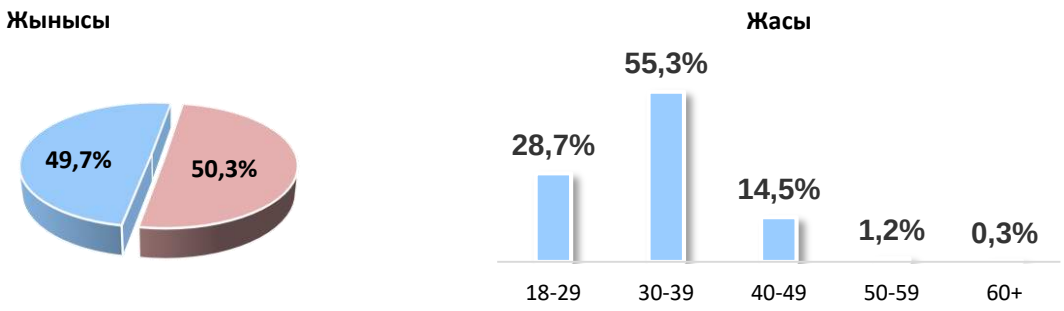
Құны: 0,5 АЕК.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингісі аясында мынадай нәтижелер алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 678 респондентті қамтыды. Оның ішінде 49,7% - ерлер және 50,3% - әйелдер. Көрсетілетін қызметті алушылардың неғұрлым маңызды жас топтары - 30-39 жас (55,3%) және 18-29 жастағы (28,7%) азаматтар.

32-диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок



Қызметті алған респонденттердің жалпы санының 100% - жеке тұлғалар болып табылады. Көрсетілетін қызметті алушылардың көпшілігі қызметті алу үшін Электрондық үкімет порталын (78,5%), респонденттердің 21,5% - ХҚКО-ның өзіне-өзі қызмет көрсету аймағын пайдаланды.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері келесі мәндерді құрады.

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет», «Электрондық лицензиялау» порталдары) **81,8% және бағалаудың орташа мәні 4,81 ұпайды** құрады.

59-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығын бағалау	4,82	4,79	83,2%	80,4%
	ЭЦҚ алудың қарапайымдылығы	4,84		84,5%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,75		75,9%	
	Қызмет алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырылуын бағалау	4,76		77,9%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда) қызығушылық танытатын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,75	4,68	77,0%	71,8%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,72		78,9%	
	Порталда қызмет алу тәсілі туралы ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,62		67,6%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қолжетімді	4,64		67,4%	
	Порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,65		68,1%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанциялар бойынша жүру, кабинеттерге бару)	4,80	4,76	80,3%	76,2%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,78		79,7%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/ талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,71		71,3%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/ талап етілетін құжаттарды	4,73		73,4%	

	порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті				
МЕРЗІМДЕР	Алынған құжат/электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,86	4,86	87,8%	87,8%
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Виртуалды көмекшіні пайдалану ыңғайлылығы				
	Виртуалды көмекшінің сұрауға жауаптың толықтығы				
	Виртуалды көмекшінің сұрауға жауап беру жылдамдығы				
ШЫҒЫНДАР	Шығындар сомасы қолайлы	4,78	4,77	79,5%	77,4%
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды	4,73		73,3%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша шығын шығарған жоқпын	4,78		78,4%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	4,78		78,4%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Қысқа мерзімде өз шағымыма жауап алды				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,97	4,97	97,1%	97,1%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,81**		**81,8%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,81**		**82,1%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,73**		**74,2%**

«Электрондық үкімет» порталында тіркеудің, авторландырудың **қолжетімділігі мен ыңғайлылығын**, сондай-ақ көрсетілетін қызметті алушылар ЭЦҚ кілттің пайдалануын 4,79 ұпайға бағалады, бұл ретте қанағаттану деңгейі 80,4% -. құрады. Бұл ретте респонденттер порталдың (Ақмола облысы) нашар жүктелгені туралы атап өтті.

Порталда берілген **ақпарат** мүмкін болатын 5 балдан 4,68 балға бағаланды, қанағаттану деңгейі 71,8% құрады. Көрсетілетін қызметті алушылардың алдында тұрған негізгі проблемалар (Алматы, Жетісу, Ақтөбе, Қостанай және Абай облыстары) қызмет туралы ақпаратты іздеудің қиындықтарымен байланысты.

Мемлекеттік қызмет көрсету **рәсімі** 4,76 ұпайға бағаланды, қанағаттану деңгейі 76,2% құрады.

Мемлекеттік қызметті көрсету **мерзімі** 4,86 ұпайға бағаланды, бұл ретте қанағаттану деңгейі 87,8% құрады. Мәселелердің ішінде «Қызмет ұзақ мерзімде көрсетіледі» (Ақмола облысы), «Ұзақ күтуге тура келді» (Алматы қ.) деген пікірлер бар.

Көрсетілетін қызметті алушылар **виртуалды көмекшіге** жүгінбеді.

Мемлекеттік қызметті алуға арналған **шығындар** қанағаттану деңгейі 77,4% болған кезде 4,77 ұпайға бағаланды.

Сонымен қатар сауалнамаға қатысқан көрсетілетін қызметті алушылардың көпшілігі алынған қызметтің **нәтижесін** оң бағалады – 97,1% (4,97 ұпай).

Сондай-ақ әдіснамаға сәйкес алынған бағалар көрсетілетін қызметті берушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлініп, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган: қанағаттану деңгейі - 82,1%, орташа ұпай - 4,81 ұпай,

«Электрондық үкімет» порталы: қанағаттану деңгейі - 74,2%, орташа ұпай - 4,73 ұпай.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осылайша, қызмет алушылардың қанағаттанушылығының төмен мәндері респонденттердің қызмет туралы ақпараттың қолжетімділігіне, қызмет көрсету мерзімдеріне, сондай-ақ қызметті алу үшін қажетті шығындарға қанағаттанбауына байланысты.

Осыған байланысты көрсетілетін қызметті алушылардан сұрау салу нәтижелері бойынша **уәкілетті мемлекеттік органға және «Электрондық үкімет» порталына** мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру үшін мынадай шараларды қабылдау ұсынылады:

1. Қызметті алу алгоритмі туралы ақпараттың сапасы мен қолжетімділігін арттыру, қызметті алу үшін оқулықтарды немесе бейне нұсқаулықтарды жүктеу мүмкіндігін жасау;
2. Апостиль қойылған құжаттарды алу үшін көрсетілетін қызметті алушыларға жеке қатысу қажеттілігі туралы ескерту;
3. Көрсетілетін қызмет бойынша уақтылы құзыретті кері байланыс ұсыну үшін қызметкерлерді оқытуды жүргізу;
4. Құжаттардың түпнұсқалығын растау қажеттілігін болдырмау үшін Ұлттық білім беру деректер базасының деректерін «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясының деректер базасымен синхрондау.

Уәкілетті мемлекеттік органға ұсынылады:

1. Көрсетілетін қызмет үшін төлем мөлшерін қысқарту мүмкіндігін қарастыру.
2. Қолда бар дерекқорларды (мысалы, ҰБДҚ) синхрондау арқылы қызметті автоматтандыру мүмкіндігін қарастыру.

3.26. Орта, техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім туралы құжаттарды тану

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметтің атауы: 803004 Орта, техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім туралы құжаттарды тану.

Жауапты мемлекеттік орган: ҚР Оқу-ағарту министрлігі

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Орта, техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім туралы құжаттарды тану қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Оқу-ағарту министрінің. 2023 жылғы 28 шілдедегі № 230 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде № 33219 болып тіркелді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электрондық (ішінара автоматтандырылған) / қағаз түрінде.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет» порталы арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері: білім туралы жария етілген немесе апостильденген құжаттарды тану: портал арқылы - 15 жұмыс күні, Мемлекеттік корпорация арқылы - 25 жұмыс күні.

Білім туралы жария етілмеген және апостильденбеген құжаттарды тану: портал арқылы - 35 жұмыс күні, Мемлекеттік корпорация арқылы - 45 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: білім туралы құжаттарды тану туралы куәлік, мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Көрсетілетін қызметті алушылар: жеке тұлғалар.

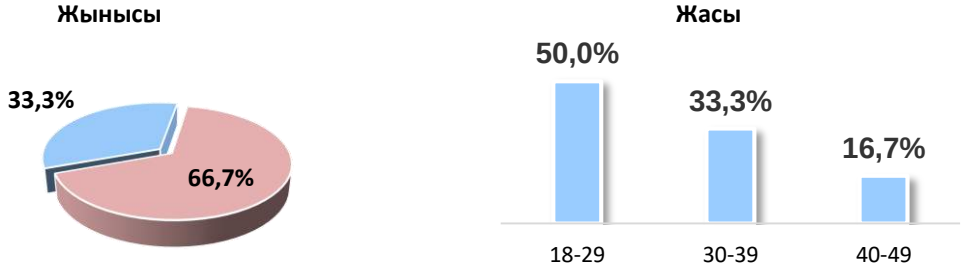
Құны: орта білім туралы құжаттарды тану - 6 АЕК, техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім туралы құжаттарды тану - 8 АЕК.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингісі аясында сандық зерттеулер жүргізілді, нәтижесінде келесі нәтижелер алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 6 респондентті қамтыды. Оның ішінде 33,3% - ерлер және 66,7% - әйелдер. Респонденттер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың ең көп жас топтары 18-29 жас (50,0%) және 30-39 (33,3%) жастағы азаматтар.

33-диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок



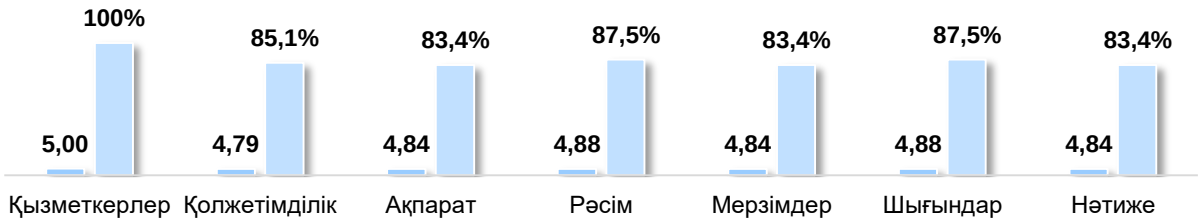
Өтініш білдіргендердің жалпы санының 100% - жеке тұлғалар болып табылады. Қызметті алған көрсетілетін қызметті алушылардың шамамен бірдей саны ХҚКО-ға және «Электрондық үкімет» порталына жүгінді.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде электрондық және қағаз түрінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері келесі мәндерді құрады.

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің қызметін, қызмет көрсету тәсілдерін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі 85,**1% және бағалаудың орташа мәні 4,84 ұпайды** құрады**.**

34-диаграмма. Қағаз және электрондық нысанда мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа ұпай және % бөлінісінде)



60- кесте. Ұпайларды бөлу (Электронды нысанда)

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығын бағалау	4,33	4,58	33,3%	70,2%
	ЭЦҚ алудың қарапайымдылығы	4,67		66,7%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,67		66,7%	
	Қызмет алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырылуын бағалау	4,67		66,7%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда) қызығушылық танытатын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,67	4,67	66,7%	66,7%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,67		66,7%	
	Порталда қызмет алу тәсілі туралы ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,67		66,7%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қолжетімді	4,67		66,7%	
	Порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,67		66,7%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанциялар бойынша жүру, кабинеттерге бару)	5,00	4,75	100,0%	75,0%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,67		66,7%	

	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/ талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,67		66,7%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/ талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,67		66,7%	
МЕРЗІМДЕРІ	Алынған құжат/электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,67	4,67	66,7%	66,7%
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Виртуалды көмекшіні пайдалану ыңғайлылығы				
	Виртуалды көмекшінің сұрауға жауаптың толықтығы				
	Виртуалды көмекшінің сұрауға жауап беру жылдамдығы				
ШЫҒЫНДАР	Шығындар сомасы қолайлы	4.67	4,75	66.7%	75,0%
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды	4.33		33.3%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша шығын шығарған жоқпын	5,00		100,0%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	5,00		100,0%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Қысқа мерзімде өз шағымыма жауап алды				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,67	4,67	66,7%	66,7%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,68**		**70,1%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,81**		**81,0%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,56**		**59,2%**

«Электрондық үкімет» порталында тіркеудің, авторландырудың **қолжетімділігі мен ыңғайлылығын**, сондай-ақ көрсетілетін қызметті алушылар кілттің ЭЦҚ пайдалануын қанағаттану деңгейі 70,2% болған кезде 4,58 ұпайға бағалады.

Порталда берілген **ақпарат** мүмкін болатын 5 балдан 4,67 балға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 66,7% құрады.

Мемлекеттік қызмет көрсету **рәсімі** 4,75 ұпайға бағаланды және қанағаттану деңгейі 75,0% тең.

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімі** 4,67 ұпайға бағаланып, қанағаттану деңгейі 66,7% құрады. Өз кезегінде респонденттер тарапынан қызмет көрсету мерзімін қысқарту туралы ұсыныс айтылды (Астана қ.).

Мемлекеттік қызметті алуға арналған **шығындар** 4,75 ұпайға бағаланды және қанағаттану деңгейі 75,0% тең.

Сонымен қатар респонденттер қызметті алу **нәтижесін** 4,67 ұпайға бағалады және қанағаттану деңгейі 66,7% тең.

Сондай-ақ әдіснамаға сәйкес алынған бағалар көрсетілетін қызметті берушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде мынадай мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган: қанағаттану деңгейі - 81,0%, орташа ұпай - 4,81 ұпай,

«Электрондық үкімет» порталы: қанағаттану деңгейі - 59,2%, орташа ұпай - 4,56 ұпай.

61- кесте. Ұпайларды бөлу (қағаз нысанда)

Бағалау өлшемдері	Қағаз нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Құзыретті, ақпаратты меңгерген қызметкерлер	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	Қызметкерлер жылдам әрекет етеді	5,00		100,0%	
	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктеріме мұқият қарайды	5,00		100,0%	
ҚОЛ ЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Көрсетілетін қызметті берушінің ғимараты ыңғайлы орналасқан	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	Ыңғайлы жұмыс уақыты	5,00		100,0%	
	Көлік тұрағына орындары жеткілікті	5,00		100,0%	
	Ғимаратқа кіру оңай әрі қолжетімді болды (мысалы, ғимаратқа физикалық кіруге және оған кіруге ешқандай кедергі болған жоқ)	5,00		100,0%	
	Ыңғайлы болатын қажетті күту аймақтары болды	5,00		100,0%	
	Қызмет әділ және тең негізде ұсынылды	5,00		100,0%	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ БАЙЛАНЫС	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, сайтта, call-орталықта)	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	5,00		100,0%	
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	5,00		100,0%	
	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	5,00		100,0%	
	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау мүмкінндігі болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	5,00		100,0%	
	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	5,00		100,0%	
	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берді	5,00		100,0%	
РӘСІМ	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	Қарастыру процедурасы оңтайлы, қарапайым және түсінікті	5,00		100,0%	
	Нәтижені беру рәсімі ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	5,00		100,0%	

МЕРЗІМДЕР	Қызметті алу үшін қажетті мерзім қолайлы	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы	5,00		100,0%	
ШЫҒЫНДАР	Шығындар сомасы қолайлы	5,00	5,00		100,0%
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды	5,00			
	Мен қызмет алу үшін қосымша шығын шығарған жоқпын	5,00		100,0%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	5,00		100,0%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Қысқа мерзімде өз шағымына жауап алдым				
	Шағымдану бойынша қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды				
НӘТИЖЕ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	ОРТАША ҰПАЙ		**5,00**		**100,0%**
	Жергілікті атқарушы органдар		**5,00**		**100,0%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**5,00**		**100,0%**

«**Қызметкерлер**» өлшемі бойынша қызметті қағаз түрінде алған кезде көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің жұмысын бағалаудың орташа балы 5,00 ұпайды және қанағаттану деңгейі 100,0% құрады.

Осы қызмет бойынша **қолжетімділік пен ыңғайлылық** 5,00 ұпайға бағаланды, қанағаттану деңгейі 100,0% құрайды.

«**Ақпарат және байланыс**» өлшемі бойынша қызметті респонденттер 5,00 ұпаймен бағалады, бұл ретте қызметке қанағаттанудың орташа деңгейі 100,0% құрады.

Қызмет көрсету **рәсімі** 5,00 ұпайға бағаланды, бұл ретте респонденттердің осы өлшем бойынша қанағаттану деңгейі 100,0% құрады.

«**Мерзімдер**» өлшемі бойынша орташа баға 5,00 балды, қанағаттану – 100,0% құрады.

«**Шығындар**» өлшемі 5,00 ұпайға және қанағаттану деңгейі 100,0% бағаланды.

«**Кері байланыс**» өлшемі жоғары ұпай алды, онда орташа ұпай 5 ұпайды және қанағаттану деңгейі 100,0%, сондай-ақ **«нәтиже»** өлшемі де орташа ұпай 5 ұпайды және қанағаттану деңгейі 100,0% алды.

Сондай-ақ әдіснамаға сәйкес алынған бағалар көрсетілетін қызметті берушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлініп, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган: қанағаттану деңгейі - 100,0%, орташа ұпай - 5,00 ұпай,

«Электрондық үкімет» порталы: қанағаттану деңгейі 100,0%, орташа ұпай - 5,00 ұпай.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Көрсетілетін қызметті алушылардың сауалнамасының нәтижелері бойынша **уәкілетті мемлекеттік органға** мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру

үшін төмендегі шараларды қабылдау ұсынылады:

1. Білім беру ұйымдарының бекітілген тізбесімен білім туралы құжаттарды тану мәселелері бойынша халықаралық шарттар (келісімдер) болған кезде білім туралы құжаттарды тану рәсімін автоматтандыру есебінен қызмет көрсету мерзімін қысқарту мүмкіндігін қарастыру. Бүгінгі күні рәсімді көрсетілетін қызметті берушінің қызметкері 8 жұмыс күні ішінде жүзеге асырады.
2. Діни білім туралы құжаттарды тану бойынша немесе халықаралық шарттар болмаған кезде білім туралы құжаттың Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкестігіне сараптамалық бағалау жолымен тану рәсімін регламенттеу (сараптамалық бағалауды жүргізуге жұмсалатын уақыттың ең көп мөлшері, сараптамалық бағалаудың нысаны мен саны).

«Электрондық үкімет» порталына:

1. Сайттың техникалық параметрлерін пысықтау, әрбір көрсетілетін қызметті алушыны пайдалану алгоритмдерін жеңілдету, порталдың мобильді қосымшасының жұмысын жақсарту.
2. Қызметті алудың бизнес-процесінің сипаттамасы бар порталда қызмет туралы ақпаратты іздеудің ыңғайлылығын арттыру.
3. Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің ережелерін түсіндіру бойынша көрсетілетін қызметті берушілердің қызметкерлері арасында оқыту жүргізу.

3.27. Ауыр салмақты және (немесе) ірі көлемді автокөлік құралдарының жүруіне арнайы рұқсат беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметтің атауы: 1101004 Ауыр салмақты және (немесе) ірі көлемді автокөлік құралдарының жүруіне арнайы рұқсат беру.

Жауапты мемлекеттік орган: ҚР Көлік министрлігі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Қазақстан Республикасының аумағында ірі габаритті және ауыр салмақты жүктерді тасымалдауды ұйымдастыру және оның жүзеге асыру қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің 2015 жылғы 27 ақпандағы № 206 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілері мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 11395 болып тіркелді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электрондық (толық автоматтандырылған)

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: «Электрондық үкімет» порталы арқылы жүзеге асырылады

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: 1 жұмыс күні

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: арнайы рұқсат немесе бас тарту туралы дәлелді жауап

Көрсетілетін қызметті алушылар: жеке және заңды тұлғалар.

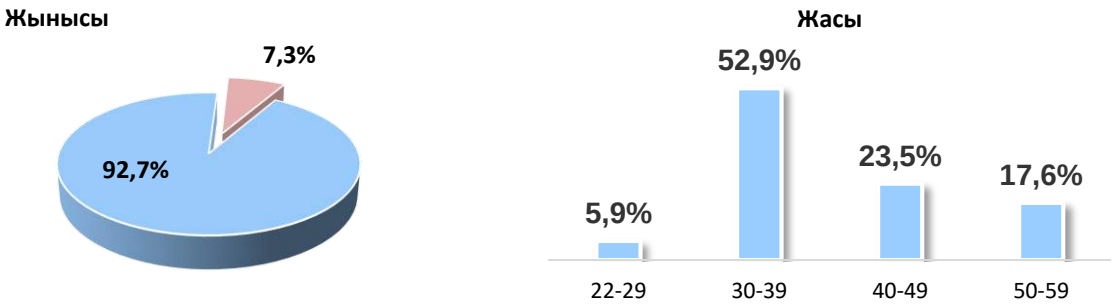
Құны: «Салық және бюджетке төленетін басқа да міндетті төлемдер туралы» Қазақстан Республикасы Кодексінің (Салық кодексі) 554-бабының 3-тармағында белгіленген алым мөлшерлемесі бойынша.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингісі аясында келесі нәтижелер алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 297 респондентті қамтыды. Оның ішінде 87,5% - ерлер және 12,5% - әйелдер. Респонденттер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың ең көп жас топтары 30-39 жас (40,7%) және 40-49 (40,7%) жастағы азаматтар.

34-диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок



Өтініш білдіргендердің жалпы санының 69,4% - заңды тұлғалар, 30,6% - жеке тұлғалар болып табылады. Қызметті алған көрсетілетін қызметті алушылардың көпшілігі «Электрондық үкімет» порталына жүгінді.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері мынадай мәндерді құрады.

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет», «Электрондық лицензиялау» порталдары) **78,7% және бағалаудың орташа мәні 4,74 ұпайды** құрады.

62-кесте. Ұпайларды бөлу.

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығын бағалау	4,70	4,76	71,6%	77,0%
	ЭЦҚ алудың қарапайымдылығы	4,82		83,1%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,76		77,3%	
	Қызмет алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымдық ұйымдастырылуын бағалау	4,74		75,9%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн-алаңда) қызығушылық танытатын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,75	4,73	76,7%	75,6%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,77		78,7%	
	Порталда қызмет алу тәсілі туралы ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,67		72,5%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қолжетімді	4,70		74,0%	
	Порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,74		76,0%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз өтті (оның ішінде инстанциялар бойынша жүру, кабинеттерге бару)	4,76	4,72	77,7%	83,1%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,72		75,3%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/ талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,72		75,9%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/ талап етілетін құжаттарды порталға (онлайн-алаңға) жүктеу қиындықсыз өтті	4,69		73,2%	
МЕРЗІМДЕРІ	Алынған құжат/электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,69	4,69	73,0%	73,0%

ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Виртуалды көмекшіні пайдалану ыңғайлылығы	4,68	4,73	75,8%	81,9%
	Виртуалды көмекшінің сұрауға жауаптың толықтығы	4,71		77,6%	
	Виртуалды көмекшінің сұрауға жауап беру жылдамдығы	4,77		81,3%	
ШЫҒЫНДАР	Шығындар сомасы қолайлы	4,71	4,72	74,6%	75,3%
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды	4,68		73,6%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша шығын шығарған жоқпын	4,75		76,5%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын	4,75		76,5%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Қысқа мерзімде өз шағымыма жауап алды				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттандым				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,82	4,82	85,0%	85,0%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,74**		**78,7%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,74**		**76,6%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,72**		**76,8%**

«Электрондық үкімет» порталында тіркеудің, авторландырудың **қолжетімділігі мен ыңғайлылығын**, сондай-ақ көрсетілетін қызметті алушылар ЭЦҚ кілттің пайдалануын 4,76 ұпайға бағалады, бұл ретте қанағаттану деңгейі 77% -. құрады. Көрсетілетін қызметті алушылардың негізгі проблемалары қызметтің қолжетімділігіне қатысты болды, атап айтқанда: «ЭЦҚ алу қиын болды» (Алматы қ.), «Техникалық ақаулар жиі болды» (Солтүстік Қазақстан облысы), «Қажетті құжаттарды жүктеу қиындықтары» (Қызылорда, Алматы, Павлодар, Ақмола облыстары, Алматы қ.).

Порталда берілген **ақпарат** мүмкін болатын 5 балдан 4,73 балға бағаланды, қанағаттану деңгейі 75,6% құрады. Көрсетілетін қызметті алушылардың алдында тұрған негізгі проблемалар: «Ақпаратты іздеу қиын» (Маңғыстау облысы), «Қызмет туралы, порталда қызмет алуға қойылатын талаптар туралы ақпаратты іздеудің қиындығы» (Алматы облысы).

Мемлекеттік қызмет көрсету **рәсімі** 4,72 ұпайға бағаланды, қанағаттану деңгейі 83,1% құрады. Респонденттер атап өткен негізгі проблемалар: «Қажетті құжаттарды жүктеудің күрделілігі» (Ақмола, Қызылорда, Алматы, Павлодар облыстары, Алматы қ.).

Мемлекеттік қызметті көрсету **мерзімі** 4,69 ұпайға бағаланды, бұл ретте қанағаттану деңгейі 73% құрады. Мәселелердің ішінде «Ұзағынан күттірді, жұмыс өте нашар» (Алматы облысы), «Қызмет ұзақ мерзімде көрсетіледі» (Ақмола, Қостанай, Алматы, Солтүстік Қазақстан облыстары, Алматы қ.), «Мен жай ғана ашуландым, өтінімнің жауабын 3 күн күттім» (Алматы облысы), «Көрсетілген қызметтер ұсталды» (Ақмола облысы) деген пікірлер болды.

Виртуалды көмекшінің жұмысын көрсетілетін қызметті алушылар 4,73 ұпайға бағалады, осы өлшем бойынша респонденттердің қанағаттану деңгейі 81,9% құрады.

Мемлекеттік қызметті алуға арналған **шығындар** қанағаттану деңгейі 75,3% болған кезде 4,72 ұпайға бағаланды.

Сонымен қатар сұралған көрсетілетін қызметті алушылардың көпшілігі алынған қызметтің **нәтижесін** оң бағалады – 85% (4,82 ұпай).

Сондай-ақ әдіснамаға сәйкес алынған бағалар көрсетілетін қызметті берушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде мынадай мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган: қанағаттану деңгейі - 78,7%, орташа ұпай - 4,74 ұпай,

«Электрондық үкімет» порталы: қанағаттану деңгейі - 76,8%, орташа ұпай - 4,72 ұпай.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Төмен бағалау мәндері көрсетілетін қызметті алушылардың қызметті алу мерзімдеріне және қызметті алушылар көрсетілетін қызметті алуға ақы төлеу үшін көтеретін шығындарға қанағаттанбауына байланысты болады.

Осыған байланысты көрсетілетін қызметті алушылардан алынған сауалнама нәтижелері бойынша **уәкілетті мемлекеттік органға** және **«электрондық үкімет»** порталына Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру үшін мынадай шараларды қабылдау ұсынылады:

1. Қызметті алу алгоритмі туралы ақпараттың сапасы мен қолжетімділігін арттыру, қызметті алу үшін бейне нұсқаулықтарды қарау мүмкіндігін жасау;
2. Құжаттарды жүктеу рәсімін жеңілдету, техникалық ақауларды уақтылы жою;
3. Портал мен мобильді қосымшалардың жұмысын жақсарту

Уәкілетті мемлекеттік орган:

1. Қызмет көрсету мерзімін 5 сағатқа дейін қысқарту мүмкіндігін қарастыру;
2. Қызметтер үшін төлемді азайту;
3. Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің ережелерін түсіндіру бойынша көрсетілетін қызметті берушілердің қызметкерлері арасында оқыту жүргізу.

3.28 Жылжымалы құрамды мемлекеттік тіркеу

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметтің атауы: 501008 Жылжымалы құрамды мемлекеттік тіркеу

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Көлік министрлігі/ Қазақстан Республикасы Көлік министрлігі Көлік комитетінің аумақтық органдары

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Жылжымалы құрамды және оның кепілін мемлекеттік тіркеу (қайта тіркеу), сондай-ақ Мемлекеттік жылжымалы құрам тізілімінен алып тастау қағидаларын бекіту» туралы Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің м.а. 2015 жылғы 26 наурыздағы № 333 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 11119 болып тіркелді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электронды (толық автоматтандырылған).

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: «электрондық үкімет» порталы арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 2 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: жылжымалы құрамды тіркеу туралы куәлік, мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Көрсетілетін қызметті алушылар: жеке тұлғалар.

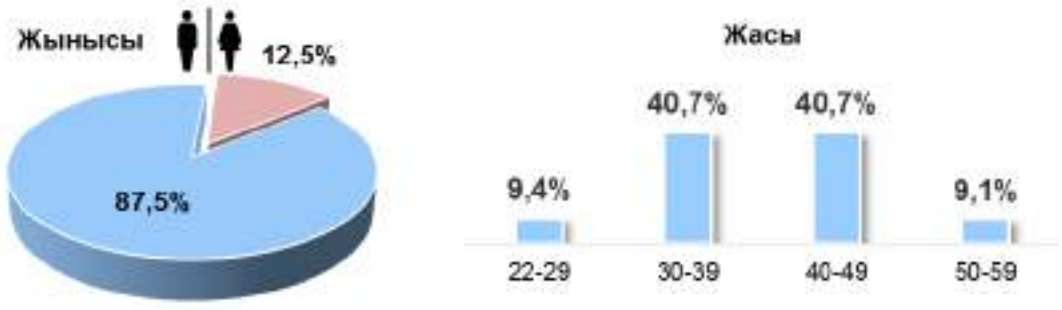
Құны; 0,25 айлық есептік көрсеткіш (АЕК).

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі аясында сандық зерттеулер жүргізілді, нәтижесінде келесі қорытындылар алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 110 респонденттті қамтыды. Оның ішінде 87,5% - ы ер және 12,5% - ы әйел. Көрсетілетін қызметті алушылардың неғұрлым маңызды жас топтары - 30-39 (40,7%) және 40-49 жас (40,7%).

35-диаграмма.Әлеуметтік-демографиялық блок.



Көрсетілетін қызметті алған респонденттердің жалпы санының басым көпшілігі жеке тұлғалар. Барлық көрсетілетін қызметті алушылар Электрондық үкімет порталын пайдаланды (100,0%).

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері келесі мәндерді құрады.

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі **70,2%** және бағалаудың орташа мәні **4,69** балды құрады.

63-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығын бағалау	4,78	4,74	81,3%	78,3%
	ЭЦҚ алудың қарапайымдылығы	4,74		78,5%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,73		77,6%	
	Қызмет алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымын бағалау	4,71		75,7%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн - алаңда) қызығушылық танытатын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,72	4,72	76,6%	76,6%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,72		76,6%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,72		76,6%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,72		76,6%	
	Порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,72		76,6%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз (оның ішінде инстанциялар бойынша жүру, кабинеттерге бару) өтті	4,73	4,66	77,6%	74,2%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/сұралатын құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,73		77,6%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды порталға (онлайн платформа) жүктеу оңай болды	4,73		77,6%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,69		74,8%	
МЕРЗІМДЕРІ	Алынған құжат/электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,70	4,70	75,7%	75,7%
ВИРТУАЛДЫ	Виртуалды көмекшіні пайдалану ыңғайлылығы	4,60	4,58	73,3%	71,1%

КӨМЕКШІ	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауаптың толықтығы	4,60		73,3%	
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауап беру жылдамдығы	4,53		66,7%	
ШЫҒЫНДАР	Шығын сомасы қолайлы	4,69	4,70	74,8%	75,6%
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды	4,71		76,6%	
	Қызметті алу үшін мен қосымша шығындар төлеген жоқпын	4,69		75,5%	
	Қызметті алу үшін мен ешқандай қосымша, бейресми шығындарды төлеген жоқпын	4,69		75,5%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымға қысқа мерзімде жауап алдым				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттанды				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,71	4,71	77,9%	77,9%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,69**		**75,6%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,70**		**76,0%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,70**		**76,0%**

Көрсетілетін қызметті алушылар «электрондық үкімет» порталында тіркелудің, авторизациялаудың, сондай-ақ ЭЦҚ кілттерін пайдаланудың **қолжетімділігі** мен **ыңғайлылығын** 4,74 ұпай деңгейінде, 78,3% қанағаттану деңгейімен бағалады.

Туындаған мәселелердің ішінде, келесілері аталып өтілді: «Порталдан көбірек қайтарым болса» (Қарағанды облысы), «Көңіліміз өте толмады, қызмет көрсетілмеді» (Алматы қ.), «Өтінім жауабын алу үшін қиналдық, түсінікті болған жоқ» (Маңғыстау облысы), «Портал өте баяу жұмыс істейді» (Жамбыл облысы), «Басында қиналдым, кейін бәрін түсіндім»

Порталда берілген **ақпарат** мүмкін болатын 5 ұпайдан 4,72 ұпайға бағаланып, қанағаттану деңгейі 76,6% құрады. Респонденттердің қызметтерді алудағы проблемалары ретінде:«электрондық қызметті қайдан алуға болатындығы туралы ақпаратты іздеудің қиындығы» (Қызылорда облысы) айтылды.

Мемлекеттік қызмет көрсету **рәсімі** 4,66 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 74,2% құрады. Бұл ретте, көрсетілетін қызметті алушыларға қызмет алу кезіндегі ең үлкен қиындықтар құжаттар топтамасын жинау процесінде, сондай-ақ құжаттарды онлайн режимінде тапсыру мүмкіндігінде туындады. «Порталды жүктеуге көп уақыт кетті, сапасыз қызмет» (Алматы қ.).

Мемлекеттік қызметтерді көрсету **мерзімі** 4,70 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 75,7% құрады. Көрсетілетін қызметті алушылардың көпшілігі қызмет алу уақытының ұзақтығын атап өтті: «Біздің өтінімімізді өңдеу өте ұзақ және қиын болды, біз өте риза емеспіз» (Алматы қ.).

Виртуалды көмекшінің жұмысы 4,58 ұпайға бағаланды, осы өлшем бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың жалпы қанағаттану деңгейі - 71,1%. Респонденттер айтқан мәселелердің ішінде келесі мәселе атап өтілді: «кейде олар 1414 телефонына ұзақ уақыт жауап бермейді» (Алматы қ.).

Мемлекеттік қызметті алуға арналған **шығындар** 4,70 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 75,6% құрайды. Қызмет алушылардың ұсыныстарының ішінде: «Азырақ төлегім келеді» (Ақмола облысы) аталып өтті.

Бұл ретте респонденттер қызметті алу **нәтижесін** 4,71 ұпаймен бағалап, қанағаттану деңгейі 77,9% құрады.

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган 4,70 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 76%.

«Электрондық үкімет» порталы 4,70 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 76%.

Сапалы зерттеу әдісі

Тереңдетілген сұхбат (2 қатысушы)

Бұл қызметті біз жылжымалы құрамды тіркеуді де, қайта тіркеуді де бірінші рет емес қолданамыз. Ең бастысы-барлық құжаттарды бірден дайындау, сканерлеу және деректерді порталға дұрыс салу. Осыдан кейін ЭЦҚ-ға қол қойып, нәтижесін күту керек. Ия, сіз деректерді енгізу кезінде қателесесіз, бірақ портал пернетақтаны анықтамаған кезде де, порталдағы тұрақты ақаулар да қызмет алуды қиындатады.

Екінші қатысушы: бұл қызмет бірінші рет ресімделді, негізінде қиындықтар болмады, мұның бәрін портал арқылы беруге болады, жалғыз мәселе порталдың жұмысында және кейбір базада бізге бірінші рет рұқсат берілмеді, бірақ құжаттарды қайта тапсырған кезде олар бәрін бірден рәсімдеді!

Қорытындылар және ұсыныстар

Көрсетілетін қызметті алушыларға сауалнама жүргізу нәтижелері бойынша **уәкілетті мемлекеттік органға** және **«электрондық үкімет» порталына** мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру үшін келесі шараларды қабылдау ұсынылады:

1. Қызмет көрсету мерзімін 1 күннге дейін қысқарту мүмкіндігін қарастыру.
2. Сайттың техникалық параметрлерін жақсарту, әрбір қызмет алушының пайдалану алгоритмдерін жеңілдету.
3. Қызмет және қызмет көрсету алгоритмі туралы ақпаратқа қолжетімділікті арттыру.

Уәкілетті мемлекеттік органға:

1. Қызметке ақы төлеу мөлшерін азайту.
2. Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің ережелерін түсіндіру бойынша көрсетілетін қызметті берушілердің қызметкерлері арасында оқыту жүргізу.

3.29 Тауарлардың жекелеген түрлерінің импортына лицензия беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 903013 Тауарлардың жекелеген түрлерінің импортына лицензия беру

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Сауда және интеграция министрлігі

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Тауарлардың жекелеген түрлерінің импортына және (немесе) экспортына лицензия беру» мемлекеттік қызмет көрсету ережесін бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің 2020 жылғы 26 маусымдағы № 374 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 20907 болып тіркелді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электронды (толық автоматтандырылған).

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: «электрондық үкімет» порталы арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 5 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: тауарлардың жекелеген түрлерінің импортына лицензия немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Көрсетілетін қызметті алушылар: заңды, жеке тұлғалар.

Құны: 10 айлық есептік көрсеткіш (АЕК).

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі аясында сандық зерттеулер жүргізілді, қорытындысында келесі нәтижелер алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 75 респондентті қамтыды. Оның ішінде 48% - ер және 52% - әйел. Респонденттер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың ең көп жас топтары 30-39 жас (40,0%) және 40-49 жас (53,3%).

36-диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок

Өтініш бергендердің жалпы санының 100% заңды тұлғалар. Қызмет бағалы қағаздардың орталық депозитарийінің порталында алынды.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылардың арасында жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері келесі мәндерді құрады.

Барлық қызмет көрсетушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі **78,2%** және орташа рейтингі **4,75** ұпайды құрады.

64 кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығын бағалау	4,68	4,73	74,7%	77,7%
	ЭЦҚ алудың қарапайымдылығы	4,72		78,7%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,76		80,0%	
	Қызмет алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымын бағалау	4,75		77,3%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн - алаңда) қызығушылық танытатын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,79	4,79	81,3%	81,5%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,79		82,7%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,75		76,7%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,87		89,3%	
	Порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,75		77,3%	
РӘСІМІ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз (оның ішінде инстанциялар бойынша жүру, кабинеттерге бару) өтті	4,83	4,81	86,7%	82,3%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/сұралатын құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,81		81,3%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды порталға (онлайн платформа) жүктеу оңай болды	4,79		78,7%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,80		82,7%	
МЕРЗІМДЕРІ	Алынған құжат/электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,73	4,73	76,0%	76,0%
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Виртуалды көмекшіні пайдалану ыңғайлылығы	4,71	4,72	73,3%	74,7%
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауаптың толықтығы	4,65		72,0%	
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауап беру жылдамдығы	4,79		78,7%	

ШЫҒЫНДАР	Шығын сомасы қолайлы	4,60	4,68	68,0%	72,7%
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды	4,69		73,3%	
	Қызметті алу үшін мен қосымша шығындар төлеген жоқпын	4,71		74,7%	
	Қызметті алу үшін мен ешқандай қосымша, бейресми шығындарды төлеген жоқпын	4,71		74,7%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымға қысқа мерзімде жауап алдым				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттанды				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,83	4,83	82,7%	82,7%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,75**		**78,2%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,77**		**79,6%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,75**		**78,1%**

Көрсетілетін қызметті алушылар «электрондық үкімет» порталында тіркелудің, авторизациялаудың, сондай-ақ ЭЦҚ кілттерін пайдаланудың **қолжетімділігі** мен **ыңғайлылығын** 4,73 ұпай деңгейінде, 77,7% қанағаттану деңгейімен бағалады.

Порталда берілген **ақпарат** мүмкін болатын 5 ұпайдан 4,79 ұпайға бағаланып, қанағаттану деңгейі 81,5% құрады.

Мемлекеттік қызмет көрсету **рәсімі** 4,81 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 82,3% құрады.

Мемлекеттік қызметтерді көрсету **мерзімі** 4,73 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 76% құрады.

Қызмет алушылар **виртуалды көмекшінің** жұмысын 5 ұпайдан 4,72 ұпаймен бағалады, бұл өлшем бойынша респонденттердің қанағаттану деңгейі 74,7% құрады. Кейбір респонденттер виртуалды көмекшіні пайдаланған кезде қиындықтарға тап болды, атап айтқанда ВК кейбір сұрақтарға жауап бере алмады.

Мемлекеттік қызметті алуға арналған **шығындар** 4,68 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 72,7% құрады. Сондай-ақ қызметтерге ақы төлеу мөлшерін азайту немесе өзіндік құны төмен тауарлардың жекелеген түрлерін сорттау және олар үшін төлемді азайтуды көздейтін ұсыныстар да айтылды.

Бұл ретте респонденттер қызметті алу **нәтижесін** 4,83 ұпаймен бағалады, қанағаттану деңгейі 82,7% құрады.

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган 4,77 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 79,6%.

«Электрондық үкімет» порталы 4,75 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 78,1%.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Көрсетілетін қызметті алушыларға сауалнама жүргізу нәтижелері бойынша **уәкілетті мемлекеттік органға және «электрондық үкімет» порталына** мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру үшін келесі шараларды қабылдау ұсынылады:

1. Виртуалды көмекшінің жұмыс алгоритмдерін жетілдіру, 1414 нөміріне қоңырау шалу негізінде жауаптар базасын кеңейту.

Қаржы министрлігі:

1. Импортталатын тауарлардың құны мен түрлеріне байланысты қызметтерге ақы төлеу градациясын әзірлеу.
2. Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің ережелерін түсіндіру бойынша көрсетілетін қызметті берушілердің қызметкерлері арасында оқыту жүргізу.

3.30 Өлшем құралдарының типін бекіту туралы сертификатты беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 1402001 Өлшем құралдарының типін бекіту туралы сертификатты беру.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Сауда және интеграция министрлігі

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Өлшем құралдарының типін бекіту, оларға типін бекіту мақсаттарына арналған сынақтар, метрологиялық аттестаттау және «Өлшем құралдарының типін бекіту туралы сертификат беру» және «Өлшем құралдарын метрологиялық аттестаттау туралы сертификат беру» мемлекеттік қызметтер көрсету, өлшем құралдарының типін бекіту туралы сертификат нысанын және типті бекіту белгісінің нысанын белгілеу қағидаларын бекіту туралы Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің 2018 жылғы 27 желтоқсандағы № 931 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 18110 болып тіркелді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электронды (толық автоматтандырылған).

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: Орталық бағалы қағаздар депозитарийінің порталы арқылы жүргізіледі.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 1 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: Өлшем құралдарының типін бекіту туралы сертификат немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Көрсетілетін қызметті алушылар: заңды, жеке тұлғалар.

Құны: тегін

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі аясында сандық зерттеулер жүргізілді, қорытындысында келесі нәтижелер алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 28 респондентті қамтыды. Оның ішінде 57,1% - ер және 42,9% - әйел. Респонденттер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың ең көп жас топтары 30-39 жас (39,3%) және 40-49 жас (50%).

37-диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок

Өтініш бергендердің жалпы санының 100% заңды тұлғалар. Қызмет бағалы қағаздардың орталық депозитарийінің порталында алынды.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылардың арасында жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері келесі мәндерді құрады.

Барлық қызмет көрсетушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі **82,7%** және бағалаудың **орташа мәні 4,82** ұпайды құрады.

65-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығын бағалау	4,79	4,77	78,6%	78,6%
	ЭЦҚ алудың қарапайымдылығы	4,71		75,0%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,75		78,6%	
	Қызмет алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымын бағалау	4,82		82,1%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн - алаңда) қызығушылық танытатын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,64	4,72	71,4%	75,0%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,71		75,0%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,68		71,4%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,82		82,1%	
	Порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,75		75,0%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз (оның ішінде инстанциялар бойынша жүру, кабинеттерге бару) өтті	4,82	4,83	82,1%	83,9%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/сұралатын құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,86		85,7%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды порталға (онлайн платформа) жүктеу оңай болды	4,82		82,1%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,82		85,7%	

МЕРЗІМДЕРІ	Алынған құжат/электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,89	4,89	89,3%	89,3%
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Виртуалды көмекшіні пайдалану ыңғайлылығы	4,79	4,75	78,6%	77,4%
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауаптың толықтығы	4,75		75,0%	
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауап беру жылдамдығы	4,71		78,6%	
ШЫҒЫНДАР	Шығын сомасы қолайлы		4,93		92,9%
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін мен қосымша шығындар төлеген жоқпын	4,93		92,9%	
	Қызметті алу үшін мен ешқандай қосымша, бейресми шығындарды төлеген жоқпын	4,93		92,9%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымға қысқа мерзімде жауап алдым				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттанды				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,82	4,82	82,1%	82,1%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,82**		**82,7%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,87**		**87,5%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,77**		**78,3%**

Көрсетілетін қызметті алушылар «электрондық үкімет» порталында тіркелудің, авторизациялаудың, сондай-ақ ЭЦҚ кілттерін пайдаланудың **қолжетімділігі** мен **ыңғайлылығын** 4,77 ұпай деңгейінде, 78,6% қанағаттану деңгейімен бағалады.

Порталда берілген **ақпарат** мүмкін болатын 5 ұпайдан 4,72 ұпайға бағаланып, қанағаттану деңгейі 75% құрады. Қызмет туралы ақпаратты, қызметті алу туралы нұсқауларды іздеуде қиындықтар туындады.

Мемлекеттік қызмет көрсету **рәсімі** 4,83 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 83,9% құрады.

Мемлекеттік қызметтерді көрсету **мерзімі** 4,89 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 89,3% құрады. Кейбір жағдайларда өлшеу құралдарының типін бекіту туралы сертификатты алу үшін ұзақ күту байқалды (Түркістан облысы, Алматы облысы).

Қызмет алушылар **виртуалды көмекшінің** жұмысы 4,75 ұпаймен бағалады, бұл өлшем бойынша респонденттердің қанағаттану деңгейі 77,4% құрады.

Мемлекеттік қызметті алуға арналған **шығындар** 4,93 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 92,9% құрады.

Бұл ретте респонденттер қызметті алу **нәтижесін** 4,82 ұпаймен бағалады, қанағаттану деңгейі 82,1% құрады.

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган 4,82 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 82,7%.

«Электрондық үкімет» порталы 4,77 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 78,3%

Қорытындылар мен ұсыныстар

Көрсетілетін қызметті алушылардан алынған сауалнама нәтижелері бойынша уәкілетті мемлекеттік органға және «электрондық үкімет» порталына мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру үшін келесі шараларды қабылдау ұсынылады:

1. Сайттың техникалық параметрлерін нақтылау, пайдалану алгоритмдерін жеңілдету, порталдың мобильді қосымшасының жұмысын жақсарту;
2. Порталда қызмет туралы ақпаратты іздеудің ыңғайлылығын арттыру, сондай-ақ порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың түсініліктілігін арттыру.

3.31 Цифрлық майнингке арналған аппараттық-бағдарламалық кешенді цифрлық майнингке арналған аппараттық-бағдарламалық кешеннің тізіліміне қосу (тізілімнен алып тастау)

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 1404008 Цифрлық майнингке арналған аппараттық-бағдарламалық кешенді цифрлық майнингке арналған аппараттық-бағдарламалық кешеннің тізіліміне қосу (тізілімнен алып тастау).

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Цифрлық майнингке арналған аппараттық-бағдарламалық кешенді есепке алу және тізілімін жүргізу қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасының Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің 2023 жылғы 7 сәуірдегі № 138/НҚ бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2023 жылғы 10 сәуірде № 32271 болып тіркелді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электронды (ішінара автоматтандырылған).

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігі, электрондық лицензиялау порталы.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 5 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: Цифрлық майнингке арналған аппараттық-бағдарламалық кешенді тізілімге енгізу туралы хабарлама немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Көрсетілетін қызметті алушылар: заңды, жеке тұлғалар.

Құны: тегін

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі аясында сандық зерттеулер жүргізілді, қорытындысында келесі нәтижелер алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 27 респонденттті қамтыды. Оның ішінде 53,3% - ер және 46,7% - әйел. Респонденттер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың ең көп жас топтары 30-39 жас (46,7%) және 22-29 жас (33,3%).

38- диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок.

Қызметті алған респонденттердің жалпы санының 100% - ы заңды тұлғалар болып табылады. Барлық көрсетілетін қызметті алушылар қағаз нысанда қызмет алды.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылардың арасында жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері келесі мәндерді құрады.

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Электрондық үкімет», «Электрондық лицензиялау» порталдары) қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі **76,5%** және **бағалаудың орташа мәні 4,72** ұпайды құрады.

66- кесте. Ұпайларды бөлу (қағаз)

Бағалау өлшемдері	Қағаз нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Қызметкерлер құзыретті, ақпараттандырылған	4,79	4,80	90,5%	83,5%
	Жедел қызметкерлер	4,74		74,1%	
	Қызметкерлер сыпайы және менің қажеттіліктеріме Мұқият	4,87		86,7%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Көрсетілетін қызметті берушінің ғимараты ыңғайлы орналасқан	4,67	4,66	66,7%	65,6%
	Ыңғайлы жұмыс уақыты	4,67		66,7%	
	Тұрақ орындары жеткілікті	4,60		60,0%	
	Ғимаратқа оңай қол жетімділік болды (мысалы, ғимаратқа физикалық кіруге және оған кіруге ешқандай кедергі болған жоқ)	4,60		60,0%	
	Ыңғайлы болатын қажетті күту аймақтары болды	4,67		66,7%	
	Қызмет әділ және тең негізде ұсынылды	4,73		73,3%	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ БАЙЛАНЫС	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды (мысалы, сайтта, call-орталықта)	4,67	4,69	66,7%	68,6%
	Қажетті қызметкерлерді, кабинеттерді табу оңай болды	4,60		60,0%	
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	4,67		66,7%	
	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,73		73,3%	
	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	4,67		66,7%	
	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,73		73,3%	
	Қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімі туралы толық ақпарат берді	4,73		73,3%	
РӘСІМ	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	4,60	4,60	60,0%	60,0%
	Қарастыру процедурасы оңтайлы,	4,60		60,0%	

	қарапайым және түсінікті				
	Нәтижені беру рәсімі ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,60		60,0%	
МЕРЗІМДЕРІ	Қызмет алу үшін қажетті мерзім қолайлы	4,67	4,67	66,7%	66,7%
	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы	4,67		66,7%	
ШЫҒЫНДАР	Сома шығындар қолайлы		4,73		96,8%
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Мен қызмет алу үшін қосымша шығындар алған жоқпын	4,73		96,8	
	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшырағаны жоқпын	4,73		96,8%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Қысқа мерзімде өз шағымына жауап алды				
	Шағымдану бойынша қабылданған шаралар мені толығымен қанағаттандырды				
НӘТИЖЕ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,93	4,93	94,4%	94,4%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,72**		**76,5%**
	Мемлекеттік органдар		**4,68**		**68,9%**
	Уәкілетті мемлекетті орган		**4,71**		**75,2%**

«Қызметкерлер» өлшемі бойынша қызметті қағаз түрінде алған кезде көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің жұмысын бағалаудың орташа ұпай 4,80 ұпайды және қанағаттану деңгейі 83,5% құрады.

Респонденттер осы қызмет бойынша **қолжетімділік пен ыңғайлылықты** 4,66 ұпайға бағалады, қанағаттану деңгейі 65,6% құрайды.

«Ақпарат және байланыс» өлшемі бойынша қызметті респонденттер 4,69 ұпаймен бағалады, бұл ретте қызметке қанағаттанудың орташа деңгейі 68,6% -. құрады.

Қызмет көрсету **рәсімі** 4,60 ұпайға бағаланды, бұл ретте респонденттердің осы өлшем бойынша қанағаттану деңгейі 60,0% -. құрады.

«Мерзімдер» өлшемі бойынша орташа баға 4,67 ұпайды, қанағаттану – 66,7% құрады.

«Шығындар» өлшемі 4,73 ұпайға және 96,8% қанағаттану деңгейіне бағаланды.

Көрсетілген қызметтің нәтижесі 94,4% қанағаттану деңгейінде 4,93 ұпайға бағаланды. Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар көрсетілетін қызметті берушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган 4,68 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 68,9%.

«Электрондық үкімет» порталы 4,71 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 75,2%.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Респонденттер порталға және ақпаратқа қолжетімділікті арттыруды, сондай-ақ қызмет көрсетуге кететін уақытты қысқартуды ұсынды.

Осыған орай, көрсетілетін қызметті алушыларға сауалнама жүргізу нәтижелері бойынша уәкілетті мемлекеттік органға және «электрондық үкімет» порталына мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру үшін келесі шараларды қабылдау ұсынылады:

1. Қызметтерді алу алгоритмі туралы ақпараттың сапасы мен қолжетімділігін арттыру;
2. Мобильді портал қосымшалары үшін Face ID-ды интеграциялау мүмкіндігін қарастыру;

Уәкілетті мемлекеттік органға:

1. Қызметті алу уақытын қысқартуды қарастыру.
2. Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің ережелерін түсіндіру бойынша көрсетілетін қызметті берушілердің қызметкерлері арасында оқыту жүргізу.

3.32 Геодезиялық және картографиялық қызмет субъектілеріне жоспарланып отырған жұмыс учаскелерінде жергілікті жерлердің геодезиялық және картографиялық жағынан зерделенгендігі туралы тиісті мәліметтер беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 2202002. Геодезиялық және картографиялық қызмет субъектілеріне жоспарланып отырған жұмыс учаскелерінде жергілікті жерлердің геодезиялық және картографиялық жағынан зерделенгендігі туралы тиісті мәліметтер беру.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Ұлттық кеңістіктік деректер қорының мәліметтерін қалыптастыру, жинау, сақтау, пайдалану және беру қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасының Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің м.а. 2023 жылғы 31 наурыздағы № 130/НҚ бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2023 жылғы 4 сәуірде № 32233 болып тіркелді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электронды немесе қағаз толығымен автоматтандырылған.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: ҚР ЦДИАӨМ Геодезия және картография комитетінің «Ұлттық геодезия және кеңістіктік ақпарат орталығы» ШЖҚ РМК, «Электрондық үкімет» порталы.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 15 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: геодезиялық және картографиялық қызмет субъектілеріне жоспарланып отырған жұмыс учаскелерінде жергілікті жерлердің геодезиялық және картографиялық жағынан зерделенгендігі туралы тиісті мәлімет немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Көрсетілетін қызметті алушылар: заңды, жеке тұлғалар.

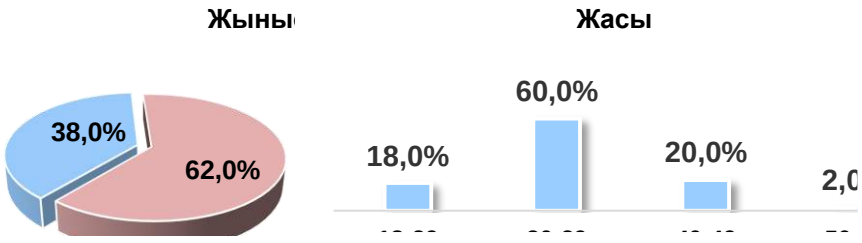
Құны: материалдардың түрлеріне байланысты 0,2-ден 2,6 АЕК-ке дейін.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі аясында сандық зерттеулер жүргізілді, қорытындысында келесі нәтижелер алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 50 респондентті қамтыды. Оның ішінде 38% - ер және 62% - әйел. Респонденттер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың ең көп жас топтары 30-39 жас (60,0%) және 40-49 жас (20%).

39-диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок



Өтініш бергендердің жалпы санының 98% жеке тұлғалар, 2% заңды тұлғалар. Қызмет алушылардың басым бөлігі (82,0%) электрондық үкімет порталына жүгінді.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылардың арасында жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері келесі мәндерді құрады.

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі **77,6%** және бағалаудың орташа мәні **4,75 ұпайды** құрады.

67- кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығын бағалау	4,68	4,74	68,0%	73,5%
	ЭЦҚ алудың қарапайымдылығы	4,72		72,0%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,74		74,0%	
	Қызмет алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымын бағалау	4,80		80,0%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн - алаңда) қызығушылық танытатын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,68	4,71	74,0%	75,2%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,72		76,0%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,70		72,0%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,70		76,0%	
	Порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,74		78,0%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз (оның ішінде инстанциялар бойынша жүру, кабинеттерге бару) өтті	4,74	4,76	80,0%	77,0%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/сұралатын құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,72		72,0%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды порталға (онлайн платформа) жүктеу оңай болды	4,74		74,0%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,82		82,0%	
МЕРЗІМДЕРІ	Алынған құжат/электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,66	4,66	72,0%	72,0%
ВИРТУАЛДЫ	Виртуалды көмекшіні қолдану қолайлығы	4,78	4,75	82,0%	76,0%

КӨМЕКШІ	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауаптың толықтығы	4,68		68,0%	
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауап беру жылдамдығы	4,78		78,0%	
ШЫҒЫНДАР	Шығын сомасы қолайлы	4,74	4,76	78,0%	79,5%
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды	4,64		76,0%	
	Қызметті алу үшін мен қосымша шығындар төлеген жоқпын	4,82		82,0%	
	Қызметті алу үшін мен ешқандай қосымша, бейресми шығындарды төлеген жоқпын	4,82		82,0%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымға қысқа мерзімде жауап алдым				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттанды				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,90	4,90	90,0%	90,0%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,75**		**77,6%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,79**		**81,3%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,73**		**74,7%**

Көрсетілетін қызметті алушылар «электрондық үкімет» порталында тіркелудің, авторизациялаудың, сондай-ақ ЭЦҚ кілттерін пайдаланудың **қолжетімділігі** мен **ыңғайлылығын** 4,74 ұпай деңгейінде, 73,5% қанағаттану деңгейімен бағалады.

Порталда берілген **ақпарат** мүмкін болатын 5 ұпайдан 4,71 ұпайға бағаланып, қанағаттану деңгейі 75,2% құрады.

Мемлекеттік қызмет көрсету **тәртібі** 4,76 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 77% құрады.

Мемлекеттік қызметтерді көрсету **мерзімі** 4,66 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 72,0% құрады.

Қызмет алушылар **виртуалды көмекшінің** жұмысы 4,75 ұпаймен бағалады, бұл өлшем бойынша респонденттердің қанағаттану деңгейі 76% құрады.

Мемлекеттік қызметті алуға арналған **шығындар** 4,76 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 79,5% құрады.

Құжаттарды тапсырғаннан кейін порталда төлем шотымен хабарламаны күту қажет, ол көрсетілетін қызметті берушінің маманы құнын есептегеннен кейін ұсынылады, бұл көрсетілетін қызметті алушылар үшін қолайсыздықтар туғызады.

Бұл ретте сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың басым бөлігі алынған қызмет **нәтижесіне** оң баға берді - 90% (4,90 ұпай).

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган 4,79 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 81,3%.

«Электрондық үкімет» порталы 4,73 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 74,7%.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Респонденттер келесі өлшемдер бойынша төмен бағалар қойған: ақпарат (ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау, ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігі), мерзімдері (қызмет қысқа/ белгіленген

мерзімде көрсетілді), қызмет үшін ақы төлеу тәртібі бойынша проблемалар айтылды.

Осыған орай, көрсетілетін қызметті алушыларға сауалнама жүргізу нәтижелері бойынша **«электрондық үкімет»** порталына мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру үшін келесі шараларды қабылдау ұсынылады:

1. Қызметтер мен қажетті құжаттарды алу алгоритмі туралы ақпараттың сапасы мен қолжетімділігін арттыру;
2. Қызметтерді алу уақытын 15-тен 10 жұмыс күніне дейін қысқарту мүмкіндігін қарастыру.

Уәкілетті мемлекеттік органға:

1. Электрондық үкімет порталында қызмет алу үшін құжаттарды тапсыру кезінде екінші деңгейлі банктерде төлеу мүмкіндігімен онлайн калькуляторды және төлемге шот-фактураны автоматты түрде қалыптастыруды қамтамасыз ету.
2. Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің ережелерін түсіндіру бойынша көрсетілетін қызметті берушілердің қызметкерлері арасында оқыту жүргізу.

3.33. Өнеркәсіптік қауіпсіздік саласында жұмыстар жүргізу құқығына заңды тұлғаларды аттестаттау

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 2401003. Өнеркәсіптік қауіпсіздік саласында жұмыстар жүргізу құқығына заңды тұлғаларды аттестаттау.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Төтенше жағдайлар министрлігінің Өнеркәсіптік қауіпсіздік комитеті

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Заңды тұлғаларды өнеркәсіптік қауіпсіздік саласындағы жұмыстарды жүргізу құқығына аттестаттау қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің м.а. 2020 жылғы 6 сәуірдегі № 186 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 20340 болып тіркелді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электронды (толығымен автоматтандырылған).

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: «Электрондық үкімет» порталы.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 10 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: Өнеркәсіптік қауіпсіздік саласында жұмыстар жүргізу құқығына аттестат немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Көрсетілетін қызметті алушылар: заңды тұлғалар.

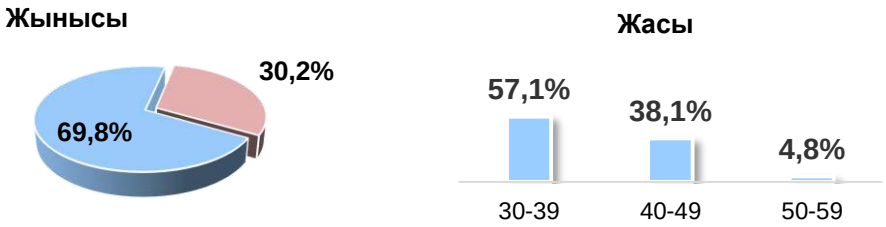
Құны: тегін

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі аясында сандық зерттеулер жүргізілді, қорытындысында келесі нәтижелер алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 654 респондентті қамтыды. Оның ішінде 69,8% - ер және 30,2% - әйел. Респонденттер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың ең көп жас топтары 30-39 жас (57,1%) және 40-49 жас (38,1%).

40- диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок



Қызметті алған респонденттердің жалпы санының 100,0% заңды тұлғалар болып табылады. Көрсетілетін қызметті алушылардың көпшілігі қызметті алу үшін электрондық үкімет порталын пайдаланды (100,0%).

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылардың арасында жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері келесі мәндерді құрады.

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет (мемлекеттік органдар, «электрондық үкімет», «электрондық лицензиялау» порталдары) көрсету сапасына қанағаттану деңгейі **84,3%** және бағалаудың орташа мәні **4,76 ұпайды** құрады.

68- кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығын бағалау	4,68	4,71	82,5%	82,2%
	ЭЦҚ алудың қарапайымдылығы	4,68		81,0%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,71		84,1%	
	Қызмет алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымын бағалау	4,76		81,0%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн - алаңда) қызығушылық танытатын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,78	4,76	81,0%	80,6%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,68		76,2%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,70		71,4%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,87		90,5%	
	Порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,78		84,1%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз (оның ішінде инстанциялар бойынша жүру, кабинеттерге бару) өтті	4,81	4,80	90,5%	84,5%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/сұралатын құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,75		76,2%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды порталға (онлайн платформа) жүктеу оңай болды	4,81		85,7%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,81		85,7%	
МЕРЗІМДЕРІ	Алынған құжат/электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,76	4,76	85,7%	85,7%
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Виртуалды көмекшіні қолдану қолайлығы	4,65	4,74	82,4%	83,0%
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауаптың толықтығы	4,78		83,3%	

	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауап беру жылдамдығы	4,78		83,3%	
ШЫҒЫНДАР	Шығын сомасы қолайлы		4,73		85,7%
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін мен қосымша шығындар төлеген жоқпын	4,73		85,7%	
	Қызметті алу үшін мен ешқандай қосымша, бейресми шығындарды төлеген жоқпын	4,73		85,7%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымға қысқа мерзімде жауап алдым				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттанды				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,82	4,82	88,5%	88,5%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,76**		**84,3%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,78**		**87,0%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,76**		**82,9%**

Көрсетілетін қызметті алушылар «электрондық үкімет» порталында тіркелудің, авторизациялаудың, сондай-ақ ЭЦҚ кілттерін пайдаланудың **қолжетімділігі** мен **ыңғайлылығын** 4,71 ұпай деңгейінде, 82,2% қанағаттану деңгейімен бағалады. Респонденттер «ЭЦҚ алу түсініксіз және қиын» (Батыс Қазақстан облысы), «сайт нашар ашылады, құжаттар нашар жүктеледі» (Алматы қ.) деген мәселелерді айтты.

Порталда берілген **ақпарат** мүмкін болатын 5 ұпайдан 4,76 ұпайға бағаланып, қанағаттану деңгейі 80,6% құрады. Көрсетілетін қызметті алушылардың негізгі проблемалары: «Қызмет туралы, порталда көрсетілетін қызметті алу талаптары туралы ақпаратты табудың қиындықтары» (Астана қ.), «Электрондық қызметті қайдан алуға болатыны туралы ақпаратты табудағы қиындықтар» (Астана қ., Шымкент қ. Батыс Қазақстан, Алматы, Ақтөбе, Маңғыстау,Атырау облыстары).

Мемлекеттік қызмет көрсету **тәртібі** 4,80 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 84,5% құрады.

Мемлекеттік қызметтерді көрсету **мерзімі** 4,76 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 85,7% құрады. Респонденттер «қызметтерді алу көп уақытты қажет етеді» (Алматы облысы) проблемаларын білдірді.

Қызмет алушылар **виртуалды көмекшінің** жұмысы 4,74 ұпаймен бағалады, бұл өлшем бойынша респонденттердің қанағаттану деңгейі 83% құрады. Бұл ретте кері байланысқа байланысты мәселелер атап өтілді: «олар мүлде дұрыс кеңес бермейді» (Шығыс Қазақстан облысы), «ақпарат туралы хабары жоқ» (Шығыс Қазақстан облысы), «ұзақ уақыт бойы жауап бермейді» (Шығыс Қазақстан облысы), «жалпы, техникалық қолдаудың сауатты болғанын қалаймын, құжаттарды жүктеуде қиындықтар туындады» (Қызылорда облысы), «1414 оператор, бәрі де құзыретті емес» (Батыс Қазақстан облысы).

Мемлекеттік қызметті алуға арналған **шығындар** 4,73 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 85,7% құрады.

Бұл ретте сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың басым бөлігі алынған қызмет **нәтижесіне** оң баға берді - 88,5% (4,82 ұпай).

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде

келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган 4,78 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 87%.

«Электрондық үкімет» порталы 4,76 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 82,9%.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Көрсетілетін қызметті алудың негізгі мәселелері ЭЦҚ-ның қолжетімділігі мен пайдаланудың қарапайымдылығына, қызмет туралы ақпаратты іздеуге, деректерді жүктеуге және виртуалды көмекші жұмысына қатысты болды.

Осыған орай, көрсетілетін қызметті алушыларға сауалнама жүргізу нәтижелері бойынша уәкілетті мемлекеттік органға және «электрондық үкімет» порталына мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру үшін келесі шараларды қабылдау ұсынылады:

1. Қызметті алу алгоритмі туралы ақпараттың сапасы мен қолжетімділігін арттыру, қызметті алу бойынша бейне нұсқауларды көру мүмкіндігін жасау;
2. Алынған қызмет бойынша сауатты, уақтылы кері байланыс орнату үшін «1414» қызметкерлерін оқытуды ұйымдастыру;
3. Сұрауларға виртуалды көмекшінің жауап беру жылдамдығын арттыру.

Уәкілетті мемлекеттік органға:

1. Қызметті алу уақытын қысқарту мүмкіндігін қарастыру;
2. Ақпараттың қолжетімділігін қамтамасыз ету, Интернет-ресурстарда қызметтерді алу тәртібі туралы қадамдық нұсқаулықтарды дайындау және орналастыру.
3. Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің ережелерін түсіндіру бойынша көрсетілетін қызметті берушілердің қызметкерлері арасында оқыту жүргізу.

3.34 Жарылыс жұмыстарын жүргізуге рұқсат беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 2401005. Жарылыс жұмыстарын жүргізуге рұқсат беру

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Төтенше жағдайлар министрлігінің Өнеркәсіптік қауіпсіздік комитетінің аймақтық департаменттері

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Жарылыс жұмыстарын жүргізуге рұқсат беру қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің 2014 жылғы 30 желтоқсандағы № 350 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 10273 тіркелді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электронды (толығымен автоматтандырылған).

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: «Электрондық үкімет» порталы.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 5 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: Жарылыс жұмыстарын жүргізуге рұқсат немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Көрсетілетін қызметті алушылар: заңды тұлғалар.

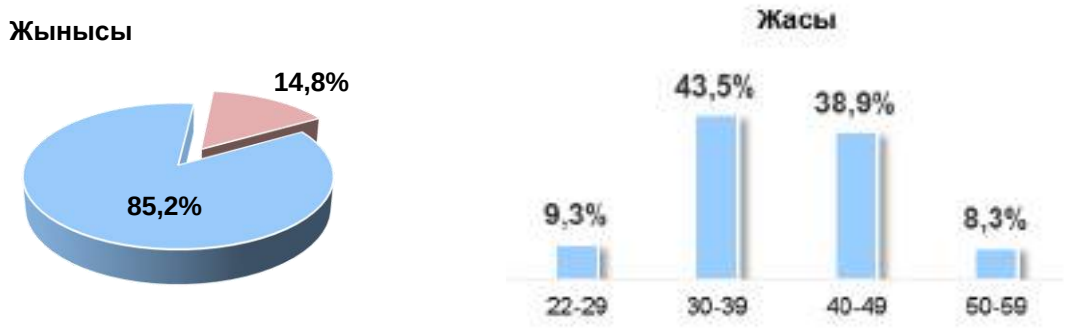
Құны: тегін

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі аясында сандық зерттеулер жүргізілді, қорытындысында келесі нәтижелер алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 108 респонденттті қамтыды. Оның ішінде 85,2% - ер және 14,8% - әйел. Респонденттер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың ең көп жас топтары 30-39 жас (43,5%) және 40-49 жас (38,9%).

41- диаграмма. Әлеуметтік-демогафиялық блок



Қызметті алған респонденттердің жалпы санының 100,0% заңды тұлғалар болып табылады. Көрсетілетін қызметті алушылардың көпшілігі қызметті алу үшін электрондық үкімет порталын, «электрондық үкімет» порталының мобильді қосымшасын пайдаланды (100,0%).

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылардың арасында жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері келесі мәндерді құрады.

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет (мемлекеттік органдар, «электрондық үкімет», «электрондық лицензиялау» порталдары) көрсету сапасына қанағаттану деңгейі **81,1%** және бағалаудың орташа мәні **4,77 ұпайды** құрады.

69-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығын бағалау	4,65	4,73	72,8%	78,8%
	ЭЦҚ алудың қарапайымдылығы	4,76		82,4%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,71		76,5%	
	Қызмет алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымын бағалау	4,78		83,3%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн - алаңда) қызығушылық танытатын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,72	4,78	77,8%	82,2%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,67		72,2%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,72		77,8%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,83		88,9%	
	Порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,94		94,4%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз (оның ішінде инстанциялар бойынша жүру, кабинеттерге бару) өтті	4,72	4,73	83,3%	78,9%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/сұралатын құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,71		76,5%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды порталға (онлайн платформа) жүктеу оңай болды	4,65		66,7%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,83		88,9%	

МЕРЗІМДЕРІ	Алынған құжат/электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,78	4,78	77,8%	77,8%
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Виртуалды көмекшіні қолдану қолайлығы	4.67	4.67	66.7%	77.8%
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауаптың толықтығы	4.67		66.7%	
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауап беру жылдамдығы	4.67		66.7%	
ШЫҒЫНДАР	Шығын сомасы қолайлы		4,89		88,9%
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін мен қосымша шығындар төлеген жоқпын	4,89		88,9%	
	Қызметті алу үшін мен ешқандай қосымша, бейресми шығындарды төлеген жоқпын	4,89		88,9%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымға қысқа мерзімде жауап алдым				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттанды				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,83	4,83	83,3%	83,3%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,77**		**81,1%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,82**		**85,2%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,71**		**76,4%**

Көрсетілетін қызметті алушылар «электрондық үкімет» порталында тіркелудің, авторизациялаудың, сондай-ақ ЭЦҚ кілттерін пайдаланудың **қолжетімділігі** мен **ыңғайлылығын** 4,73 ұпай деңгейінде, 78,8% қанағаттану деңгейімен бағалады. Негізгі проблемалар: «порталға кіруді жеңілдету» (Жетісу облысы).

Порталда берілген **ақпарат** мүмкін болатын 5 ұпайдан 4,78 ұпайға бағаланып, қанағаттану деңгейі 82,2% құрады. Респонденттердің қызметтерді алудағы қиындықтары ретінде: «ақпаратқа қол жетімділік жоқ» (Қарағанды облысы), «веб-сайтта ақпаратты қалай алуға болатынын бағыттау белгісі арқылы көрсету» (Шығыс Қазақстан облысы).

Мемлекеттік қызмет көрсету **тәртібі** 4,73 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 78,9% құрады. Бұл ретте, көрсетілетін қызметті алушыларға қызмет алу кезіндегі ең үлкен қиындықтар құжаттар топтамасын жинау процесінде, сондай-ақ құжаттарды онлайн режимінде тапсыру мүмкіндігінде туындады.

Мемлекеттік қызметтерді көрсету **мерзімі** 4,78 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 77,8% құрады.

Қызмет алушылар **виртуалды көмекшінің** жұмысы 4,67 ұпаймен бағалады, бұл өлшем бойынша респонденттердің қанағаттану деңгейі 77,8% құрады. Бұл ретте респонденттердің негізгі ұсыныстары: «күрделі жағдайларға байланысты алгоритм құру» (Жетісу облысы).

Мемлекеттік қызметті алуға арналған **шығындар** 4,89 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 88,9% құрады.

Бұл ретте респонденттер алынған қызмет **нәтижесіне** оң баға берді – 83,3% (4,83 ұпай).

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер

арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган 4,82 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 85,2%.

«Электрондық үкімет» порталы 4,71 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 76,4%.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Көрсетілетін қызметті алушыларға сауалнама жүргізу нәтижелері бойынша уәкілетті мемлекеттік органға және «электрондық үкімет» порталына мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру үшін келесі шараларды қабылдау ұсынылады:

1. Сайттың техникалық параметрлерін пысықтау, әрбір көрсетілетін қызметті алушыны пайдалану алгоритмдерін жеңілдету, порталдың мобильді қосымшасының жұмысын жақсарту.
2. Порталда қызмет туралы ақпаратты іздеудің ыңғайлылығын арттыру, сондай-ақ порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың түсініктілігін арттыру.
3. Виртуалды көмекшінің жұмыс алгоритмдерін жақсарту, күрделі жағдайларға байланысты сұрақтарға жауаптар қосу.

3.35 Радиоактивті заттармен, құрамында радиоактивті заттар бар аспаптармен және қондырғылармен жұмыс істеуге лицензия беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 1403007 Радиоактивті заттармен, құрамында радиоактивті заттар бар аспаптармен және қондырғылармен жұмыс істеуге лицензия беру.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Энергетика министрлігі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: Атом энергиясын пайдалану саласындағы мемлекеттік көрсетілетін қызметтер қағидаларын бекіту туралы Қазақстан Республикасы Энергетика министрінің 2020 жылғы 1 сәуірдегі № 123 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 20323 тіркелді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электронды (толығымен автоматтандырылған).

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: «Электрондық үкімет» порталы.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 20 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: Лицензия және (немесе) лицензияға қосымша, мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Көрсетілетін қызметті алушылар: заңды тұлғалар.

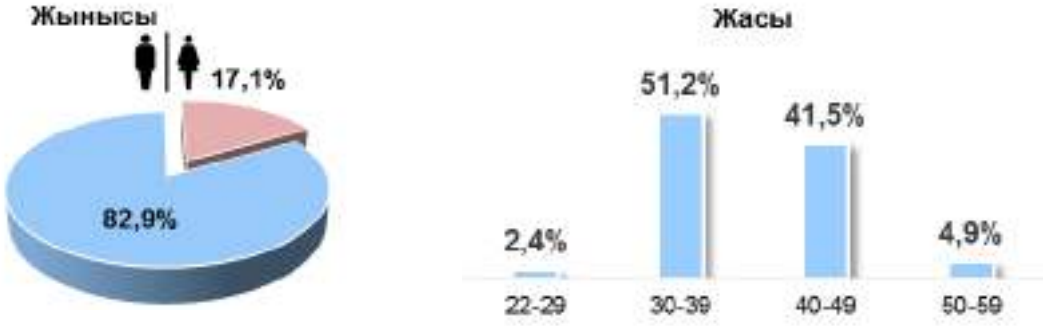
Құны: 10 АЕК.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі аясында сандық зерттеулер жүргізілді, қорытындысында келесі нәтижелер алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 34 респондентті қамтыды. Оның ішінде 82,9% - ер және 17,1% - әйел. Респонденттер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың ең көп жас топтары 30-39 жас (51,2%) және 40-49 жас (41,5%).

42- диаграмма. Әлеуметтік-демогпафиялық блок



Қызметті алған респонденттердің жалпы санының 100,0% заңды тұлғалар болып табылады. Көрсетілетін қызметті алу үшін қызмет алушылардың басым бөлігі «электрондық үкімет» порталын (92,7%) және электрондық лицензиялау порталын (7,3%) пайдаланды.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылардың арасында жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері келесі мәндерді құрады.

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «электрондық үкімет», «электрондық лицензиялау» порталдары) көрсету сапасына қанағаттану деңгейі **97,5%** және бағалаудың орташа мәні **4,98 ұпайды** құрады.

70- кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығын бағалау	5,00	4,97	100,0%	96,0%
	ЭЦҚ алудың қарапайымдылығы	5,00		100,0%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,93		92,7%	
	Қызмет алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымын бағалау	4,95		95,1%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн - алаңда) қызығушылық танытатын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,98	4,97	97,6%	96,6%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,95		95,1%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,95		95,1%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,98		97,6%	
	Порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,98		97,6%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз (оның ішінде инстанциялар бойынша жүру, кабинеттерге бару) өтті	4,95	4,97	95,1%	96,4%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/сұралатын құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,95		95,1%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды порталға (онлайн платформа) жүктеу оңай	4,98		97,6%	

	болды				
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,98		97,6%	
МЕРЗІМДЕРІ	Алынған құжат/электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,98	4,98	97,6%	97,6%
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Виртуалды көмекшіні қолдану қолайлығы	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауаптың толықтығы	5,00		100,0%	
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауап беру жылдамдығы	5,00		100,0%	
ШЫҒЫНДАР	Шығын сомасы қолайлы	4,90	4,96	90,2%	95,8%
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды	4,98		97,6%	
	Қызметті алу үшін мен қосымша шығындар төлеген жоқпын	4,98		97,6%	
	Қызметті алу үшін мен ешқандай қосымша, бейресми шығындарды төлеген жоқпын	4,98		97,6%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымға қысқа мерзімде жауап алдым				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттанды				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,98**		**97,5%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,97**		**96,5%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,98**		**97,6%**

Көрсетілетін қызметті алушылар «электрондық үкімет» порталында тіркелудің, авторизациялаудың, сондай-ақ ЭЦҚ кілттерін пайдаланудың **қолжетімділігі** мен **ыңғайлылығын** 4,97 ұпай деңгейінде, 96% қанағаттану деңгейімен бағалады.

Порталда берілген **ақпарат** мүмкін болатын 5 ұпайдан 4,97 ұпайға бағаланып, қанағаттану деңгейі 96,6% құрады.

Мемлекеттік қызмет көрсету **тәртібі** 4,97 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 96,4% құрады.

Мемлекеттік қызметтерді көрсету **мерзімі** 4,98 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 97,6% құрады.

Қызмет алушылар **виртуалды көмекшінің** жұмысы 5 ұпаймен бағалады, бұл өлшем бойынша респонденттердің қанағаттану деңгейі 100% құрады.

Мемлекеттік қызметті алуға арналған **шығындар** 4,96 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 95,8% құрады.

Бұл ретте респонденттердің басым көпшілігі алынған қызмет **нәтижесіне** оң баға берді - 100% (5 ұпай).

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган 4,97 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 96,5%.

«Электрондық үкімет» порталы 4,98 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 97,6%.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осылайша, аталған қызмет бойынша респонденттерде негізінен құжаттарды жинау рәсімі (процесті автоматтандыру) бойынша проблемалар туындады.

Көрсетілетін қызметті алушыларға сауалнама жүргізу нәтижелері бойынша уәкілетті мемлекеттік органға және «электрондық үкімет» порталына мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру үшін келесі шараларды қабылдау ұсынылады:

1. Қызметті алу үшін қажетті/талап етілетін құжаттарды жинау процесін одан әрі автоматтандыру (мысалы, радиациялық қауіпсіздікке жауапты тұлғаның лауазымдық нұсқаулығын enbek.kz порталында автоматты түрде алуға болады);
2. Құжаттардың қажетті тізбеге сәйкестігін тексеру процесін автоматтандыру арқылы қызмет көрсету мерзімін 20-дан 15 жұмыс күніне дейін қысқарту мүмкіндігін қарастыру.

3.36 Энергия өндіруші және энергия беруші ұйымдарға күзгі-қысқы кезеңдегі жұмысқа әзірлік паспортын беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 1401001 Энергия өндіруші және энергия беруші ұйымдарға күзгі-қысқы кезеңдегі жұмысқа әзірлік паспортын беру.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Энергетика министрлігі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Энергия өндіруші, энергия беруші ұйымдардың күзгі-қысқы кезеңдегі жұмысқа әзірлік паспортын алу қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Энергетика министрінің 2015 жылғы 2 ақпандағы № 55 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде 10516 тіркелді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электронды (толығымен автоматтандырылған).

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: «Электрондық үкімет» порталы.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 15 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: Энергия өндіруші және энергия беруші ұйымдарға күзгі-қысқы кезеңдегі жұмысқа әзірлік паспорты немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Көрсетілетін қызметті алушылар: заңды тұлғалар.

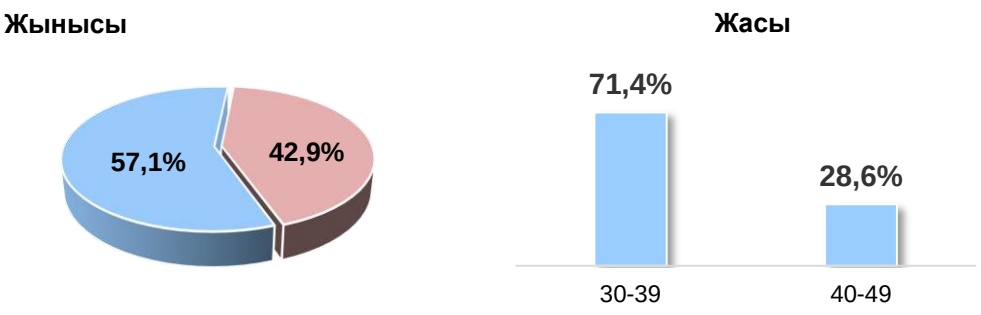
Құны: тегін

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі аясында сандық зерттеулер жүргізілді, қорытындысында келесі нәтижелер алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 7 респондентті қамтыды. Оның ішінде 57,1% - ер және 42,9% - әйел. Респонденттер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың ең көп жас топтары 30-39 жас (71,4%) және 40-49 жас (28,6%).

43- диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок



Қызметті алған респонденттердің жалпы санының 100% заңды тұлғалар болып табылады. Көрсетілетін қызметті алушылардың көпшілігі қызметті алу үшін «электрондық үкімет» порталы қосымшасын пайдаланды (100%).

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылардың арасында жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері келесі мәндерді құрады.

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі **93,4%** және бағалаудың орташа мәні **4,93 ұпайды** құрады.

80-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығын бағалау	5,00	4,93	100,0%	92,9%
	ЭЦҚ алудың қарапайымдылығы	5,00		100,0%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,86		85,7%	
	Қызмет алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымын бағалау	4,86		85,7%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн - алаңда) қызығушылық танытатын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,86	4,86	85,7%	85,7%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,86		85,7%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,71		71,4%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	5,00		100,0%	
	Порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,86		85,7%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз (оның ішінде инстанциялар бойынша жүру, кабинеттерге бару) өтті	4,86	4,93	85,7%	92,9%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/сұралатын құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,86		85,7%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды порталға (онлайн платформа) жүктеу оңай болды	5,00		100,0%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	5,00		100,0%	
МЕРЗІМДЕРІ	Алынған құжат/электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,86	4,86	85,7%	85,7%
ВИРТУАЛДЫ	Виртуалды көмекшіні қолдану	5,00	5,00	100,0%	

КӨМЕКШІ	қолайлығы				100,0%
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауаптың толықтығы	5,00		100,0%	
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауап беру жылдамдығы	5,00		100,0%	
ШЫҒЫНДАР	Шығын сомасы қолайлы	4,86	4,96	85,7%	96,4%
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды	5,00		100,0%	
	Қызметті алу үшін мен қосымша шығындар төлеген жоқпын	5,00		100,0%	
	Қызметті алу үшін мен ешқандай қосымша, бейресми шығындарды төлеген жоқпын	5,00		100,0%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымға қысқа мерзімде жауап алдым				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттанды				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,93**		**93,4%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,95**		**95,2%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,95**		**94,6%**

Көрсетілетін қызметті алушылар «электрондық үкімет» порталында тіркелудің, авторизациялаудың, сондай-ақ ЭЦҚ кілттерін пайдаланудың **қолжетімділігі** мен **ыңғайлылығын** 4,93 ұпай деңгейінде, 92,9% қанағаттану деңгейімен бағалады.

Порталда берілген **ақпарат** мүмкін болатын 5 ұпайдан 4,86 ұпайға бағаланып, қанағаттану деңгейі 85,7% құрады. Көрсетілетін қызметті алушылардың негізгі проблемалары: қызмет туралы ақпаратты табудың қиындығы, порталда қызметті алу талаптары, электронды қызметті қайдан алуға болатыны туралы ақпаратты табудың қиындығы.

Мемлекеттік қызмет көрсету **тәртібі** 4,93 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 92,9% құрады. Қызмет алушылардың пікірінше, кейбір құжаттарды біріктіруге болады, осылайша сұралған құжаттардың саны азаяды.

Мемлекеттік қызметтерді көрсету **мерзімі** 4,86 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 85,7% құрады.

Қызмет алушылар **виртуалды көмекшінің** жұмысы 5 ұпаймен бағалады, бұл өлшем бойынша респонденттердің қанағаттану деңгейі 100% құрады.

Мемлекеттік қызметті алуға арналған **шығындар** 4,96 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 96,4% құрады.

Бұл ретте респонденттердің басым көпшілігі алынған қызмет **нәтижесіне** оң баға берді - 100% (5 ұпай).

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган 4,95 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 95,2%.

«Электрондық үкімет» порталы 4,95 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 94,6%.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осылайша, көрсетілетін қызметті алушылардың негізгі проблемалары қызмет туралы ақпараттың қолжетімділігі мен түсініктілігіне байланысты болды.

Көрсетілетін қызметті алушыларға сауалнама жүргізу нәтижелері бойынша **уәкілетті мемлекеттік органға** және **«электрондық үкімет» порталына** мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру үшін келесі шараларды қабылдау ұсынылады:

1. Қызметті алу алгоритмі туралы ақпараттың сапасы мен қолжетімділігін арттыру;
2. «1414» қызметкерлеріне көрсетілетін қызметтері бойынша құзыретті, әрі уақтылы кері байланыс жасау үшін оқыту өткізу.

Уәкілетті мемлекеттік органға:

1. Ұсынылатын құжаттардың тізбесін қысқарту мақсатында кейбір актілерді біріктіру мүмкіндігін қарастыру (мысалы, жабдықтың зақымдануының алдын алу бойынша жоспарланған іс-шараларды толық көлемде орындау туралы актілер және өрт сөндіру және өрт дабылы жүйелерінің жұмысқа дайындығы туралы актілер).

3.37 Қазақстан Республикасының әділет органдарынан, азаматтық хал актілерін тіркеу және өзге де мемлекеттік органдарынан, сондай-ақ нотариустардан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 3102002 Қазақстан Республикасының әділет органдарынан, азаматтық хал актілерін тіркеу және өзге де мемлекеттік органдарынан, сондай-ақ нотариустардан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Әділет министрлігі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Қазақстан Республикасының әділет органдарынан, азаматтық хал актілерін тіркеу және өзге де мемлекеттік органдарынан, сондай-ақ нотариустардан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою» мемлекеттік қызметін көрсету қағидасын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Әділет министрінің м.а. 2020 жылғы 27 мамырдағы № 58 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде №20740 тіркелді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электронды (ішінара автоматтандырылған), қағаз.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: «Электрондық үкімет» порталы, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы «КЕАҚ».

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 2 жұмыс күні.

Көрсетілетін қызметті алушылар: жеке және заңды тұлғалар.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: «Апостиль» мөртабаны бар электрондық құжат.

Құны: 0,5 АЕК.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі аясында сандық зерттеулер жүргізілді, қорытындысында келесі нәтижелер алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 167 респондентті қамтыды. Оның ішінде 46,7% - ер және 53,3% - әйел. Респонденттер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың ең көп жас топтары 30-39 жас (52,7%) және 40-49 жас (40,1%).

44-диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок

Қызметті алған респонденттердің жалпы санының 95,8% заңды тұлғалар болып табылады. Қызмет алушылардың көпшілігі қызметті алу үшін электрондық үкімет порталын пайдаланды (91%).

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылардың арасында жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері келесі мәндерді құрады.

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы) қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі **80,5%** және бағалаудың орташа мәні **4,78 ұпайды** құрады.

81-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығын бағалау	4,72	4,79	72,5%	82,6%
	ЭЦҚ алудың қарапайымдылығы	4,89		89,2%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,77		85,0%	
	Қызмет алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымын бағалау	4,79		83,8%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн - алаңда) қызығушылық танытатын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,76	4,75	80,2%	79,4%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,73		79,6%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,64		73,7%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,82		83,8%	
	Порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,80		79,6%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз (оның ішінде инстанциялар бойынша жүру, кабинеттерге бару) өтті	4,86	4,74	85,6%	76,8%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/сұралатын құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,73		74,9%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды порталға (онлайн платформа) жүктеу оңай болды	4,69		76,0%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,66		70,5%	
МЕРЗІМДЕРІ	Алынған құжат/электрондық қызмет	4,77	4,77	78,4%	78,4%

	қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді				
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Виртуалды көмекшіні қолдану қолайлығы	4,79	4,74	84,0%	80,4%
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауаптың толықтығы	4,73		73,4%	
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауап беру жылдамдығы	4,71		83,7%	
ШЫҒЫНДАР	Шығын сомасы қолайлы	4,77	4,75	78,3%	76,5%
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды	4,69		74,3%	
	Қызметті алу үшін мен қосымша шығындар төлеген жоқпын	4,77		76,6%	
	Қызметті алу үшін мен ешқандай қосымша, бейресми шығындарды төлеген жоқпын	4,77		76,6%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымға қысқа мерзімде жауап алдым				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттанды				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,89	4,89	89,2%	89,2%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,78**		**80,5%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,78**		**79,3%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,73**		**78,5%**

Көрсетілетін қызметті алушылар «электрондық үкімет» порталында тіркелудің, авторизациялаудың, сондай-ақ ЭЦҚ кілттерін пайдаланудың **қолжетімділігі** мен **ыңғайлылығын** 4,79 ұпай деңгейінде, 82,6% қанағаттану деңгейімен бағалады. Көрсетілетін қызметті алушылардың негізгі проблемалары қызметтің қолжетімділігіне байланысты, атап айтқанда: «деректер базасы қатып қалады» (Алматы облысы), «сайттың жүктелуіне көп уақыт кетеді» (Шымкент қ.).

Порталда берілген **ақпарат** мүмкін болатын 5 ұпайдан 4,75 ұпайға бағаланып, қанағаттану деңгейі 79,4% құрады.

Қызмет алушылар кездесетін негізгі проблемалар: «жұмыс істеуі нашар, хабарласу мүмкін емес, менеджелер жұмысына көңіліміз толмайды, толық ақпарат бермейді» (Ақмола облысы), «толық ақпарат алу қиын» (Ақмола облысы), «хабарласужәне ақпаратпен қамтамасыз ету жүйесі нашар» (Ақмола облысы) облысы).

Мемлекеттік қызмет көрсету **тәртібі** 4,74 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 76,8% құрады. Респонденттер атап өткен негізгі проблема: «сағаттық белдеулерді өзгерту кезінде проблемалар болды» (Алматы қ.).

Мемлекеттік қызметтерді көрсету **мерзімі** 4,77 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 78,4% құрады. «Қызметтерді алу өте ұзақ процесс» (Ақмола облысы) болғаны туралы мәселе де аталып өтілді.

Қызмет алушылар **виртуалды көмекшінің** жұмысы 4,74 ұпаймен бағалады, бұл өлшем бойынша респонденттердің қанағаттану деңгейі 80,4% құрады. Келесі мәселелер: «қоңырау шалу қиын, виртуалды көмекшілер жоқ» (Астана қ.), «олар нақты жауап бермейді, виртуалды көмекшілер сұрақтарды түсінбейді» (Ақмола облысы) , «Шымкент қ. және Түркістан қ. дөрекі персонал, үшінші әрекеттен және

офлайн режимінде ғана өтініш бере алды! Нашар жұмыс істейді! (Шымкент қ.)» аталып өтті.

Қызмет алушылардың **қосымша шығындарының** болуы 4,75 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 76,5% құрады. Осы өлшем бойынша келесі ұсыныстар атап өтілді: «Каспийден басқа төлем әдісін құру» (Алматы облысы).

Бұл ретте респонденттердің басым көпшілігі алынған қызмет **нәтижесіне** оң баға берді - 89,2% (4,89 ұпай).

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган 4,78 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 79,3%.

«Электрондық үкімет» порталы 4,73 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 78,5%.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осылайша, көрсетілетін қызметті алушы қызмет және қажетті құжаттар туралы ақпараттың қолжетімділігіне, порталдың қолжетімділігі мен ыңғайлылығына, виртуалды көмекші пен қолдау қызметінің жұмысына, қызметті алу мерзімдеріне және т. б. қанағаттанбағанын атап өтті.

Көрсетілетін қызметті алушыларға сауалнама жүргізу нәтижелері бойынша **уәкілетті мемлекеттік органға** және **«электрондық үкімет» порталына** мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру үшін келесі шараларды қабылдау ұсынылады:

1. Қызметті алу алгоритмі туралы ақпараттың сапасы мен қолжетімділігін арттыру, қызметті алу үшін бейне нұсқаулықтарды белгілеу мүмкіндігін әзірлеу;
2. Деректерді жүктеу жылдамдығын арттыру және портал жұмысының сапасын арттыру;
3. Жетіспейтін сұрақтарға жауаптар қосу арқылы виртуалды көмекшінің алгоритмдерін жақсарту, ВК жұмысын AI-мен біріктіру;
4. Әр түрлі банктік карталардан қызмет үшін төлем жасау мүмкіндігін қарастыру;
5. Кеңесші персоналдың біліктілігін арттыру.

Уәкілетті мемлекеттік орган:

1. Қызмет көрсету мерзімдерін қысқарту мүмкіндігін қарастыру;
2. Қызмет үшін әртүрлі банктік карталармен төлем қабылдауды қарастыру

3.38. Жеке сот орындаушысы қызметімен айналысуға үміткер адамдарды аттестаттаудан өткізу

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 903006 Жеке сот орындаушысы қызметімен айналысуға үміткер адамдарды аттестаттаудан өткізу.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Әділет министрлігі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Атқарушылық іс жүргізу мәселелері бойынша мемлекеттік көрсетілетін қызметтер қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Әділет министрінің 2020 жылғы 29 мамырдағы № 69 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2020 жылғы 8 маусымда № 20836 болып тіркелді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электронды (толық автоматтандырылған)/ «бір өтініш» қағидаты бойынша көрсетіледі.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: «Электрондық үкімет» порталы.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 10 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: Жеке сот орындаушысы қызметімен айналысуға үміткер адамдарды аттестаттаудан өткізу туралы шешім.

Көрсетілетін қызметті алушылар: жеке тұлғалар.

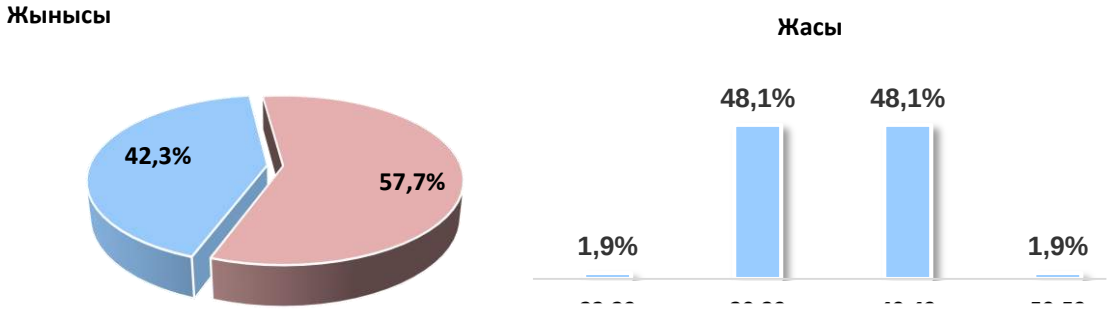
Құны: тегін.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі аясында сандық зерттеулер жүргізілді, қорытындысында келесі нәтижелер алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 52 респонденттті қамтыды. Оның ішінде 42,3% - ер және 57,7% - әйел. Респонденттер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың ең көп жас топтары 30-39 жас (48,1%) және 40-49 жас (48,1%).

45- диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок



Қызметті алған респонденттердің жалпы санының 100% жеке тұлғалар болып табылады. Қызметті алған алушылардың көпшілігі (94,2%) электрондық үкімет порталын, 5,8% - электрондық лицензиялау пайдаланды.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылардың арасында жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі

көрсеткіштері келесі мәндерді құрады.

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі **80,6%** және бағалаудың орташа мәні **4,78 ұпайды** құрады.

82- кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығын бағалау	4,86	4,76	86,3%	82,1%
	ЭЦҚ алудың қарапайымдылығы	4,87		86,5%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,62		76,9%	
	Қызмет алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымын бағалау	4,67		78,8%	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ БАЙЛАНЫС	Порталда (онлайн - алаңда) қызығушылық танытатын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,75	4,73	82,7%	81,5%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,85		88,5%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,63		76,9%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,71		78,8%	
	Порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,73		80,8%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз (оның ішінде инстанциялар бойынша жүру, кабинеттерге бару) өтті	4,63	4,67	76,9%	77,9%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/сұралатын құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,73		80,8%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды порталға (онлайн платформа) жүктеу оңай болды	4,69		80,8%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,63		73,1%	
МЕРЗІМДЕРІ	Алынған құжат/электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,79	4,79	82,4%	88,4%
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Виртуалды көмекшіні қолдану қолайлығы	4,62	4,67	70,2%	75,9%
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауаптың толықтығы	4,68		76,6%	

	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауап беру жылдамдығы	4,72		80,9%	
ШЫҒЫНДАР	Шығын сомасы қолайлы		4,75		82,7%
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін мен қосымша шығындар төлеген жоқпын	4,75		82,7%	
	Қызметті алу үшін мен ешқандай қосымша, бейресми шығындарды төлеген жоқпын	4,75		82,7%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымға қысқа мерзімде жауап алдым				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттанды				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,88	4,88	88,2%	88,2%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,78**		**80,6%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,75**		**75,8%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,74**		**66,4%**

Аталған қызметті алушылар **қолжетімділігі** мен **ыңғайлылығын** 4,76 ұпай деңгейінде, 82,1% қанағаттану деңгейімен бағалады. «Порталдың жүктелуіне көп уақыт кететіні» (Астана қ.) атап өтілді, сондықтан интернет байланысы әлсіз электронды қызметтерді алу үшін жағдай жасау қажеттілігі айтылды.

«Ақпарат және байланыс» өлшемі бойынша қызмет респонденттер тарапынан 4,73 ұпайға бағаланды, қызметке қанағаттанудың орташа деңгейі 81,5% құрады. Сондай-ақ, қызмет алушылар жалпы доменде қызмет туралы ақпаратқа қол жеткізу мүмкін емес екенін атап өтті.

Мемлекеттік қызмет көрсету **тәртібі** 4,67 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 77,9% құрады. Қызмет алушылар «қажетті құжатты жүктеп алу қиынға соққанын» атап өтті (Қарағанды облысы).

Мемлекеттік қызметтерді көрсету **мерзімі** 4,79 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 88,4% құрады.

Қызмет алушылар **виртуалды көмекшінің** жұмысы 4,67 ұпаймен бағалады, бұл өлшем бойынша респонденттердің қанағаттану деңгейі 75,9% құрады. Сондай-ақ, «1414 бірыңғай байланыс орталығына қоңырау шалу мүмкін емес» (Батыс Қазақстан облысы).

«Шығындар» өлшемі 4,75 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 82,7% құрады.

«Кері байланыс» өлшемі бойынша шағымдар болған жоқ.

Бұл ретте респонденттердің басым көпшілігі алынған қызмет **нәтижесіне** оң баға берді - 88,2% (4,88 ұпай).

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган 4,75 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 75,8%.

«Электрондық үкімет» порталы 4,74 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 66,4%.

Сапалы зерттеу әдістерінің нәтижелері

Құпия сатып алушы әдісі

Бұл қызметті бірінші рет алдым. ***Ең алдымен сіз:***

Осы бетте «онлайн қызметке тапсырыс беру» батырмасы бойынша өтіңіз, содан кейін жаңа терезеде «электрондық лицензиялау» порталы ашылады. Жүйеге кіру немесе «электрондық лицензиялау» порталына тіркелу сұралады, бірақ алдымен тіркелу керек - бұл портал жұмысында ақау болмаған жағдайда шамамен 15-20 минутты алады .Қызмет атауында құжаттар топтамасымен танысып, «Қызметке онлайн тапсырыс беру» батырмасы бойынша өту немесе қызметтің қажетті кіші түрін таңдау және «келесі» батырмасы арқылы өту қажет. Қажетті деректерді көрсетіңіз, өтініш толтырыңыз және ЭЦҚ-ға қол қойыңыз. Қиындық тек егер сіз бірінші рет ауылдық жерде болсаңыз, интернет нашар жұмыс істеуі мүмкін. Егер қызметті e-mobile арқылы рәсімдеуге болатын болса, бұл жақсы жұмыс істейді.

Фокус топ әдісі (қатысушылар саны - 10)

Аталған қызметті алу кезінде респонденттер аттестаттау екі кезеңнен тұратынын атап өтті: заңнаманы білу деңгейін анықтау бойынша тестілеу және ауызша әңгімелесу түрінде білімді тексеру. Қызмет күрделі емес, тестілеуге 90 минут уақыт берілсе де, ол көп уақытты қажет етпейді, өйткені «егер заң саласында тәжірибе болса, онда оны өту қиын емес». «Менің әріптестерім тестілеуден өткен кезде интернет жылдамдығының нашарлығына байланысты оны қайта толтыруға тура келді, сондықтан уақыт жоғалады, кейде портал оны қайта толтыруға мүмкіндік бермейді».

«Өтінішті толтыру кезінде қиындықтар бар, атап айтқанда диплом туралы ақпарат әрдайым оқу орнын таңдау бағанында бола бермейді, егер ол өзгерген болса, оны өзіңіз толтыра алмайсыз». Сондықтан респонденттер «өтініште диплом туралы мәліметтер қосымшасын (вкладка) алып тастауды ұсынады, өйткені қазір барлық дипломдар цифрланған және адам өзінің жеке кабинетінде диплом болған кезде бірыңғай форматта болады».

Қорытындылар мен ұсыныстар

Көрсетілетін қызметті алушыларға сауалнама жүргізу нәтижелері бойынша **уәкілетті мемлекеттік органға** және **«электрондық үкімет» порталына** мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру үшін келесі шараларды қабылдау ұсынылады:

1. Интернет байланысы әлсіз болғанда электронды қызметтерді алу үшін жағдай жасау.
2. Басқа ақпарат көздерінен деректерді синхрондау арқылы қызмет көрсетушілерден дипломы туралы ақпаратты сұратпау.
3. «1414» бірыңғай байланыс орталығына хабарласудың тиімділігі мен жылдамдығын арттыру.
4. Е-мобайл оның қызметін қосу.
5. Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің ережелерін түсіндіру бойынша көрсетілетін қызметті берушілердің қызметкерлері арасында оқыту жүргізу.
6. АЖ-да дәлелді бас тартудың 2 кезеңі көзделсін: 1 - өтінішті одан әрі қараудан бас тарту; 2 – мемлекеттік қызмет көрсету қорытындылары бойынша бас тарту.

3.39. Уәкілетті ұйымдарға берілетін қолма-қол шетел валютасымен айырбастау операцияларына лицензия беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: Уәкілетті ұйымдарға берілетін қолма-қол шетел валютасымен айырбастау операцияларына лицензия беру.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Ұлттық банкі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2019 жылғы 4 сәуірдегі №49 қаулысы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2019 жылғы 18 сәуірде №18545 болып тіркелді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электронды (ішінара автоматтандырылған

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: «Электрондық үкімет» порталы.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері:

Порталда өтініш тіркелген күннен бастап:

- Лицензияны және оған қосымшаны беру кезінде-20 жұмыс күні ішінде
- Жарамды лицензияға қосымшаны беру кезінде - 10 жұмыс күні ішінде
- Лицензияны және (немесе) оған қосымшаны қайта ресімдеу кезінде-10 жұмыс күні ішінде
- Ұлттық Банктің аумақтық филиалы көрсетілетін қызметті алушының құжаттарын алған сәттен бастап 2 жұмыс күні ішінде ұсынылған құжаттардың толықтығын тексереді

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі:

Кіші түрлері бойынша:

- қолма-қол шетел валютасымен айырбастау операцияларына лицензия және лицензияға қосымша алу үшін-қолма-қол шетел валютасымен айырбастау операцияларына лицензия беру туралы хабарлама және қолма-қол шетел валютасымен айырбастау операцияларына лицензия беруден бас тарту туралы дәлелді жауап және лицензияға қосымшалар;

- қосымша айырбастау пункті ашылған кезде жарамды лицензияға қосымшаны алу үшін-қосымша айырбастау пункті ашылған кезде жарамды лицензияға қосымшаны беру туралы хабарлама не қосымша айырбастау пункті ашылған кезде жарамды лицензияға қосымшаны беруден бас тарту туралы дәлелді жауап;

- лицензияны және оған қосымшаны қайта ресімдеу үшін-лицензияны және оған қосымшаны қайта ресімдеу туралы хабарлама не лицензияны және оған қосымшаны қайта ресімдеудегі бас тарту туралы дәлелді жауап;

- лицензияға қосымшаны қайта ресімдеу үшін-лицензияға қосымшаны қайта ресімдеу туралы хабарлама немесе лицензияға қосымшаны қайта ресімдеуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Көрсетілетін қызметті алушылар: заңды тұлғалар.

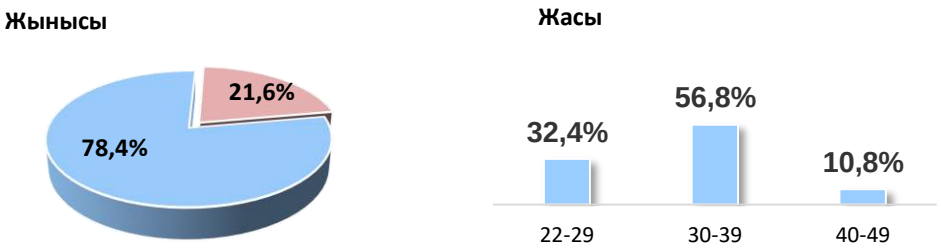
Құны: Лицензия - 40 АЕК, қайта ресімдеу - лицензия беру кезіндегі мөлшерлеменің 10%**.**

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі аясында сандық зерттеулер жүргізілді, қорытындысында келесі нәтижелер алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 37 респондентті қамтыды. Оның ішінде 78,4% - ер және 21,6% - әйел. Респонденттер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың ең көп жас топтары 30-39 жас (56,8%) және 40-49 жас (32,4%).

46- диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок



Қызметті алған респонденттердің жалпы санының 100% заңды тұлғалар болып табылады. Көрсетілетін қызметті алу үшін қызмет алушылардың басым бөлігі «электрондық үкімет» порталын (82,9%) және порталдың мобильді қосымшасын (11,4%), электрондық лицензиялау порталын (5,7%) пайдаланды.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылардың арасында жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері келесі мәндерді құрады.

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «электрондық үкімет», «электрондық лицензиялау» порталдары) қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі **93%** және бағалаудың орташа мәні **4,93 ұпайды** құрады.

83- кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығын бағалау	4,94	4,94	94,6%	94,6%
	ЭЦҚ алудың қарапайымдылығы	4,94		94,6%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,94		94,6%	
	Қызмет алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымын бағалау	4,94		94,6%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн - алаңда) қызығушылық танытатын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,92	4,94	91,9%	94,6%

	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,92		91,9%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,94		94,6%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	5,00		100,0%	
	Порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,94		94,6%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз (оның ішінде инстанциялар бойынша жүру, кабинеттерге бару) өтті	4,86	4,91	86,5%	90,6%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/сұралатын құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,92		91,9%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды порталға (онлайн платформа) жүктеу оңай болды	4,92		91,9%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,92		91,9%	
МЕРЗІМДЕРІ	Алынған құжат/электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,95	4,95	94,6%	94,6%
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Виртуалды көмекшіні қолдану қолайлығы				
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауаптың толықтығы				
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауап беру жылдамдығы				
ШЫҒЫНДАР	Шығын сомасы қолайлы	4,95	4,92	94,6%	91,9%
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды	4,89		89,2%	
	Қызметті алу үшін мен қосымша шығындар төлеген жоқпын	4,92		91,9%	
	Қызметті алу үшін мен ешқандай қосымша, бейресми шығындарды төлеген жоқпын	4,92		91,9%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымға қысқа мерзімде жауап алдым				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттанды				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,92	4,92	91,9%	91,9%

	ОРТАША ҰПАЙ		**4,93**		**93,0%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,92**		**91,9%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,92**		**92,6%**

Көрсетілетін қызметті алушылар «электрондық үкімет» порталында тіркелудің, авторизациялаудың, сондай-ақ ЭЦҚ кілттерін пайдаланудың **қолжетімділігі** мен **ыңғайлылығын** 4,94 ұпай деңгейінде, 94,6% қанағаттану деңгейімен бағалады.

Порталда берілген **ақпарат** мүмкін болатын 5 ұпайдан 4,94 ұпайға бағаланып, қанағаттану деңгейі 94,6% құрады. Көрсетілетін қызметті алушының алдында тұрған негізгі проблемалар көрсетілетін қызмет туралы ақпараттың қолжетімділігімен және Қызметті алу үшін қажетті талаптармен байланысты.

Мемлекеттік қызмет көрсету **тәртібі** 4,91 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 90,6% құрады.

Мемлекеттік қызметтерді көрсету **мерзімі** 4,95 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 94,6% құрады. Ұсыныстардың ішінде «жеделдетуге мүмкіндік беру» қажеттілігі атап өтілді (Алматы қ.).

«Шығындар» өлшемі 4,92 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 91,9% құрады.

Бұл ретте респонденттердің басым көпшілігі алынған қызмет **нәтижесіне** оң баға берді - 91,9% (4,92 ұпай).

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган 4,92 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 91.9%.

«Электрондық үкімет» порталы 4,92 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 92,6%.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Көрсетілетін қызметті алушыларға сауалнама жүргізу нәтижелері бойынша **уәкілетті мемлекеттік органға** және **«электрондық үкімет» порталына** мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру үшін келесі шараларды қабылдау ұсынылады:

1. Қызметті алу алгоритмі, қызметті алу үшін қажетті талаптар туралы ақпараттың сапасы мен қолжетімділігін арттыру;

Уәкілетті мемлекеттік орган:

1. Қосымша ақы үшін қызметті жедел алу мүмкіндігін қарастыру.
2. Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің ережелерін түсіндіру бойынша көрсетілетін қызметті берушілердің қызметкерлері арасында оқыту жүргізу

3.40 Ресми статистикалық ақпаратты тарату кестесінде көзделмеген статистикалық ақпаратты беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 3103001. Ресми статистикалық ақпаратты тарату кестесінде көзделмеген статистикалық ақпаратты беру.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасының Стратегиялық жоспарлау және реформалар агенттігі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Ресми статистикалық ақпаратты тарату кестесінде көзделмеген статистикалық ақпаратты беру" мемлекеттік көрсетілетін қызметті көрсету қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрінің 2020 жылғы 6 сәуірдегі №24 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 20335 болып тіркелді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: қағаз түрінде.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: «Қазақстан Республикасы Стратегиялық жоспарлау және реформалар агенттігі Ұлттық статистика бюросының Ақпараттық-есептеу орталығы» шаруашылық жүргізу құқығындағы республикалық мемлекеттік кәсіпорыны.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 9 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: Статистикалық ақпаратты қағаз жүзінде беру; мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы хабарлама.

Көрсетілетін қызметті алушылар: заңды, жеке тұлғалар.

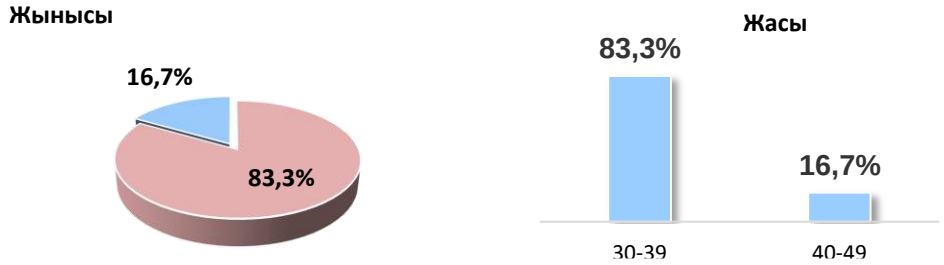
Құны: мемлекеттік статистика саласындағы бағалар бойынша.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі аясында сандық зерттеулер жүргізілді, қорытындысында келесі нәтижелер алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 6 респонденттті қамтыды. Оның ішінде 16,7% - ер және 83,3% - әйел. Респонденттер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың ең көп жас топтары 30-39 жас (83,3%) және 40-49 жас (16,7%).

47- диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок.



Қызметті алған респонденттердің жалпы санының 100% заңды тұлғалар болып табылады. Барлық көрсетілетін қызметті алушылар мемлекеттік органда қызмет алды.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылардың арасында жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері келесі мәндерді құрады.

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «электрондық үкімет», «электрондық лицензиялау» порталдары) қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі **94,4%** және **бағалаудың орташа мәні 4,94 ұпайды** құрады.

84-кесте. Ұпайларды бөлу (қағаз нысанда)

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Құзыретті қызметкерлер, барлық ақпарат туралы хабардар	4,83	4,89	83,3%	88,9%
	Қызметкерлер жедел әрекет етеді	5,00		100,0%	
	Қызметкерлер сыпайы, менің сұраныстарыма мұқият жауап берді	4,83		83,3%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Көрсетілетін қызметті берушінің ғимараты ыңғайлы орналасқан	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	Жұмыс уақыты ыңғайлы	5,00		100,0%	
	Тұрақ орындары жеткілікті	5,00		100,0%	
	Ғимаратқа оңай қол жетімділік болды (мысалы, ғимаратқа физикалық кіруге және оған кіруге ешқандай кедергі болған жоқ)	5,00		100,0%	
	Ыңғайлы болатын қажетті күту аймақтары болды	5,00		100,0%	
	Қызмет әділ және тең негізде ұсынылды	5,00		100,0%	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ БАЙЛАНЫС	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды(мысалы, сайтта, call-орталықта)	4,67	4,93	66,7%	92,9%
	Қажетті заттарды табу оңай болды	5,00		100,0%	
	Қызметкерлер, кабинеттер	4,83		83,3%	
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	5,00		100,0%	
	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	5,00		100,0%	
	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	5,00		100,0%	
	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай	5,00		100,0%	

	болды				
РӘСІМДЕР	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	4,83	4,94	83,3%	94,4%
	Қарастыру процедурасы оңтайлы, қарапайым және түсінікті	5,00		100,0%	
	Нәтижені беру рәсімі ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,83		83,3%	
МЕРЗІМДЕРІ	Қызметті алу үшін мерзім жеткілікті	4,83	4,92	83,3%	91,9%
	Қызметтер қолайлы	5,00		100,0%	
ШЫҒЫНДАР	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы	4,83	4,92	83,3%	91,7%
	Шығындар сомасы қолайлы	4,83		83,3%	
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды	5,00		100,0%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша шығындар төлеген жоқпын	5,00		100,0%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын				
	Қысқа мерзімде өз шағымына жауап алды				
НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,94**		**94,2%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,95**		**95,2%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,97**		**96,9%**

«Қызметкерлер» өлшемі бойынша қызметті қағаз түрінде алған кезде көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің жұмысын бағалаудың орташа балы 4,89 ұпайды және қанағаттану деңгейі 88,9% құрады.

Аталған қызметті алушылар **қолжетімділігі** мен **ыңғайлылығын** 5 ұпай деңгейінде, 100% қанағаттану деңгейімен бағалады.

«Ақпарат және байланыс» өлшемі бойынша қызмет респонденттер тарапынан 4,93 ұпайға бағаланды, қызметке қанағаттанудың орташа деңгейі 92,9% құрады.

Мемлекеттік қызмет көрсету **тәртібі** 4,94 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 94,4% құрады. Көрсетілетін қызметті алушылардан деректерді қағазға тасымалдамай, ҰСБ веб-сайтынан көрсетілген параметрлер бойынша деректерді өздері жүктеп алу мүмкіндігін беру туралы ұсыныс түсті.

Мемлекеттік қызметтерді көрсету **мерзімі** 4,92 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 91,9% құрады. Қызметті алу ұзақтығына қатысты келесі ұсыныстар түсті: «оны тезірек алуға бола ма?».

«Шығындар» өлшемі 4,92 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 91,7% құрады.

«Кері байланыс» өлшемі бойынша шағымдар болған жоқ.

Бұл ретте респонденттердің басым көпшілігі алынған қызмет **нәтижесіне** оң баға берді - 100% (5 ұпай).

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган 4,95 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 95,2%.

Өтінішті қабылдаған мемлекеттік орган 4,97 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 96,9%.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осылайша, респонденттерде ҰСБ веб-сайтынан деректерді дербес жүктеп алу құқығын беру туралы ұсынысты қоспағанда, қызметті алуға байланысты проблемалық мәселелер болған жоқ.

Осыған орай, жалпы ұпайға қатысты төмен ұпай алған өлшемдерді ескере отырып, көрсетілетін қызметті алушыларға сауалнама жүргізу нәтижелері бойынша уәкілетті мемлекеттік органға келесі шараларды қабылдау ұсынылады:

1. Көрсетілетін қызметті алушыларға Ұлттық статистика бюросының веб-сайтынан қажетті деректерді (көрсетілген өлшемдер бойынша) дербес жүктеп алуға мүмкіндік беру арқылы қызметтерді алу уақытын қысқарту мүмкіндігін қарастыру;
2. Қызметті онлайн («электрондық үкімет» порталымен ҰСБ дерекқорларын синхрондау арқылы) режимінде алу мүмкіндігін қарастыру.
3. Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің ережелерін түсіндіру бойынша көрсетілетін қызметті берушілердің қызметкерлері арасында оқыту жүргізу.

3.41 Жер учаскелерінің кадастрлық (бағалау) құнын анықтау

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 02201003. Жер учаскелерінің кадастрлық (бағалау) құнын анықтау

Жауапты мемлекеттік орган: «Азаматтарға арналған үкімет»мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Жер қатынастары саласындағы мемлекеттік қызметтерді көрсету жөніндегі қағидаларды бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ауыл шаруашылығы министрінің 2020 жылғы 1 қазандағы № 301 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2020 жылғы 6 қазанда № 21366 болып тіркелді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электронды (ішінара автоматтандырылған), қағаз түрінде.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: Мемлекеттік корпорациясы, «электрондық үкімет» веб-порталы

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 3 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: Жер учаскелерінің кадастрлық (бағалау) құнын анықтау туралы акт немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Көрсетілетін қызметті алушылар: заңды, жеке тұлғалар.

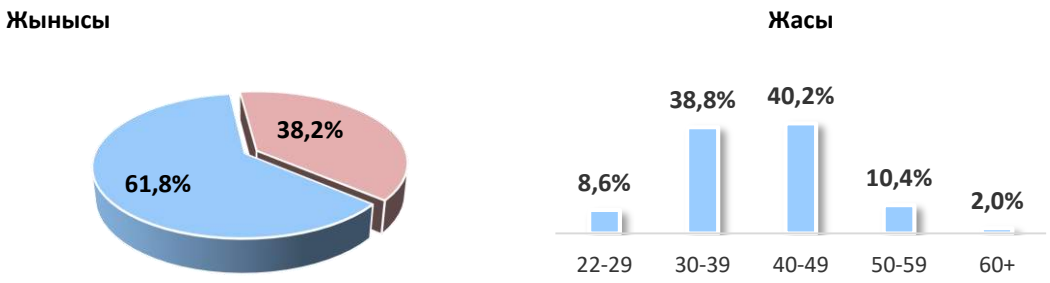
Құны: ақылы, құны туралы ақпарат жоқ.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі аясында сандық және сапалық зерттеулер жүргізіліп, нәтижесінде келесі қорытындылар алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 510 респонденттті қамтыды. Оның ішінде 61,8% - ер және 38,2% - әйел. Респонденттер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың ең көп жас топтары 30-39 жас (40,2%) және 40-49 жас (38,8%).

48- диаграмма. Әлеуметтік-демографиялы блок.



Өтініш білдіргендердің жалпы санының бір бөлігі (17,3%) заңды тұлғалар, ал тағы 82,7% жеке тұлғалар болып табылады. Қызметті алушылардың көпшілігі (91,7%) өзіне - өзі қызмет көрсету аймағы арқылы ХҚКО, 8,3% - электрондық үкімет порталын пайдаланды.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылардың арасында жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері келесі мәндерді құрады.

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «электрондық үкімет», «электрондық лицензиялау» порталдары) қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі **54%** және **бағалаудың орташа мәні 4,42 ұпайды** құрады.

Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызмет көрсету сапасын 5 ұпайлық шкала бойынша бағалау есебі жүргізіліп, қанағаттану деңгейі төмендегі кестеде келтірілген негізгі 8 өлшем бойынша анықталды.

85-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығын бағалау	4,79	4,82	79,8%	84,3%
	ЭЦҚ алудың қарапайымдылығы	4,79		83,5%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,91		92,4%	
	Қызмет алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымын бағалау	4,80		81,4%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн - алаңда) қызығушылық танытатын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,77	4,77	80,0%	81,0%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,74		79,6%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,82		83,1%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,79		82,4%	
	Порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,75		79,8%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз (оның ішінде инстанциялар бойынша жүру, кабинеттерге бару) өтті	4,83	4,72	84,3%	79,8%
	Электрондық қызметті алу үшін	4,63		74,7%	

	қажетті/сұралатын құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)				
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды порталға (онлайн платформа) жүктеу оңай болды	4,66		77,1%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,77		82,9%	
МЕРЗІМДЕРІ	Алынған құжат/электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,87	4,84	88,2	88,2%
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Виртуалды көмекшіні қолдану қолайлығы	4,72	4,73	75,9%	75,9%
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауаптың толықтығы	4,72		74,1%	
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауап беру жылдамдығы	4,76		77,8%	
ШЫҒЫНДАР	Шығын сомасы қолайлы	4,68	4,58	68,8%	66,7%
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды	4,55		71,0%	
	Қызметті алу үшін мен қосымша шығындар төлеген жоқпын	4,57		63,5%	
	Қызметті алу үшін мен ешқандай қосымша, бейресми шығындарды төлеген жоқпын	4,54		63,4%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымға қысқа мерзімде жауап алдым	4,82	4,82	81,8%	81,8%
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттанды	4,82		81,8%	
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,75	4,75	83,2%	83,2%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,76**		**80,1%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,70**		**76,6%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,75**		**78,1%**

Көрсетілетін қызметті алушылар «электрондық үкімет» порталында тіркелудің, авторизациялаудың, сондай-ақ ЭЦҚ кілттерін пайдаланудың **қолжетімділігі** мен **ыңғайлылығын** 4,82 ұпай деңгейінде, 84,3% қанағаттану деңгейімен бағалады. Респонденттердің атаған қиындықтар: «Порталдың/қызметтің нашар жұмысы (ашылмады, жүктелмеді, жұмыс істемеді)» (Астана қ.); «Электронды нұсқасын алу қиын болды» (Жетісу облысы). «Қызмет көрсету сапасын жақсарту бойынша ұсыныстар: «веб-сайтты жақсарту, оны жаңарту» (Алматы қ.); «Серверді жүктеуге көп уақыт кетеді» (Маңғыстау облысы); «Портал өте баяу жұмыс істейді» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Портал өте ұзақ уақыт бойы қатып қалады» (Солтүстік Қазақстан облысы); «Портал интерфейсін өзгерту» (Түркістан облысы). Сондай-ақ, «Халыққа қызмет көрсету орталығының өзіне-өзі қызмет көрсету аймағында «Ұзақ күту, кезек мәселесі» (Павлодар облысы), «Мамандар білікті емес» (Алматы қ.), «Үнемі кезектің болуы» (Түркістан

облысы) проблемалары орын алды, «Халыққа қызмет көрсету орталығындағы ұзын-сонар кезек, әуре-сарсаң» (Солтүстік Қазақстан облысы).

Көрсетілетін қызмет туралы **ақпарат**, оның ішінде: порталда қызығушылық тудыратын қызмет туралы ақпаратты іздеудің қарапайымдылығы мен жылдамдығын бағалау, көрсетілетін қызметті берушінің порталындағы ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігі, көрсетілетін қызметті алушыны алу тәсілі туралы ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігі, қызметі, қазақ және орыс тілдеріндегі ақпараттың қолжетімділігі, порталды пайдалану бойынша нақты нұсқаулар орташа 4,77 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 81,0% құрады. Көрсетілетін қызметті алушылар кейбір жағдайларда «Электрондық қызметті қайдан алуға болатыны туралы ақпаратты іздеудің қиындығы» (Астана қ., Түркістан облысы), «Порталда қалай тіркелу, жұмысты қалай бастау керектігі түсініксіз» (Ақмола облысы), «Порталда электрондық қызметті алу алгоритмі (іс-қимылдар реттілігі) түсініксіз» (Маңғыстау облысы) екендігін атап өтті. Респонденттер «Қызметтің қолжетімділігі мен ыңғайлылығын арттыру бойынша ұсыныстар ретінде «бейне оқыту (бейне нұсқаулық) жақсы болар еді» (Павлодар облысы); «сайттың алгоритмін түсінікті етуді» (Павлодар облысы) ұсынды.

Мемлекеттік қызметті көрсету **рәсімі**, оның ішінде құжаттарды жинау және тапсыру процесі, қарау рәсімінің ашықтығы, құжаттарды беру рәсімінің ыңғайлылығы орта есеппен 4,72 ұпайға бағаланып, қанағаттану деңгейі 79,8%-ды құрады. Келесі проблемалар аталды: «құжаттарды алғанға дейін мекенжайларда сәйкессіздік табылды, әкімдікке көмек сұрады, мәселе шешілді» (Батыс Қазақстан облысы), «ұсынылған құжатта қателер болды» (Шымкент қ.), «қажетті құжаттарды жүктеудің қиындығы» (Солтүстік Қазақстан облысы) айтылды.

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімдері** және қызмет көрсету орнында күту уақыты 4,87 ұпайға бағаланып, қанағаттану деңгейі 88,2%-ды құрады.. Көрсетілетін қызметті алушылар «қызмет ұзақ мерзімде ұсынылады» (Астана қ.), «қызмет ұзақ уақытта көрсетіледі» (Қарағанды облысы) деп атап өтті.

«Шығындар» өлшемі 4,58 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 66,7% құрады.

Қызмет алушылар **виртуалды көмекшінің** жұмысы 4,73 ұпаймен бағалады, бұл өлшем бойынша респонденттердің қанағаттану деңгейі 75,9% құрады.

Шағымдану мерзімін бағалауды және шағымдану нәтижесін білдіретін **кері байланыс** орташа 4,82 ұпайға бағаланып, қанағаттану деңгейі 81,8% құрады.

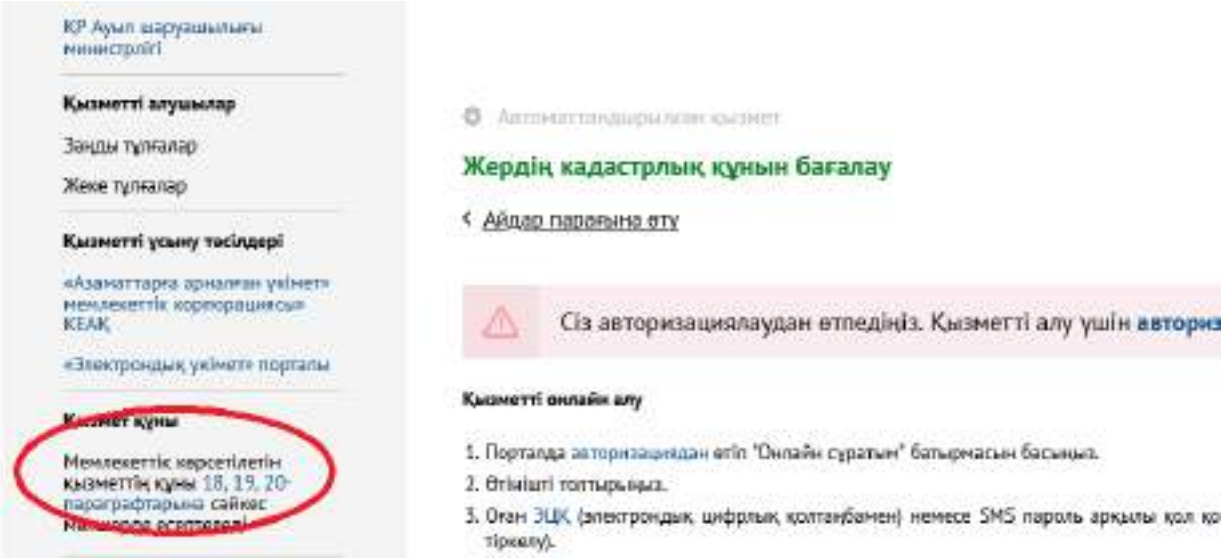
Мемлекеттік қызметті көрсету **нәтижесі** (алынған құжат), оның ішінде жарамдылығы мен толықтығы орташа 4,75 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 83,2%-ды құрады.

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган 4,75 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 78,1%.

«Электрондық үкімет» порталы 4,70 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 76,6%.

Сапалы зерттеу әдістерінің нәтижелері



Қызмет құны туралы ақпарат Қызмет сипаттамасында жоқ. Бұл ретте порталда нормативтік-құқықтық актіге сілтеме бар, одан 18, 19, 20-тармақтар алынып тасталды.

Фокус-топ мүшелері келесілерді атап өтті:

Ең алдымен, мемлекеттік қызметтердің қолжетімділігі назар аудару керек. Рәсімдерді оңайлату, азаматтардың өтініші үшін бірыңғай терезе құру, сондай-ақ онлайн-сервистерді дамыту уақыт шығындарын едәуір төмендетуге және мемлекет пен қоғам арасындағы өзара іс-қимылды жақсартуға мүмкіндік береді.

Екінші, маңызды аспект - қызметкерлердің біліктілігі. Кадрларды оқыту және олардың біліктілігін арттыру, сондай-ақ олардың жұмысын жүйелі бағалау азаматтардың мүдделеріне бағдарланған кәсіби ортаны қалыптастыруға ықпал етеді.

Үшіншіден, азаматтар мен мемлекеттік мекемелер арасында сенім ахуалын қалыптастыру. Қызмет көрсетудегі ашықтық және халықпен қарым-қатынаста ашықтық осы байланысты нығайтуға ықпал етеді. Сапа стандарттарының орындалуы туралы есептерді жариялау және халықпен тұрақты кездесулер сенім деңгейін арттыруға және жетістіктер мен проблемаларға назар аударуға көмектеседі.

Сондай-ақ, «бұл қызметті алу үшін интернеті бар аудандардағы проблема, бірақ бұл мәселе бойынша мемлекеттік орган оны жоя алмайды. Бұл мәселенің шешімін ұялы байланыс операторларымен бірге табу керек».

Сапалы зерттеу әдістері

Фокус топ әдісі – қатысушылар саны - 10 адам

Қызметті алу тәжірибеңіз туралы қысқаша айтып беріңізші, жеті қатысушы ХҚКО-да қызмет алғанын және тек 3Е-де құжаттарды өздері тапсырғанын айтты.

Қатысушылардың көпшілігі бұл қызметті алу оңай болғанын атап өтті, өйткені ол электронды болды және оны өзіңіз жасай аласыз қалған қатысушылар ештеңе атап өткен жоқ .

Ең бастысы, қазір ХҚКО-да осы қызметті алу бойынша толық кеңес бере

алатын және оған барлық құжаттар пакетін жинауға көмектесетін кеңесшілер бар.

Бұл тұрақты теріс әсер етеді бюрократия маманға қоңырау шалу керек оны әкелу және алып кету қосымша шығындар пайда болады.

Көптеген адамдар бұл қызметті көмекшілер арқылы рәсімдеу оңайырақ екенін атап өтті, олар барлық дизайнды өздері алады, жүгіріп, барлық құжаттарды жинайды - 5-ші қатысушы. Сондай ақ шалғай аудандарда егер интернетке қатысты проблемалар болса онда осы қызметті ресімдеу үшін облыс орталығына келу үшін қосымша ақша жұмсау қажет екенін атап өтті, бұл әсіресе бірнеше жыл бұрын бөлінген аймақтар мен облыстарға қатысты әлі күнге дейін барлық жерде басқа облыстың аймағы өтпейді.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осылайша, сауалнама нәтижелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылар «шығындар», «рәсім» және «виртуалды көмекші» өлшемдері бойынша төмен баға берді. Сонымен қатар, портал жұмысына, құжаттарды жүктеу қиындықтарына, құжаттардағы қателіктерге байланысты мәселелер айтылды. Бұдан басқа, ХҚКО-лардағы өзіне-өзі қызмет көрсету аймақтарындағы кезектерге, қызмет көрсету мерзімдерін қысқартуға байланысты проблемалар көрсетілді.

Осыған орай, **«электрондық үкімет» порталына** келесі шаралар ұсынылады:

1. Интернет әлсіз өңірлерде қызмет алу кезінде сайттың техникалық параметрлерін жақсарту;
2. Қызмет сипаттамасында қызмет құны туралы ақпаратты қосу, 18, 19, 20-тармақтар алынып тасталған нормативтік құқықтық актіге сәйкес маңызды емес сілтемелерді алып тастау;
3. Қызметті алу алгоритмі, атап айтқанда қызмет құны туралы ақпаратты қолжетімді ету, НҚА-ға сілтемелерді өзектендіру;
4. Берілген құжаттардағы техникалық қателіктердің ықтималдығын азайту.

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ:

1. Осы қызметті көрсететін қызметкерлердің құзыреттерін арттыру;
2. Қызмет көрсету мерзімін 1 жұмыс күніне дейін қысқарту;
3. Құжаттардағы қателердің ықтималдығын азайту.

Уәкілетті мемлекеттік органға:

1. Қызмет құнын анықтау және тиісті ақпаратты порталда орналастыру.
2. Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің ережелерін түсіндіру бойынша көрсетілетін қызметті берушілердің қызметкерлері арасында оқыту жүргізу.
3. ХҚКО ИАЖ қызмет көрсету мерзімдерін қолданыстағы ережелердің талаптарына сәйкес келтіру ұсынылады

3.42. Жер учаскесіне жалдау шартының телнұсқасын беру туралы

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 2201021. Жер учаскесіне жалдау шартының телнұсқасын беру туралы.

Жауапты мемлекеттік орган: «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Жер қатынастары саласындағы мемлекеттік қызметтерді көрсету жөніндегі қағидаларды бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ауыл шаруашылығы министрінің 2020 жылғы 1 қазандағы № 301 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 21366 болып тіркелді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электронды (толығымен автоматтандырылған), қағаз түрінде.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 2 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: Жер учаскесіне жалдау шартының телнұсқасы (телнұсқа белгісімен) немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Көрсетілетін қызметті алушылар: заңды, жеке тұлғалар.

Құны: тегін.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі аясында сандық және сапалық зерттеулер жүргізіліп, нәтижесінде келесі қорытындылар алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

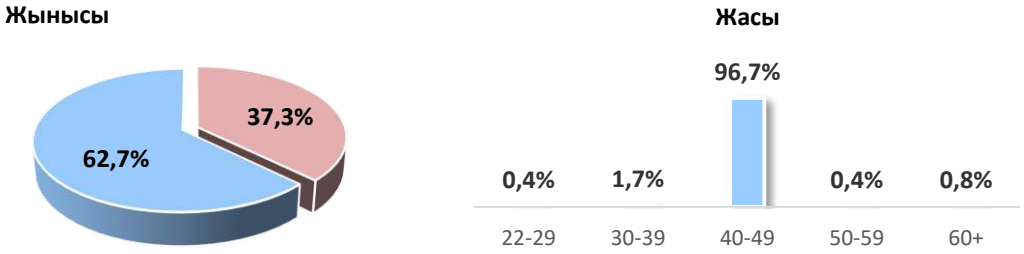
Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 242 респондентті қамтыды. Оның ішінде 223-і (92,1%) жеке тұлғалар, 19-ы заңды тұлғалар (7,9%).

Жеке тұлғалар арасында көрсетілетін қызметті алушылардың 62,7% - ер және 37,3% - әйел.

Көрсетілетін қызметті алушылардың неғұрлым маңызды жас тобы-40-49 жас (96,7%).

Қызметті алған көрсетілетін қызметті алушылардың көпшілігі (91,7%) ХҚКО-ға өзіне-өзі қызмет көрсету аймағына жүгінді, 8,3% - қызметті электрондық үкіметтің веб-порталы арқылы алды.

49- диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок



Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылардың арасында жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері келесі мәндерді құрады.

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «электрондық үкімет», «электрондық лицензиялау» порталдары) қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі **95,8%** және **бағалаудың орташа мәні 4,94 ұпайды** құрады.

Жаппай сауалнама нәтижелері бойынша мемлекеттік қызмет көрсету сапасын 5 ұпайлық шкала бойынша бағалау есебі жүргізіліп, қанағаттану деңгейі негізгі өлшем бойынша анықталды.

86-кесте. Ұпайларды бөлу.

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығын бағалау	4,98	4,97	98,3%	97,4%
	ЭЦҚ алудың қарапайымдылығы	4,97		97,1%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,97		97,5%	
	Қызмет алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымын бағалау	4,96		96,7%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн - алаңда) қызығушылық танытатын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,98	4,98	98,8%	98,2%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,98		98,8%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,96		96,7%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,98		98,8%	
	Порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,98		98,3%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз (оның ішінде инстанциялар бойынша жүру, кабинеттерге бару) өтті		4,97		97,6%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/сұралатын құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,97		97,1%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті	4,98		97,9%	

	құжаттарды порталға (онлайн платформа) жүктеу оңай болды				
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,98		98,3%	
МЕРЗІМДЕРІ	Алынған құжат/электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,97	4,97	97,1%	97,1%
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Виртуалды көмекшіні қолдану қолайлығы	4,83	4,72	83,3%	83,3%
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауаптың толықтығы	4,67		83,3%	
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауап беру жылдамдығы	4,67		83,3%	
ШЫҒЫНДАР	Шығын сомасы қолайлы				97,9%
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін мен қосымша шығындар төлеген жоқпын	4,98		97,9%	
	Қызметті алу үшін мен ешқандай қосымша, бейресми шығындарды төлеген жоқпын	4,98		97,9%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымға қысқа мерзімде жауап алдым				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттанды				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,99	4,99	99,1%	99,1%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,94**		**95,8%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,98		97,7%
	«Электрондық үкімет» порталы		4,91		94,3%

Көрсетілетін қызметті алушылар «электрондық үкімет» порталында тіркелудің, авторизациялаудың, сондай-ақ ЭЦҚ кілттерін пайдаланудың **қолжетімділігі** мен **ыңғайлылығын** 4,97 ұпай деңгейінде, 97,4% қанағаттану деңгейімен бағалады. Респонденттер интернеттің әлсіздігі мен қызмет алушылардың өздерінің АКТ-ны қолдану дағдыларының жоқтығын қоспағанда, қызметті алудың қолжетімділігі мен ыңғайлылығы бойынша проблемалардың жоқтығын атап өтті.

Көрсетілетін қызмет туралы **ақпарат**, оның ішінде: порталда қызығушылық тудыратын қызмет туралы порталдағы ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігі, көрсетілетін қызметті алушыны алу тәсілі туралы ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігі, қызметі, қазақ және орыс тілдеріндегі ақпараттың қолжетімділігі, порталды пайдалану бойынша нақты нұсқаулар орташа 4,98 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 98,2% құрады.

Мемлекеттік қызмет көрсету **тәртібі,** оның ішінде құжаттарды жинау және ұсыну процессі, қарау тәртібінің ашықтығы, құжаттарды ұсыну рәсімінің ыңғайлылығы орташа 4,97 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 97,6% құрады.

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімдері** және қызмет көрсету орнында күту уақыты 4,97 ұпайға бағаланып, қанағаттану деңгейі 97,1%-ды құрады.

«Шығындар» өлшемі 4,98 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 97,9% құрады.

Қызмет алушылар **виртуалды көмекшінің** жұмысы 4,72 ұпаймен бағалады, қанағаттану деңгейі 83,3% құрады.

Респонденттер виртуалды көмекші арқылы ақпарат алудың қиындығы

туралы атап өтті.

Мемлекеттік қызметті көрсету **нәтижесі** (алынған құжат), оның ішінде жарамдылығы мен толықтығы орташа 4,99 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 99,1%-ды құрады.

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

«Электрондық үкімет» порталы 4,91 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 94,3%.

«Азаматтарға арналған Үкімет» мемлекеттік корпорациясы 4,98 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 97,7%.

Сапалық зерттеулердің нәтижелері

Құпия сатып алушы, тереңдетілген сұхбат және фокус топ әдістері

Тереңдетілген сұхбат - 1

Бұл қызмет туралы интернет арқылы білдім. Мен жалға алу құжаттарына бардым және нәтиже қайтыс болған адамның қатесімен келді деп ойладым. Осыған байланысты бәрін қайтадан жасауға тура келді және рәсім бір айға созылды.

Құпия сатып алушы - 1

Мен ХҚКО-да қызмет алдым, көптеген тұрақ орындары бар, пандустар, сыпайы кеңесшілер бар. Ол құжаттарды қалай жинау керектігі туралы толық кеңес алады, бірақ келісімшарттың телнұсқасын алуға барған кезде қиындыққа тап болды (ол 2005 ж.), ол бірыңғай базада болмаған, осыған байланысты уәкілетті органға қосымша сұраулар жасауға тура келді.

Фокус топ -1, қатысушылар саны 10 адам

Биылғы жылы су тасқыны аймақтарында құжаттарды қалпына келтіру мәселесі туындады. Бұл рәсім сұраныс бойынша орта есеппен 1 айға созылды, кейде құжаттар қателіктермен келді.

Мемлекеттік органдардың өздері шарттармен байланысты проблемалар адамдардың шарттағы барлық өзгерістерді уақытында ресімдемеуіне байланысты екенін атап өтті. Нәтижесінде ЖАО-ға сұрау салу кезінде әуре-сарсаңға тап болады.

Қатысушылардың жауаптары: 10-нан 5-і келісімшартты алудың қиындығын атап өтті, өйткені сұрауларға жауап беруді ұзақ күтуге тура келеді және көптеген адамдар «агенттіктердің» көмегіне жүгінеді және осыған байланысты ресімдеу мен алуға қосымша шығындарды көтереді. Телнұсқа алуда үшеуі проблемалар туындамағанын атап өтті. 2 делдалдардың қосымша қызметтерінсіз барлығы өздері ресімделгенін атап өтті.

Қорытындылар мен ұсынымдар

Осылайша, мониторинг нәтижелері осы қызмет бойынша жоғары бағаланған нәтижелерді көрсетеді, дегенмен, қызмет алушылардың негізгі наразылығы виртуалды көмекшінің жұмысына тікелей байланысты. Сонымен қатар, басым көпшілігі қызметкерлердің көмегіне жүгіне отырып, халыққа қызмет көрсету

орталықтарының өзіне-өзі қызмет көрсету аймағында қызмет алды.

«Электрондық үкімет» порталы

1. Интернет байланысы әлсіз порталда жұмыс істеу мүмкіндігін жасау, порталдың мобильді нұсқасын дамыту;
2. Виртуалды көмекшінің функционалдығын оның жауаптарының толықтығын, жылдамдығын қамтамасыз ету үшін жетілдіру ұсынылады;
3. АКТ дағдылары әлсіз пайдаланушыларға техникалық қолдау көрсету үшін мемлекеттік қызметті алу рәсімдері бойынша қысқа бейнероликтер жасау мүмкіндігін қарастыру ұсынылады.

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы:

1. АКТ дағдылары нашар қызмет алушыларға назар аудара отырып, нұсқаулықтарды жетілдіру;
2. Қызметті алу процесінің барлық кезеңдерін кеңінен қамту үшін виртуалды көмекшінің сұрақтары мен жауаптарын жетілдіру.
3. 2014 жылға дейін қайталама шарттарды беру кезінде келісім-шарт деректерін цифрландыру және оны деректер базасына қосу.
4. Мұрагерлік қызметтерді алу үшін түсініктемені қосу.

3.43. Сыйақы мөлшерлемесінің бір бөлігін субсидиялауды беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 906001. Сыйақы мөлшерлемесінің бір бөлігін субсидиялауды беру

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрлігі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Кәсіпкерлік саласында мемлекеттік қызметтер көрсету қағидаларын бекіту және Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрінің кейбір бұйрықтарының күші жойылды деп тану туралы» Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрінің 2021 жылғы 11 маусымдағы № 59 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2021 жылғы 17 маусымда № 23051 болып тіркелді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электронды (ішінара автоматтандырылған), қағаз түрінде.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: «Даму» кәсіпкерлікті дамыту қоры» АҚ, «электрондық үкімет» веб-порталы

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 5 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: Көрсетілетін қызметті берушінің уәкілетті органы отырысының хаттамасынан үзінді немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Көрсетілетін қызметті алушылар: заңды, жеке тұлғалар.

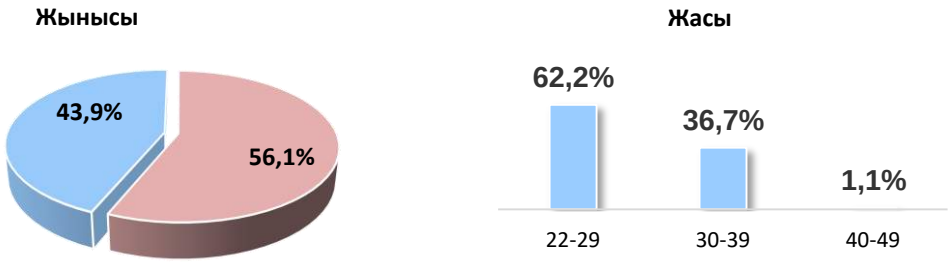
Құны: тегін.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі аясында сандық және сапалық зерттеулер жүргізіліп, нәтижесінде келесі қорытындылар алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 98 респондентті қамтыды. Оның ішінде 43,9% - ер және 56,1% - әйел. Респонденттер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың ең көп жас топтары 22-29 жас (62,2%) және 30-39 жас (36,7%).

50-диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок.



Өтініш берушілердің жалпы санының 100%-ы жеке тұлғалар. Көрсетілетін қызметті алушылардың басым бөлігі қызметті «электрондық үкімет» порталы арқылы алды (95,9%), респонденттердің 4,1%-ы халыққа қызмет көрсету орталығына жүгінді.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті электронды және қағаз түрінде алушылардың арасында жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету

сапасының негізгі көрсеткіштері келесі мәндерді құрады.

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі **74,6%** және **бағалаудың орташа мәні 4,70 ұпайды** құрады.

87- кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығын бағалау	4,62	4,53	67,3%	58,2%
	ЭЦҚ алудың қарапайымдылығы	4,45		50,0%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,55		59,2%	
	Қызмет алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымын бағалау	4,50		55,1%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн - алаңда) қызығушылық танытатын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,70	4,67	75,5%	66,7%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,73		77,6%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,77		81,6%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,70		74,5%	
	Порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,74		78,6%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз (оның ішінде инстанциялар бойынша жүру, кабинеттерге бару) өтті	4,60	4,69	65,3%	73,6%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/сұралатын құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,70		74,2%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды порталға (онлайн платформа) жүктеу оңай болды	4,71		76,3%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,73		78,6%	
МЕРЗІМДЕРІ	Алынған құжат/электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,81	4,81	85,7%	85,7%
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Виртуалды көмекшіні қолдану қолайлығы	4,65	4,58	64,5%	58,3%
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауаптың толықтығы	4,58		57,6%	

	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауап беру жылдамдығы	4,53		52,7%	
ШЫҒЫНДАР	Шығын сомасы қолайлы		4,77		82,5%
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін мен қосымша шығындар төлеген жоқпын	4,77		82,5%	
	Қызметті алу үшін мен ешқандай қосымша, бейресми шығындарды төлеген жоқпын	4,77		82,5%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымға қысқа мерзімде жауап алдым				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттанды				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,81	4,81	86,6%	86,6%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,70**		**74,6%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,75**		**80,2%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,64**		**67,6%**

Көрсетілетін қызметті алушылар «электрондық үкімет» порталында тіркелудің, авторизациялаудың, сондай-ақ ЭЦҚ кілттерін пайдаланудың **қолжетімділігі** мен **ыңғайлылығын** 4,53 ұпай деңгейінде, 58,2% қанағаттану деңгейімен бағалады. Пайдаланушылар кездескен проблемалардың ішінде «ЭЦҚ алудағы қиындықтар» (Шымкент қ.), «портал қатып қалды» (Жамбыл облысы) атап өтілді.

Порталда берілген **ақпарат** 5-тен 4,67 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 66,7 пайызды құрады. Қызмет алушылар ақпараттың «түсініксіз екенін, фотосуреттермен нұсқау жасаса жақсы болар еді» деп атап өтті (Ақтөбе облысы).

Мемлекеттік қызмет көрсету **тәртібі** 4,69 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 73,6% құрады. Респонденттер «олар тым көп құжаттарды талап етеді» деп атап өтті (Астана қ.).

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзіміне** байланысты өлшем бойынша респонденттер бұл қызметке жоғары баға берді. Осылайша, бұл өлшем бойынша жалпы ұпай 4,81 ұпай және қанағаттану деңгейі 85,7% болды.

«Шығындар» өлшемі 4,77 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 82,5% құрады. Жалпы, респонденттер қызметті алу үшін қосымша шығындар жасамағанын атап өтті.

Мемлекеттік қызметті көрсету **нәтижесі** (алынған құжат), оның ішінде жарамдылығы мен толықтығы орташа 4,81 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 86,6%-ды құрады.

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган 4,75 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 80,2%.

«Электрондық үкімет» порталы 4,64 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 67,6%.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осыған орай, жалпы ұпайға қатысты төмен ұпай алған өлшемдерді ескере отырып, көрсетілетін қызметті алушыларға сауалнама жүргізу нәтижелері бойынша уәкілетті мемлекеттік органға келесі шараларды қабылдау ұсынылады:

1. Сайттың техникалық параметрлерін жақсарту, порталдың техникалық ақауларының санын азайту.
2. Порталдағы қызмет туралы ақпараттың сапасын, сондай-ақ оның қолжетімділігін арттыру, көрсетілетін қызметті алушылардың түсінігін арттыру үшін көрнекі ақпаратты пайдалану мүмкіндігін қарастыру.
3. Басқа дерекқорлармен біріктіру арқылы көрсетілетін қызметті алушыдан сұралатын құжаттарды қысқарту мүмкіндігін қарастыру.
4. Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің ережелерін түсіндіру бойынша көрсетілетін қызметті берушілердің қызметкерлері арасында оқыту жүргізу.

3.44. Бірінші және екінші жауапкершілік деңгейіндегі объектілер бойынша техникалық қадағалауды және техникалық зерттеп-қарауды жүзеге асыратын заңды тұлғаларды аккредиттеу

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 2602007. Бірінші және екінші жауапкершілік деңгейіндегі объектілер бойынша техникалық қадағалауды және техникалық зерттеп-қарауды жүзеге асыратын заңды тұлғаларды аккредиттеу.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Өнеркәсіп және құрылыс министрлігі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Бірінші және екінші жауапкершілік деңгейіндегі техникалық және технологиялық күрделі объектілердегі ғимараттар мен құрылыстардың сенімділігін және орнықтылығын техникалық зерттеп-қарау бойынша техникалық қадағалау және сараптама жұмыстары жөніндегі инжинирингтік қызметтер көрсетуді жүзеге асыратын ұйымдарды аккредиттеу жөніндегі қағидаларды және рұқсат беру талаптарын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрінің 2015 жылғы 23 қарашадағы № 709 бұйрығы. Нормативті құқықтық актілердің мемлекеттік реестрде № 12535 болып тіркелді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электронды (толығымен автоматтандырылған).

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: «электрондық үкімет» порталы.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 20-40 минут.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: Аккредиттеу туралы куәлікті беру не қайта ресімдеу

Көрсетілетін қызметті алушылар: заңды тұлғалар.

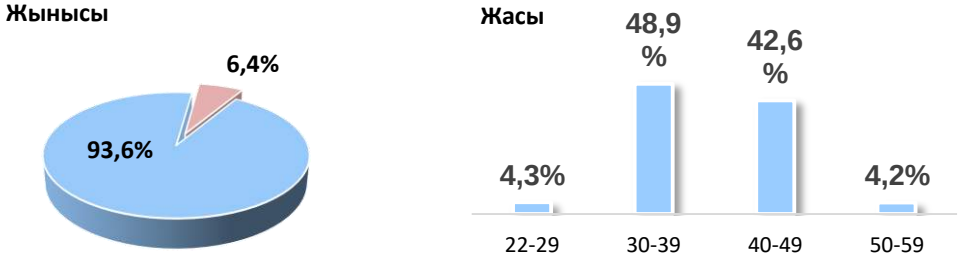
Құны: тегін.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі аясында сандық және сапалық зерттеулер жүргізіліп, нәтижесінде келесі қорытындылар алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 47 респондентті қамтыды. Оның ішінде 93,6% - ер және 6,4% - әйел. Респонденттер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың ең көп жас топтары 30-39 жас (48,9%) және 40-49 жас (42,6%).

51- диаграмма.Әлеуметтік-демографиялық блок



Қызметті алған респонденттердің жалпы санының 100% - ы заңды тұлғалар болып табылады. Көрсетілетін қызметті алушылардың көпшілігі қызметті алу үшін

электрондық үкімет порталын (95,7%), ХҚКО өзіне-өзі қызмет көрсету аймағында (4,3%) пайдаланды.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылардың арасында жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері келесі мәндерді құрады.

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету (уәкілетті мемлекеттік орган, «электрондық үкімет», «электрондық лицензиялау» порталдары) сапасына қанағаттану деңгейі **88,1%** және **бағалаудың орташа мәні 4,85 ұпайды** құрады.

88-кесте. Ұпайларды бөлу.

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығын бағалау	4,83	4,76	83,0%	80,9%
	ЭЦҚ алудың қарапайымдылығы	4,70		76,6%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,66		72,3%	
	Қызмет алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымын бағалау	4,85		91,5%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн - алаңда) қызығушылық танытатын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,83	4,81	87,2%	83,4%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,83		83,0%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,81		85,1%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,85		89,4%	
	Порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,72		72,3%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз (оның ішінде инстанциялар бойынша жүру, кабинеттерге бару) өтті	4,83	4,78	83,0%	80,9%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/сұралатын құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,77		80,9%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды порталға (онлайн платформа) жүктеу оңай болды	4,66		72,3%	

	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,87		87,2%	
МЕРЗІМДЕРІ	Алынған құжат/электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,74	4,74	76,6%	76,6%
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Виртуалды көмекшіні қолдану қолайлығы	4,60	4,47	60,0%	46,7%
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауаптың толықтығы	4,60		60,0%	
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауап беру жылдамдығы	4,20		20,0%	
ШЫҒЫНДАР	Шығын сомасы қолайлы		4,98		97,8%
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін мен қосымша шығындар төлеген жоқпын	4,98		97,8%	
	Қызметті алу үшін мен ешқандай қосымша, бейресми шығындарды төлеген жоқпын	4,98		97,8%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымға қысқа мерзімде жауап алдым				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттанды				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,79	4,79	83,0%	83,0%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,76**		**78,4%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,86**		**87,6%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,67**		**70,8%**

Көрсетілетін қызметті алушылар «электрондық үкімет» порталында тіркелудің, авторизациялаудың, сондай-ақ ЭЦҚ кілттерін пайдаланудың **қолжетімділігі** мен **ыңғайлылығын** 4,76 ұпай деңгейінде, 80,9% қанағаттану деңгейімен бағалады. Бұл ретте көрсетілетін қызметті алушы порталдың (Астана қ.) жұмысында ақау болғанын атап өтті.

Порталда берілген **ақпарат** 4,81 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 83,4 пайызды құрады. Ақпаратты іздеудегі қиындықтар көп жағдайда Астана қаласының, Қарағанды облысының респонденттеріне тән.

Мемлекеттік қызмет көрсету **тәртібі** 4,78 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 80,9% құрады. Осылайша, бұл өлшем бойынша жалпы ұпай 4,81 ұпай және қанағаттану деңгейі 85,7% болды. Қызметті алу үшін құжаттарды жүктеудің қиындығы туралы Астана қаласынан қызметті алушылар атап өтті.

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзіміне** байланысты өлшем бойынша респонденттер бұл қызмет 4,74 ұпайға бағаланып, қанағаттану деңгейі - 46,7% құрады.

Көрсетілетін қызметті алушы **виртуалды көмекші** жұмысын 4,47 ұпайға бағалады, осы өлшем бойынша респонденттердің қанағаттану деңгейі 79,8% -. құрады.

Мемлекеттік қызметті алуға арналған **шығындар** 97,8% қанағаттану деңгейінде 4,98 ұпайға бағаланды.

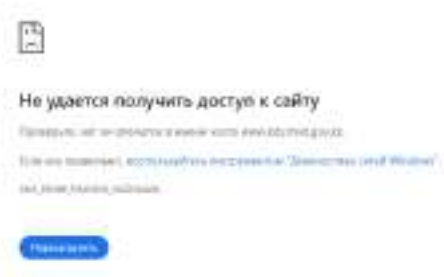
Алынған қызметтің **нәтижесін** респонденттер 83% қанағаттану деңгейінде 4,79 балға бағалады.

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер

арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган 4,86 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 87,6%.

«Электрондық үкімет» порталы 4,67 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 70,8%.



Бірінші және екінші жауапкершілік деңгейлеріндегі техникалық және технологиялық жағынан күрделі нысандарда ғимараттар мен құрылыстардың сенімділігі мен тұрақтылығын техникалық тексеру бойынша техникалық қадағалау және сараптамалық жұмыстарды жүзеге асыратын ұйымдарды аккредиттеу жөніндегі қағидалар мен рұқсат беру талаптарында: «мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша көрсетілетін қызметті берушінің анықтамалық қызметтерінің байланыс телефондары істер жөніндегі уәкілетті органның интернет-ресурстарында орналастырылған сәулет, қала құрылысы және құрылыс: www.kds.miid.gov.kz» бұл ретте сайтқа сілтеме қолжетімді емес. Осыған байланысты НҚА-ға өзгерістер енгізу және көрсетілетін қызметті алушылар үшін өзекті ақпаратты енгізу ұсынылады.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осылайша, ең төменгі көрсеткіштер «виртуалды көмекші», «қызмет көрсету мерзімдері» және порталдың «қолжетімділігі мен ыңғайлылығы» өлшемдеріне жатады. Сондай-ақ, респонденттер қызмет туралы ақпаратты іздеудің күрделілігіне және қызметті алу тәсілдеріне байланысты проблемаларды айтты, сондай-ақ «электрондық үкімет» порталының жұмысындағы ақаулар және құжаттарды жүктеудің күрделілігін анықтады.

Осыған орай көрсетілетін қызметті алушылардың сауалнамасының нәтижелері бойынша Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру үшін мынадай шараларды қабылдау ұсынылады:

«Электрондық үкімет» порталына:

1. Қызметті алу алгоритмі туралы ақпараттың сапасы мен қолжетімділігін арттыру;
2. Порталға кедергісіз жүктеу үшін құжаттардың форматы туралы нұсқауларды (мысалы, инженер-геодезист дипломының көшірмелері) орналастыру.
3. Техникалық сұрақтарға ғана емес, сонымен қатар қызмет алу процедураларына қатысты сұрақтарға қатысты қосымша сұрақтар мен жауап опцияларын қосу арқылы виртуалды көмекшінің жұмысын жақсарту.

Уәкілетті мемлекеттік органға

1. Уәкілетті органның сайтына өзекті сілтемелерді орналастыра отырып, көрсетілетін қызметті берушінің анықтамалық қызметтерінің байланыс деректері бөлігінде НҚА жаңарту;
2. Ақпараттың қолжетімділігін қамтамасыз ету, интернет-ресурстарда қызметті алу рәсімдерінің қадамдық бейне-нұсқаулықтарын дайындау және орналастыру.

3.45. Өзіндік ерекшелігі бар тауарлардың импортына лицензия беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 1403018. Өзіндік ерекшелігі бар тауарлардың импортына лицензия беру.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Өнеркәсіп және құрылыс министрлігі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Өзіндік ерекшелігі бар тауарлардың экспорты мен импортына лицензия беру қағидаларын және біліктілік талаптарын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің 2023 жылғы 9 маусымдағы № 425 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2023 жылғы 12 маусымда № 32759 болып тіркелді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электронды (толығымен автоматтандырылған).

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: «электрондық үкімет» порталы.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 30 жұмыс күні

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: Өзіндік ерекшелігі бар тауарлардың импортына лицензия немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Көрсетілетін қызметті алушылар: жеке және заңды тұлғалар.

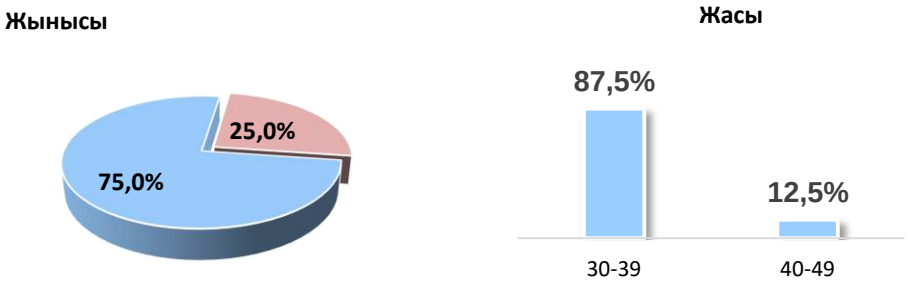
Құны: 10 АЕК.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі аясында сандық және сапалық зерттеулер жүргізіліп, нәтижесінде келесі қорытындылар алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 8 респонденттті қамтыды. Оның ішінде 75% - ер және 25% - әйел. Респонденттер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың ең көп жас топтары 30-39 жас (87,5%) және 40-49 жас (12,5%).

52- диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок



Қызметті алған респонденттердің жалпы санының 100% - заңды тұлғалар болып табылады. Қызмет алушылардың көпшілігі қызметті алу үшін электрондық үкімет порталдарын пайдаланды (100%).

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылардың арасында жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері келесі мәндерді құрады.

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету (уәкілетті мемлекеттік орган, «электрондық үкімет», «электрондық лицензиялау» порталдары) сапасына қанағаттану деңгейі **82%** және **бағалаудың орташа мәні 4,73 ұпайды** құрады.

89- кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығын бағалау	4,88	4,88	87,5%	87,5%
	ЭЦҚ алудың қарапайымдылығы	4,88		87,5%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,88		84,5%	
	Қызмет алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымын бағалау	4,88		84,5%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн - алаңда) қызығушылық танытатын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,88	4,78	87,5%	87,5%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,75		87,5%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,75		84,5%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,75		87,5%	
	Порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,75		87,5%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз (оның ішінде инстанциялар бойынша жүру, кабинеттерге бару) өтті	4,75	4,75	87,5%	90,6%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/сұралатын құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,63		87,5%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды порталға (онлайн платформа) жүктеу оңай болды	4,63		87,5%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	5,00		100,0%	

МЕРЗІМДЕРІ	Алынған құжат/электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	5,00	5,00	100,0%	100,0%
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Виртуалды көмекшіні қолдану қолайлығы	4,33	4,22	33,3%	33,3%
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауаптың толықтығы	4,00		33,3%	
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауап беру жылдамдығы	4,33		33,3%	
ШЫҒЫНДАР	Шығын сомасы қолайлы	4,75	4,75	87,5%	87,5%
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды	4,63		87,5%	
	Қызметті алу үшін мен қосымша шығындар төлеген жоқпын	4,50		75,0%	
	Қызметті алу үшін мен ешқандай қосымша, бейресми шығындарды төлеген жоқпын	5,00		100,0%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымға қысқа мерзімде жауап алдым				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттанды				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,75	4,75	87,5%	87,5%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,73**		**82,0%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,83**		**91,7%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,62**		**74,0%**

Көрсетілетін қызметті алушылар «электрондық үкімет» порталында тіркелудің, авторизациялаудың, сондай-ақ ЭЦҚ кілттерін пайдаланудың **қолжетімділігі** мен **ыңғайлылығын** 4,88 ұпай деңгейінде, 87,5% қанағаттану деңгейімен бағалады. Проблемалардың бірі ретінде: «ең бастысы-Е-лицензирлеу портының жұмысындағы ақаулар» (Ақмола облысы) айтылды.

Порталда берілген **ақпарат** 4,78 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 87,5 пайызды құрады.

Мемлекеттік қызмет көрсету **тәртібі** 4,75 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 90.6% құрады. Осылайша, бұл өлшем бойынша жалпы ұпай 4,81 ұпай және қанағаттану деңгейі 85,7% болды. Ұсыныс ретінде қызмет алу үшін сұратылып отырған «құжаттар пакетін қысқарту» қажеттігі атап өтілді (Астана қ.). Көрсетілетін қызметті алушылардың алдында тұрған негізгі проблемалар: «қажетті құжаттарды жүктеудің күрделілігі» (Астана қ.).

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзіміне** байланысты өлшем бойынша респонденттер бұл қызмет 5 ұпайға бағаланып, қанағаттану деңгейі - 100% құрады.

Көрсетілетін қызметті алушы **виртуалды көмекші** жұмысын 4,22 ұпайға бағалады, осы өлшем бойынша респонденттердің қанағаттану деңгейі 33,3% -. құрады. Сондай-ақ: «Жауап алмаған соң, уәкілетті органға түсініктеме үшін хабарласты» (Ақмола облысы) атап өтілді.

Мемлекеттік қызметті алуға арналған **шығындар** 87,5% қанағаттану деңгейінде 4,75 ұпайға бағаланды.

Бұл ретте сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың көпшілігі алынған қызмет **нәтижесін** оң бағалады - 4,75 ұпай, қанағаттану деңгейі 87,5%.

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер

арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган 4,83 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 91,7%.

«Электрондық үкімет» порталы 4,62 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 74%.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осылайша, ең төменгі көрсеткіштер «виртуалды көмекші», «рәсім» және «шығындар» көлшемдері болып белгіленді.

Осыған орай, көрсетілетін қызметті алушылардың сауалнамасының нәтижелері бойынша мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру үшін мынадай шараларды қабылдау ұсынылады.

«Электрондық үкімет» порталына

1. Қызметті алу үшін порталдың сапасы мен қолжетімділігін арттыру;
3. Түсіндіруді қажет ететін мәселелерді талдау негізінде виртуалды көмекші жұмысының тиімділігін арттыру;
4. Құжаттарды жүктеу процедурасын жеңілдету қажет (немесе құжаттардың форматы порталдың техникалық мүмкіндіктерімен сәйкес келуі үшін нұсқаулар жазу).

Уәкілетті мемлекеттік органға

1. Сұралған құжаттар санын қысқарту;
2. Қызмет көрсету мерзімдерін қысқарту мүмкіндігін қарастыру.
3. Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің ережелерін түсіндіру бойынша көрсетілетін қызметті берушілердің қызметкерлері арасында оқыту жүргізу.

3.46 Балық ресурстарын және басқа да су жануарларын пайдалануға рұқсат беру (кәсіптік балық аулау, әуесқойлық (спорттық) балық аулау, ғылыми-зерттеу, мелиоративтік балық аулау, өсімін молайту мақсатында балық аулау)

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 1204012. Балық ресурстарын және басқа да су жануарларын пайдалануға рұқсат беру (кәсіптік балық аулау, әуесқойлық (спорттық) балық аулау, ғылыми-зерттеу, мелиоративтік балық аулау, өсімін молайту мақсатында балық аулау).

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Ауылшаруашылығы министрлігі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Жануарлар дүниесін пайдалануға рұқсаттар беру қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ауыл шаруашылығы министрінің м.а. 2014 жылғы 19 желтоқсандағы №18-04/675 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде №10168 болып тіркелді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электрондық (ішінара автоматтандырылған).

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: «электрондық үкімет» порталы.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 1 жұмыс күні

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: Рұқсат беру немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Көрсетілетін қызметті алушылар: жеке және заңды тұлғалар.

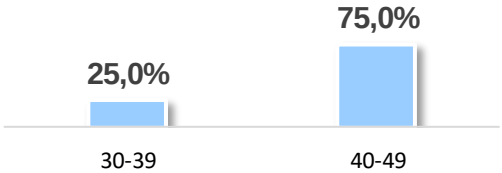
Құны: Төлем ставкалары салық кодексімен белгіленген, төлемнің нақты мөлшері жоқ.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі аясында сандық және сапалық зерттеулер жүргізіліп, нәтижесінде келесі қорытындылар алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 4 респонденттті қамтыды. Қызмет алғандардың 100% ерлер қауымы. Респонденттер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың ең көп жас топтары 30-39 жас (25%) және 40-49 жас (75%).

53- диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок.



Қызмет алған респонденттердің жалпы санының 25% заңды тұлғалар, 75% жеке тұлғалар болып табылады. Көрсетілетін қызметті алушылардың көпшілігі қызметті алу үшін электрондық үкімет порталын (75%), ХҚКО өзіне-өзі қызмет көрсету аймағында (25%) пайдаланды.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылардың арасында жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері келесі мәндерді құрады.

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету (уәкілетті мемлекеттік орган, «электрондық үкімет», «электрондық лицензиялау» порталдары) сапасына қанағаттану деңгейі **72,9%** және **бағалаудың орташа мәні 4,68 ұпайды** құрады.

90- кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығын бағалау	4,00	4,38	25,0%	50,0%
	ЭЦҚ алудың қарапайымдылығы	4,50		50,0%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,25		50,0%	
	Қызмет алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымын бағалау	4,75		75,0%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн - алаңда) қызығушылық танытатын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,25	4,35	25,0%	50,0%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,25		50,0%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,00		25,0%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	5,00		100,0%	
	Порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,25		50,0%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз (оның ішінде инстанциялар бойынша жүру, кабинеттерге бару) өтті	4,75	4,75	75,0%	75,0%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/сұралатын құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,75		75,0%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды порталға (онлайн платформа) жүктеу оңай болды	4,50		50,0%	

	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	5,00		100,0%	
МЕРЗІМДЕРІ	Алынған құжат/электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,75	4,75	75,0%	75,0%
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Виртуалды көмекшіні қолдану қолайлығы				
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауаптың толықтығы				
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауап беру жылдамдығы				
ШЫҒЫНДАР	Шығын сомасы қолайлы	4,75	4,88	75,0%	87,5%
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды	4,75		75,0%	
	Қызметті алу үшін мен қосымша шығындар төлеген жоқпын	5,00		100,0%	
	Қызметті алу үшін мен ешқандай қосымша, бейресми шығындарды төлеген жоқпын	5,00		100,0%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымға қысқа мерзімде жауап алдым				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттанды				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,68**		**72,9%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,89**		**89,3%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,50**		**56,3%**

Көрсетілетін қызметті алушылар «электрондық үкімет» порталында тіркелудің, авторизациялаудың, сондай-ақ ЭЦҚ кілттерін пайдаланудың **қолжетімділігі** мен **ыңғайлылығын** 4,38 ұпай деңгейінде, 50% қанағаттану деңгейімен бағалады.

Порталда берілген **ақпарат** 4,35 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 50 пайызды құрады.

Мемлекеттік қызмет көрсету **тәртібі** 4,75 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 75,0% құрады.

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзіміне** байланысты өлшем бойынша респонденттер бұл қызметті 4,75 ұпайға бағаланып, қанағаттану деңгейі - 75% құрады.

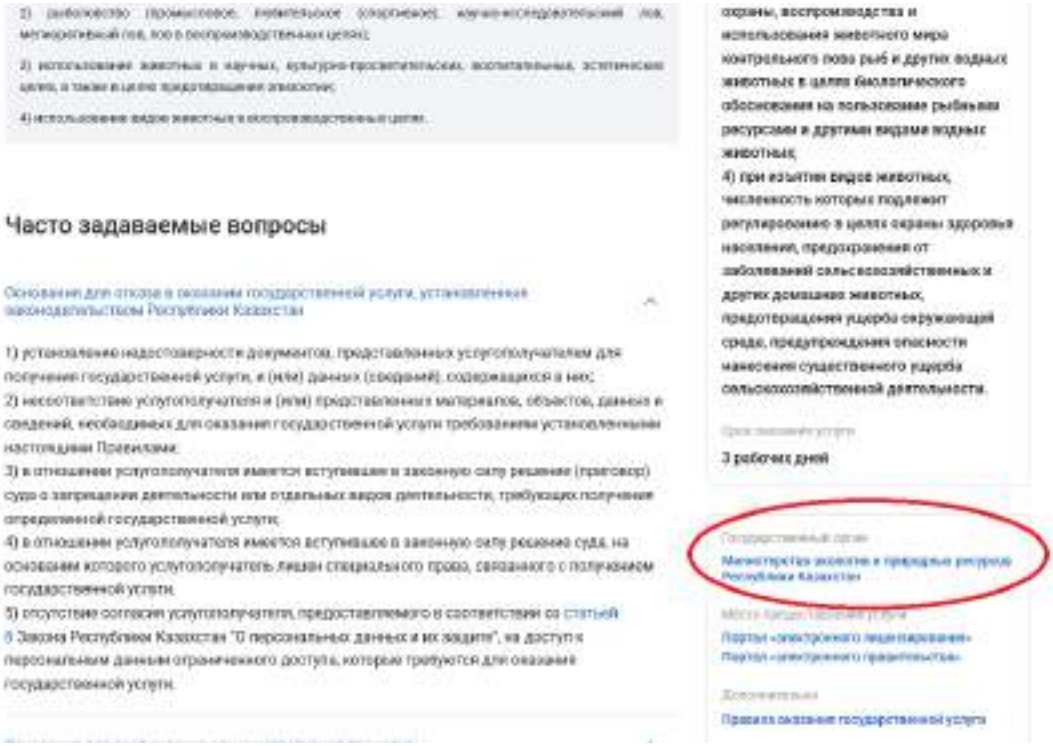
Мемлекеттік қызметті алуға арналған **шығындар** 87,5% қанағаттану деңгейінде 4,88 ұпайға бағаланды.

Бұл ретте сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың көпшілігі алынған қызмет **нәтижесін** оң бағалады - 5 ұпай, қанағаттану деңгейі 100%.

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

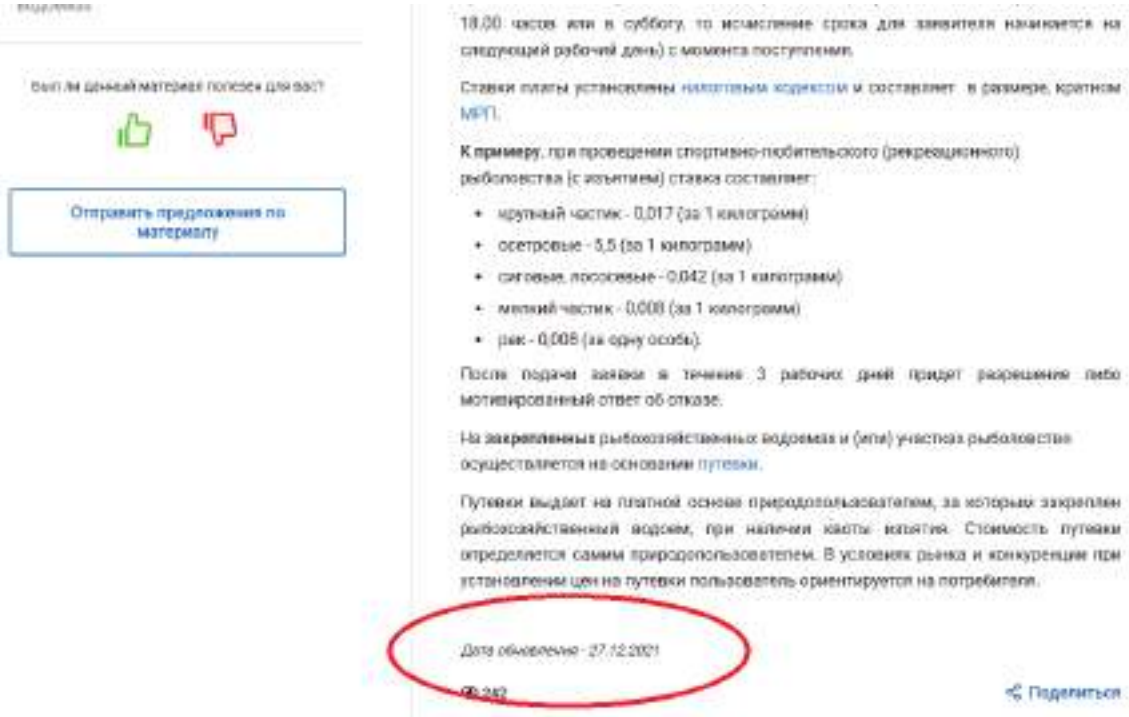
Уәкілетті мемлекеттік орган 4,89 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 89,3%.

«Электрондық үкімет» порталы 4,50 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 56,3%.



E-gov.kz порталындағы ақпаратта қызмет көрсетуге жауапты мемлекеттік орган Қазақстан Республикасының Экология және табиғи ресурстар министрлігі болып табылатын қызмет туралы ақпарат қамтылған, мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізіліміне сәйкес бұл шындыққа сәйкес келмейді.

Сонымен қатар, осы веб-сайттағы ақпарат соңғы рет 2021 жылдың 27 желтоқсанында өзектендірілген.



Ақпаратты өзектендіру және қызмет үшін төлем мөлшері туралы ақпаратты қосу қажет.

Сапалы зерттеу әдісі

Құпия сатып алушы әдісі - 1

Бұл қызметті өздері EGOV порталы арқылы рәсімдеді, ең алдымен бастау үшін онлайн қызметке тапсырыс беру сілтемесіне өту керек. Қызметтің өзі кең таралған емес біз оны жыл сайын аламыз, сондықтан қандай құжаттарды енгізу керектігін білеміз. Әрине егер сіз бірінші рет алсаңыз онда оны қалай рәсімдеу керек, қанша төлеу керек деген сұрақтар туындайды, өйткені бұл қызметті алу үшін тұрақты төлем жасау үшін ұсыныс ретінде қосқым келмейді. Бізде қайтару және бас тарту болды біз дұрыс төлемеген кезде өзгеріс енгізілді, қосымша төленді және үш күннен кейін оң нәтиже болды, резервтік су қоймалары мен ашық су қоймалары да бар өтінімді ресімдеу кезінде Салық кодексін де қолданыңыз, өйткені онда АЕК-ке қанша төлеу керектігі көрсетілген. Сондай-ақ бекітілген балық шаруашылығы су айдындарында жолдама бойынша балық аулау бар.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Ең төменгі көрсеткіштер порталдың «қолжетімділігі мен ыңғайлылығы» және қызмет туралы «ақпарат» өлшемдеріне және оны алу тәсілдеріне жатады. Сондай-ақ қызметті мониторингілеу мақсатында ақпарат іздеген кезде, ескірген ақпарат және жалпы қолжетімділікте қызмет үшін төлем мөлшері туралы ақпараттың болмауы анықталды.

Осыған орай көрсетілетін қызметті алушылардың сауалнамасының нәтижелері бойынша мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру үшін келесі шараларды қабылдау ұсынылады:

«Электрондық үкімет» порталына

1. Қызметті алу алгоритмі туралы ақпараттың сапасы мен қолжетімділігін арттыру, порталда бар ақпаратты өзектендіру;
2. Порталдың қолжетімділігін арттыру, қызметті алу кезінде туындайтын техникалық қателерді жою.

Уәкілетті мемлекеттік органға

1. Уәкілетті орган туралы өзекті деректерді орналастыру арқылы қызмет туралы ақпаратты жаңарту;
2. Ақпараттың қолжетімділігін қамтамасыз ету, қызметті алу рәсімі бойынша қадамдық бейне-нұсқаулықтарды дайындау және интернет-ресурстарға орналастыру.
3. Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің ережелерін түсіндіру бойынша көрсетілетін қызметті берушілердің қызметкерлері арасында оқыту өткізу.

3.47 Ветеринариялық зертханалар (сынау хаттамалары) беретін сараптама актілерін беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 1301012. Ветеринариялық зертханалар (сынау хаттамалары) беретін сараптама актілерін беру.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Өнеркәсіп және құрылыс министрлігі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Сараптама актісін (сынақ хаттамасын) беру қағидаларын бекіту туралы»Қазақстан Республикасы Ауыл шаруашылығы министрінің 2015 жылғы 16 қаңтардағы № 7-1/19 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 10410 болып тіркелді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электронды (ішінара автоматтандырылған), қағаз түрі.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: «электрондық үкімет» порталы, Ауыл шаруашылығы министрлігінің Ветеринариялық бақылау және қадағалау комитеті.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: зерттеу түріне қарай 5-тен 70 жұмыс күніне дейін.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: Зертханалар (сынау хаттамалары) беретін сараптама актісі немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Көрсетілетін қызметті алушылар: жеке және заңды тұлғалар.

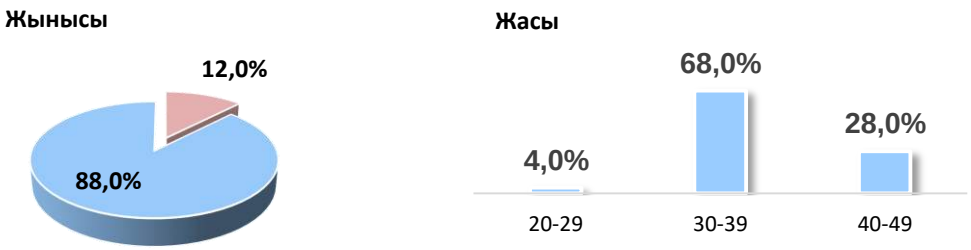
Құны: ақылы, төлем мөлшері көрсетілмеген.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі аясында зерттеулер жүргізіліп, нәтижесінде келесі қорытындылар алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 50 респондентті қамтыды. Оның ішінде 88% - ер және 12% - әйел. Респонденттер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың ең көп жас топтары 30-39 жас (68,0%) және 40-49 жас (28,0%).

54- диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок.



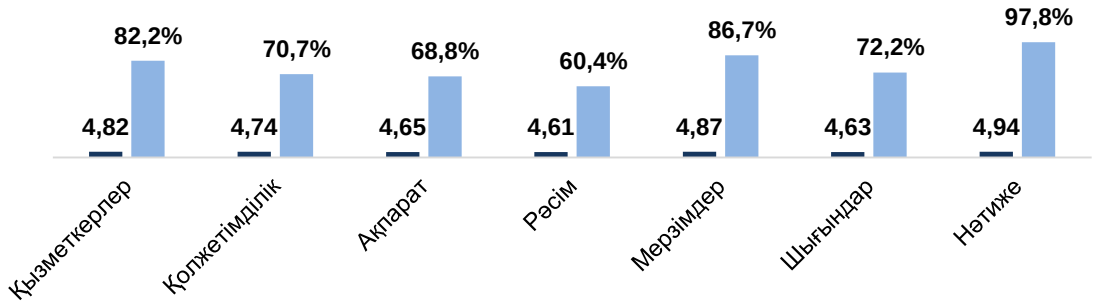
Қызметті алған респонденттердің жалпы санының 92% - заңды тұлғалар, 8% - ы жеке тұлғалар болып табылады. Көрсетілетін қызметті алушылардың көпшілігі мемлекеттік органдар арқылы қағаз нысанда (90%), 10% - «Электрондық үкімет» порталында электрондық түрде қызмет алды.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылардың арасында жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері келесі мәндерді құрады.

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету (уәкілетті мемлекеттік орган, «электрондық үкімет», «электрондық лицензиялау» порталдары) сапасына қанағаттану деңгейі **76,5%** және **бағалаудың орташа мәні 4,75 ұпайды** құрады.

55- диаграмма. Мемлекеттік қызметті қағаз және электронды түрде көрсету сапасына қанағаттану деңгейі (орташа ұпай және %)



91-кесте. Ұпайларды бөлу (қағаз түрінде)

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Құзыретті қызметкерлер, барлық ақпарат туралы хабардар	4,76	4,82	75,6%	82,2%
	Қызметкерлер жедел әрекет етеді	4,71		71,1%	
	Қызметкерлер сыпайы, менің сұраныстарыма мұқият жауап берді	5,00		100,0%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Көрсетілетін қызметті берушінің ғимараты ыңғайлы орналасқан	4,89	4,97	88,9%	97,4%
	Жұмыс уақыты ыңғайлы	4,98		97,8%	
	Тұрақ орындары жеткілікті	4,98		97,8%	
	Ғимаратқа оңай қол жетімділік болды (мысалы, ғимаратқа физикалық кіруге және оған кіруге ешқандай кедергі болған жоқ)	5,00		100,0%	
	Ыңғайлы болатын қажетті күту аймақтары болды	5,00		100,0%	
	Қызмет әділ және тең негізде ұсынылды	5,00		100,0%	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ БАЙЛАНЫС	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды(мысалы, сайтта, call-орталықта)	4,47	4,81	46,7%	81,6%
	Қажетті заттарды табу оңай болды	4,33		35,6%	
	Қызметкерлер, кабинеттер	4,91		91,1%	
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	4,98		97,8%	
	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат,	5,00		100,0%	

	кеңес) алдым				
	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	5,00		100,0%	
	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	5,00		100,0%	
РӘСІМДЕР	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	4,42	4,41	42,2%	40,7%
	Қарастыру процедурасы оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,40		40,0%	
	Нәтижені беру рәсімі ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,40		40,0%	
МЕРЗІМДЕРІ	Қызметті алу үшін мерзім жеткілікті	4,80	4,73	80,0%	73,3%
	Қызметтер қолайлы	4,67		66,7%	
ШЫҒЫНДАР	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы	3,76	4,56	46,7%	74,4%
	Шығындар сомасы қолайлы	4,98		97,8%	
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды	4,51		53,3%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша шығындар төлеген жоқпын	5,00		100,0%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын				
	Қысқа мерзімде өз шағымына жауап алды				
НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,87	4,87	95,6%	95,6%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,74**		**77,9%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,79**		**79,0%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,59**		**69,7%**

«Қызметкерлер» өлшемі бойынша қызметті қағаз түрінде алған кезде көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің жұмысын бағалаудың орташа балы 4,82 ұпай және қанағаттану деңгейі 82,2% құрады.

Респонденттер осы қызмет бойынша **қолжетімділік пен ыңғайлылықты** 4,97 ұпайға бағалады, қанағаттану деңгейі 97,4% құрайды.

«Ақпарат және байланыс» өлшемі бойынша қызметті респонденттер 4,81 ұпаймен бағалады, бұл ретте қызметке қанағаттанудың орташа деңгейі 81,6% құрады.

Қызмет көрсету **рәсімі** 4,41 ұпайға бағаланды, бұл ретте респонденттердің осы өлшем бойынша қанағаттану деңгейі 40,7% құрады.

«Мерзімдер» өлшемі бойынша орташа баға 4,73 ұпайды, қанағаттану – 73,3% құрады.

«Шығындар» өлшемі 4,56 ұпайға және 74,4% - ға бағаланды қанағаттану деңгейі.

Көрсетілген қызметтің **нәтижесі** 95,6% қанағаттану деңгейінде 4,87 ұпайға бағаланды.

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде

келесі мәндер алынды:

Жергілікті мемлекеттік мекемелер 4,79 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 79%.

Уәкілетті мемлекеттік орган 4,59 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 69,7%.

92-кесте. Ұпайларды бөлу (электронды нұсқада)

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығын бағалау	4,20	4,50	20,0%	44,0%
	ЭЦҚ алудың қарапайымдылығы	4,60		60,0%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,20		40,0%	
	Қызмет алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымын бағалау	5,00		100,0%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн - алаңда) қызығушылық танытатын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,20	4,48	40,0%	56,0%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,20		40,0%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,60		60,0%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,80		80,0%	
	Порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,60		60,0%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз (оның ішінде инстанциялар бойынша жүру, кабинеттерге бару) өтті	4,80	4,80	80,0%	80,0%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/сұралатын құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,60		60,0%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды порталға (онлайн платформа) жүктеу оңай болды	4,80		80,0%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	5,00		100,0%	
МЕРЗІМДЕРІ	Алынған құжат/электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде	5,00	5,00	100,0%	100,0%

	көрсетілді				
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Виртуалды көмекшіні қолдану қолайлығы				
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауаптың толықтығы				
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауап беру жылдамдығы				
ШЫҒЫНДАР	Шығын сомасы қолайлы	4,60	4,70	60,0%	70,0%
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды	4,60		60,0%	
	Қызметті алу үшін мен қосымша шығындар төлеген жоқпын	4,80		80,0%	
	Қызметті алу үшін мен ешқандай қосымша, бейресми шығындарды төлеген жоқпын	4,80		80,0%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымға қысқа мерзімде жауап алдым				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттанды				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,75**		**75,0%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,86**		**85,7%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,60**		**60,0%**

Көрсетілетін қызметті алушылар «электрондық үкімет» порталында тіркелудің, авторизациялаудың, сондай-ақ ЭЦҚ кілттерін пайдаланудың **қолжетімділігі** мен **ыңғайлылығын** 4,50 ұпай деңгейінде, 44% қанағаттану деңгейімен бағалады.

Порталда берілген **ақпарат** 4,48 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 56 % құрады.

Мемлекеттік қызмет көрсету **тәртібі** 4,80 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 80% құрады.

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзіміне** байланысты өлшем бойынша респонденттер бұл қызметті 5 ұпайға бағаланып, қанағаттану деңгейі - 100% құрады.

Көрсетілетін қызметті алушы **виртуалды көмекші** жұмысын 4,22 ұпайға бағалады, осы өлшем бойынша респонденттердің қанағаттану деңгейі 33,3% -. құрады. Сондай-ақ: «Жауап алмаған соң, уәкілетті органға түсініктеме үшін хабарласты» (Ақмола облысы) атап өтілді.

Мемлекеттік қызметті алуға арналған **шығындар** 70% қанағаттану деңгейінде 4,70 ұпайға бағаланды.

Бұл ретте сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың көпшілігі алынған қызмет **нәтижесін** оң бағалады – 5 ұпай, қанағаттану деңгейі 100%.

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган 4,86 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 85,7%.

«Электрондық үкімет» порталы 4,60 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 60%.

Электрондық үкімет порталында көрсетілетін қызмет туралы ақпаратта қызмет құны туралы ақпарат жоқ. Тиісті ақпаратты қосу керек.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осылайша, ең төменгі көрсеткіштер «ақпарат», «рәсім» және «шығындар» өлшемдеріне жатады. Сондай-ақ, «электрондық үкімет» порталында орналастырылған ақпараттың толық емес, атап айтқанда, қызмет үшін құн мөлшері жоқ екендігі анықталды. «Ақылы» сөзіне сілтеме қызмет үшін төлем мөлшері туралы ақпаратты ашпайды.

Осыған орай көрсетілетін қызметті алушылардың сауалнамасының нәтижелері бойынша мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру үшін мынадай шараларды қабылдау ұсынылады:

«Электрондық үкімет» порталына:

1. Порталдағы қосымша ақпаратқа сілтемелерді өзектендіру;
2. Қызмет туралы қажетті ақпаратты порталға орналастыру, атап айтқанда қызмет құны туралы ақпарат жоқ.

Уәкілетті мемлекеттік органға:

1. Мәліметтер базасын синхрондау арқылы сұралған құжаттар санын азайту.
2. Қызметтің құны туралы ақпаратты Қолданыстағы НҚА-ға енгізу.
3. Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің ережелерін түсіндіру бойынша көрсетілетін қызметті берушілердің қызметкерлері арасында оқыту жүргізу.

3.48 Дене шынықтыру және спорт саласында кадрларды даярлауға, қайта даярлауға және біліктілігін арттыруға құжаттарды қабылдау

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 2501011. Дене шынықтыру және спорт саласында кадрларды даярлауға, қайта даярлауға және біліктілігін арттыруға құжаттарды қабылдау.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Мемлекеттік қызметшілерді даярлау, қайта даярлау және олардың біліктілігін арттыру қағидаларын, мемлекеттік қызметшілердің біліктілігін арттыруды жүзеге асыратын білім беру ұйымдарына қойылатын талаптарды бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2018 жылғы 15 наурыздағы № 125 қаулысы. Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 15344 болып тіркелді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электронды (толығымен автоматтандырылған).

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: «электрондық үкімет» порталы.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: көрсетілмеген.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: көрсетілетін қызметті алушыға құжаттардың қабылданғаны туралы хабарлама мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Көрсетілетін қызметті алушылар: жеке және заңды тұлғалар.

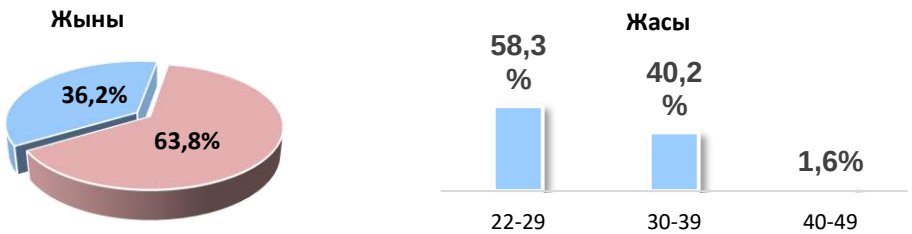
Құны: тегін

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі аясында сандық және сапалық зерттеулер жүргізіліп, нәтижесінде келесі қорытындылар алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 127 респондентті қамтыды. Оның ішінде 36,2% - ер және 63,8% - әйел. Респонденттер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың ең көп жас топтары 22-29 жас (58,3%) және 30-39 жас (40,2%).

56-диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок.



Қызметті алған респонденттердің жалпы санының 99,2% жеке тұлғалар, 0,8% заңды тұлғалар болып табылады. Көрсетілетін қызметті алушылардың көпшілігі қызметті алу үшін электрондық үкімет (96,1%), электрондық лицензиялау (3,9%) порталдарын пайдаланды.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылардың арасында жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері келесі мәндерді құрады.

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету (уәкілетті мемлекеттік орган, «электрондық үкімет», «электрондық лицензиялау» порталдары) сапасына қанағаттану деңгейі **88,1%** және **бағалаудың орташа мәні 4,85 ұпайды** құрады.

93-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығын бағалау	4,84	4,80	86,6%	82,1%
	ЭЦҚ алудың қарапайымдылығы	4,79		81,1%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,77		79,5%	
	Қызмет алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымын бағалау	4,79		81,1%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн - алаңда) қызығушылық танытатын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,88	4,87	89,8%	89,4%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,85		89,0%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,83		85,8%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,94		94,5%	
	Порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,86		88,2%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз (оның ішінде инстанциялар бойынша жүру, кабинеттерге бару) өтті	4,88	4,85	90,6%	87,6%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/сұралатын құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,80		85,8%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды порталға (онлайн платформа) жүктеу оңай болды	4,82		84,3%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,90		89,8%	
МЕРЗІМДЕРІ	Алынған құжат/электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде	4,87	4,87	92,9%	92,9%

	көрсетілді				
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Виртуалды көмекшіні қолдану қолайлығы	4,69	4,74	81,9%	79,8%
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауаптың толықтығы	4,78		79,5%	
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауап беру жылдамдығы	4,76		78,0%	
ШЫҒЫНДАР	Шығын сомасы қолайлы		4,91		90,6%
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін мен қосымша шығындар төлеген жоқпын	4,91		90,6%	
	Қызметті алу үшін мен ешқандай қосымша, бейресми шығындарды төлеген жоқпын	4,91		90,6%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымға қысқа мерзімде жауап алдым				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттанды				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,94	4,94	94,5%	94,5%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,85**		**88,1%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,90**		**91,7%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,81**		**83,9%**

Көрсетілетін қызметті алушылар «электрондық үкімет» порталында тіркелудің, авторизациялаудың, сондай-ақ ЭЦҚ кілттерін пайдаланудың **қолжетімділігі** мен **ыңғайлылығын** 4,80 ұпай деңгейінде, 82,1% қанағаттану деңгейімен бағалады.

Порталда берілген **ақпарат** 4,87 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 89,4 пайызды құрады. Көрсетілетін қызметті алушылардың алдында тұрған негізгі проблемалар: «көрсетілетін қызмет туралы ақпаратты іздеудің күрделілігі», «порталда көрсетілетін қызметті алуға қойылатын талаптар туралы» (Астана қ., Шымкент қ., Алматы облысы, Жамбыл облысы), «электрондық қызметті қайдан алуға болатыны туралы ақпаратты іздеудің күрделілігі» (Астана қ., Ақтөбе облысы, Жамбыл облысы, Алматы облысы).

Мемлекеттік қызмет көрсету **тәртібі** 4,85 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 87,6% құрады. Осылайша, бұл өлшем бойынша жалпы ұпай 4,81 ұпай және қанағаттану деңгейі 85,7% болды.

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзіміне** байланысты өлшем бойынша респонденттер бұл қызметті 4,87 ұпайға бағаланып, қанағаттану деңгейі - 92,9% құрады. Бұл ретте қызмет туралы ақпаратты сипаттауда қызмет көрсету мерзімдері туралы деректер жоқ.

Көрсетілетін қызметті алушы **виртуалды көмекші** жұмысын 4,74 ұпайға бағалады, осы өлшем бойынша респонденттердің қанағаттану деңгейі 79,8% -. құрады. Бұл ретте кері байланыс бойынша проблемалар атап өтілді: «Ақпарат сіз сұрағандай емес» (Астана қ.).

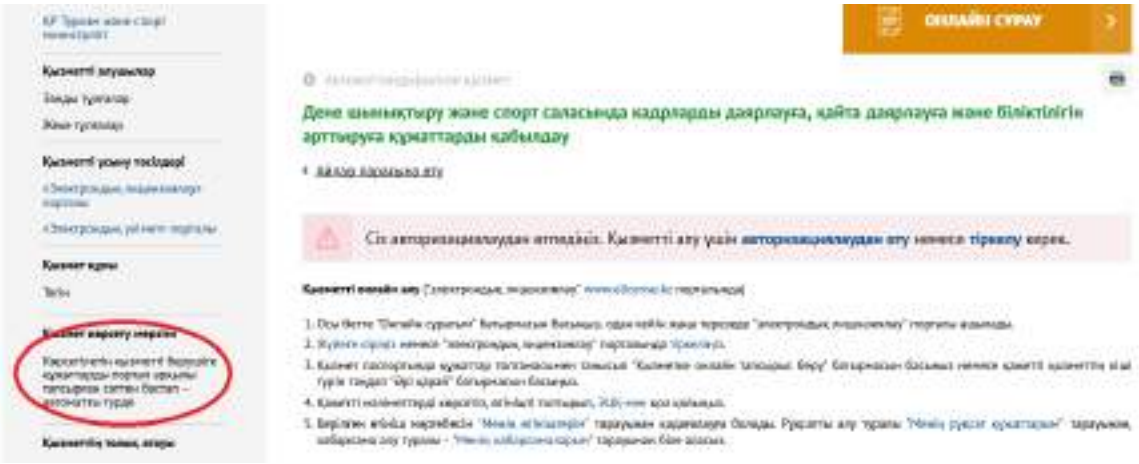
Мемлекеттік қызметті алуға арналған **шығындар** 90,6% қанағаттану деңгейінде 4,91 ұпайға бағаланды.

Бұл ретте сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың көпшілігі алынған қызмет **нәтижесін** оң бағалады - 4,94 ұпай, қанағаттану деңгейі 94,5%.

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган 4,90 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 91,7%.

«Электрондық үкімет» порталы 4,81 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 83,9%.



Сондай-ақ қызмет туралы ақпарат орналастырылған «электрондық үкімет» порталында қызмет көрсету мерзімдері туралы ақпарат жоқ екенін атап өткен жөн. Егер қызмет көрсету мерзімі қысқартылған болса, «автоматты» - «дереу» орнына тіркелу керек.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Бұл қызметтің жалпы бағасы 7 өлшем бойынша бағалаудан тұрады, ең төменгі көрсеткіштер порталдың «виртуалды көмекші» және «қолжетімділігі мен ыңғайлылығы» өлшемдеріне жатады. Сондай-ақ, респонденттер қызмет туралы ақпаратты іздеудің күрделілігіне және қызметті алу тәсілдеріне байланысты мәселелерді айтты, сондай-ақ «электрондық үкімет» порталында орналастырылған қызмет туралы ақпараттың кейбір дәлсіздіктерін анықтады.

Осыған орай, көрсетілетін қызметті алушылардың сауалнамасының нәтижелері бойынша Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру үшін мынадай шараларды қабылдау ұсынылады:

«Электрондық үкімет» порталына

1. Қызметті алу алгоритмі туралы ақпараттың сапасы мен қолжетімділігін арттыру;
2. Қызмет көрсету мерзімдері туралы дұрыс ақпаратты қызмет сипаттамасына орналастыру;
3. Қосымша сұрақтар мен жауап опцияларын қосу арқылы виртуалды көмекші жұмысын жақсарту үшін жасанды интеллект мүмкіндіктерін қосу ұсынылады.

Уәкілетті мемлекеттік органға

1. Қызмет көрсету мерзімдерін айқындау бөлігінде НҚА-ға өзгерістер енгізу;
2. Ақпараттың қолжетімділігін қамтамасыз ету, қызметті алу рәсімдерінің қадамдық нұсқаулықтарын дайындау және интернет-ресурстарға орналастыру.
3. Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің ережелерін түсіндіру бойынша көрсетілетін қызметті берушілердің қызметкерлері арасында оқыту жүргізу.

3.49 Туристік операторлық қызметке (туроператорлық қызмет) лицензия беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 1001001. Туристік операторлық қызметке (туроператорлық қызмет) лицензия беру.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Дене шынықтыру және спорт саласындағы кадрларды даярлау, қайта даярлау мен олардың біліктілігін арттыру қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Мәдениет және спорт министрінің 2017 жылғы 29 маусымдағы № 194 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2017 жылғы 18 шілдеде № 15344 болып тіркелді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электрондық (толығымен автоматтандырылған).

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: «электрондық үкімет» порталы.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 6 жұмыс күні

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: Лицензия және (немесе) лицензияға қосымша немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Көрсетілетін қызметті алушылар: жеке және заңды тұлғалар.

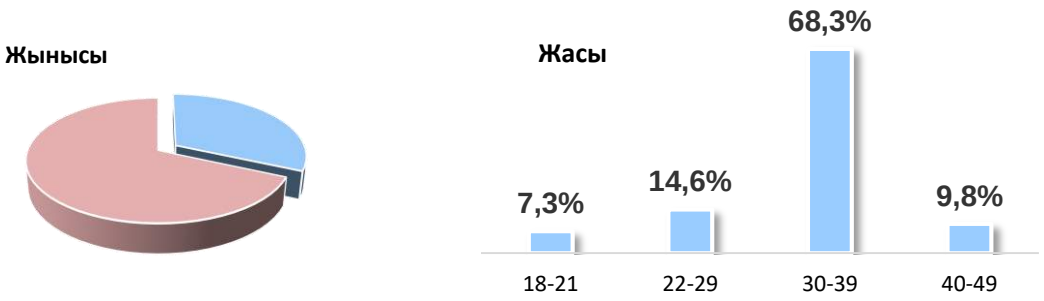
Құны: 10 АЕК.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі аясында сандық және сапалық зерттеулер жүргізіліп, нәтижесінде келесі қорытындылар алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 41 респондентті қамтыды. Оның ішінде 31,7% - ер және 68,3% - әйел. Респонденттер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың ең көп жас топтары 30-39 жас (68,3%) және 22-29 жас (14,6%).

57- диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок.



Қызметті алған респонденттердің жалпы санының 100% - жеке тұлғалар болып табылады. Көрсетілетін қызметті алушылардың көпшілігі қызметті алу үшін электрондық үкімет порталдарын, электрондық үкімет порталының мобильді қосымшасын (90,2%), электрондық лицензиялауды (9,8%) пайдаланды.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылардың арасында жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері келесі мәндерді құрады.

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету (уәкілетті мемлекеттік орган, «электрондық үкімет», «электрондық лицензиялау» порталдары) сапасына қанағаттану деңгейі **86%** және **бағалаудың орташа мәні 4,82 ұпайды** құрады.

94- кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығын бағалау	4,85	4,78	85,4%	83,5%
	ЭЦҚ алудың қарапайымдылығы	4,80		87,8%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,76		82,9%	
	Қызмет алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымын бағалау	4,71		78,0%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн - алаңда) қызығушылық танытатын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,80	4,72	80,5%	80,0%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,66		78,0%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,56		73,2%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,88		90,2%	
	Порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,68		78,0%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз (оның ішінде инстанциялар бойынша жүру, кабинеттерге бару) өтті	4,95	4,81	95,1%	84,8%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/сұралатын құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,85		85,4%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды порталға (онлайн платформа) жүктеу оңай болды	4,63		78,0%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,80		80,5%	
МЕРЗІМДЕРІ	Алынған құжат/электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,90	4,90	92,7%	92,7%
	Виртуалды көмекшіні қолдану	4,80	4,76	85,4%	82,9%

ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	қолайлығы				
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауаптың толықтығы	4,76		82,9%	
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауап беру жылдамдығы	4,71		80,5%	
ШЫҒЫНДАР	Шығын сомасы қолайлы	4,78	4,88	78,0%	87,8%
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды	4,85		85,4%	
	Қызметті алу үшін мен қосымша шығындар төлеген жоқпын	4,95		95,1%	
	Қызметті алу үшін мен ешқандай қосымша, бейресми шығындарды төлеген жоқпын	4,93		92,7%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымға қысқа мерзімде жауап алдым				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттанды				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,90	4,90	90,2%	90,2%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,82**		**86,0%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,89**		**89,2%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,75**		**82,0%**

Көрсетілетін қызметті алушылар «электрондық үкімет» порталында тіркелудің, авторизациялаудың, сондай-ақ ЭЦҚ кілттерін пайдаланудың **қолжетімділігі** мен **ыңғайлылығын** 4,78 ұпай деңгейінде, 83,5% қанағаттану деңгейімен бағалады.

Порталда берілген **ақпарат** 4,72 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 80 % құрады. Көрсетілетін қызметті алушылардың алдында тұрған негізгі проблемалар: «көрсетілетін қызмет туралы порталда көрсетілетін қызметті алуға қойылатын талаптар туралы ақпаратты іздеудің күрделілігі» (Қарағанды, Алматы, Жетісу, Қызылорда облыстары).

Мемлекеттік қызмет көрсету **тәртібі** 4,81 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 84,8% құрады. Сондай-ақ, көрсетілетін қызметті алушылар құжаттарды жүктеу кезінде қиындықтарды атап өтті (Алматы облысы).

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзіміне** байланысты өлшем бойынша респонденттер бұл қызметті 4,90 ұпайға бағаланып, қанағаттану деңгейі - 92,7% құрады. Сондай-ақ, көрсетілетін қызметті алушылар лицензияны алу мерзімі «ұзақ» (Алматы қ.) екенін атап өтті.

Көрсетілетін қызметті алушы **виртуалды көмекші** жұмысын 4,76 ұпайға бағалады, осы өлшем бойынша респонденттердің қанағаттану деңгейі 82,9% -. құрады.

Мемлекеттік қызметті алуға арналған **шығындар** 84,8% қанағаттану деңгейінде 4,88 ұпайға бағаланды.

Бұл ретте сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың көпшілігі алынған қызмет **нәтижесін** оң бағалады - 4,90 ұпай, қанағаттану деңгейі 90,2%.

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган 4,89 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 89,2%.

«Электрондық үкімет» порталы 4,75 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 82,0%.

«Құпия сатып алушы» әдісі

Қызметтің өзі электрондық лицензиялау порталы арқылы алынады, бірақ бұған дейін болмаса, электрондық лицензиялау порталында ЭЦҚ арқылы тіркелу керек, бұл рәсім маған 30 минутты алды, өйткені интернетке қатысты проблемалар аз болды. Авторизациядан кейін барлық бағандарды толтырып, тіркелетін қызметті таңдау керек, мемлекеттік бажды банк немесе Каспий арқылы төлеуге болады. Бүгінгі таңда бұл қызмет жеңілдетілген және үлкен құжаттар пакетін қажет етпейді. 4 күннен кейін менің лицензиям дайын болды.

Фокус топ әдісі – қатысушылар саны - 10 адам

Фокус-топты өткізу аясында қатысушылар бұрын аталған лицензия Астана қаласында берілгенін, оның мерзімдері бойынша белгілі бір қиындықтарға тап болғанын, бұдан басқа барлық құжаттар қағаз жеткізгіштерде жиналғанын, қазіргі уақытта қызметтің бұл түрі барынша жеңілдетілгенін атап өтті.

Соған қарамастан, қызмет алушылардан ұсыныстар айтылды, атап айтқанда «құжаттарды жүктеу кезінде ақауларды жою қажет», «рәсім тым күрделі, бизнеске онымен айналысуға уақыт жоқ, делдалдар бар, бәрін жасау үшін оларға төлеу оңайырақ». Осыған орай қызметті алу үшін өтініш беру тетігін барынша жеңілдету қажет.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осылайша, ең төменгі көрсеткіштер «виртуалды көмекші», «рәсім» және «шығындар» өлшемдері болып белгіленді.

Осыған орай, көрсетілетін қызметті алушылардың сауалнамасының нәтижелері бойынша мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру үшін мынадай шараларды қабылдау ұсынылады.

«Электрондық үкімет» порталына:

1. Қызметті алу алгоритмі туралы ақпараттың сапасы мен қолжетімділігін арттыру;
2. Қызметті және сұралған құжаттарды алудың бизнес-процесін сипаттау арқылы виртуалды көмекші жұмысының тиімділігін арттыру.

Уәкілетті мемлекеттік органға:

1. Ақпараттың қолжетімділігін қамтамасыз ету, қызметті алу рәсімдерінің қадамдық нұсқаулықтарын дайындау және интернет-ресурстарға орналастыру;
2. Қызмет көрсету мерзімін 3 жұмыс күніне дейін қысқарту мүмкіндігін қарастыру.
3. Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің ережелерін түсіндіру бойынша көрсетілетін қызметті берушілердің қызметкерлері арасында оқыту жүргізу.

3.50 Жасы бойынша зейнетақы тағайындау

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 703001. Жасы бойынша зейнетақы тағайындау

Жауапты мемлекеттік орган: ҚР Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі/ҚР ЕХӘҚМ Еңбек және әлеуметтік қорғау Комитетінің аумақтық бөлімшелері.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Мемлекеттік базалық зейнетақы төлемінің, жасына байланысты зейнетақы төлемдерінің мөлшерін есептеу (айқындау), оларды тағайындау, жүзеге асыру, тоқтата тұру, қайта есептеу, қайта бастау, тоқтату және тағайындау (тағайындаудан бас тарту) туралы шешімді қайта қарау қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің орынбасары - Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2023 жылғы 22 маусымдағы № 232 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2023 жылғы 23 маусымда № 32890 болып тіркелді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электронды (ішінара автоматтандырылған), «бір өтініш» қағидаты бойынша берілген қағаз.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 10 жұмыс күні

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: жасы бойынша зейнетақы төлемдерін тағайындау (тағайындаудан бас тарту) туралы хабарлама.

Көрсетілетін қызметті алушылар: жеке тұлғалар.

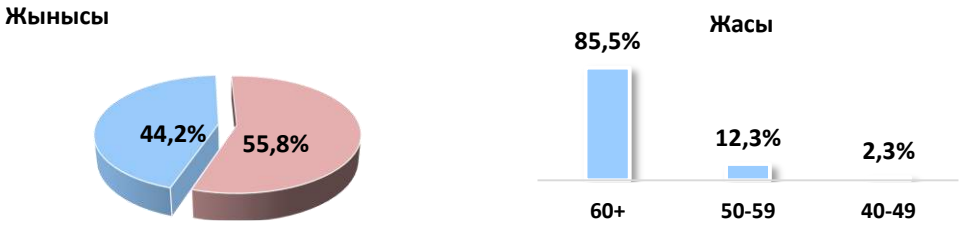
Құны: тегін

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі аясында деректерді жинау мен өңдеудің сандық әдістерін қолдану арқылы зерттеу жүргізілді, нәтижесінде келесі қорытындылар алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 244 респондентті қамтыды. Оның ішінде 55,8% - ер және 44,2% - әйел. Респонденттер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың ең көп жас топтары 60+ жас (85,5%) және 50-59 жас (12,3%).

58- диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок.



Өтініш берушілердің жалпы санының 100% - жеке тұлғалар. Қызмет алушылардың 4,9% - физикалық қолжетімділікті қамтамасыз ету (мүгедектік) бөлігінде қосымша қажеттіліктерге ие. Қызметті алған респонденттердің көпшілігіне (84,4%) Халыққа қызмет көрсету орталығы арқылы қағаз түрінде қызмет көрсетілді.

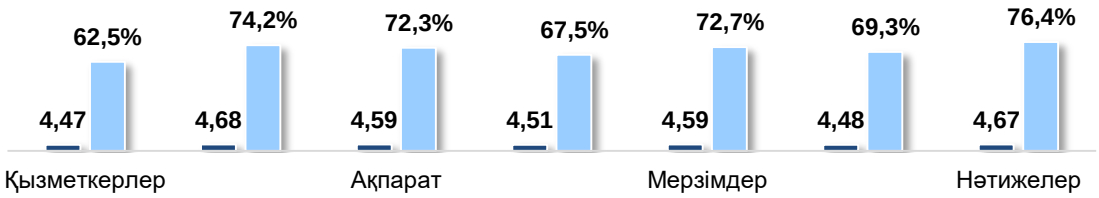
Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылардың арасында жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері келесі мәндерді құрады.

Қағаз және электрондық қызметтерді қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына **қанағаттану деңгейі-71,8% және бағалаудың орташа мәні 4,58 ұпай.**

Жаппай сауалнама нәтижелері негізінде 5 балдық шкала бойынша Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау есебі жасалды, сондай-ақ 8 өлшем бойынша қанағаттану деңгейі анықталды.

59-диаграмма. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейінің диаграммасы, қағаз және электрондық нысанда (орташа ұпай бөлінісінде және %)



95-кесте. Ұпайларды бөлу (қағаз нысанда)

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Құзыретті қызметкерлер, барлық ақпарат туралы хабардар	4,55	4,47	63,1%	62,5%
	Қызметкерлер жедел әрекет етеді	4,32		61,2%	
	Қызметкерлер сыпайы, менің сұраныстарыма мұқият жауап берді	4,53		63,1%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Көрсетілетін қызметті берушінің ғимараты ыңғайлы орналасқан	4,73	4,74	75,2%	76,7%
	Жұмыс уақыты ыңғайлы	4,70		74,8%	
	Тұрақ орындары жеткілікті	4,68		71,4%	
	Ғимаратқа оңай қол жетімділік болды (мысалы, ғимаратқа физикалық кіруге және оған кіруге ешқандай кедергі болған жоқ)	4,74		76,2%	
	Ыңғайлы болатын қажетті күту аймақтары болды	4,79		81,1%	
	Қызмет әділ және тең негізде ұсынылды	4,79		81,6%	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ БАЙЛАНЫС	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды(мысалы, сайтта, call-орталықта)	4,27	4,57	58,5%	67,2%
	Қажетті заттарды табу оңай болды	4,43		56,1%	
	Қызметкерлер, кабинеттер	4,68		70,7%	
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	4,69		72,2%	
	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,68		74,6%	
	Менде қазақ және орыс тілдерін	4,58		65,9%	

	таңдау болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)				
	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,68		72,7%	
РӘСІМДЕР	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	4,40	4,41	56,4%	56,8%
	Қарастыру процедурасы оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,42		57,1%	
	Нәтижені беру рәсімі ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,42		57,1%	
МЕРЗІМДЕРІ	Қызметті алу үшін мерзім жеткілікті	4,65	4,57	69,5%	66,4%
	Қызметтер қолайлы	4,49		63,4%	
ШЫҒЫНДАР	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы		4,54		72,7%
	Шығындар сомасы қолайлы				
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды	4,27		61,5%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша шығындар төлеген жоқпын	4,81		83,9%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын				
	Қысқа мерзімде өз шағымына жауап алды				
НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,68	4,68	71,2%	71,2%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,57**		**67,6%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		4,57		66,7%
	«Электрондық үкімет» порталы		4,55		65,4%

«Қызметкерлер» өлшемі бойынша қызметті қағаз түрінде алған кезде көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің жұмысын бағалаудың орташа балы 4,47 ұпай және қанағаттану деңгейі 62,5% құрады. Респонденттер осы өлшем бойынша мынадай ұсыныстарды айтылды: «Мейірімді және жанашыр болу» Шымкент қ.), «Персоналды сапалы іріктеуді жүргізу керек» (Қарағанды облысы), «Соңына дейін жеткізбейді, үнемі басқаларға аландайды» (Алматы облысы), «персоналды оқыту керек»; «қызметкерлерді оқыту керек» (Жетісу облысы, Шымкент қ.), «Менеджерлер азаматтарды ары-бері жұмсай береді» (Шымкент қ.), «Әріптестер бір-біріне аландамауы қажет» (Қарағанды облысы).

Респонденттер осы қызмет бойынша **қолжетімділік пен ыңғайлылықты** 4,74 ұпайға бағалады, қанағаттану деңгейі 76,7% құрайды. Көрсетілетін қызметті алушылардың ұсыныстары: «Топырлаған адамдар мен ұзақ кезектен арылту» (Қызылорда облысы), «Ұзын-сонар кезектер, көп қызметкерлерді қабылдау қажет!» (Павлодар облысы), «Кезекті болдырмауға қатысты» (Жетісу облысы).

«Ақпарат және байланыс» өлшемі бойынша қызметті респонденттер 4,57 ұпаймен бағалады, бұл ретте қызметке қанағаттанудың орташа деңгейі 67,2% құрады. Респонденттер: «Боттарды, робот-жауапкерлерді құру және ұлғайту» (Шымкент қ.) ұсынды.

Қызмет көрсету **рәсімі** 4,41 ұпайға бағаланды, бұл ретте респонденттердің осы өлшем бойынша қанағаттану деңгейі 56,8% құрады. Қызметті алу рәсімін жеңілдету ұсынылды: «зейнетақы алуды жеңілдету» (Қызылорда облысы).

«Мерзімдер» өлшемі бойынша орташа баға 4,57 ұпай, қанағаттану - 66,4% құрады. Көрсетілетін қызметті алушылар айтқан мәселелердің ішінде: «Баяу қызмет көрсетуі шаршатып жібереді» (Қызылорда облысы), «Ақпаратты өңдеудің жеделдігін арттыру»(Қарағанды облысы) атап өтілді.

«Шығындар» өлшемі 4,54 ұпайға және қанағаттану деңгейі 72,7% бағаланды.

Көрсетілген қызметтің **нәтижесі** 4,68 ұпайға бағаланып, қанағаттану деңгейі 71,2% құрады.

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар көрсетілетін қызметті берушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде мынадай мәндер алынды:

Жергілікті мемлекеттік мекемелер - 4,57 ұпай және қанағаттану деңгейі 66,7% құрады.

Уәкілетті мемлекеттік орган - 4,55 ұпай және қанағаттану деңгейі 65,4% құрады.

96- кесте. Ұпайларды бөлу (электронды нысанда)

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығын бағалау	4,63	4,62	63,2%	71,7%
	ЭЦҚ алудың қарапайымдылығы	4,61		65,8%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,45		71,1%	
	Қызмет алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымын бағалау	4,79		86,8%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн - алаңда) қызығушылық танытатын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,63	4,60	71,1%	77,4%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,76		86,8%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,45		73,7%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,76		86,8%	
	Порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,39		68,4%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз (оның ішінде инстанциялар бойынша жүру, кабинеттерге бару) өтті	4,66	4,60	81,6%	78,1%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/сұралатын құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,55		73,7%	

	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды порталға (онлайн платформа) жүктеу оңай болды	4,58		81,6%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,59		75,7%	
МЕРЗІМДЕРІ	Алынған құжат/электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,61	4,61	78,9%	78,9%
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Виртуалды көмекшіні қолдану қолайлығы				
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауаптың толықтығы				
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауап беру жылдамдығы				
ШЫҒЫНДАР	Шығын сомасы қолайлы		4,42		65,8%
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін мен қосымша шығындар төлеген жоқпын	4,42		65,8%	
	Қызметті алу үшін мен ешқандай қосымша, бейресми шығындарды төлеген жоқпын	4,42		65,8%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымға қысқа мерзімде жауап алдым				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттанды				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,66	4,66	81,6%	81,6%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,58**		**76,0%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,60**		**76,9%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,59**		**76,7%**

Порталда тіркеудің, ЭЦҚ алудың және пайдаланудың **қолжетімділігі** мен **ыңғайлылығы**, порталдың сыртқы түрі (дизайны) қанағаттану деңгейі 71,7% болған кезде орта есеппен 4,62 ұпайға бағаланды. Қол жетімділікке қатысты мәселелердің қатарында: «Интернет өте әлсіз, өтінім бере алмадым» (Солтүстік Қазақстан облысы», «портал жұымыс өте баяу» (Түркістан облысы), «барлығы телефон арқылы жасай алу мүмкіндігін жасау» (Қарағанды облысы).

Ақпарат және байланыс, оның ішінде ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығы, қызметті алу талаптары мен тәсілдері бойынша порталдағы ақпараттың өзектілігі мен түсінігі, қызметті алу кезеңдері бойынша қадамдық нұсқаулық, екі тілдегі ақпарат 4,60 ұпайға бағаланды, қанағаттану деңгейі 77,4% құрады.

Мемлекеттік қызметті көрсету **рәсімі**, оның ішінде құжаттарды жинау және тапсыру процесі, қажетті құжаттарды порталға жүктеу, қорытынды құжатта қателіктердің болмауы орта есеппен 4,60 ұпайға бағаланды, қанағаттану деңгейі 78,1%-ды құрады. Қызмет көрсету рәсімін жақсарту бойынша ұсыныстар: «бағыт белгісімен, реттілікпен көрсету» (Шымкент қ.).

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімдері** және қызмет көрсету орнында күту уақыты 4,61 ұпайға бағаланды және қанағаттану деңгейі 78,9% құрайды.

Қызметті алу **шығындары** 4,42 ұпайға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 65,8% құрайды.

Бұл ретте сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың көпшілігі алынған қызмет **нәтижесін** оң бағалады - 4,66 ұпай, қанағаттану деңгейі 81,6%.

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган 4,59 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 76,7%.

«Электрондық үкімет» порталы 4,60 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 76,9%.

Сапалық зерттеу әдістерінің нәтижелері

Жүргізілген тереңдетілген сұхбаттың, «Құпия сатып алушы» әдісінің және көрсетілетін қызметті алушылармен фокус топтың нәтижелері бойынша келесі проблемалар мен ұсыныстар анықталды.

«Биыл мен зейнетақы ресімдедім, ресімдеу кезінде еңбек кітапшасында мөрді көре алмадым, мұрағаттық анықтамаға тапсырыс беруге тура келді, бірақ мен ұзақ уақыт жұмыс істеген ұйым қазір жоқ, өйткені фирма 1971-1976 жылдары болды, одан кейін фирма банкротқа ұшырады және мен жұмыс өтілін растай алмадым, өйткені фирма құжаттарды мұрағатқа тапсырмағаны анықталды.

«Негізгі проблемалардың бірі - интернетті және онлайн-сервистерді пайдалану саласындағы егде жастағы адамдардың сауаттылығының жеткіліксіздігі. Сондықтан зейнеткерлерге мемлекеттік порталдармен жұмыс істеу бойынша оқыту курстары мен шеберлік-сағаттары өткізу маңызды қадам болмақ. Бұл цифрлық технологияларға деген сенім деңгейін арттырады және зейнетақы тағайындау процесін барлық азаматтар үшін оңай әрі қолжетімді етеді».

«Мемлекеттік зейнетақыны тағайындау процесін жақсартудың ең тиімді тәсілдерінің бірі-ХҚКО қызметкері дереу сол жерде мұрағатқа сұрау салуы үшін барлық кезеңдерді цифрландыру болып табылады. Бүгінгі таңда көптеген процедуралар Мемлекеттік онлайн қызметтер арқылы қол жетімді. Алайда, бүкіл рәсімдерді одан да ашық және пайдаланушыларға ыңғайлы ету керек».

«Қызмет көрсету рәсіміне қатысты ҚазКСР-дағы жұмыс тәжірибесін растауды алып тастау керек, өйткені уақыт өте келе мөр ескірген және оны растау мүмкін емес, осылайша көптеген адамдар 2-5 жылдық еңбек өтілінен айырылады»

Нәтижесінде мемлекеттік қызметтер арқылы мемлекеттік зейнетақыны тағайындау процесін жақсарту кешенді тәсілді қажет етеді. Цифрландыру, заманауи технологияларды енгізу және пайдаланушыларды оқыту-бұл процесті барлық қатысушылар үшін тиімдірек, ашық және ыңғайлы етуге мүмкіндік беретін негізгі бағыттар болып табылады.

Сапалы нәтижелер бойынша қорытындылар мен ұсыныстар

Бұл шаралар қызметтің қолжетімділігі мен сапасын арттырады, азаматтар үшін неғұрлым ыңғайлы процесті қамтамасыз етеді, мұрағат мекемелеріне жүктемені азайтады және Қазақстанда зейнетақымен қамсыздандыру үшін тиімді цифрлық инфрақұрылым жасайды.

Қорытындылар:

1. Зейнетақы тағайындау процесінің жоғары бюрократизациясы: Қазақстанда зейнетақы төлемдерін тағайындау еңбек өтілін растау қажеттілігіне

байланысты күрделі рәсім болып қала береді. Бұл әсіресе жабық кәсіпорындардан мұрағаттық құжаттарды іздеуге тура келетін, көбінесе қажетті ақпараттың болмауына тап болатын егде жастағы адамдарға қатысты.

2. Қағаз нысанның басымдығы және цифрландырудың әлсіздігі: электрондық сервистердің болуына қарамастан, көрсетілетін қызметті алушылардың 84,4% - әлі де ХҚКО арқылы қағаз нысанды талап етеді. Егде жастағы азаматтар үшін цифрлық кедергілер және автоматтандырудың ішінара болмауы процесті баяулатады және кезек тудырады.

3. Бірқатар көрсеткіштер бойынша қанағаттанудың төмен деңгейі: қызмет сапасына қанағаттану деңгейі 71,8% құрады, жалпы бағасы 4,58 ұпай. Әсіресе төмен көрсеткіш «қызметкерлер» өлшемі бойынша (4,47 ұпай) белгіленді, онда азаматтар қызметкерлердің құзыреттілігі мен мінез-құлқын жақсарту қажеттігін атап өтті. Кезек мәселелері және электрондық форманың қол жетімсіздігі де қанағаттануды төмендетеді.

4. Егде жастағы адамдар арасында Цифрлық сауаттылықтың болмауы: егде жастағы азаматтар порталды пайдалануда қиындықтарға тап болады eGov.kz және онлайн қызметтер. Бұл олардың қызметтерге қолжетімділігін шектейді және ХҚКО-лардың шамадан тыс жүктелуіне әкеледі.

5. Архивтік сұраулардың күрделілігіне байланысты процестің баяулауы: таратылған кәсіпорындарда жұмыс өтілін растау талап етілетін жағдайларда азаматтар архивте болмауы мүмкін құжаттарды іздеу проблемасына тап болады. Бұл өтініштерді өңдеу уақытына да кері әсер етеді.

Ұсыныстар:

Мемлекеттік органдарға:

1. Еңбек өтілінің бірыңғай цифрлық базасын құру: архивтермен және eGov.kz порталмен интеграцияланған бірыңғай деректер базасын әзірлеу және енгізу, тәжірибені тексеруді жеделдетуге және сұраныстарды өңдеу уақытын қысқартуға мүмкіндік береді. Бұл зейнетақы тағайындау процесін жеңілдетеді және қызмет көрсету сапасын арттырады.

2. Мұрағат мекемелерімен өзара іс-қимылды оңтайландыру: ХҚКО қызметкерлері жергілікті жерде жасай алатын мұрағаттарға автоматтандырылған сұрау салуларды енгізу. Бұл күту уақытын қысқартады және азаматтарды мұрағаттық деректерді өз бетінше іздеу қажеттілігінен құтқарады.

3. Белгілі бір кезеңдер үшін еңбек өтілінің талаптарын жеңілдету: 1990 жылға дейін жабылған кәсіпорындар үшін міндетті еңбек өтілін Растауды жоюды қарастыру немесе осындай жағдайлар үшін балама растау әдістерін әзірлеу.

4. Қызметкерлерді оқытуды қамтамасыз ету: клиенттік сервиске, зейінділік пен құзыреттілікке ерекше назар аудара отырып, ХҚКО және мемлекеттік корпорациялар қызметкерлерінің біліктілігін арттыру. Бұл теріс пікірлерді азайтады және жалпы қанағаттану деңгейін арттырады.

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы:

1. Қағаз рәсімдерін жеңілдету: электрондық арналардың қолжетімділігін қамтамасыз ету және ХҚКО-ларда, әсіресе елеулі кідірістер байқалған өңірлерде қызметкерлер санын ұлғайту арқылы кезектерді қысқарту.

2. Егде жастағы азаматтарға нұсқаулық әзірлеу және қолдау көрсету: цифрлық сауаттылықты арттыру бағдарламаларын енгізу және егде жастағы адамдар eGov.kz порталын тиімді пайдалана алатындай оқыту курстарын өткізу.

3. Мүмкіндігі шектеулі жандар үшін қолжетімділікті қамтамасыз ету: мүгедек адамдардың ерекшеліктерін ескеру және ғимараттар мен электрондық

жүйенің физикалық қолжетімділігін, сондай-ақ жергілікті жерлерде қолдауды қамтамасыз ету.

eGov.kz порталына:

1. Өтініштерді беру мен өңдеудің барлық кезеңдерін цифрландыру: eGov.kz порталында процесті автоматтандыру дәрежесін арттыру, барлық құжаттарды қағазбастылықты алып тастай отырып, онлайн режимінде тапсыруға және бақылауға болады. Анықтамаларды жедел алу үшін мұрағат мекемелерімен интеграцияны жеделдету.
2. Интерфейсті жақсарту және оқу элементтерін қосу: егде жастағы азаматтарға арналған қадамдық нұсқауларды қамтамасыз ету және интерфейсті әр түрлі деңгейдегі пайдаланушыларға қол жетімді ете отырып, ыңғайлы пайдалану үшін бейімдеу.
3. Порталдың жұмысын жеделдету және өткізу қабілетін арттыру: смартфондардың пайдаланушылары үшін оның өнімділігін оңтайландыру арқылы Интернет жылдамдығы төмен өңірлерде порталдың тұрақты жұмысын қамтамасыз ету.

3.51 Жүктілікке және босануға, жаңа туған баланы (балаларды) асырап алуға байланысты кірісінен айырылу жағдайы бойынша әлеуметтік төлемдерді тағайындау

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 703016. Жүктілікке және босануға, жаңа туған баланы (балаларды) асырап алуға байланысты кірісінен айырылу жағдайы бойынша әлеуметтік төлемдерді тағайындау

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қолдау министрлігі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Жүктілікке және босануға, жаңа туған баланы (балаларды) асырап алуға байланысты кірісінен айырылу жағдайы бойынша әлеуметтік төлемдерді, бала бір жарым жасқа толғанға дейін оның күтіміне байланысты кірісінен айырылу жағдайы бойынша әлеуметтік төлемнің мөлшерін есептеу (айқындау), тағайындау, жүзеге асыру, тоқтата тұру, қайта есептеу, қайта бастау, тоқтату және оларды тағайындау (тағайындаудан бас тарту) туралы шешімді қайта қарау қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің орынбасары - Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2023 жылғы 27 маусымдағы № 248 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2023 жылғы 27 маусымда № 32912 болып тіркелді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электронды (ішінара автоматтандырылған)/қағаз/ проактивті

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: Мемлекеттік корпорация арқылы - 8 жұмыс күні. Электрондық үкімет порталы арқылы - 4 күн.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: әлеуметтік төлемдерді тағайындау (тағайындаудан бас тарту) туралы хабарлама.

Көрсетілетін қызметті алушылар: жеке тұлғалар.

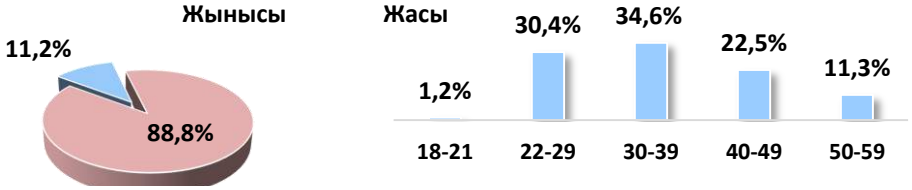
Құны: тегін.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі аясында сандық және сапалық зерттеулер жүргізіліп, нәтижесінде келесі қорытындылар алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 338 респондентті қамтыды. Оның ішінде 11,2% - ер және 88,8% - әйел. Респонденттер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың ең көп жас топтары 30-39 жас (34,6%) және 22-29 жас (30,4%).

60-диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок.



Қызметті алған респонденттердің жалпы санының 100% - жеке тұлғалар болып табылады. Көрсетілетін қызметті алған қызмет алушылардың басым бөлігі қызметті «электрондық үкімет» порталында - 85,5%, Халыққа қызмет көрсету орталығының өзіне-өзі қызмет көрсету аймағында - 14,5% алған.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылардың арасында жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері келесі мәндерді құрады.

Қағаз және электрондық қызметтерді қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына **қанағаттану деңгейі-78,9% және бағалаудың орташа мәні 4,78 ұпай.**

Жаппай сауалнама нәтижелері негізінде 5 балдық шкала бойынша Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау есебі жасалды, сондай-ақ 8 өлшем бойынша қанағаттану деңгейі анықталды.

97-кетсе. Ұпайларды бөлу.

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығын бағалау	4,68	4,71	69,8%	73,2%
	ЭЦҚ алудың қарапайымдылығы	4,68		71,6%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,78		78,3%	
	Қызмет алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымын бағалау	4,71		73,1%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн - алаңда) қызығушылық танытатын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,74	4,75	74,6%	76,1%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,73		74,9%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,74		76,3%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,76		77,2%	
	Порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,77		77,5%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз (оның ішінде инстанциялар бойынша жүру, кабинеттерге бару) өтті	4,75	4,77	76,9%	78,3%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/сұралатын құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,77		79,2%	

	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды порталға (онлайн платформа) жүктеу оңай болды	4,75		76,3%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,80		80,8%	
МЕРЗІМДЕРІ	Алынған құжат/электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,75	4,75	76,0%	76,0%
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Виртуалды көмекшіні қолдану қолайлығы	4,58	4,68	68,2%	72,2%
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауаптың толықтығы	4,71		71,7%	
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауап беру жылдамдығы	4,76		76,7%	
ШЫҒЫНДАР	Шығын сомасы қолайлы		4,89		88,7%
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін мен қосымша шығындар төлеген жоқпын	4,89		88,7%	
	Қызметті алу үшін мен ешқандай қосымша, бейресми шығындарды төлеген жоқпын	4,89		88,7%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымға қысқа мерзімде жауап алдым				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттанды				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,86	4,86	86,7%	86,7%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,78**		**78,9%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,74**		**75,2%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,81**		**81,8%**

Порталда тіркеудің, ЭЦҚ алудың және пайдаланудың **қолжетімділігі** мен **ыңғайлылығы**, порталдың сыртқы түрі (дизайны) қанағаттану деңгейі 71,7% болған кезде орта есеппен 4,62 ұпайға бағаланды. Қолжетімділік проблемаларының ішінде келесісі атап өтілді: «Портал қатып қалады» (Түркістан облысы).

Ақпарат және байланыс, оның ішінде ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығы, қызметті алу талаптары мен тәсілдері бойынша порталдағы ақпараттың өзектілігі мен түсінігі, қызметті алу кезеңдері бойынша қадамдық нұсқаулық, екі тілдегі ақпарат 4,75 ұпайға бағаланды, қанағаттану деңгейі 76,1% құрады.

Мемлекеттік қызметті көрсету **рәсімі**, оның ішінде құжаттарды жинау және тапсыру процесі, қажетті құжаттарды порталға жүктеу, қорытынды құжатта қателіктердің болмауы орта есеппен 4,77 ұпайға бағаланды, қанағаттану деңгейі 78,3%-ды құрады.

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімдері** және қызмет көрсету орнында күту уақыты 4,75 ұпайға бағаланды және қанағаттану деңгейі 76% құрайды.

Қызметті алу **шығындары** 4,89 ұпайға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 88,7% құрайды.

Виртуалды көмекші 4,68 ұпайға бағаланып, қанағаттану деңгейі - 72,2% құрады. Проблемалардың ішінде «1414» операторлары дөрекі сөйлейді,

олардың жұмысы ұнамайды, ал қызметтің өзі өте жақсы» (Қарағанды облысы).

Мемлекеттік қызметті көрсету **нәтижесі** (алынған құжат), оның ішінде жарамдылығы мен толықтығы қанағаттану деңгейі 86,7%, 4,86 ұпайға бағаланды.

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган 4,81 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 81,8%.

«Электрондық үкімет» порталы - 4,74 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 75,2%.

Сапалы зерттеу әдістерінің нәтижелері

Құпия сатып алушы әдісі - 1

«Құпия сатып алушы» әдістерін қолдану, фокус топтарда талқылау нәтижесінде келесі ұсыныстар анықталды.

Мен құжаттарымды маусым айында рәсімдей бастадым, құжаттардың толық пакетін ұсындым. Халыққа қызмет көрсету орталығының қызметкерлері өте сыпайы болды. Бірақ мен осындай проблемаға тап болдым: мен ММСҚ құжаттарын қабылдамады, өйткені салық аударымдарын растайтын қосымша құжаттарды тіркеу мүмкіндігі болмады».

«ЖК атынан қызметті ресімдеу кезінде Азаматтарға арналған мемлекеттік корпорация қызметкерлеріне емес, ұзақ уақыт тексеретін ММСК-қа байланысты құжаттарды жиі ұстайды».

Фокус топ әдісі, қатысушылар - 10 адам

Осы жәрдемақыны ресімдеу үшін біз ХҚКО-ға жүгіндік, ол үшін аурухана парағын әкелу қажет болды.

Егер сіз өзіңіз EGOV порталы арқылы ресімдесеңіз, алдымен құжаттарды сканерлеуден бастау керек, байланыс телефонын толтырыңыз, деректерді алу шотын растаңыз, содан кейін тек қызметке қол қойыңыз. Бірақ бір кездері сіз қызметті eGov арқылы рәсімдейсіз, аурухана парағы жүйеде көрсетілмейді және сіз кез-келген жолмен ХҚКО-ға баруыңыз керек, өйткені олар оны тіркеп, сканерлей алады, ал егер сіз оны рәсімдесеңіз, оны жасай алмайсыз. Жүйенің қандай да бір ақауы болуы мүмкін. Үш қатысушы салық аударымдарды растай алмайтындығына байланысты оларды ресімдеу жарты жылға жуық уақытты алғанын атап өтті, өйткені олар жеке кәсіпкер арқылы жұмыс істеді. Төртеуі бұл қызметті ресімдеу кезінде ешқандай проблемаларға тап болмағаныңызды атап өтті, ақша 10 жұмыс күні ішінде түсті.

Егер шегерімдер туралы қосымша растау қажет болмаса, бұл өте жақсы болар еді. Барлық қатысушылар бұл жәрдемақыларға өте мұқтаж екенін және құжаттарды жинау бюрократияны тудыратынын атап өтті.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осылайша, ең төменгі ұпайлармен «қолжетімділік және ыңғайлылық» және «виртуалды көмекші» өлшемдері бағаланды, олар көрсетілетін қызметтің сапасын арттыру үшін айтарлықтай пысықтауды талап етеді.

«Электрондық үкімет» порталы:

1. Порталдың қолжетімділігін арттыру, техникалық ақауларды азайту, портал жұмысының жылдамдығын арттыру;
2. «1414» Бірыңғай байланыс орталығы қызметкерлерінің құзыреттілігін арттыру, қызметкерлер қызметінің тиімділігін бағалауды енгізу, KPI негізінде қызметкерлерге сыйлықақы беруді енгізу;
3. Виртуалды көмекші жұмысының тиімділігін арттыру, оларға сұрақтар мен жауаптар тізімін кеңейту.
4. Уақытша жұмысқа жарамсыздық парағын ұсынуды алып тастау, себебі ол электронды жүйеге енеді.

Уәкілетті мемлекеттік орган:

1. Осы қызметті алу рәсімі бойынша кең спектрлі сұрақтар мен жауаптардың тізбесін әзірлеу, ашық көздерге, қолжетімді жерлерге орналастыру;
2. Құжаттарды қарау мерзімдерін 3 жұмыс күніне дейін қысқарту.
3. Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің ережелерін түсіндіру бойынша көрсетілетін қызметті берушілердің қызметкерлері арасында оқыту жүргізу.

3.52 Жұмыс іздеп жүрген адамдарды тіркеу

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 701001. Жұмыс іздеп жүрген адамдарды тіркеу.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қолдау министрлігі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Жұмыс іздеп жүрген адамдарды, жұмыссыздарды тіркеу және мансап орталықтары көрсететін еңбек делдалдығын жүзеге асыру қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің орынбасары - Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2023 жылғы 9 маусымдағы № 214 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2023 жылғы 20 маусымда №32850 болып тіркелді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электронды (ішінара автоматтандырылған)/ қағаз түрінде.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: Мансап орталығы, «электрондық үкімет» порталы.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 1 жұмыс күні

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: Жұмыс іздеп жүрген адам ретінде тіркелгені туралы хабарлама немесе қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Көрсетілетін қызметті алушылар: жеке тұлғалар.

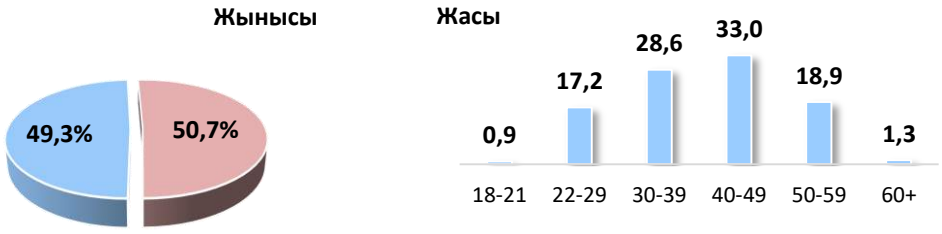
Құны: тегін

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі аясында сандық және сапалық зерттеулер жүргізіліп, нәтижесінде келесі қорытындылар алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 455 респондентті қамтыды. Оның ішінде 49,3% - ер және 50.75% - әйел. Респонденттер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың ең көп жас топтары 30-39 жас (28,6%) және 40-49 жас (33,0%).

61-диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок



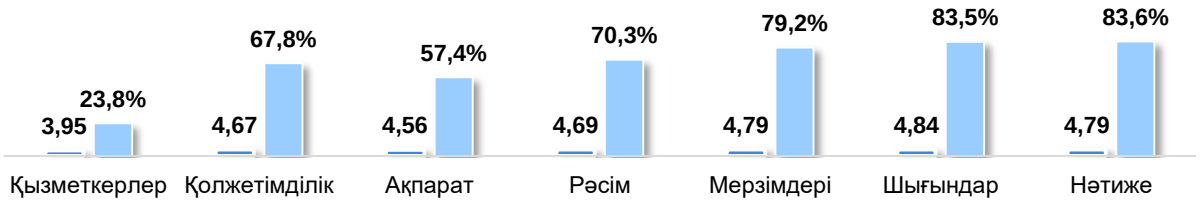
Өтініш білдіргендердің жалпы санының 100% жеке тұлғалар болып табылады. Көрсетілетін қызметті алушылардың көпшілігі (96,9%) «электрондық үкімет» порталында қызмет алды, 3,1% ХҚКО-ға жүгінді.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Жаппай сауалнама нәтижелері негізінде 5 балдық шкала бойынша Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау есебі жасалды, сондай-ақ 8 өлшем бойынша қанағаттану деңгейі анықталды.

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы) **қанағаттану деңгейі-69,6% және бағалаудың орташа мәні 4,66 ұпай.**

62-диаграмма. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейінің диаграммасы, қағаз және электрондық нысанда (орташа ұпай бөлінісінде және %)



98-кесте. Ұпайларды бөлу (қағаз нысанда)

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Құзыретті қызметкерлер, барлық ақпарат туралы хабардар	4,00	3,95	28,6%	23,8%
	Қызметкерлер жедел әрекет етеді	3,79		14,3%	
	Қызметкерлер сыпайы, менің сұраныстарыма мұқият жауап берді	4,07		28,6%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Көрсетілетін қызметті берушінің ғимараты ыңғайлы орналасқан	4,64	4,67	71,4%	69,0%
	Жұмыс уақыты ыңғайлы	4,57		64,3%	
	Тұрақ орындары жеткілікті	4,86		85,7%	
	Ғимаратқа оңай қол жетімділік болды (мысалы, ғимаратқа физикалық кіруге және оған кіруге ешқандай кедергі болған жоқ)	4,79		78,6%	
	Ыңғайлы болатын қажетті күту аймақтары болды	4,64		64,3%	
	Қызмет әділ және тең негізде ұсынылды	4,50		50,0%	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ БАЙЛАНЫС	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды(мысалы, сайтта, call-орталықта)	4,79	4,79	78,6%	81,6%
	Қажетті заттарды табу оңай болды	4,71		78,6%	
	Қызметкерлер, кабинеттер	4,79		85,7%	
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	4,93		92,9%	
	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,79		85,7%	

	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	4,79		78,6%	
	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,71		71,4%	
РӘСІМДЕР	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	4,43	4,62	50,0%	64,3%
	Қарастыру процедурасы оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,64		64,3%	
	Нәтижені беру рәсімі ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,79		78,6%	
МЕРЗІМДЕРІ	Қызметті алу үшін мерзім жеткілікті	4,86	4,82	85,7%	82,1%
	Қызметтер қолайлы	4,79		78,6%	
ШЫҒЫНДАР	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы		4,93		92,9%
	Шығындар сомасы қолайлы				
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды	4,93		92,9%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша шығындар төлеген жоқпын	4,93		92,9%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын				
	Қысқа мерзімде өз шағымына жауап алды				
НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,86	4,86	92,9%	92,9%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,66**		**72,4%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,68**		**73,8%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,75**		**77,4%**

«Қызметкерлер» өлшемі бойынша қызметті қағаз түрінде алған кезде көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің жұмысын бағалаудың орташа балы 3,95 ұпай, қанағаттану деңгейі 23,8% құрады. Осы өлшем бойынша көрсетілетін қызметті алушылардан ұсыныстар ретінде: «ХҚКО қызметкерлері естімейтіндей кейіп танытады» (Атырау облысы), «қызметкерлер үлгермейді және бір-бірімен дауласады» (Алматы қ.) атап өтілді.

Респонденттер осы қызмет бойынша **қолжетімділік пен ыңғайлылықты** 4,67 ұпайға бағалады, қанағаттану деңгейі 69,0% құрайды. Сондай-ақ, азаматтардың жекелеген санаттары үшін қызмет алу «мен мүгедекпін және маған жұмыс табу қиынға соғады» (Астана қ.), «Келушілердің күту залындағы жағдайды жақсарту» (Түркістан облысы), «ХҚКО-ның көптеген филиалдарын құру» (Шымкент қ.) «ХҚКО-да нашар жағдайлары» туралы айтылды.

«Ақпарат және байланыс» өлшемі бойынша қызметті респонденттер 4,79 ұпаймен бағалады, бұл ретте қызметке қанағаттанудың орташа деңгейі 81,6% -. құрады.

Қызмет көрсету **рәсімі** 4,62 ұпайға бағаланды, бұл ретте респонденттердің осы өлшем бойынша қанағаттану деңгейі 64,3% -. құрады.

«Мерзімдер» өлшемі бойынша орташа баға 4,82 ұпай, қанағаттану – 82,1% құрады. Көрсетілетін қызметті алушылар: «Өтінімнің жауабын күту уақытын барынша азайту» (Астана қ.) ұсынды.

«Шығындар» өлшемі 4,93 ұпайға және қанағаттану деңгейі 92,9% бағаланды.

Алынған қызмет **нәтижесін** оң бағалады - 4,86 ұпай, қанағаттану деңгейі 92,9%.

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган 4,68 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 73,8%.

«Электрондық үкімет» порталы 4,75 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 77,4%.

99-кесте. Ұпайларды бөлу. (электрондық нысанда)

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығын бағалау	4,83	4,66	84,1%	66,5%
	ЭЦҚ алудың қарапайымдылығы	4,81		83,3%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,19		19,4%	
	Қызмет алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымын бағалау	4,79		79,3%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн - алаңда) қызығушылық танытатын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,20	4,33	20,7%	33,2%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,22		22,0%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,23		23,0%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,77		76,5%	
	Порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,23		23,9%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз (оның ішінде инстанциялар бойынша жүру, кабинеттерге бару) өтті	4,75	4,76	75,8%	76,2%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/сұралатын құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,77		76,7%	

	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды порталға (онлайн платформа) жүктеу оңай болды	4,76		76,2%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,76		76,2%	
МЕРЗІМДЕРІ	Алынған құжат/электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,76	4,76	76,2%	76,2%
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Виртуалды көмекшіні қолдану қолайлығы				
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауаптың толықтығы				
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауап беру жылдамдығы				
ШЫҒЫНДАР	Шығын сомасы қолайлы				
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін мен қосымша шығындар төлеген жоқпын	4,74	4,74	74,0%	74,0%
	Қызметті алу үшін мен ешқандай қосымша, бейресми шығындарды төлеген жоқпын	4,74		74,0%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымға қысқа мерзімде жауап алдым				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттанды				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,71	4,71	74,2%	74,2%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,66**		**66,7%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,74**		**75,3%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,58**		**58,7%**

Көрсетілетін қызметті алушылар «электрондық үкімет» порталында тіркелудің, авторизациялаудың, сондай-ақ ЭЦҚ кілттерін пайдаланудың **қолжетімділігі** мен **ыңғайлылығын** 4,66 ұпай деңгейінде, 66,5% қанағаттану деңгейімен бағалады. Қызмет алушылар «Портал құпия сөзі бірден қабылдамайды» (Астана қаласы), «Портал өте баяу» (Қарағанды облысы), «Порталға дауыс және бет арқылы кіріп үлгеріңіз, құпия сөздерге қатысты тұрақты мәселе бар» (Атырау облысы) деп атап өтті.

Порталда берілген **ақпарат** 4,33 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 33,2% құрады. «Порталда бәрі бірден түсінікті емес» (Түркістан облысы) атап өтілді, «Порталдан ақпарат алу жолдарын бейнематериал арқылы халықты оқыту» (Ақтөбе облысы) қажет екендігі ұсынылды.

Мемлекеттік қызмет көрсету **тәртібі** 4,76 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 76,2% құрады. Сондай-ақ «Ақпарат пен анықтамаларды іздеу уақытын қысқарту» (Абай облысы) туралы ұсыныстар айтылды. Қызметті онлайн режимінде алуға байланысты мәселелер атап өтілді: «Мен өзім өтініш бере алмадым, қызметкерлер маған көмектесті» (Қарағанды облысы), «Интернет өте әлсіз, мен өзім қолдана алмадым» (Солтүстік Қазақстан облысы).

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзіміне** байланысты өлшем бойынша респонденттер бұл қызметті 4,76 ұпайға бағаланып, қанағаттану деңгейі - 82,6% құрады. Респонденттер қызмет алу үшін күту уақытын қысқартуды ұсынды: «Жұмыс әлі ұсынылған жоқ, күтеміз» (Шымкент), «Мүгедектерге жұмыс табу қиын» (Алматы қ.).

Респонденттер **виртуалды көмекшіні** пайдаланбаған.

Жалпы, **кері байланыс** алу мүмкіндігіне қатысты мынадай пікірлер айтылды: «Сайттың және «1414» жұмысы нашар» (Солтүстік Қазақстан облысы), «1414-тен жауапты көп күттік» (Ақмола облысы), «Виртуалды көмекші жауабын білмейді» (Қарағанды облысы), «1414, қоңырау жасалмайды, жұмыс істемейді» (Алматы қ.).

Мемлекеттік қызметті алуға арналған **шығындар** 4,87 ұпайға бағаланып, қанағаттану деңгейі 87,7% құрады.

Бұл ретте сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың көпшілігі алынған қызмет **нәтижесін** оң бағалады - 4,71 ұпай, қанағаттану деңгейі 74,2%.

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган 4,74 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 75,3%.

«Электрондық үкімет» порталы 4,58 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 58,7%.

Сапалы зерттеу әдістерінің нәтижелері

Құпия сатып алушы әдісі - 1

Мен бұл қызметті үйде egov арқылы алдым, ең алдымен, egov порталына кірдім. Әрі қарай рәсімдерден кейін сіз онлайн режимінде қызметке тапсырыс беру батырмасын басуыңыз керек, содан кейін барлық деректер көрсетіледі, алдымен жеке деректерді толтыру керек, бұл еңбек қызметі туралы ақпарат жүргізуші куәлігі мансап орталығы баратын бөлімді таңдаңыз. Содан кейін еңбек шарттары болған жағдайда еңбек қызметі туралы мәліметтерді толтыру қажет, сонда олардың барлығы сәйкес келеді, содан кейін қызмет әлдеқайда жеңіл болады. Бұдан әрі сауалнама, Еңбек порталында орналастырылады және сіз жұмысқа шақыруды күтесіз. Сондай-ақ, жұмыс іздеу кезінде жұмыссыздық бойынша жәрдемақы алуға болады. Қызметті өз бетінше рәсімдедім, тек жәрдемақы ресімдеу үшін мансап орталығына кеңес алу үшін жүгіндім, онда олар не істеу керектігін және болашақта қайда жүгіну керектігін толық түсіндіріп берді.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Ең төменгі бағалар «қолжетімділік және ыңғайлылық» және «ақпарат» өлшемдеріне қойылды, сондай-ақ проблемалар анықталды және көрсетілетін қызметті алушылардың ұсыныстары жинақталды.

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы:

1. Осы қызметті көрсететін қызметкерлердің коммуникативтік және басқа да кәсіби дағдыларын арттыру;
2. ХҚКО клиенттерінің күту залында жағдай жасау, халық тығыз орналасқан өңірлерде қосымша бөлімшелер ашу;

«Электрондық үкімет»порталы:

1. Порталдың қолжетімділігін арттыру, техникалық ақауларды азайту, портал жұмысының жылдамдығын арттыру;

2. «1414» бірыңғай байланыс орталығының операторы санын арттыру;
3. Виртуалды көмекші жұмысының тиімділігін арттыру, оларға қойылатын сұрақтар мен жауаптар тізімін кеңейту;
4. Порталда ақпараттың қолжетімділігін арттыру, қызметті алу бойынша бейне нұсқаулықтарды әзірлеу және орналастыру.

Уәкілетті мемлекеттік орган:

1. «Электрондық үкімет» порталдарының дерекқорларын, ЕХӘҚМ деректері мансап орталықтарының дерекқорларын автоматтандыру және интеграциялау есебінен қызмет көрсету мерзімдерін қысқарту;
2. ҚР заңнамасына сәйкес мүгедектігі бар адамдар үшін жағдай жасау.
3. Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің ережелерін түсіндіру бойынша көрсетілетін қызметті берушілердің қызметкерлері арасында оқыту жүргізу.

3.53 Қоршаған ортаға әсерді бағалау нәтижелері бойынша қорытынды беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 1201011. Қоршаған ортаға әсерді бағалау нәтижелері бойынша қорытынды беру.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Экология және табиғи ресурстар министрлігінің Экологиялық реттеу және бақылау комитеті.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Қоршаған ортаны қорғау саласындағы мемлекеттік көрсетілетін қызметтер қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Экология, геология және табиғи ресурстар министрінің 2020 жылғы 2 маусымдағы № 130 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2020 жылғы 5 маусымда № 20823 болып тіркелді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электронды (толығымен автоматтандырылған).

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: «электрондық үкімет» порталы, «электрондық лицензиялау» порталы.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: Алғашқы өтініш берген кезде-39 жұмыс күні, қайта жүгінген кезде, оның ішінде сараптама комиссиясының отырысында қарауды ескере отырып - 64 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: Қоршаған ортаға әсерді бағалау нәтижелері бойынша қорытынды не мемлекеттік қызмет көрсетуден дәлелді бас тарту.

Көрсетілетін қызметті алушылар: жеке және заңды тұлғалар.

Құны: тегін.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі аясында сандық және сапалық зерттеулер жүргізіліп, нәтижесінде келесі қорытындылар алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 57 респондентті қамтыды. Оның ішінде қызмет алушылардың 100% 30-39 жас аралығындағы ер адамдар.

Қызметті алған респонденттердің жалпы санынан 100% заңды тұлғалар. Барлық респондент электронды үкімет порталында қызмет алды (100%).

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылардың арасында жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері келесі мәндерді құрады.

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету (уәкілетті мемлекеттік орган, «электрондық үкімет», «электрондық лицензиялау» порталдары) сапасына қанағаттану деңгейі **100%** және **бағалаудың орташа мәні 5 ұпайды** құрады.

100-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығын бағалау	5,00	5,00	100,0%	82,5%

	ЭЦҚ алудың қарапайымдылығы	5,00		100,0%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	5,00		100,0%	
	Қызмет алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымын бағалау	5,00		100,0%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн - алаңда) қызығушылық танытатын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	5,00		100,0%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	5,00		100,0%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	5,00		100,0%	
	Порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	5,00		100,0%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз (оның ішінде инстанциялар бойынша жүру, кабинеттерге бару) өтті	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/сұралатын құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	5,00		100,0%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды порталға (онлайн платформа) жүктеу оңай болды	5,00		100,0%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	5,00		100,0%	
МЕРЗІМДЕРІ	Алынған құжат/электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	5,00	5,00	100,0%	100,0%
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Виртуалды көмекшіні қолдану қолайлығы				
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауаптың толықтығы				
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауап беру жылдамдығы				
ШЫҒЫНДАР	Шығын сомасы қолайлы		5,00		100,0%
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін мен қосымша шығындар төлеген жоқпын	5,00		100,0%	
	Қызметті алу үшін мен ешқандай қосымша, бейресми шығындарды төлеген жоқпын	5,00		100,0%	

КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымға қысқа мерзімде жауап алдым				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттанды				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	ОРТАША ҰПАЙ		**5,00**		**100,0%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**5,00**		**100,0%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**5,00**		**100,0%**

Көрсетілетін қызметті алушылар «электрондық үкімет» порталында тіркелудің, авторизациялаудың, сондай-ақ ЭЦҚ кілттерін пайдаланудың **қолжетімділігі** мен **ыңғайлылығын** 5 ұпай деңгейінде, 100% қанағаттану деңгейімен бағалады.

Порталда берілген **ақпарат** 5 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 100 пайызды құрады.

Мемлекеттік қызмет көрсету **тәртібі** 5 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 100% құрады.

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзіміне** байланысты өлшемі бойынша респонденттер бұл қызметті 5 ұпайға бағаланып, қанағаттану деңгейі - 100% құрады.

Мемлекеттік қызметті алуға арналған **шығындар** 100% қанағаттану деңгейінде 5 ұпайға бағаланды.

Бұл ретте сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың көпшілігі алынған қызмет **нәтижесін** оң бағалады - 5 ұпай, қанағаттану деңгейі 100%.

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган 5 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 100%.

«Электрондық үкімет» порталы 5 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 100%.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осылайша, респонденттер бұл қызметті жоғары бағалады. Бұл ретте респонденттерде осы қызметті алу кезінде проблемалар туындаған жоқ. Қызметті жақсарту бойынша ұсыныстар да жоқ.

Осыған қарамастан, уәкілетті мемлекеттік органға қызмет көрсету мерзімін қысқарту туралы ұсынысты қарау ұсынылады.

3.54 Озонды бұзатын заттарды және құрамында олар бар өнімдерді Еуразиялық экономикалық одаққа мүше емес мемлекеттерден Қазақстан Республикасының аумағына әкелуге және Қазақстан Республикасының аумағынан осы мемлекеттерге әкетуге рұқсат беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 1201002. Озонды бұзатын заттарды және құрамында олар бар өнімдерді Еуразиялық экономикалық одаққа мүше емес мемлекеттерден Қазақстан Республикасының аумағына әкелуге және Қазақстан Республикасының аумағынан осы мемлекеттерге әкетуге рұқсат беру.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы ЭТРМ Экологиялық реттеу және бақылау комитеті

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Қоршаған ортаны қорғау саласындағы мемлекеттік көрсетілетін қызметтер қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Экология, геология және табиғи ресурстар министрінің 2020 жылғы 2 маусымдағы № 130 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2020 жылғы 5 маусымда № 20823 болып тіркелді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электронды (толығымен автоматтандырылған).

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: «электрондық үкімет» порталы, «электрондық лицензиялау» порталы.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 8 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: Озонды бұзатын заттарды және құрамында солардың өнімдері бар заттарды Кеден одағына кірмейтін елдерден Қазақстан Республикасының аумағына әкелуге және осы елдерге Қазақстан Республикасының аумағынан әкетуге лицензия немесе мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Көрсетілетін қызметті алушылар: жеке және заңды тұлғалар.

Құны: 10 АЕК.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі аясында сандық және сапалық зерттеулер жүргізіліп, нәтижесінде келесі қорытындылар алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 10 респонденттті қамтыды. Оның ішінде қызмет алушылардың 100% 30-39 жас аралығындағы ер адамдар.

Қызметті алған респонденттердің жалпы санынан 100% заңды тұлғалар электронды үкімет порталында қызмет алды.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылардың арасында жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері келесі мәндерді құрады.

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету (уәкілетті мемлекеттік орган, «электрондық үкімет», «электрондық лицензиялау» порталдары) сапасына қанағаттану деңгейі **100%** және **бағалаудың орташа мәні 5 ұпайды** құрады.

101-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығын бағалау	5,00	5,00	100,0%	82,5%
	ЭЦҚ алудың қарапайымдылығы	5,00		100,0%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	5,00		100,0%	
	Қызмет алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымын бағалау	5,00		100,0%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн - алаңда) қызығушылық танытатын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	5,00		100,0%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	5,00		100,0%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	5,00		100,0%	
	Порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	5,00		100,0%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз (оның ішінде инстанциялар бойынша жүру, кабинеттерге бару) өтті	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/сұралатын құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	5,00		100,0%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды порталға (онлайн платформа) жүктеу оңай болды	5,00		100,0%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	5,00		100,0%	
МЕРЗІМДЕРІ	Алынған құжат/электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	5,00	5,00	100,0%	100,0%
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Виртуалды көмекшіні қолдану қолайлығы				
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауаптың толықтығы				
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауап беру жылдамдығы				
ШЫҒЫНДАР	Шығын сомасы қолайлы		5,00		100,0%
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды				

	Қызметті алу үшін мен қосымша шығындар төлеген жоқпын	5,00		100,0%	
	Қызметті алу үшін мен ешқандай қосымша, бейресми шығындарды төлеген жоқпын	5,00		100,0%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымға қысқа мерзімде жауап алдым				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттанды				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	ОРТАША ҰПАЙ		**5,00**		**100,0%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**5,00**		**100,0%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**5,00**		**100,0%**

Көрсетілетін қызметті алушылар «электрондық үкімет» порталында тіркелудің, авторизациялаудың, сондай-ақ ЭЦҚ кілттерін пайдаланудың **қолжетімділігі** мен **ыңғайлылығын** 5 ұпай деңгейінде, 100% қанағаттану деңгейімен бағалады.

Порталда берілген **ақпарат** 5 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 100 пайызды құрады.

Мемлекеттік қызмет көрсету **тәртібі** 5 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 100% құрады.

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзіміне** байланысты өлшем бойынша респонденттер бұл қызметті 5 ұпайға бағаланып, қанағаттану деңгейі - 100% құрады.

Мемлекеттік қызметті алуға арналған **шығындар** 100% қанағаттану деңгейінде 5 ұпайға бағаланды.

Бұл ретте сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың көпшілігі алынған қызмет **нәтижесін** оң бағалады - 5 ұпай, қанағаттану деңгейі 100%.

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган 5 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 100%.

«Электрондық үкімет» порталы 5 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 100%.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осылайша, респонденттер бұл қызметті жоғары бағалады. Бұл ретте респонденттерде осы қызметті алу кезінде проблемалар туындаған жоқ. Қызметті жақсарту бойынша ұсыныстар да жоқ.

Осыған қарамастан, уәкілетті мемлекеттік органға қызмет көрсету мерзімін қысқарту туралы ұсынысты қарау ұсынылады.

3.55 Қоршаған ортаны қорғау саласындағы жұмыстарды орындауға және қызмет көрсетуге лицензия беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 1201001. Қоршаған ортаны қорғау саласындағы жұмыстарды орындауға және қызмет көрсетуге лицензия беру.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы ЭТРМ Экологиялық реттеу және бақылау комитеті.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Қоршаған ортаны қорғау саласындағы мемлекеттік көрсетілетін қызметтер қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Экология, геология және табиғи ресурстар министрінің 2020 жылғы 2 маусымдағы № 130 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 20823 болып тіркелді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электронды (толығымен автоматтандырылған).

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: «электрондық үкімет» порталы, «электрондық лицензиялау» порталы.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 10 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: Қоршаған ортаны қорғау саласындағы жұмыстарды орындауға және қызметтер көрсетуге арналған Лицензия және (немесе) лицензияға қосымша, лицензияны және (немесе) лицензияға қосымшаны қайта ресімдеу не мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Көрсетілетін қызметті алушылар: жеке және заңды тұлғалар.

Құны: 50 АЕК.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі аясында сандық және сапалық зерттеулер жүргізіліп, нәтижесінде келесі қорытындылар алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 8 респонденттті қамтыды. Оның ішінде қызмет алушылардың 100%-ы,30-39 жас аралығындағы ер адамдар.

Қызметті алған респонденттердің жалпы санынан 100% заңды тұлғалар электронды үкімет порталында қызмет алды.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылардың арасында жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері келесі мәндерді құрады.

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі **93,6%** және **бағалаудың орташа мәні 4,93 ұпайды** құрады.

102-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығын бағалау	4,88	4,88	87,5%	90,6%
	ЭЦҚ алудың қарапайымдылығы	4,63		75,0%	

	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	5,00		100,0%	
	Қызмет алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымын бағалау	5,00		100,0%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн - алаңда) қызығушылық танытатын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,88	4,88	87,5%	90,0%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,88		87,5%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	5,00		100,0%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,63		75,0%	
	Порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	5,00		100,0%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз (оның ішінде инстанциялар бойынша жүру, кабинеттерге бару) өтті	5,00	4,97	100,0%	96,9%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/сұралатын құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,88		87,5%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды порталға (онлайн платформа) жүктеу оңай болды	5,00		100,0%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	5,00		100,0%	
МЕРЗІМДЕРІ	Алынған құжат/электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,88	4,88	87,5%	87,5%
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Виртуалды көмекшіні қолдану қолайлығы				
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауаптың толықтығы				
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауап беру жылдамдығы				
ШЫҒЫНДАР	Шығын сомасы қолайлы	4,88	4,97	87,5%	96,9%
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды	5,00		100,0%	
	Қызметті алу үшін мен қосымша шығындар төлеген жоқпын	5,00		100,0%	
	Қызметті алу үшін мен ешқандай қосымша, бейресми шығындарды төлеген жоқпын	5,00		100,0%	
КЕРІ	Шағымға қысқа мерзімде жауап				

БАЙЛАНЫС	алдым				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттанды				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,93**		**93,6%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,96**		**96,4%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,94**		**95,2%**

Көрсетілетін қызметті алушылар «электрондық үкімет» порталында тіркелудің, авторизациялаудың, сондай-ақ ЭЦҚ кілттерін пайдаланудың **қолжетімділігі** мен **ыңғайлылығын** 4,88 ұпай деңгейінде, 90,6% қанағаттану деңгейімен бағалады. Порталдағы техникалық ақауларға қатысты проблемалар айтылды.

Порталда берілген **ақпарат** 5 ұпайдың 4,88 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 90 пайызды құрады. Қызмет алушылар өздеріне қажетті ақпаратты таба алмағанын атап өтті.

Мемлекеттік қызмет көрсету **тәртібі** 4,97 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 96,9% құрады.

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзіміне** байланысты өлшем бойынша респонденттер бұл қызметті 4,88 ұпайға бағаланып, қанағаттану деңгейі – 87,5% құрады. Қосымша төлем үшін қызметті қысқа мерзімде алу мүмкіндігін беру туралы пікірлер айтылды.

Мемлекеттік қызметті алуға арналған **шығындар** 96,9% қанағаттану деңгейінде 4,97 ұпайға бағаланды.

Бұл ретте сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың көпшілігі алынған қызмет **нәтижесін** оң бағалады - 5 ұпай, қанағаттану деңгейі 100%.

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган 4,96 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 96,4%.

«Электрондық үкімет» порталы 4,94 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 95,2%.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осылайша, респонденттердің осы қызметті алу кезіндегі негізгі проблемалары порталдың техникалық қолжетімділігіне, қызмет туралы ақпараттың қолжетімділігіне қатысты болды, сондай-ақ қосымша ақы төлеу үшін қызметті алу мерзімдерін жеделдету мүмкіндігі туралы ұсыныс айтылды.

Уәкілетті мемлекеттік органға «электрондық үкімет» порталымен бірлесіп келесі ұсыныстарды қарау ұсынылады:

1. Порталдың техникалық параметрлерін жақсарту, техникалық қызмет көрсету;
2. Қызмет туралы ақпараттың қолжетімділігін арттыру, ақпаратты ашық қолжетімділікке орналастыру;
3. Қосымша ақы төлеу үшін қызмет көрсету мерзімдерін жеделдету бойынша опцияны енгізу мүмкіндігін қарастыру.

3.56 Негізгі орта, жалпы орта білім туралы құжаттардың телнұсқаларын беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 803005 Негізгі орта, жалпы орта білім туралы құжаттардың телнұсқаларын беру.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Оқу-ағарту министрлігі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Мемлекеттік үлгідегі білім туралы құжаттардың түрлері мен нысандарын және оларды беру қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрінің 2015 жылғы 28 қаңтардағы №39 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде №10348 болып тіркелді..

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электронды (ішінара автоматтандырылған), қағаз.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, негізгі орта және жалпы орта білім беру ұйымдары, «электрондық үкімет» порталы.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 15 жұмыс күні

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: Негізгі орта, жалпы орта білім туралы құжаттардың телнұсқасы немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Көрсетілетін қызметті алушылар: жеке тұлғалар.

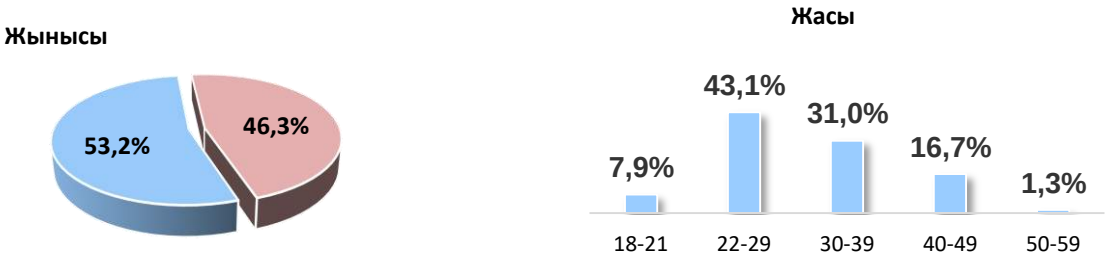
Құны: тегін

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі аясында зерттеу жүргізілді, нәтижесінде келесі қорытындылар алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 416 респондентті қамтыды. Оның ішінде 53,2% - ер және 46,3% - әйел. Респонденттер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың ең көп жас топтары 22-29 жас (43,1%) және 30-39 жас (31%).

63- диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок.



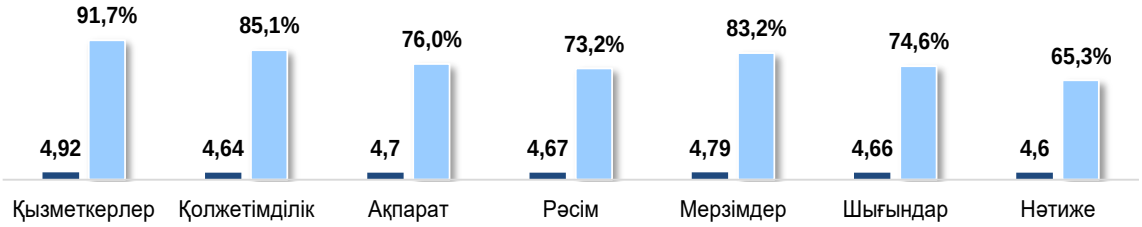
Қызметті алған респонденттердің жалпы санының 100% - жеке тұлғалар болып табылады. Көрсетілетін қызметті алушылардың көпшілігі қызметті алу үшін электрондық үкімет порталын пайдаланды (78,5%), респонденттердің 21,4% - қызметті негізгі орта және жалпы орта білім беру ұйымдарында алды.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылардың арасында жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері келесі мәндерді құрады.

Қызметті қағаз және электрондық түрде ұсынатын барлық көрсетілетін қызметті берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету (мемлекеттік органдар, «Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы) сапасына **қанағаттану деңгейі 73,1% және бағалаудың орташа мәні 4,65 ұпайды** құрады.

64-диаграмма. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейінің диаграммасы, қағаз және электрондық нысанда(орташа ұпай бөлінісінде және %)



103- кесте. Ұпайларды бөлу (қағаз нысанда)

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Құзыретті қызметкерлер, барлық ақпарат туралы хабардар	4,92	4,92	91,7%	91,7%
	Қызметкерлер жедел әрекет етеді	4,92		91,7%	
	Қызметкерлер сыпайы, менің сұраныстарыма мұқият жауап берді	4,92		91,7%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Көрсетілетін қызметті берушінің ғимараты ыңғайлы орналасқан	4,83	4,89	83,3%	88,9%
	Жұмыс уақыты ыңғайлы	4,83		83,3%	
	Тұрақ орындары жеткілікті	4,83		83,3%	
	Ғимаратқа оңай қол жетімділік болды (мысалы, ғимаратқа физикалық кіруге және оған кіруге ешқандай кедергі болған жоқ)	5,00		100,0%	
	Ыңғайлы болатын қажетті күту аймақтары болды	4,83		83,3%	
	Қызмет әділ және тең негізде ұсынылды	5,00		100,0%	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ БАЙЛАНЫС	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды(мысалы, сайтта, call-орталықта)	4,92	4,92	91,7%	94,0%
	Қажетті заттарды табу оңай болды	4,83		91,7%	
	Қызметкерлер, кабинеттер	4,67		75,0%	
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	5,00		100,0%	
	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	5,00		100,0%	
	Менде қазақ және орыс тілдерін	5,00		100,0%	

	таңдау болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)				
	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	5,00		100,0%	
РӘСІМДЕР	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	5,00	4,89	85,7%	91,7%
	Қарастыру процедурасы оңтайлы, қарапайым және түсінікті	5,00		71,4%	
	Нәтижені беру рәсімі ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,67		75,0%	
МЕРЗІМДЕРІ	Қызметті алу үшін мерзім жеткілікті	5,00	5,00	100,0%	100,0%
	Қызметтер қолайлы	5,00		100,0%	
ШЫҒЫНДАР	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы		4,67		79,2%
	Шығындар сомасы қолайлы				
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды	4,33		58,3%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша шығындар төлеген жоқпын	5,00		100,0%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын				
	Қысқа мерзімде өз шағымына жауап алды				
НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,67	4,67	66,7%	66,7%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,85**		**87,5%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,89**		**91,4%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,86**		**83,2%**

«Қызметкерлер» өлшемі бойынша қызметті қағаз түрінде алған кезде көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің жұмысын бағалаудың орташа балы 4,92 ұпай және қанағаттану деңгейі 91,7% құрады. Осы өлшем бойынша көрсетілетін қызметті алушылардан ұсыныстар түскен жоқ.

Респонденттер осы қызмет бойынша **қолжетімділік пен ыңғайлылықты** 4,89 ұпайға бағалады, қанағаттану деңгейі 88,9% құрайды.

«Ақпарат және байланыс» өлшемі бойынша қызметті респонденттер 4,92 ұпаймен бағалады, бұл ретте қызметке қанағаттанудың орташа деңгейі 94% құрады. Құжаттардың телнұсқасын ұсыну бойынша қызметтердің барлық түрлері туралы ақпарат бір жерде біріктірілген, бұл шатасуға әкеледі, сондықтан барлығы осы қызметті қағаз түрінде алуға барады.

Қызмет көрсету **рәсімі** 4,89 ұпайға бағаланды, бұл ретте респонденттердің осы өлшем бойынша қанағаттану деңгейі 91,7% құрады.

«Мерзімдер» өлшемі бойынша орташа баға 5,0 ұпай, қанағаттану - 100% құрады.

«Шығындар» өлшемі 4,67 ұпайға және қанағаттану деңгейі 79,2% бағаланды.

«Кері байланыс» өлшемі бойынша рейтингте болған жоқ, өйткені респонденттер кері байланыс сұрамағанын және қызмет алушылардан шағымдар болмағанын атап өтті.

Көрсетілген қызметтің **нәтижесі** 4,67 ұпайға бағаланып, қанағаттану деңгейі 66,7% құрады.

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар көрсетілетін қызметті берушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде мынадай мәндер алынды:

Жергілікті мемлекеттік мекемелер - 4,89 ұпай және қанағаттану деңгейі 91,4% құрады.

Уәкілетті мемлекеттік орган - 4,86 ұпай және қанағаттану деңгейі 83,2% құрады.

104- кесте. Ұпайларды бөлу (электронды нысанда)

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығын бағалау	4,32	4,39	48,1%	51,8%
	ЭЦҚ алудың қарапайымдылығы	4,31		44,3%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,39		50,0%	
	Қызмет алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымын бағалау	4,55		64,9%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн - алаңда) қызығушылық танытатын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,36	4,48	49,5%	57,9%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,47		54,5%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,44		55,1%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,57		65,8%	
	Порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,55		64,6%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз (оның ішінде инстанциялар бойынша жүру, кабинеттерге бару) өтті	4,42	4,44	51,5%	54,6%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/сұралатын құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,42		53,0%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды порталға (онлайн платформа) жүктеу оңай болды	4,36		46,8%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,57		67,2%	
МЕРЗІМДЕРІ	Алынған құжат/электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,58	4,58	66,3%	66,3%

ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Виртуалды көмекшіні қолдану қолайлығы	4,15	4,16	48,1%	46,7%
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауаптың толықтығы	4,04		38,5%	
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауап беру жылдамдығы	4,29		53,6%	
ШЫҒЫНДАР	Шығын сомасы қолайлы		4,52		69,9%
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін мен қосымша шығындар төлеген жоқпын	4,52		69,9%	
	Қызметті алу үшін мен ешқандай қосымша, бейресми шығындарды төлеген жоқпын	4,52		69,9%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымға қысқа мерзімде жауап алдым				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттанды				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,52	4,52	63,9%	63,9%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,44**		**58,7%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,52**		**64,1%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,35**		**50,8%**

Порталда тіркеудің, ЭЦҚ алудың және пайдаланудың **қолжетімділігі** мен **ыңғайлылығы**, порталдың сыртқы түрі (дизайны) қанағаттану деңгейі 51,8% болған кезде орта есеппен 4,39 ұпайға бағаланды. Респонденттер порталдың нашар жүктелуін (Ақмола, Түркістан, Алматы облыстары), сондай-ақ электрондық цифрлық қолтаңбаны алудағы қиындықтарды (Батыс Қазақстан, Ақмола, Түркістан облыстары) жиі атап өтті.

Ақпарат және байланыс, оның ішінде ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығы, қызметті алу талаптары мен тәсілдері бойынша порталдағы ақпараттың өзектілігі мен түсінігі, қызметті алу кезеңдері бойынша қадамдық нұсқаулық, екі тілдегі ақпарат 4,60 ұпайға бағаланды, қанағаттану деңгейі 77,4% құрады.

Порталда берілген **ақпарат** мүмкін болатын 5-тің 4,48-ұпайымен бағаланды, қанағаттану деңгейі 57,9% құрады. Кейбір респонденттер үшін қиындықтар порталда (іс-қимылдар реттілігі) (Солтүстік Қазақстан облысы, Ақмола облысы) электрондық қызметті алу алгоритмінің түсініксіздігінен туындады. Сондай-ақ, көрсетілетін қызметті алушының алдында тұрған негізгі проблемалар (Жамбыл, Қызылорда облыстары) туралы ақпаратты іздеу қиындықтарымен байланысты болғанын атап өтті.

Мемлекеттік қызметті көрсету **рәсімі**, оның ішінде құжаттарды жинау және тапсыру процесі, қажетті құжаттарды порталға жүктеу, қорытынды құжатта қателіктердің болмауы орта есеппен 4,44 ұпайға бағаланды, қанағаттану деңгейі 54,6%-ды құрады. Батыс Қазақстан облысынан респондент ұсынылған қорытынды құжатта қателер бар екенін атап өтті. Бұл ретте көрсетілетін қызметті алушы қатені анықтағаннан кейін өтінішті қайта тапсырып, 15 күн күту қажеттігін атап өтті.

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімдері** және қызмет көрсету орнында күту уақыты 4,58 ұпайға бағаланды және қанағаттану деңгейі 66,3% құрайды. Проблемалардың ішінде «қызмет ұзақ уақыт бойы көрсетіледі» (Астана, Батыс Қазақстан, Түркістан, Солтүстік Қазақстан және Ақмола облыстары) атап өтілді.

Виртуалды көмекші қызметін респонденттер 65,8% қанағаттану деңгейімен 4,16 ұпайға бағалады.

Қызметті алу **шығындары** 4,52 ұпайға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 69,9% құрайды.

Бұл ретте сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың көпшілігі алынған қызмет **нәтижесін** оң бағалады - 4,52 ұпай, қанағаттану деңгейі 63,9%.

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган 4,52 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 64.1%.

«Электрондық үкімет» порталы 4,35 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 50,8%.

Көрсетілетін қызметті алушылардың бағалау мәндерін бөлуге сәйкес осы қызмет бойынша өңірлердің рейтингі қалыптастырылды.

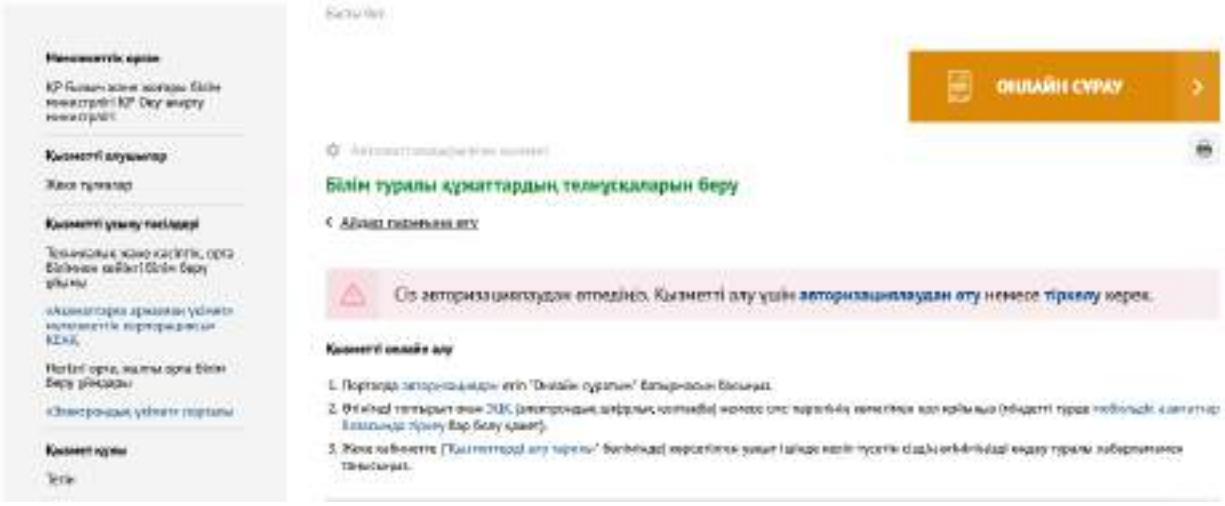
Мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша рейтингте бірінші орынды Қызылорда облысы алады, орташа ұпайы 4,90 және қанағаттану деңгейі 89,9%. Рейтингтің екінші орында орташа ұпайы 4,88 және қанағаттану деңгейі 87,8% Маңғыстау облысы тұр. Осы қызмет бойынша рейтингте үшінші орында орташа ұпайы 4,82 және қанағаттану деңгейі 82,3% болатын Алматы қаласы тұр.

105- кесте. Қызмет көрсету сапасы бойынша өңірлердің рейтингі

№	Өңір атауы	Орташа ұпай	Қанағаттану	Орташа ұпай	Қанағаттану	Орташа ұпай	Қанағаттану
		Электронды нысан		Қағаз нысаны		Өңірлер рейтингі	
1.	Қызылорда облысы	4,90	89,9			4,90	89,9
2.	Маңғыстау облысы	4,88	87,8			4,88	87,8
3.	Алматы	4,71	72,1	4,93	92,5	4,82	82,3
4.	ШҚО	4,79	80,8			4,79	80,8
5.	Астана	4,66	66,1	4,91	90,3	4,78	78,2
6.	Қарағанды облысы	4,76	79,6			4,76	79,6
7.	Атырау облысы	4,70	78,6			4,70	78,6
8.	Жамбыл облысы	4,56	70,1	4,76	80,4	4,66	75,3
9.	Қостанай облысы	4,59	62,3			4,59	62,3
10.	Абай облысы	4,57	64,9			4,57	64,9
11.	Павлодар облысы	4,56	66,7	4,57	69,9	4,56	68,7
12.	Солтүстік Қазақстан облысы	4,42	32,2			4,42	32,2
13.	Ақмола облысы	3,88	37,2	4,96	96,2	4,42	66,7
14.	Батыс Қазақстан облысы	4,38	46,4			4,38	46,4
15.	Түркістан облысы	4,28	34,4			4,28	34,4
16.	Жетісу облысы	4,14	21,4			4,14	21,4
17.	Шымкент	3,48	38,0	4,71	78,1	4,09	58,0
18.	Алматы облысы	3,67	29,1			3,67	29,1
19.	Ұлытау облысы						
20.	Ақтөбе облысы						
	БАРЛЫҒЫ	**4,44**	**58,7**	**4,85**	**87,5**	**4,65**	**73,1**

Осы қызмет бойынша рейтингтің қорытынды позицияларында биыл: Шымкент қ. (орташа ұпай – 4,09, қанағаттану деңгейі – 58%), Жетісу облысы (орташа ұпай – 4,14, қанағаттану деңгейі – 21,4%), Түркістан облысы (орташа ұпай

– 4,28, қанағаттану деңгейі-34,4%) орналасқан. Рейтингтің соңғы орында Алматы облысы тұр (орташа ұпай – 3,67, қанағаттану деңгейі – 29,1%).



Оқу-ағарту министрлігі ұсынатын қызметтер туралы ақпаратты Ғылым және жоғары білім министрлігі көрсетілетін қызметті алушылар арасындағы шатасуды болдырмау үшін ұсынатын қызметтерден бөлу қажет.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Көрсетілетін қызметті алушылардың қанағаттанушылығының төмен мәндері респонденттердің қызмет туралы ақпараттың қолжетімділігіне, сондай-ақ қызметті алу үшін қажетті шығындарға қанағаттанбауына байланысты болды.

Осыған орай, көрсетілетін қызметті алушылардан сұрау салу нәтижелері бойынша уәкілетті мемлекеттік органға және «электрондық үкімет» порталына мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру үшін мынадай шараларды қабылдау ұсынылады:

1. Қызметті алу алгоритмі туралы ақпараттың сапасы мен қолжетімділігін арттыру, қызметті алу үшін бейне нұсқаулықтарды қарау мүмкіндігін жасау;
2. Қызмет көрсету мерзімін қысқарту мүмкіндігін қарастыру;
3. Көрсетілетін қызметті берушінің кінәсінен құжатта қателер туындаған кезде, қызметті 15 күн ішінде қайта алу қажеттілігінсіз, құжатты қысқа мерзімде ауыстыруды жүргізу.

Уәкілетті мемлекеттік органға:

1. Қызмет көрсету мерзімдерін қысқарту мүмкіндігін қарастыру;
2. Қорытынды құжатта қателердің пайда болу ықтималдығын азайту;
3. Оқу-ағарту министрлігі ұсынатын қызметтерді Ғылым және жоғары білім министрлігі ұсынатын қызметтерден бөлу.

3.57 Мемориалдық тақталарды орнатуға рұқсат беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 2303008. Мемориалдық тақталарды орнатуға рұқсат беру.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Мәдениет және ақпарат министрлігі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Мемориалдық тақталарды орнатуға рұқсат беру» мемлекеттік қызметін көрсету қағидаларын бекіту туралы Қазақстан Республикасы Мәдениет және спорт министрінің 2020 жылғы 26 мамырдағы № 149 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 20738 болып тіркелді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электронды (ішінара автоматтандырылған)/қағаз.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: Астана, Алманты, Шымкент қалалары және облыстар әкімдіктері, жергілікті атқарушы органдар, «электрондық лицензиялау» порталы.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 30 күнтізбелік күн.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: мемориалдық тақталарды орнатуға рұқсат немесе мемориалдық тақта орнатуға рұқсат беруден дәлелді бас тарту.

Көрсетілетін қызметті алушылар: жеке және заңды тұлғалар.

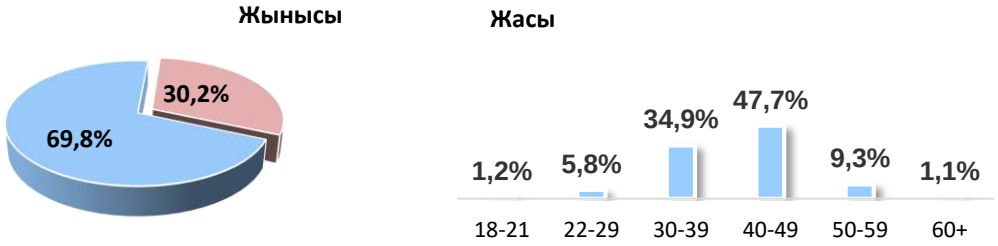
Құны: тегін.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі аясында сандық және сапалық зерттеулер жүргізіліп, нәтижесінде келесі қорытындылар алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 86 респондентті қамтыды. Оның ішінде 69,8% - ер және 30,2% - әйел. Респонденттер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың ең көп жас топтары 40-49 жас (47,7%) және 30-39 жас (34,9%).

65- диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок.



Өтініш бергендердің жалпы санының 76,7% жеке тұлғалар, 22,1% заңды тұлғалар, 1,2% жеке кәсіпкерлер. Барлық көрсетілетін қызметті алушылар «электрондық үкімет» порталында қызмет алуға өтініш білдірген.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылардың арасында жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері келесі мәндерді құрады.

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына **қанағаттану деңгейі 47,6%** және **бағалаудың орташа мәні 4,93 ұпайды** құрады.

106- кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығын бағалау	4,49	4,42	60,5%	52,6%
	ЭЦҚ алудың қарапайымдылығы	4,43		52,4%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,36		46,2%	
	Қызмет алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымын бағалау	4,39		51,3%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн - алаңда) қызығушылық танытатын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,38	4,35	50,0%	47,1%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,38		48,1%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,35		45,5%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,34		46,8%	
	Порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,28		45,3%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз (оның ішінде инстанциялар бойынша жүру, кабинеттерге бару) өтті	4,38	4,35	49,1%	49,5%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/сұралатын құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,30		44,4%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды порталға (онлайн платформа) жүктеу оңай болды	4,38		49,4%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,35		55,0%	
МЕРЗІМДЕРІ	Алынған құжат/электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,38	4,38	67,4%	67,4%
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Виртуалды көмекшіні қолдану қолайлығы	4,25	4,16	62,5%	53,5%
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауаптың толықтығы	4,18		52,9%	
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауап беру жылдамдығы	4,05		45,0%	
ШЫҒЫНДАР	Шығын сомасы қолайлы		4,38		59,2%
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін мен қосымша шығындар төлеген жоқпын	4,38		59,2%	

	Қызметті алу үшін мен ешқандай қосымша, бейресми шығындарды төлеген жоқпын	4,38		59,2%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымға қысқа мерзімде жауап алдым				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттанды				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,12	4,12	42,2%	42,2%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,31**		**60,6%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,31**		**60,1%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,33**		**60,6%**

Көрсетілетін қызметті алушылар «электрондық үкімет» порталында тіркелудің, авторизациялаудың, сондай-ақ ЭЦҚ кілттерін пайдаланудың **қолжетімділігі** мен **ыңғайлылығын** 4,42 ұпай деңгейінде, 52,6% қанағаттану деңгейімен бағалады. Порталдағы техникалық ақауларға қатысты проблемалар айтылды.

Порталда берілген **ақпарат** 5 ұпайдың 4,35 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 47,1 % құрады. Түркістан облысының респонденттері қызмет туралы ақпаратты іздеудің қиындығы, порталда қызмет алуға қойылатын талаптар туралы атап өтті.

Мемлекеттік қызмет көрсету **тәртібі** 4,35 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 46,7% құрады. Қызмет алушылар мынаны атап өтті: «мемориалдық тақталарды белгілеу қағидаларында мемориалдық тақтаның эскизін әзірлеу кезінде тілдің қайталану талаптары жоқ, егер эскиз тек бір тілде орындалса келісім берілетіні немесе бас тартылатындығы түсініксіз» (Алматы қ.).

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзіміне** байланысты өлшем бойынша респонденттер бұл қызметті 4,38 ұпайға бағаланып, қанағаттану деңгейі - 67,4% құрады. Көрсетілетін қызметті алушылар «қызмет тым ұзақ көрсетіледі» (Батыс Қазақстан облысы), «қызметті ұзақ күту керек» (Солтүстік Қазақстан облысы) екенін атап өтті.

Мемлекеттік қызметті алуға арналған **шығындар** 59,2% қанағаттану деңгейінде 4,38 ұпайға бағаланды.

Бұл ретте сауалнамаға қатысқан қызмет алушылар алынған қызмет **нәтижесін** оң бағалады - 4,12 ұпай, қанағаттану деңгейі 42,2%.

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган 4,31 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 60,1%.

«Электрондық үкімет» порталы 4,33 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 60,6%.

Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың бағалау мәндерін бөлуге сәйкес осы қызмет бойынша өңірлердің рейтингі қалыптастырылды.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша рейтингте бірінші орынды орташа ұпайы 4,91 және қанағаттану деңгейі 62,0% Ақмола облысы алады. Рейтингтің екінші орында орташа ұпайы 4,83 және қанағаттану деңгейі 56,1% Батыс Қазақстан облысы тұр. Осы қызмет бойынша рейтингте үшінші орында Ақтөбе облысы тұр, оның орташа ұпайы 4,79 және көрсетілетін қызметті алушылардың қанағаттану деңгейі 85,4%.

107- кесте. Қызмет көрсету сапасы бойынша өңірлердің рейтингі

№	Өңір	Орташа ұпай	Қанағаттану
		Өңірлер рейтингі	
1	Ақмола облысы	4,91	62,0
2	Батыс Қазақстан облысы	4,83	56,1
3	Ақтөбе облысы	4,79	85,4
4	Қарағанды облысы	4,79	85,3
5	Қостанай облысы	4,77	54,3
6	Шығыс Қазақстан облысы	4,66	74,6
7	Алматы	4,21	46,1
8	Түркістан облысы	3,99	43,5
9	Солтүстік Қазақстан облысы	3,98	47,0
10	Жетісу облысы	3,92	41,8
11	Астана	3,93	61,1
12	Атырау облысы	3,80	61,2
13	Шымкент	3,50	88,1
14	Алматы облысы		
15	Абай облысы		
16	Жамбыл облысы		
17	Қызылорда облысы		
18	Маңғыстау облысы		
19	Павлодар облысы		
20	Ұлытау облысы		
	БАРЛЫҒЫ:	**4,31**	**60,6**

Ағымдағы жылы осы қызмет көрсету сапасы бойынша ұпайларды бөлу рейтингіндегі қорытынды позициялар: Жетісу облысы (орташа ұпай 3,92, қанағаттану деңгейі 11,8%), Астана қаласы (орташа ұпай 3,93, қанағаттану деңгейі 61,1%), Атырау облысы. (орташа ұпай 3,8, қанағаттану деңгейі 61,2%). Рейтингте соңғы орында 3,50 орташа ұпай және 88,1% қанағаттану деңгейімен Шымкент қаласы тұр.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Көрсетілетін қызметті алушылардан сауалнама алу нәтижелері бойынша уәкілетті мемлекеттік органға және «электрондық үкімет» порталына мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру үшін мынадай шараларды қабылдау ұсынылады:

1. Қызмет көрсету мерзімін 15 күнтізбелік күнге дейін қысқарту мүмкіндігін қарастыру. Комиссия өтініш қарауға келіп түскен күннен бастап күнтізбелік 7 (жеті) күн ішінде көрсетілетін қызметті алушыға мемориалдық тақта орнатуға рұқсат беруге келісім беру туралы не теріс шешім туралы шешім шығарады. Осы өзгерістерді енгізу мемлекеттік қызметті көрсету мерзімін жартысына қысқартуға мүмкіндік береді (күнтізбелік 30 күннен 15 күнге дейін).
2. Порталда қызмет туралы ақпаратты іздеудің ыңғайлылығын арттыру, сондай-ақ порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпаратты неғұрлым түсінікті және қолжетімді баяндау мүмкіндігін қарастыру.
3. Мемориалдық тақталардың эскизін орындау тілдеріне қойылатын талаптар бөлігінде мемориалдық тақталарды белгілеу қағидаларының 6 және 7-тармақтарын сәйкестендіру.
4. Мемлекеттік қызметті көрсетудің электронды (толық автоматтандырылған) нысанына ауыстыру.

5. Көрсетілетін қызметті берушінің жауапты құрылымдық бөлімшесінің қызметкері (бұдан әрі - жауапты орындаушы) өтініш тіркелген сәттен бастап күнтізбелік 2 (екі) күн ішінде ұсынылған құжаттардың толықтығын тексереді. Ұсынылған құжаттардың және/немесе қолданылу мерзімі өткен құжаттардың толық болмау фактісі анықталған жағдайда, көрсетілетін қызметті беруші көрсетілген мерзімде көрсетілетін қызметті алушыға осы Қағидаларға 3-қосымшаға сәйкес нысан бойынша өтінішті қараудан бас тарту туралы қолхат береді.

3.58 Тұрғын үй көмегін тағайындау

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 2701001. Тұрғын үй көмегін тағайындау.

Жауапты мемлекеттік орган: ҚР Өнеркәсіп және құрылыс министрлігі, Астана, Алматы және Шымкент қалалары, облыстар, аудан, облыстық маңызы бар қалалар, жергілікті атқарушы органдары.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Тұрғын үй көмегін тағайындау» мемлекеттік қызмет көрсету жөніндегі қағидаларды бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің м.а. 2020 жылғы 16 қазандағы № 539 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2020 жылғы 23 қазанда № 21500 болып тіркелді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электронды (ішінара автоматтандырылған), «бір өтініш» қағидаты бойынша берілген қағаз.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 6 жұмыс күні

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: тұрғын үй көмегін тағайындау туралы хабарлама немесе мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Көрсетілетін қызметті алушылар: жеке тұлғалар.

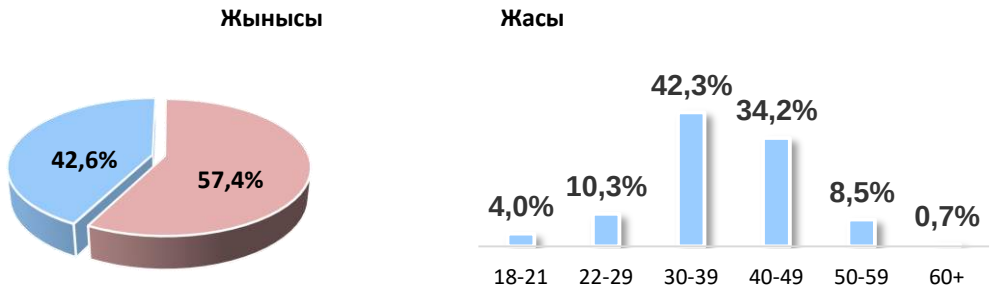
Құны: тегін.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі шеңберінде мынадай нәтижелер алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 284 респонденттті қамтыды. Оның ішінде 42,6% - ер және 57,4% - әйел. Респонденттер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың ең көп жас топтары 30-39 жас (42,3%) және 40-49 жас (34,2%).

66- диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок.



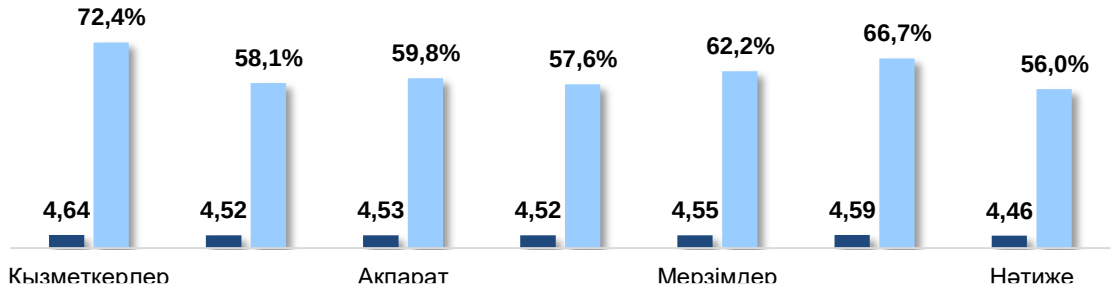
Қызметті алған респонденттердің жалпы санының 100% жеке тұлғалар болып табылады. Көрсетілетін қызметті алушылардың көпшілігі қызметті алу үшін электрондық үкімет порталын (62,1%), өзіне-өзі қызмет көрсету аймақтарындағы ХҚКО-ларда 22,1%, респонденттердің 15,8% - менеджерлерден ХҚКО-ларда қызмет алды.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылардың арасында жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері келесі мәндерді құрады.

Қызметті қағаз және электрондық түрде ұсынатын барлық көрсетілетін қызметті берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету («Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы) сапасына қанағаттану деңгейі **60,4%** және **бағалаудың орташа мәні 4,52 балды** құрады.

67-диаграмма. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейінің диаграммасы, қағаз және электронды нысанда (орташа ұпай бөлінісінде және %)



108- кесте. Ұпайларды бөлу (қағаз нысанда)

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Құзыретті қызметкерлер, барлық ақпарат туралы хабардар	4,79	4,64	80.2%	72,4%
	Қызметкерлер жедел әрекет етеді	4,36		60.4%	
	Қызметкерлер сыпайы, менің сұраныстарыма мұқият жауап берді	4,77		76,7%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Көрсетілетін қызметті берушінің ғимараты ыңғайлы орналасқан	4,64	4,64	64,1%	66,1%
	Жұмыс уақыты ыңғайлы	4,56		61,3%	
	Тұрақ орындары жеткілікті	4,61		63,9%	
	Ғимаратқа оңай қол жетімділік болды (мысалы, ғимаратқа физикалық кіруге және оған кіруге ешқандай кедергі болған жоқ)	4,62		63,4%	
	Ыңғайлы болатын қажетті күту аймақтары болды	4,67		66,5%	
	Қызмет әділ және тең негізде ұсынылды	4,73		77,7%	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды(мысалы,	4,73	4,68	73,3%	69,5%

	сайтта, call-орталықта)				
	Қажетті заттарды табу оңай болды	4,56		61,9%	
	Қызметкерлер, кабинеттер	4,53		54,0%	
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	4,69		68,9%	
	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,68		72,6%	
	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	4,68		67,5%	
	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,70		73,3%	
РӘСІМДЕР	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	4,67	4,63	66,6%	65,1%
	Қарастыру процедурасы оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,59		58,6%	
	Нәтижені беру рәсімі ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,59		58,6%	
МЕРЗІМДЕРІ	Қызметті алу үшін мерзім жеткілікті	4,63	4,65	74,7%	71,2%
	Қызметтер қолайлы	4,66		67,6%	
ШЫҒЫНДАР	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы		4,71		73,5%
	Шығындар сомасы қолайлы				
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды	4,63		67,5%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша шығындар төлеген жоқпын	4,80		79,6%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын				
	Қысқа мерзімде өз шағымына жауап алды				
НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,53	4,53	53,8%	53,8%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,64**		**67,4%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,63**		**66,2%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,64**		**65,8%**

«Қызметкерлер» өлшемі бойынша қызметті қағаз түрінде алған кезде көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің жұмысын бағалаудың орташа балы 4,64 ұпай және қанағаттану деңгейі 72,4% құрады.

Респонденттер осы қызмет бойынша **қолжетімділік пен ыңғайлылықты** 4,64 ұпайға бағалады, қанағаттану деңгейі 66,1% құрайды.

«Ақпарат және байланыс» өлшемі бойынша қызметті респонденттер 4,68 ұпаймен бағалады, бұл ретте қызметке қанағаттанудың орташа деңгейі 69,5% құрады. Құжаттардың телнұсқасын ұсыну бойынша қызметтердің барлық түрлері туралы ақпарат бір жерде біріктірілген, бұл шатасуға әкеледі, сондықтан барлығы осы қызметті қағаз түрінде алуға барады.

Қызмет көрсету **рәсімі** 4,63 ұпайға бағаланды, бұл ретте респонденттердің осы өлшем бойынша қанағаттану деңгейі 65,1% құрады.

«Мерзімдер» өлшемі бойынша орташа баға 4,65 ұпай, қанағаттану - 71,2% құрады.

«Шығындар» өлшемі 4,71 ұпайға және қанағаттану деңгейі 73,5% бағаланды.

«Кері байланыс» өлшемі бойынша рейтинг болған жоқ, өйткені респонденттер кері байланыс сұрамағанын және қызмет алушылардан шағымдар болмағанын атап өтті.

Көрсетілген қызметтің **нәтижесі** 4,53 ұпайға бағаланып, қанағаттану деңгейі 53,8% құрады.

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар көрсетілетін қызметті берушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде мынадай мәндер алынды:

Жергілікті мемлекеттік мекемелер - 4,63 ұпай және қанағаттану деңгейі 66,2% құрады.

Уәкілетті мемлекеттік орган - 4,64 ұпай және қанағаттану деңгейі 65,8% құрады.

109- кесте. Ұпайларды бөлу (электронды нысанда)

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығын бағалау	4,38	4,40	51,8%	53,0%
	ЭЦҚ алудың қарапайымдылығы	4,41		55,5%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,41		53,6%	
	Қызмет алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымын бағалау	4,40		51,2%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн - алаңда) қызығушылық танытатын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,38	4,38	52,8%	50,0%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,33		45,7%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,32		44,2%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,43		51,8%	
	Порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулық толығымен түсінікті және	4,44		55,4%	

	қолдануға оңай				
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз (оның ішінде инстанциялар бойынша жүру, кабинеттерге бару) өтті	4,39	4,40	47,5%	50,1%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/сұралатын құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,35		45,6%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды порталға (онлайн платформа) жүктеу оңай болды	4,43		54,5%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,43		52,9%	
МЕРЗІМДЕРІ	Алынған құжат/электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,44	4,44	53,2%	53,2%
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Виртуалды көмекшіні қолдану қолайлығы	4,13	4,09	49,2%	43,9%
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауаптың толықтығы	4,08		43,5%	
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауап беру жылдамдығы	4,06		39,1%	
ШЫҒЫНДАР	Шығын сомасы қолайлы		4,47		59,9%
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін мен қосымша шығындар төлеген жоқпын	4,47		59,9%	
	Қызметті алу үшін мен ешқандай қосымша, бейресми шығындарды төлеген жоқпын	4,47		59,9%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымға қысқа мерзімде жауап алдым				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттанды				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,39	4,39	58,1%	58,1%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,37**		**52,6%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,42**		**53,9%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,33**		**50,4%**

Порталда тіркеудің, ЭЦҚ алудың және пайдаланудың **қолжетімділігі** мен **ыңғайлылығы**, порталдың сыртқы түрі (дизайны) қанағаттану деңгейі 53% болған кезде орта есеппен 4,40 ұпайға бағаланды.

Порталда берілген **ақпарат** 4,38 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 50,0% құрады. Көрсетілетін қызметті алушылардың кездесетін мәселелері қызмет туралы ақпаратты табу қиындықтарымен байланысты (Жамбыл, Қызылорда, Қостанай, Алматы облыстары, Астана, Шымкент қ.).

Мемлекеттік қызмет көрсету **тәртібі** 4,40 ұпаймен бағаланды, қанағаттану

деңгейі 50,1% құрады.

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімдері** және қызмет көрсету орнында күту уақыты 4,44 ұпайға бағаланды және қанағаттану деңгейі 53,2% құрайды.

Виртуалды көмекші қызметін респонденттер 4,09 ұпаймен бағалап, қанағаттану деңгейі 43,9% құрады.

Қызметті алу **шығындары** 4,47 ұпайға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 59,9% құрайды.

Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылар алынған қызмет **нәтижесін** оң бағалады - 4,39 ұпай, қанағаттану деңгейі 58,1%.

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган 4,42 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 53,9%.

«Электрондық үкімет» порталы 4,33 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 50,4%.

Сауалнамаға қатысқан қызметті алушылардың бағалау мәндерін бөлуге сәйкес осы қызмет бойынша өңірлердің рейтингі қалыптастырылды.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша рейтингте бірінші орынды орташа ұпайы 4,99 және қанағаттану деңгейі 92,9% Шығыс Қазақстан облысы алады. Рейтингтің екінші орында Қызылорда облысы орташа ұпайы 4,99 және қанағаттану деңгейі 85,4%. Үшінші орында Қарағанды облысы, онда орташа ұпайы 4,96 және қанағаттану деңгейі 90,1% құрайды.

110- кесте. Қызмет көрсету сапасы бойынша өңірлердің рейтингі

№	Өңір	Орташа ұпай	Қанағаттану	Орташа ұпай	Қанағаттану	Орташа ұпай	Қанағаттану
		Электронды нысанда		Қағаз нысанда		Өңірлер рейтингі	
1	Шығыс Қазақстан облысы	4,99	86,2	5,00	99,6	4,99	92,9
2	Қызылорда облысы	4,99	85,4			4,99	85,4
3	Қарағанды облысы	4,93	81,4	4,99	98,8	4,96	90,1
4	Атырау облысы	4,99	86,2	4,72	75,1	4,86	80,6
5	Ұлытау облысы			4,80	81,3	4,80	81,3
6	Маңғыстау облысы			4,72	73,0	4,72	73,0
7	Абай облысы	4,80	70,2	4,61	62,7	4,71	66,4
8	Жамбыл облысы	4,70	69,1			4,70	69,1
9	Батыс Қазақстан облысы	4,35	30,7	5,00	99,5	4,67	65,1
10	Қостанай облысы	4,55	50,0	4,72	73,1	4,64	61,5
11	Алматы			4,60	61,1	4,60	61,1
12	Ақмола облысы	4,37	44,3	4,79	79,5	4,58	61,9
13	Астана	4,81	73,6	4,34	42,9	4,57	58,2
14	Түркістан облысы	4,43	48,4	4,66	69,3	4,55	58,8
15	Павлодар облысы	4,61	57,8	4,28	39,8	4,44	48,8
16	Ақтөбе облысы	4,28	70,0	4,43	47,2	4,36	58,6
17	Солтүстік Қазақстан облысы	4,00	14,8	4,48	50,9	4,24	32,8
18	Жетісу облысы	3,77	69,0			3,77	69,0
19	Алматы облысы	2,75	10,5	4,53	56,7	3,64	33,6
20	Шымкент	2,88	8,5	4,22	35,0	3,55	21,8
	БАРЛЫҒЫ	**4,37**	**52,6**	**4,64**	**67,4**	**4,52**	**60,4**

Осы қызмет бойынша рейтингтің қорытынды позицияларында биыл: Жетісу облысы (орташа ұпай 3,77, қанағаттану деңгейі 6,9%), Алматы облысы (орташа ұпай 3,64, қанағаттану деңгейі - 33,6%) орналасқан. Рейтингтің соңғы орнында Шымкент қ. орташа ұпайы 3,55 және көрсетілетін қызметті алушылардың қанағаттану деңгейі 21,8%

Ақпаратты іздеу кезінде браузердің іздеу жүйесі «тұрғын үй көмегін тағайындау» орнына «тұрғын үй көмегін алу» деп қайтарады, бұл шатасуға әкеледі. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізбесіне сәйкес жақшаның ішінде қызметтің ресми атауын қосу қажет.

Сапалы зерттеу нәтижелері

Бұл қызметті алған кезде құжаттар жиі қайтарылады, мен құжаттардымды 2 рет тапсырдым, құжаттарды менеджер арқылы ХҚКО-ға тапсырдым. Кеңесші бәрін тексерді, бірақ түсіндірместен бас тарту келді. Қызмет ұзақ уақыт бойы қарастырылады, сондықтан сіз оны алуға уақытты жоғалтасыз. Мен оны тек екінші реттен ғана ала алдым. Неліктен қате болды, маған ешкім түсіндірмеді. Сондай-ақ, өтінімнің статусын көру үшін Интернетке кіру мәселесі бар. Жалпы, бұл қызметті алуды күрделі деп бағалауға болады, тек оның порталы арқылы ғана емес, сонымен қатар, жергілікті атқарушы органдар арқылы да көбірек ақпарат қажет, өйткені олар әрдайым бәрін нақты түсіндіріп, айта алмайды

Сапалы зерттеу әдістері

Тереңдетілген сұхбат әдісі-2

Мен бұл қызметтерді өз қызметкерлерімнен білдім, порталға кіріп, авторизацияландым. барлық деректерді толтырдым. қызмет тегін өтінімді жібердім. тек растайтын құжаттарды банктік шотты тіркеп өтінімді бірінші рет толтыруым керек еді. Бірақ, содан төрт күннен кейін маған оң жауап келді

Мен бұл қызметті бірінші рет алдым, бастау үшін ЭЦҚ алдым порталда авторизацияланды мұны eGov арқылы үйден шықпай жасауға болатынын білдім, өтінімді толтырдым, бірақ қандай да бір себептермен өтінім сақталмады және порталға қайта кіруге тура келді. Растайтын құжаттарды тіркеп порталға құжатты енгізуде мәселе туындады, қабылдағысы келмеді, қол жетімді емес формат немесе форматты азайту туралы ақпарат шықты. Банктік шотты растады өтінімге қол қойып, жіберді және оң жауап келмеді. Мен құжаттарды қайта тапсырдым содан кейін оң жауап келді.

Құпия сатып алушы әдісі - 1

Бұл қызметті жасырын сатып алушы әдісі бойынша мен ХҚКО-ға өтуді шештім. ХҚКО жанында тұрақ пандустар да бар. Шақыру түймесі істеп тұр, егер мүмкіндігі шектеулі адам келсе консультанттар бар, жұмыс кестесі орналастырылған. Мен бұл қызметті қалай алуға болатынын білу үшін консультанттан өттім. Мен құжаттарды өзім әкелдім, атап айтсам жеке куәлік, отбасының табысын растайтын құжат, жұмыс орнынан жұмыссыз ретінде тіркелу туралы анықтама, алимент төлейміндігім туралы анықтама және банктік шоттан үзінді көшірме. Телекоммуникация қызметтері үшін түбіртек және байланыс қызметтерін көрсетуге арналған шарттың көшірмесі осы құжаттарды ұсындым, бәрі ресімделді және алты күн күттім. Алтыншы жұмыс күнінің соңында маған оң жауап келді.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Көрсетілетін қызметті алушылардың қанағаттанушылығының төмен мәндері респонденттердің қызмет туралы ақпараттың қолжетімділігіне, сондай-ақ қызметті алу үшін қажетті шығындарға қанағаттанбауына байланысты болды.

Осыған орай, көрсетілетін қызметті алушылардан сұрау салу нәтижелері бойынша уәкілетті мемлекеттік органға және «электрондық үкімет» порталына мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру үшін мынадай шараларды қабылдау ұсынылады:

1. Қызметті алу алгоритмі туралы ақпараттың сапасы мен қолжетімділігін арттыру, қызметті алу үшін бейне нұсқаулықтарды қарау мүмкіндігін жасау;
2. Қызмет көрсету мерзімін 3-4 жұмыс күніне дейін қысқарту мүмкіндігін қарастыру;
3. Көрсетілетін қызметті берушінің кінәсінен құжатта қателер туындаған жағдайда, қызметті 15 күн ішінде қайта алу қажеттілігінсіз, құжатты қысқа мерзімде ауыстыруды жүргізу.

Уәкілетті мемлекеттік органға:

1. Қызмет көрсету мерзімдерін қысқарту мүмкіндігін қарастыру;
2. Қорытынды құжатта қателердің пайда болу ықтималдығын азайту.
3. Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2009 жылғы 30 желтоқсандағы № 2314 қаулысымен бекітілген Тұрғын үй көмегін көрсету қағидаларын қайта қарау, тұрғын үй көмегі тиесілі азаматтар санаттарының тізбесін айқындау және тұрғын үй көмегін көрсету құқығына отбасының жиынтық табысын айқындау қажет.

3.59 Күтім жасайтын адамға берілетін жәрдемақыны тағайындау

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 704006. Күтім жасайтын адамға берілетін жәрдемақыны тағайындау.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Мүгедектігі бар баланы (мүгедектігі бар балаларды) тәрбиелеп отырған анаға немесе әкеге, бала асырап алушыға, қорғаншыға (қамқоршыға) тағайындалатын және төленетін мемлекеттік жәрдемақы, бірінші топтағы мүгедектігі бар адамға күтім жасайтын адамдарға берілетін мемлекеттік жәрдемақы тағайындау және төлеу қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің орынбасары - Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2023 жылғы 9 маусымдағы № 215 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2023 жылғы 20 маусымда № 32851 болып тіркелді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электронды (толығымен автоматтандырылған)/ қағаз/ проактивті/ «бір өтініш» қағидаты бойынша көрсетіледі.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: Мемлекеттік корпорация, ҚР ЕжХӘҚМ Еңбек және әлеуметтік қорғау Комитетінің аумақтық бөлімшелері, «электрондық үкімет» порталы.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 7 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: жәрдемақы тағайындау туралы хабарлама.

Көрсетілетін қызметті алушылар: жеке тұлғалар.

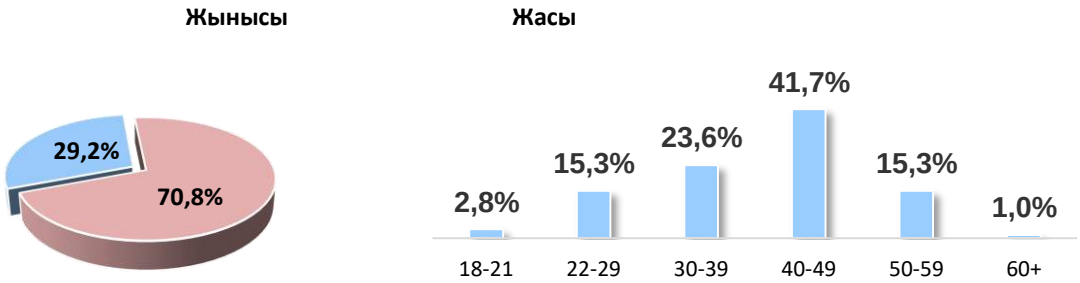
Құны: тегін.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі аясында сандық және сапалық зерттеулер жүргізіліп, нәтижесінде келесі қорытындылар алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 81 респондентті қамтыды. Оның ішінде 29,2% - ы ер және 70,8% - ы әйел. Респонденттер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың ең көп жас топтары 40-49 жас (41,7%) және 30-39 жас (23,6%).

68- диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок.



Өтініш білдіргендердің жалпы санының 100% жеке тұлғалар болып табылады. Көрсетілетін қызметті алушылардың 66,7% қызметті алу үшін «электрондық үкімет» порталына жүгінді, қалған 33,3% өзіне-өзі қызмет көрсету аймағындағы ХҚКО-ға қызмет алды.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылардың арасында жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері келесі мәндерді құрады.

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына **қанағаттану деңгейі 55,2%** және **бағалаудың орташа мәні 4,50 ұпайды** құрады.

111- кесте. Ұпайларды бөлу.

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығын бағалау	4,61	4,64	58,3%	62,9%
	ЭЦҚ алудың қарапайымдылығы	4,65		65,0%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,65		64,5%	
	Қызмет алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымын бағалау	4,64		63,8%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн - алаңда) қызығушылық танытатын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,59	4,57	59,0%	57,4%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,63		62,7%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,56		55,6%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,57		57,1%	
	Порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,52		52,5%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз (оның ішінде инстанциялар бойынша жүру, кабинеттерге бару) өтті	4,52	4,52	51,7%	52,1%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/сұралатын құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,53		52,5%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды порталға (онлайн платформа) жүктеу оңай болды	4,51		50,8%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,53		53,3%	
МЕРЗІМДЕРІ	Алынған құжат/электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,52	4,52	51,7%	51,7%

ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Виртуалды көмекшіні қолдану қолайлығы	4,50	4,64	50,0%	63,9%
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауаптың толықтығы	4,67		66,7%	
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауап беру жылдамдығы	4,75		75,0%	
ШЫҒЫНДАР	Шығын сомасы қолайлы		4,35		51,4%
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін мен қосымша шығындар төлеген жоқпын	4,35		51,4%	
	Қызметті алу үшін мен ешқандай қосымша, бейресми шығындарды төлеген жоқпын	4,35		51,4%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымға қысқа мерзімде жауап алдым				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттанды				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,25	4,25	47,2%	47,2%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,50**		**55,2%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,43**		**51,2%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,59**		**58,7%**

Көрсетілетін қызметті алушылар «электрондық үкімет» порталында тіркелудің, авторизациялаудың, сондай-ақ ЭЦҚ кілттерін пайдаланудың **қолжетімділігі** мен **ыңғайлылығын** 4,64 ұпай деңгейінде, 62,9% қанағаттану деңгейімен бағалады. Порталдағы техникалық ақауларға қатысты проблемалар айтылды. Қызмет алушылар «ұзақ уақыт бойы жүктелмей тұрған порталдың жұмысында қиындықтар бар» (Шымкент, Түркістан облысы, Батыс Қазақстан облысы) екендігін атап өтті.

Порталда берілген **ақпарат** 4,57 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 57,4 % құрады.

Мемлекеттік қызмет көрсету **рәсімі** 4,52 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 52,1% құрады. Қызмет алушылар келесі мәселені атап өтті: «құжаттарды жүктеп салу қиын болды» (Түркістан облысы, Шымкент қ., Ақмола облысы).

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзіміне** байланысты өлшем бойынша респонденттер бұл қызмет 4,52 ұпайға бағаланып, қанағаттану деңгейі - 51,7% құрады. Қызмет алушылар «қызмет тым ұзақ көрсетілді» (Шымкент), «мерзімдері ұзақ» (Солтүстік Қазақстан облысы) деп атап өтті.

Виртуалды көмекшінің жұмысы 63,9% қанағаттану деңгейінде 4,64 ұпайға бағаланды. Бұл басқа өлшемдермен салыстырғанда порталдың қолжетімділігімен қатар ең жоғары баға.

Мемлекеттік қызметті алуға арналған **шығындар** 51,4% қанағаттану деңгейінде 4,35 ұпайға бағаланды.

Бұл ретте сауалнамаға қатысқан қызмет алушылар алынған қызмет **нәтижесін** - 4,25 ұпаймен бағалап, қанағаттану деңгейі 37,2% құрады.

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган 4,43 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 51,2%.

«Электрондық үкімет» порталы 4,59 ұпаймен бағаланды, қанағаттану

деңгейі 58,7%.

Сауалнамаға қатысқан, көрсетілетін қызметті алушылардың бағалау мәндерін бөлуге сәйкес осы қызмет бойынша өңірлердің рейтингі қалыптастырылды.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша рейтингте бірінші орынды Астана қаласы алады, орташа ұпайы 4,71 және қанағаттану деңгейі 79,4%. Рейтингтің екінші орында Қостанай облысы орташа ұпайы 4,69 және қанағаттану деңгейі 79,5%. Биылғы рейтингте үшінші орында орташа ұпайы 4,67 және қанағаттану деңгейі 76,6% болатын Ақмола облысы тұр.

112- кесте. Қызмет көрсету сапасы бойынша өңірлердің рейтингісі

№	Өңір	Орташа ұпай	Қанағаттану
		Өңірлер рейтингі	
1	Астана	4,71	79,4
2	Қостанай облысы	4,69	79,5
3	Ақмола облысы	4,67	76,6
4	Шымкент	4,65	56,5
5	Батыс Қазақстан облысы	4,64	77,3
6	Алматы	4,63	72,8
7	Алматы облысы	4,63	64,8
8	Қарағанды облысы	4,61	68,5
9	Ақтөбе облысы	4,59	65,8
10	Шығыс Қазақстан облысы	4,54	62,2
11	Жамбыл облысы	4,53	44,6
12	Атырау облысы	4,52	39,4
13	Ұлытау облысы	4,48	57,2
14	Абай облысы	4,45	53,3
15	Түркістан облысы	4,38	43,7
16	Солтүстік Қазақстан облысы	4,34	40,9
17	Қызылорда облысы	4,32	32,4
18	Маңғыстау облысы	4,32	34,1
19	Жетісу облысы	4,20	29,5
20	Павлодар облысы	4,17	24,8
	БАРЛЫҒЫ	**4,50**	**55,2**

Осы қызмет бойынша рейтингтің қорытынды позицияларында биыл: Қызылорда облысы орташа ұпайы 4,32 және қанағаттану деңгейі 32,4%, сондай-ақ осы қызмет бойынша орташа ұпайы 4,32 және қанағаттану деңгейі 34,1%, Жетісу облысы (орташа ұпайы 4,20, қанағаттану деңгейі 29,5%) орналасқан. Рейтингтің соңғы орында Павлодар облысы тұр, оның орташа ұпайы 4,17 және осы қызмет бойынша қанағаттану деңгейі 24,8%.

Сапалы зерттеу әдістерінің нәтижелері

Құпия сатып алушы әдісі - 1

Бұл қызметті алу үшін мен өзіне-өзі қызмет көрсету аймағындағы Халыққа қызмет көрсету орталығына келдім, бірақ құжаттарды жүктеп салуда мәселе туындағандықтан, PDF форматы керек болды және менде тек фотосурет болды, мен құжаттарды менеджерге тапсыру үшін талон алдым. Кезекте 15 минуттай уақыт өткіздім. Мен менеджерге бардым және бүкіл тіркеу процесі 5 минутқа созылды.

Менің номеріме құжаттар тапсырылды деген смс келді, 5 күннен кейін барлығы дайын деген смс келді. Құжаттарды тапсыруға дайындау процесі ең ұзақ уақытты алады, әр анықтаманы алу шамамен 5-10 күнді алады және оларды уақытында тапсыру әлі де жалықтырады. Сондай-ақ, егер адам 1-топтағы мүгедек болса, неге сізге жыл сайынғы растау керек, өйткені оның денсаулығы жақсармайды, неге кем дегенде 5 жыл мерзімге жәрдемақы алуды қарастырмайды.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Көрсетілетін қызметті алушылармен жүргізілген сауалнамалар нәтижелері бойынша уәкілетті мемлекеттік органға және «электрондық үкімет» порталына мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру үшін келесідей шаралар қабылдау ұсынылады:

1. Порталға кіру, осы қызмет бойынша құжаттарды жүктеу процесін жеңілдету, жүктеуге қажетті құжаттар тізімін қысқарту.
2. Қызмет көрсету мерзімін, атап айтқанда құжаттарды рәсімдеуге дейінгі кезеңді (30 күннен 10 күнге дейін) қысқарту мүмкіндігін қарастыру.
3. Интернеті әлсіз өңірлерде жұмыс істеу үшін порталдың техникалық сипаттамаларын арттыру, порталдың мобильді нұсқасын жетілдіру.
4. Өтініш берушіге қосымша құжаттарды ұсыну қажеттілігі туралы хабарламаны оқу туралы бақылау мүмкіндігі жоқ, осыған байланысты көрсетілетін қызметті алушы қосымша құжаттарды дайындауға уақыт жоғалтады.
5. Мүгедектіктің 1-тобының жекелеген санаттары бойынша жәрдемақыны ауырлығына қарай 3-5 жыл мерзімге ресімдеу мүмкіндігін қарастыру.
6. Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің ережелерін түсіндіру бойынша көрсетілетін қызметті берушілердің қызметкерлері арасында оқыту жүргізу

3.60 Мүгедектігі бар адамдарды техникалық көмекші (компенсаторлық) қамтамасыз етуге құжаттарды рәсімдеу

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 705003. Мүгедектігі бар адамдарды техникалық көмекші (компенсаторлық) қамтамасыз етуге құжаттарды рәсімдеу.

Жауапты мемлекеттік орган: ҚР Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі, облыстардың, Астана, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандардың және облыстық маңызы бар қалалардың ЖАО

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Мүгедектігі бар адамды абилитациялаудың және оңалтудың жеке бағдарламасына сәйкес мүгедектігі бар адамдарды протездік-ортопедиялық көмекпен, техникалық көмекші (компенсаторлық) құралдармен, арнаулы жүріп-тұру құралдарымен, оларды ауыстыру мерзімдерін қоса алғанда, қамтамасыз ету қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің орынбасары - Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2023 жылғы 30 маусымдағы № 287 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2023 жылғы 30 маусымда № 32993 болып тіркелді

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электронды (ішінара автоматтандырылған)/қағаз нысанда/проактивті.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, Облыстардың, Астана, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандардың және облыстық маңызы бар қалалардың ЖАО, «электрондық үкімет» порталы

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 5 жұмыс күні

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: Мүгедектігі бар адамдарға техникалық көмекші (компенсаторлық) құралдар ұсынуға құжаттарды рәсімдеу туралы хабарлама немесе Мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Көрсетілетін қызметті алушылар: жеке тұлғалар.

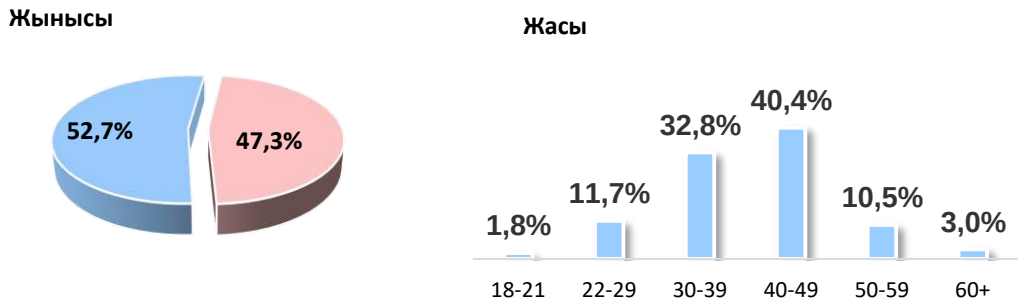
Құны: тегін.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі шеңберінде мынадай нәтижелер алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 284 респондентті қамтыды. Оның ішінде 52,7% - ер және 47,3% - әйел. Респонденттер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың ең көп жас топтары 30-39 жас 32,8%) және 40-49 жас (40,4%).

69- диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок.



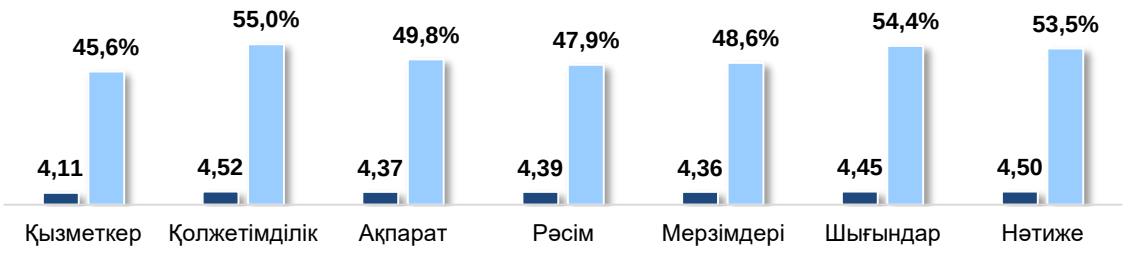
Қызметті алған респонденттердің жалпы санының 100% жеке тұлғалар болып табылады. Көрсетілетін қызметті алушылардың көпшілігі қызметті алу үшін электрондық үкімет порталын (63,7%), ХҚКО-ларда менеджерлерден - 36,3% қызмет алды.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылардың арасында жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері келесі мәндерді құрады.

Қызметті қағаз және электрондық түрде ұсынатын барлық көрсетілетін қызметті берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету («Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы) сапасына қанағаттану деңгейі **50,0%** және **бағалаудың орташа мәні 4,39 ұпайды** құрады.

70-диаграмма. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейінің диаграммасы, қағаз және электрондық нысанда (орташа ұпай бөлінісінде және %)



113- кесте. Ұпайларды бөлу (қағаз нысанда)

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Құзыретті қызметкерлер, барлық ақпарат туралы хабардар	3,51	4,11	42,3%	45,6%
	Қызметкерлер жедел әрекет етеді	4,12		47,4%	
	Қызметкерлер сыпайы, менің сұраныстарыма мұқият жауап берді	4,71		47,2%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Көрсетілетін қызметті берушінің ғимараты ыңғайлы орналасқан	4,75	4,54	55,8%	47,6%
	Жұмыс уақыты ыңғайлы	4,64		39,8%	
	Тұрақ орындары жеткілікті	4,74		49,2%	
	Ғимаратқа оңай қол жетімділік болды (мысалы, ғимаратқа физикалық кіруге және оған кіруге ешқандай кедергі болған жоқ)	4,31		45,0%	
	Ыңғайлы болатын қажетті күту аймақтары болды	3,89		36,8%	
	Қызмет әділ және тең негізде ұсынылды	4,88		58,9%	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі	3,84	4,24	38,5%	37,2%

БАЙЛАНЫС	тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды(мысалы, сайтта, call-орталықта)				
	Қажетті заттарды табу оңай болды	3,96		37,6%	
	Қызметкерлер, кабинеттер	4,11		27,2%	
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	4,63		33,1%	
	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,18		38,5%	
	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	4,32		46,8%	
	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,65		38,4%	
РӘСІМ	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	4,68	4,35	46,8%	40,5%
	Қарастыру процедурасы оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,67		36,5%	
	Нәтижені беру рәсімі ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	3,71		38,2%	
МЕРЗІМДЕРІ	Қызметті алу үшін мерзім жеткілікті	4,12	4,12	29,9%	25,4%
	Қызметтер қолайлы	4,12		20,8%	
ШЫҒЫНДАР	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы		4,43		41,5%
	Шығындар сомасы қолайлы				
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды	4,43		41,5%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша шығындар төлеген жоқпын	4,43		41,5%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын				
	Қысқа мерзімде өз шағымына жауап алды				
НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,52	4,52	40,6%	40,6%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,33**		**39,8%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**3,77**		**36,3%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,46**		**34,3%**

«Қызметкерлер» өлшемі бойынша қызметті қағаз түрінде алған кезде көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің жұмысын бағалаудың орташа балы

4,64 ұпай және қанағаттану деңгейі 72,4% құрады. Осы өлшем бойынша көрсетілетін қызметті алушылардан ұсыныстар түскен жоқ.

Респонденттер осы қызмет бойынша **қолжетімділік пен ыңғайлылықты** 4,89 ұпайға бағалады, қанағаттану деңгейі 88,9% құрайды.

«Ақпарат және байланыс» өлшемі бойынша қызметті респонденттер 4,92 ұпаймен бағалады, бұл ретте қызметке қанағаттанудың орташа деңгейі 94% құрады. Құжаттардың телнұсқаларын ұсыну бойынша қызметтердің барлық түрлері туралы ақпарат бір жерде біріктіріледі, бұл шатасуға әкеледі, сондықтан барлығы осы қызметті қағаз түрінде алуға барады.

Қызмет көрсету **рәсімі** 4,89 ұпайға бағаланды, бұл ретте респонденттердің осы өлшем бойынша қанағаттану деңгейі 91,7% құрады.

«Мерзімдер» өлшемі бойынша орташа баға 5 ұпай, қанағаттану - 100% құрады.

«Шығындар» өлшемі 4,67 ұпайға және қанағаттану деңгейі 79,2% бағаланды.

«Кері байланыс» өлшемі бойынша бағалау болған жоқ, өйткені респонденттер кері байланыс жасамағандарын, көрсетілетін қызметті алушыларда шағымдар болмағанын атап өтті.

Көрсетілген қызметтің **нәтижесі** 4,67 ұпайға бағаланып, қанағаттану деңгейі 66,7% құрады.

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар көрсетілетін қызметті берушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде мынадай мәндер алынды:

Жергілікті мемлекеттік мекемелер - 4,89 ұпай және қанағаттану деңгейі 91,4% құрады.

Уәкілетті мемлекеттік орган - 4,86 ұпай және қанағаттану деңгейі 83,2% құрады.

114- кесте. Ұпайларды бөлу (электронды нысанда)

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығын бағалау	4,32	4,38	48,8%	51,7%
	ЭЦҚ алудың қарапайымдылығы	4,26		42,4%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,37		48,4%	
	Қызмет алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымын бағалау	4,56		67,2%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн - алаңда) қызығушылық танытатын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,34	4,50	48,1%	62,4%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,52		64,2%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,51		63,1%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,57		68,5%	
	Порталды пайдалану жөніндегі	4,56		68,0%	

	нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай				
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз (оның ішінде инстанциялар бойынша жүру, кабинеттерге бару) өтті	4,39	4,43	51,4%	55,2%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/сұралатын құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,42		53,7%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды порталға (онлайн платформа) жүктеу оңай болды	4,30		44,3%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,59		71,4%	
МЕРЗІМДЕРІ	Алынған құжат/электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,60	4,60	71,7%	71,7%
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Виртуалды көмекшіні қолдану қолайлығы	4,32	4,29	45,9%	46,5%
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауаптың толықтығы	4,24		48,6%	
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауап беру жылдамдығы	4,30		45,0%	
ШЫҒЫНДАР	Шығын сомасы қолайлы		4,46		67,2%
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін мен қосымша шығындар төлеген жоқпын	4,46		67,2%	
	Қызметті алу үшін мен ешқандай қосымша, бейресми шығындарды төлеген жоқпын	4,46		67,2%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымға қысқа мерзімде жауап алдым				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттанды				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,48	4,48	66,3%	66,3%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,45**		**60,1%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,51**		**66,0%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,37**		**51,2%**

Порталда тіркеудің, ЭЦҚ алудың және пайдаланудың **қолжетімділігі** мен **ыңғайлылығы**, порталдың сыртқы түрі (дизайны) қанағаттану деңгейі 51,7% болған кезде орта есеппен 4,38 ұпайға бағаланды.

Порталда берілген ақпарат 4,50 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 62,4% құрады.

Мемлекеттік қызмет көрсету **рәсімі** 4,43 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 55,2% құрады.

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімдері** және қызмет көрсету орнында күту уақыты 4,60 ұпайға бағаланды және қанағаттану деңгейі 71,7% құрайды.

Виртуалды көмекші қызметін респонденттер 4,29 ұпаймен бағалап,

қанағаттану деңгейі 46,5% құрады.

Қызметті алу **шығындары** 4,46 ұпайға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 67,2% құрайды.

Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылар алынған қызмет **нәтижесін** оң бағалады - 4,48 ұпай, қанағаттану деңгейі 66,3%.

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган 4,51 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 66%.

«Электрондық үкімет» порталы 4,37 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 51,2%.

Сауалнамаға қатысқан қызметті алушылардың бағалау мәндерін бөлуге сәйкес осы қызмет бойынша өңірлердің рейтингі қалыптастырылды.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша рейтингте бірінші орынды Солтүстік Қазақстан облысы алады, орташа ұпайы 4,66 және қанағаттану деңгейі 65,3%. Рейтингтің екінші орында Алматы қаласы орналасқан, орташа ұпайы 4,57 және қанағаттану деңгейі 64,5%. Үшінші орында Павлодар облысы орташа ұпайы 4,55 және қанағаттану деңгейі 62,6%.

115- кесте. Қызмет көрсету сапасы бойынша өңірлердің рейтингісі

№	Өңір	Орташа ұпай	Қанағаттану	Орташа ұпай	Қанағаттану	Орташа ұпай	Қанағаттану
		Электронды нысанда		Қағаз нысанда		Өңірлер рейтингі	
1	Солтүстік Қазақстан облысы	4,82	79,4	4,49	51,2	4,66	65,3
2	Алматы	4,62	72,8	4,51	56,2	4,57	64,5
3	Павлодар облысы	4,63	62,8	4,47	62,3	4,55	62,6
4	Шығыс Қазақстан облысы	4,58	62,2	4,49	78,2	4,54	70,2
5	Батыс Қазақстан облысы	4,59	77,3	4,42	44,8	4,51	61,1
6	Қарағанды облысы	4,66	68,5	4,3	45,6	4,48	57,1
7	Қостанай облысы	4,59	79,1	4,35	36,5	4,47	57,8
8	Алматы облысы	4,31	64,3	4,59	58,6	4,45	61,5
9	Астана	4,55	79,4	4,24	22,3	4,40	50,9
10	Ақтөбе облысы	4,62	65,8	4,17	19,2	4,40	42,5
11	Ақмола облысы	4,43	76,4	4,32	31,6	4,38	54,0
12	Шымкент	4,44	56,3	4,27	28,8	4,36	42,6
13	Атырау облысы	4,55	64,4	4,12	54,3	4,34	59,4
14	Жамбыл облысы	4,29	44,2	4,35	36,4	4,32	40,3
15	Ұлытау облысы	4,22	57,2	4,41	40,6	4,32	48,9
16	Маңғыстау облысы	4,54	34,1	4,09	11,2	4,32	22,7
17	Абай облысы	4,02	53,3	4,58	60,6	4,30	57,0
18	Жетісу облысы	4,18	29,2	4,26	26,5	4,22	27,9
19	Түркістан облысы	4,26	43,7	4,14	15,8	4,20	29,8
20	Қызылорда облысы	4,18	32,4	4,11	15,5	4,15	24,0
	Барлығы:	**4,45**	**60,1**	**4,33**	**39,8**	**4,39**	**50,0**

Осы қызмет бойынша рейтингтің қорытынды позицияларында биыл: орташа мәні 4,30 ұпай және қанағаттану деңгейі 57% Абай облысы, Жетісу облысы

(орташа ұпай 4,22, қанағаттану деңгейі 27,9%), Түркістан облысы (орташа ұпай 4,20, қанағаттану деңгейі 29,8%) орналасқан. Рейтингтің соңғы орнында биыл Қызылорда облысы тұр, оның орташа мәні 4,15 ұпай және респонденттердің қанағаттанушылығының деңгейі - 24%.

Сапалы зерттеу әдісінің нәтижелері

Тереңдетілген сұхбат әдісі және құпия сатып алушы әдісі.

Тереңдетілген сұхбат - 23

Қызметті үйден, егов порталынан немесе мобильді қосымша арқылы алуға болады. Біз, бұл қиындықты 4 жылдан бері көріп келеміз, өйткені бала осы қызметті портал арқылы ресімдеу кезінде мүгедектікке тап болады, тек кейде біз тапсырыс беретін нәрсе жоқ, олар бізге қоңырау шалып, басқасын алмастыра алатынын анықтайды. Портал арқылы алу ыңғайлы болды, егер сіз қалада тұрсаңыз, барлық қажетті заттарды жеткізу пайда болды. Қызметті алу кезінде көп нәрсе өзгерді қол жетімді болды.

Біз қызметті 6 айдан бері қолданып келеміз, учаскелік терапевт бізге рәсімдеуге көмектеседі, өйткені біз оны қалай қолдануды білмейміз. Біздің тапсырысымыз әдетте уақытында келеді, қаңтардан наурызға дейін үзілістер болады әлі «дәрігердің сөзінен» тендерлер өтпегені анықталды. Бірақ біз қормен тапсырыс беруге тырысамыз.

Біз бұл қызметті шалғайдағы ауылда 2,5 жыл бойы пайдаланып келеміз, бізде интернет мәселесі бар және тапсырыс беру үшін аудан орталығына барамыз, өтінімді рәсімдеу үшін біз бұрын бірден бәріне тапсырыс беруге тырысамыз. Сондай-ақ, аудан орталығына баруды күтіп, таксиге ақша кетеді, бірақ қыста және көктемде жету өте қиын. Егер интернет болса, қызмет қол жетімді болар еді.

Құпия сатып алушы - 2

1) Біз зейнеткерге 3 жыл бойы қызмет алып келеміз, жөргектер мен пленкалар, дәл өлшемдегі өнімдер әрқашан қол жетімді емес екенін атап өтуге болады және сіз күтуіңіз керек, бұл кезде сіз бәрін өз ақшаңызға сатып аласыз, сондықтан 1 ересек адамға күніне 5-7 дана памперс жұмсалады. Сондай-ақ, барлық сертификаттарды толтырмас бұрын, сіз бәрін өз қаражатыңызға сатып аласыз және бұл өте қымбат.

2) Біз бұл қызмет арқылы биыл бірінші рет ресімдедік!

Осы қызметті ресімдеу үшін мен ХҚКО-ға бардым. Ол қосымша ақы үшін жасаған сенімхатты алды, белгілі болғандай, оны тегін жасауға болады. Өтінімді бір күннен кейін рәсімдедім, маған қоңырау шалып, бұл тауар қазір қоймада жоқ деп айтты, бірақ олар балама тауарды ұсына алады, сапасы жағынан нашар емес, біз, әрине бәрін ауыстырдық, екі күннен кейін өтінімімізді үйге әкелдік. ХҚКО-да айтылғандай, мұның бәрін рәсімдеу әлдеқайда ыңғайлы болды.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Көрсетілетін қызметті алушылардың қанағаттанушылығының төмен мәндері респонденттердің қызмет туралы ақпараттың қолжетімділігіне, сондай-ақ осы қызметті қалай алуға болатыны туралы ақпараттың қолжетімділігіне

қанағаттанбауына байланысты болды.

Осыған орай, көрсетілетін қызметті алушылармен жүргізілген сауаланама нәтижелері бойынша **уәкілетті мемлекеттік органға және «электрондық үкімет»** порталына мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру үшін келесі шараларды қабылдау ұсынылады:

1. Қызметті алу алгоритмі туралы ақпараттың сапасы мен қолжетімділігін арттыру, құжаттарды қоса беру бойынша ақпарат алу мүмкіндіктерін кеңейту;
2. Қызмет көрсету мерзімін қысқарту мүмкіндігін қарастыру;
3. Көрсетілетін қызметті берушінің кінәсінен құжатта қателер орын алса, 15 күн ішінде қызметті қайта алуды қажет етпей, құжатты мүмкіндігінше тезірек ауыстыру.
4. Ауылдық елді мекендерде маусымдылықты ескере отырып, барлық қажетті заттармен қамтамасыз ету және жоспарлау.
5. Құжаттарды ресімдеу кезінде бұл қаражатты медициналық ұйым арқылы алу мүмкіндігін қарастыру.

Уәкілетті мемлекеттік органға:

1. Қызмет көрсету уақытын қысқарту мүмкіндігін қарастыру;
2. Қорытынды құжаттағы қателер ықтималдығын азайту.

3.61. Әскери қызметке шақыруды кейінге қалдыру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызметтің атауы: 201016 Әскери қызметке шақыруды кейінге қалдыру.

Жауапты мемлекеттік орган: ҚР Қорғаныс министрлігі.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Әскерге шақыруды кейінге қалдыру» мемлекеттік қызметін көрсету қағидаларын және «Азаматтарды әскери қызметке шақырудан босату» мемлекеттік қызметін көрсету қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Қорғаныс министрінің 2020 жылғы 5 қарашадағы № 605 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 21613 болып тіркелді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электронды (толық автоматтандырылған).

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: «Электрондық үкімет» порталы арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: 6 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: шақыру комиссиясының шақыруды кейінге қалдыру туралы қорытындысы немесе мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Көрсетілетін қызметті алушылар: жеке тұлғалар.

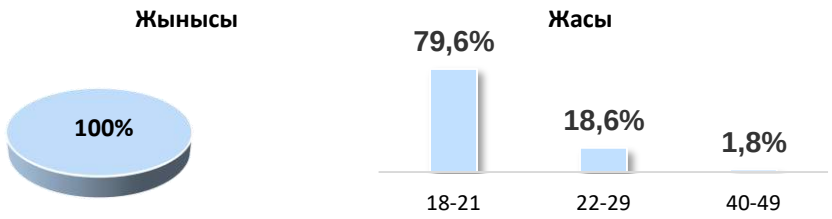
Құны: тегін.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингісі аясында сандық зерттеулер жүргізілді, нәтижесінде келесі нәтижелер алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 227 респонденттті қамтыды. Оның ішінде 100% ер азаматтар. Респонденттер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың ең көп жас топтары 18-21 жас (79,6%) және 22-29 жас (18,6%).

71- диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок



Қызметті алған респонденттердің жалпы санының 100% жеке тұлғалар болып табылады. Барлық көрсетілетін қызметті алушылар қызметті алу үшін электрондық үкімет порталын пайдаланды.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылардың арасында жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері келесі мәндерді құрады.

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің (уәкілетті орган, «электрондық

үкімет» порталы) қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына **қанағаттану деңгейі 41,8%** және **бағалаудың орташа мәні 4,17 ұпайды** құрады.

116-кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығын бағалау	4,33	4,25	48,5%	43,8%
	ЭЦҚ алудың қарапайымдылығы	4,25		43,6%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,21		41,4%	
	Қызмет алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымын бағалау	4,21		41,6%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн - алаңда) қызығушылық танытатын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,20	4,20	42,4%	41,9%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,18		40,9%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,21		43,1%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,20		41,8%	
	Порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,19		41,5%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз (оның ішінде инстанциялар бойынша жүру, кабинеттерге бару) өтті	4,19	4,19	40,6%	40,8%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/сұралатын құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,21		41,8%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды порталға (онлайн платформа) жүктеу оңай болды	4,18		39,8%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,20		41,1%	
МЕРЗІМДЕРІ	Алынған құжат/электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,16	4,16	38,8%	38,8%
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Виртуалды көмекшіні қолдану қолайлығы	3,86	3,96	39,3%	38,4%
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауаптың толықтығы	3,97		37,9%	
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауап беру жылдамдығы	4,07		37,9%	

ШЫҒЫНДАР	Шығын сомасы қолайлы		4,29		47,3%
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін мен қосымша шығындар төлеген жоқпын	4,29		47,3%	
	Қызметті алу үшін мен ешқандай қосымша, бейресми шығындарды төлеген жоқпын	4,29		47,3%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымға қысқа мерзімде жауап алдым				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттанды				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,16	4,16	41,9%	41,9%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,17**		**41,8%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,20**		**42,2%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,15**		**41,0%**

Көрсетілетін қызметті алушылар «электрондық үкімет» порталында тіркелудің, авторизациялаудың, сондай-ақ ЭЦҚ кілттерін пайдаланудың **қолжетімділігі** мен **ыңғайлылығын** 4,25 ұпай деңгейінде, 43,8% қанағаттану деңгейімен бағалады. Респонденттер порталдың нашар жүктелуін және порталда жиі техникалық жұмыстарды жиі атап өтті (Маңғыстау, Солтүстік Қазақстан облыстары).

Порталда берілген **ақпарат** 4,20 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 41,9% құрады. Кейбір респонденттер үшін проблемалар қызмет туралы ақпаратты іздеудің қиындығынан, сондай-ақ «әскери есепке қою болмаған кезде айыппұл санкциялары көзделгенін білмеуінен» (Солтүстік Қазақстан облысы) туындады.

Мемлекеттік қызмет көрсету **рәсімі** 4,19 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 40,8% құрады. Деректерді жүктеу кезіндегі проблемалар туралы Солтүстік Қазақстан (негізінен ауылдық өңірлер), Қостанай облыстарынан респонденттер атап өтті.

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзіміне** байланысты өлшем бойынша респонденттер бұл қызмет 4,16 ұпайға бағаланып, қанағаттану деңгейі – 38,8% құрады. Мәселелердің ішінде «қызмет ұзақ мерзімде көрсетіледі» (Солтүстік Қазақстан, Қостанай және Ақмола облыстары) деп атап өтілді.

Виртуалды көмекші қызметін респонденттер 3,96 ұпаймен бағалап, қанағаттану деңгейі 38,4% құрады.

Мемлекеттік қызметті алуға арналған **шығындар** 47,3% қанағаттану деңгейінде 4,29 ұпайға бағаланды.

Бұл ретте сауалнамаға қатысқан қызмет алушылар алынған қызмет **нәтижесін** оң бағалады - 4,16 ұпай, қанағаттану деңгейі 41,9%.

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган 4,20 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 42,2%.

«Электрондық үкімет» порталы 4,15 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 41,0%.

Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың бағалау мәндерін бөлуге сәйкес осы қызмет бойынша өңірлердің рейтингі қалыптастырылды.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша рейтингте бірінші орынды Астана қаласы алады, орташа ұпай 4,62 және қанағаттану деңгейі 47,2. Рейтингтің екінші орында Ақтөбе облысы орташа ұпайы 4,59 және қанағаттану деңгейі 54,8%. Үшінші орында Алматы облысы ұпайы 4,53, қанағаттану деңгейі 36,3%.

117-кесте. Қызмет көрсету сапасы бойынша өңірлердің рейтингі

№	Өңір	Орташа ұпай	Қанағаттану
		Өңірлер рейтингі	
1	Астана	4,62	47,2
2	Ақтөбе облысы	4,59	54,8
3	Алматы облысы	4,53	36,3
4	Алматы	4,51	60,8
5	Ақмола облысы	4,48	46,3
6	Шымкент	4,42	43,2
7	Қостанай облысы	4,35	51,6
8	Қарағанды облысы	4,34	46,2
9	Солтүстік Қазақстан облысы	4,34	40,4
10	Шығыс Қазақстан облысы	4,32	46,7
11	Жетісу облысы	4,25	29,4
12	Қызылорда облысы	4,22	32,4
13	Павлодар облысы	4,17	24,8
14	Түркістан облысы	4,15	34,8
15	Абай облысы	3,98	48,3
16	Батыс Қазақстан облысы	3,98	45,8
17	Маңғыстау облысы	3,56	34,1
18	Жамбыл облысы	3,56	34,6
19	Атырау облысы	3,51	39,4
20	Ұлытау облысы	3,42	39,2
	Барлығы:	**4,17**	**41,8**

Осы қызмет бойынша рейтингтің қорытынды позицияларында биыл: Маңғыстау облысы (орташа ұпай 3,56, қанағаттану деңгейі 34,1%), Жамбыл облысы (орташа ұпай 3,56, қанағаттану деңгейі 34,6%), орташа ұпай 3,51 және қанағаттану деңгейі 39,4%. Рейтингтің соңғы орнында орташа ұпай 3,42, қанағаттану деңгейі 39,2% Ұлытау облысы тұр.

Сапалы зерттеу әдістерінің қорытындылары

Тереңдетілген сұхбат - 4

Көрсетілетін қызметті алушылармен жүргізілген тереңдетілген сұхбат нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметті алу кезінде мынадай проблемалар анықталды.

«Медициналық көрсеткіштер бойынша әскерге шақырудан кейінге қалдыру кезінде өту рәсімінің өзі өте ұзақ және көп медициналық тексеруден өтуге тура келетіндігімен кешіктірілетіндігімен бетпе-бет келді, бірыңғай қорытынды жоқ».

«Сондай-ақ әскери комиссияларға бейінді дәрігерлерді қосу жақсы болар еді, құжаттарды басқа форматтарда жүктеу кезінде әлі де қиындықтар бар және портал оларды әрдайым қабылдай бермейді егер, сіз үйден құжаттарды жүктеп жатсаңыз, рәсім оңай әрі жылдам болар еді (егер сіз құжаттарды жүктеудің басқа форматтарын қоссаңыз немесе денсаулық сақтау базаларымен автоматтандырсаңыз)»

«Қазақ тілінде сұрау салу кезінде «электрондық үкімет» веб-порталында электрондық қызметті алу үшін сілтеме іздеуде қиындықтар туындайды.

Осылайша, мемлекеттік қызметті алу кезінде туындаған қиындықтар электрондық сервистер жұмысының техникалық параметрлерімен және интернеттің жылдамдығымен, тұрақтылығымен тікелей байланысты.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Көрсетілетін қызметті алушылардың қанағаттанушылығының төмен мәндері респонденттердің қызмет туралы ақпараттың қолжетімділігіне, жекелеген жағдайларда бюрократиялық рәсімдерге (қосымша құжаттарды сұрау) қанағаттанбауына байланысты болуда.

Осыған орай көрсетілетін қызметті алушылардан сауалнама алу нәтижелері бойынша **уәкілетті мемлекеттік органға және «электрондық үкімет»** порталына мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру үшін келесі шараларды қабылдау ұсынылады:

1. Қызмет көрсету мерзімін қысқарту мүмкіндігін қарастыру.
2. Сайттың техникалық параметрлерін пысықтау, әрбір көрсетілетін қызметті алушыны пайдалану алгоритмдерін жеңілдету, порталдың мобильді қосымшасының жұмысын жақсарту.
3. ҚР ДСМ құжаттарын цифрландыру және медициналық көрсеткіштер бойынша кейінге қалдырылған жағдайда процесті автоматтандыру немесе құжаттарды жүктеудің басқа форматтарын қосу.
4. Оқушыларды сырттай немесе қашықтықтан оқыту түрінде кейінге қалдыруды жеңілдету.

Уәкілетті мемлекеттік органға:

1. Шақыруды кейінге қалдырудың жекелеген жағдайлары бойынша сұратылатын қосымша құжаттар бойынша (белгіленгендерден басқа) НҚА-ға өзгерістер енгізу.
2. Демек, құқықтық олқылықтарды жоюды қамтамасыз ету мақсатында құжаттың бұл түрі бекітілген нысанға сілтеме болуы тиіс, яғни норманың дефинициясы «Әскерге қызметке шақыруды кейінге қалдыру» мемлекеттік қызмет көрсету қағидаларына 2-қосымшаның 8-тармағының 5) тармақшасы мынадай редакцияда жазылуы тиіс: білім беру ұйымынан оқуды растайтын анықтаманың Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2012 жылғы 15 мамырдағы № 620 қаулысымен бекітілген нысаны бойынша электрондық көшірмес.
3. Құжаттар топтамасының толық болмауы себебінен мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту мүмкіндігін ережелер мерзімдеріне қосу.

3.62 Қандастарды қабылдаудың өңірлік квотасына енгізу

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 701002. Қандастарды қабылдаудың өңірлік квотасына енгізу.

Жауапты мемлекеттік орган: ҚР Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі**,** облыстық, Астана, Алматы және Шымкент қалаларының ЖАО.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Қандастар мен қоныс аударушыларды қабылдаудың өңірлік квотасына енгізу қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау және әлеуметтік даму министрінің м.а. 2016 жылғы 15 қаңтардағы № 20 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2016 жылы 29 ақпанда № 13334 болып тіркелді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электронды (ішінара автоматтандырылған), «бір өтініш» қағидаты бойынша берілген қағаз.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, облыстық, Астана, Алматы және Шымкент қалаларының ЖАО, «электрондық үкімет» порталы.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 14 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: Қандастарды қабылдаудың өңірлік квотасына енгізу немесе бас тарту туралы шешім.

Көрсетілетін қызметті алушылар: жеке тұлғалар.

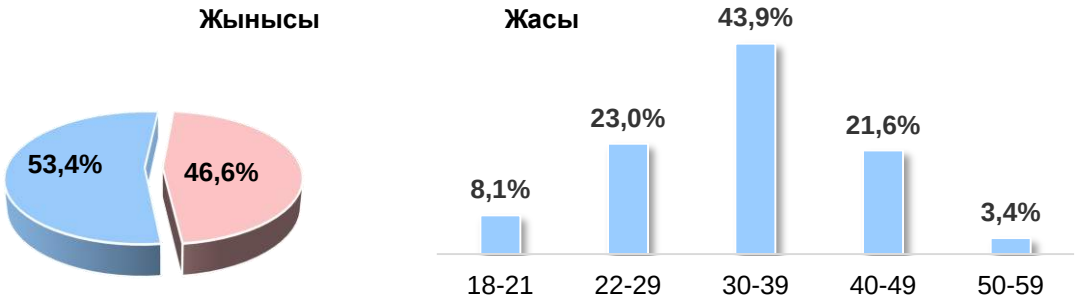
Құны: тегін.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі шеңберінде мынадай нәтижелер алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 135 респондентті қамтыды. Оның ішінде 53,4% - ер және 46,6% - әйел. Респонденттер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың ең көп жас топтары 30-39 жас (43,9%) және 22-29 жас (23,0%).

72- диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок.



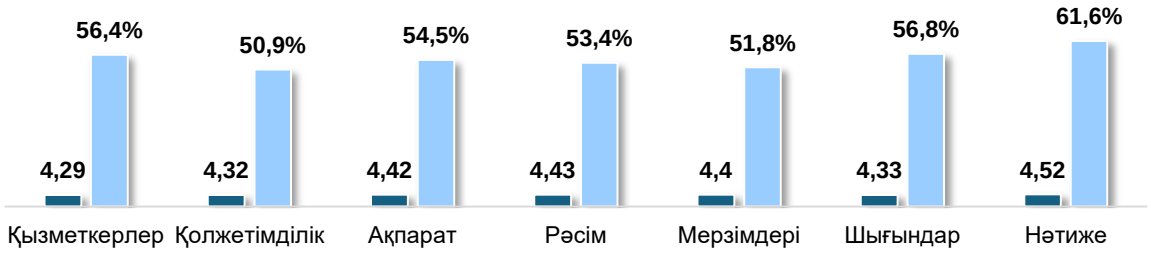
Қызметті алған респонденттердің жалпы санының 100% жеке тұлғалар болып табылады. Көрсетілетін қызметті алушылардың көпшілігі қызметті қағаз түрінде (71,9%), респонденттердің 28,1% қызметті онлайн алды.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылардың арасында жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері келесі мәндерді құрады.

Қызметті қағаз және электрондық түрде ұсынатын барлық көрсетілетін қызметті берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету («Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы) сапасына қанағаттану деңгейі **54,6%** және **бағалаудың орташа мәні 4,39 ұпайды** құрады.

73-диаграмма. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейінің диаграммасы, қағаз және электрондық нысанда (орташа ұпай бөлінісінде және %)



118- кесте. Ұпайларды бөлу (қағаз нысанда)

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Құзыретті қызметкерлер, барлық ақпарат туралы хабардар	4,67	4,29	74,8%	56,4%
	Қызметкерлер жедел әрекет етеді	4,81		40,7%	
	Қызметкерлер сыпайы, менің сұраныстарыма мұқият жауап берді	4,38		53,8%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Көрсетілетін қызметті берушінің ғимараты ыңғайлы орналасқан	4,29	4,30	52,1%	54,7%
	Жұмыс уақыты ыңғайлы	4,04		45,8%	
	Тұрақ орындары жеткілікті	4,20		47,1%	
	Ғимаратқа оңай қол жетімділік болды (мысалы, ғимаратқа физикалық кіруге және оған кіруге ешқандай кедергі болған жоқ)	4,15		47,1%	
	Ыңғайлы болатын қажетті күту аймақтары болды	4,54		64,7%	
	Қызмет әділ және тең негізде ұсынылды	4,59		66,4%	
АҚПАРАТ және КОММУНИКАЦИЯ	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды(мысалы, сайтта, call-орталықта)	4,32	4,45	53,8%	58,9%
	Қажетті заттарды табу оңай болды	4,39		54,2%	
	Қызметкерлер, кабинеттер	4,53		60,2%	
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	4,50		59,7%	
	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,59		63,9%	
	Менде қазақ және орыс тілдерін	4,32		52,5%	

	таңдау болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)				
	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,53		67,8%	
РӘСІМ	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	4,49	4,50	57,1%	59,4%
	Қарастыру процедурасы оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,51		60,5%	
	Нәтижені беру рәсімі ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,51		60,5%	
МЕРЗІМДЕРІ	Қызметті алу үшін мерзім жеткілікті	4,50	4,41	59,7%	54,6%
	Қызметтер қолайлы	4,32		49,6%	
ШЫҒЫНДАР	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы		4,38		61,5%
	Шығындар сомасы қолайлы				
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды	4,25		52,4%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша шығындар төлеген жоқпын	4,50		70,6%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын				
	Қысқа мерзімде өз шағымына жауап алды				
НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,51	4,51	61,7%	61,7%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,41**		**58,2%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,44**		**58,5%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,45**		**58,8%**

«Қызметкерлер» өлшемі бойынша қызметті қағаз түрінде алған кезде көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің жұмысын бағалаудың орташа балы 4,92 ұпай және қанағаттану деңгейі 91,7% құрады. Көрсетілген өлшем бойынша көрсетілетін қызметті алушылардан ұсыныстар түскен жоқ.

Респонденттер осы қызмет бойынша **қолжетімділік пен ыңғайлылықты** 4,89 ұпайға бағалады, қанағаттану деңгейі 88,9% құрайды.

«Ақпарат және байланыс» өлшемі бойынша қызметті респонденттер 4,92 ұпаймен бағалады, бұл ретте қызметке қанағаттанудың орташа деңгейі 94% құрады. Құжаттардың телнұсқасын ұсыну бойынша қызметтердің барлық түрлері туралы ақпарат бір жерде біріктірілген, бұл шатасуға әкеледі, сондықтан барлығы осы қызметті қағаз түрінде алуға барады.

Қызмет көрсету **тәрбіті** 4,89 ұпайға бағаланды, бұл ретте респонденттердің осы өлшем бойынша қанағаттану деңгейі 91,7% құрады.

«Мерзімдер» өлшемі бойынша орташа баға 5 ұпай, қанағаттану - 100% құрады.

«Шығындар» өлшемі 4,67 ұпайға және қанағаттану деңгейі 79,2% бағаланды.

«Кері байланыс» өлшемі бойынша бағалау болған жоқ, өйткені респонденттер кері байланыс сұрамағанын және қызмет алушылардан шағымдар болмағанын атап өтті.

Көрсетілген қызметтің **нәтижесі** 4,67 ұпайға бағаланып, қанағаттану деңгейі 66,7% құрады.

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар көрсетілетін қызметті берушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде мынадай мәндер алынды:

Жергілікті мемлекеттік мекемелер - 4,89 ұпай және қанағаттану деңгейі 91,4% құрады.

Уәкілетті мемлекеттік орган - 4,86 ұпай және қанағаттану деңгейі 83,2% құрады.

119- кесте. Ұпайларды бөлу (электронды нысанда)

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығын бағалау	4,47	4,34	57,4%	47,0%
	ЭЦҚ алудың қарапайымдылығы	4,22		34,5%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,36		49,2%	
	Қызмет алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымын бағалау	4,32		46,8%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн - алаңда) қызығушылық танытатын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,38	4,38	49,2%	50,1%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,36		48,9%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,37		49,2%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,39		49,6%	
	Порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,40		53,4%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз (оның ішінде инстанциялар бойынша жүру, кабинеттерге бару) өтті	4,37	4,36	46,4%	47,4%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/сұралатын құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,31		45,5%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды порталға (онлайн платформа) жүктеу оңай болды	4,34		45,5%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,40		52,2%	
МЕРЗІМДЕРІ	Алынған құжат/электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,38	4,38	48,9%	48,9%

ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Виртуалды көмекшіні қолдану қолайлығы	4,50	4,21	67,9%	49,3%
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауаптың толықтығы	4,11		39,3%	
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауап беру жылдамдығы	4,04		40,7%	
ШЫҒЫНДАР	Шығын сомасы қолайлы		4,28		52,0%
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін мен қосымша шығындар төлеген жоқпын	4,28		52,0%	
	Қызметті алу үшін мен ешқандай қосымша, бейресми шығындарды төлеген жоқпын	4,28		52,0%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымға қысқа мерзімде жауап алдым				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттанды				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,53	4,53	61,5%	61,5%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,36**		**50,9%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,38**		**52,0%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,32**		**48,0%**

Порталда тіркеудің, ЭЦҚ алудың және пайдаланудың **қолжетімділігі** мен **ыңғайлылығы**, порталдың сыртқы түрі (дизайны) қанағаттану деңгейі 47% болған кезде орта есеппен 4,34 ұпайға бағаланды.

Порталда берілген ақпарат 4,38 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 50,1% құрады.

Мемлекеттік қызмет көрсету **рәсімі** 4,36 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 47,4% құрады.

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімдері** және қызмет көрсету орнында күту уақыты 4,38 ұпайға бағаланды және қанағаттану деңгейі 48,9% құрайды.

Виртуалды көмекші қызметін респонденттер 4,21 ұпаймен бағалап, қанағаттану деңгейі 49,3% құрады.

Қызметті алу **шығындары** 4,28 ұпайға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 52% құрайды.

Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылар алынған қызмет **нәтижесі** 4,53 ұпай, қанағаттану деңгейі 61,5%.

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган 4,38 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 52,0%.

«Электрондық үкімет» порталы 4,32 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 48%.

Сауалнамаға қатысқан қызметті алушылардың бағалау мәндерін бөлуге сәйкес осы қызмет бойынша өңірлердің рейтингі қалыптастырылды.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша рейтингте бірінші орынды орташа ұпайы 4,80 және қанағаттану деңгейі 82,7% Шығыс Қазақстан облысы алады. Рейтингтің екінші орында орташа ұпайы 4,56 және қанағаттану деңгейі

83,6% болатын Атырау облысы тұр. Үшінші орында Абай облысы орташа ұпайы 4,56 және қанағаттану деңгейі 69,1%.

3-кесте. Қызмет көрсету сапасы бойынша өңірлердің рейтингі

№	Өңір	Орташа ұпай	Қанағаттану	Орташа ұпай	Қанағаттану	Орташа ұпай	Қанағаттану
		Электронды нысанда		Қағаз нысанда		Өңірлер рейтингі	
1	ШҚО	4,80	82,7			4,80	82,7
2	Атырау облысы	4,56	83,6			4,56	83,6
3	Абай облысы	4,68	86,0	4,44	52,2	4,56	69,1
4	Ақмола облысы	4,02	65,4	4,53	63,8	4,28	64,6
5	БҚО	4,20	79,6			4,20	79,6
6	Павлодар облысы	4,16	73,7			4,16	73,7
7	Қостанай облысы	3,61	48,7	4,30	54,9	3,96	51,8
8	СҚО	3,12	46,3	4,34	57,7	3,73	52,0
	Барлығы:	**4,36**	**50,9**	**4,41**	**58,2**	**4,39**	**54,6**

** ҚР Еңбек және әлеуметтік қорғау министрінің бұйрығына сәйкес қандастар үшін өңірлік квотаға 2024 жылы 8 өңір енгізілді*

Осы қызмет бойынша рейтингтің қорытынды позицияларында биыл: Павлодар облысы орташа ұпайы 4,16 және қанағаттану деңгейі 73,7%, Қостанай облысы (орташа ұпайы 3,96 және қанағаттану деңгейі 51,8%), Солтүстік Қазақстан облысы (орташа ұпайы 3,73 және қанағаттану деңгейі 52%) орналасты.

Сапалы зерттеу нәтижелері

Тереңдетілген сұхбат -1, құпия сатып алушы әдісі-1 және фокус топ (11 адам).

Тереңдетілген сұхбат әдісі:

Бұл қызметті 2024 жылдың наурыз айында пайдалндым. Бастау үшін көші-қон полициясына тіркеліп, содан кейін ЖСН, содан кейін ғана ЭЦҚ алдым. Рәсімнің өзі күрделі емес, бірақ ХҚКО-ға ресімдеу бойынша консультанттар осылай көмектесуі керек, барлығы қазақ тілін біледі, сондықтан қиындықтар жоқ.

Құпия сатып алушы әдісі:

Мен ЖСН алу үшін ХҚКО-ға келдім, талон алдым және ЖСН алу үшін барлық құжаттарды тапсырдым, кезекте күту шамамен 25 минутты алды. Мен қызметті таңертең алдым және сағат 16:00-де дайын екендігі туралы хабарлама алдым. Мен ЖСН алдым және ЭЦҚ флэш-дискісін сатып алдым, өзіне-өзі қызмет көрсету аймағындағы Кеңесші арқылы ЭЦҚ алып, қызметті ресімдедім.

Фокус топ

Барлық қатысушылар қызметті өзіне-өзі қызмет көрсету аймағындағы оның немесе ХҚКО арқылы алды. Қызметтің өзі қарапайым, бірақ оны алу үшін алдымен ЭЦҚ алу керек, ал ол үшін ЖСН алу керек, бұл оны қиындатады. Мемлекеттік қызметтердің сапасына оң әсер ете ме? (толық тізім жасаңыз). Олардың ішіндегі ең маңыздыларын бөліп көрсетіңіз. Сауатты мамандар, байланыстың болуы, ХҚКО мамандарының қазақ тілін меңгеру деңгейі.

Бұл қызмет биылғы жылы алынды, порталда авторизациялау қажет болды, ЭЦҚ қалай алуға болатыны түсініксіз болды. Маған барлық өтінімдерді рәсімдеуге көмектесті, бірақ оларды маған емес, қайтадан қалаға әкеліңіз деген болатын. Мен қайтадан барып, сол жерде алуға тура келді.

Бұл қызметті алу оңайырақ болды, енді оны ресімдеуге болады, тек қазақ тілінде ақпарат табу қиын, біз 5 адам жергілікті атқарушы органдар арқылы 5 адам өз бетінше рәсімдеді.

Қызметті алу үшін, Сіз егов порталында тіркеуден өтіп, ЖСН алуыңыз керек (егер бұған дейін болмаса). Әрі қарай, өтінімді келу аймағына жіберіңіз. Қызметті алудың қиындығы бар, өйткені сенімді ақпаратты және оны сол жерден алудың дәлдігін табу әрдайым мүмкін бола бермейді.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Көрсетілетін қызметті алушылардың қанағаттанушылығының төмен мәндері респонденттердің қызмет туралы ақпараттың қолжетімділігіне, сондай-ақ қызметті алу үшін қажетті шығындарға қанағаттанбауына байланысты болды.

Осыған орай, көрсетілетін қызметті алушылардан сұрау салу нәтижелері бойынша **уәкілетті мемлекеттік органға және «электрондық үкімет»** порталына мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру үшін мынадай шараларды қабылдау ұсынылады:

1. Егер құжатта қателер пайда болса, дереу қайта жіберу мүмкіндігін қарау.

Уәкілетті мемлекеттік органға:

1. Қорытынды құжатта қателердің пайда болу ықтималдығын азайту.
2. Қызмет көрсету мерзімін (мүмкін ақылы) 5 жұмыс күніне дейін қысқарту. Сондай-ақ, осы қызметті толық түсіндіру үшін егов аудармашыларымның мүмкіндігі үшін осы қызметтің ерекшелігін ескеру қажет.

3.63 Құрылыс және реконструкциялау (қайта жоспарлау, қайта жабдықтау) жобаларын әзірлеу кезінде бастапқы материалдарды ұсыну

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 2602002. Құрылыс және реконструкциялау (қайта жоспарлау, қайта жабдықтау) жобаларын әзірлеу кезінде бастапқы материалдарды ұсыну.

Жауапты мемлекеттік орган: ҚР Өнеркәсіп және құрылыс министрлігі, облыстардың, Астана, Алматы және Шымкент қалаларының, ауданның, облыстық маңызы бар қаланың ЖАО.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Құрылыс саласындағы құрылыс салуды ұйымдастыру және рұқсат беру рәсімдерінен өту қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрінің 2015 жылғы 30 қарашадағы № 750 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 12684 болып тіркелді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электронды (толығымен автоматтандырылған).

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: «электрондық үкімет» порталы.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 15 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: тіреу және қоршау (сыртқы) конструкцияларын, инженерлік жүйелер мен жабдықтарды өзгертуге байланысты қолданыстағы ғимараттардың үй-жайларын (жекелеген бөліктерін) реконструкциялауға (қайта жоспарлауға, қайта жабдықтауға) ЖАО шешімінің, СЖТ, техникалық шарттардың (көрсетілетін қызметті алушы сауалнама парағын ұсынған жағдайда), сыртқы инженерлік желілер трассаларының схемаларының электрондық көшірмелері.

Көрсетілетін қызметті алушылар: жеке және тұлғалар.

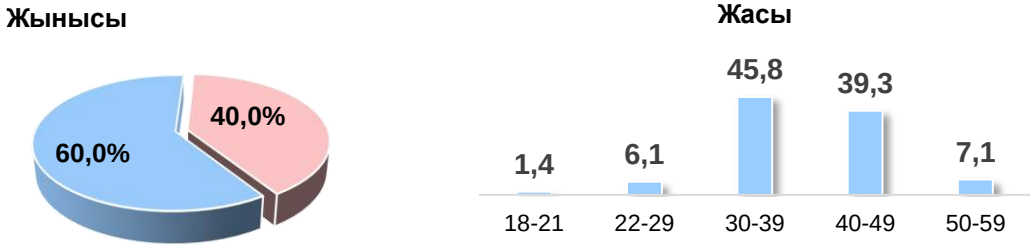
Құны: тегін.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі аясында сандық және сапалық зерттеулер жүргізіліп, нәтижесінде келесі қорытындылар алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 495 респондентті қамтыды. Оның ішінде 60% ер, әйелдердің үлесі - 40%. Респонденттер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың ең көп жас топтары 30-39 жас (45,8%) және 40-49 жас (39,3%).

74- диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок



Қызметті пайдаланған респонденттердің жалпы санының 85,1% - жеке тұлғалар, 14,9% - заңды тұлғалар болып табылады. Көрсетілетін қызметті алушылардың 100% - қызметті онлайн алды.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылардың арасында жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері келесі мәндерді құрады.

Қызметті қағаз және электрондық түрде ұсынатын барлық көрсетілетін қызметті берушілердің қызметін («Азаматтарға арналған үкімет «мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы) қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі **68,7%** және бағалаудың **орташа мәні 4,60 ұпайды** құрады.

120- кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығын бағалау	4,56	4,56	61,4%	61,2%
	ЭЦҚ алудың қарапайымдылығы	4,47		54,1%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,52		57,2%	
	Қызмет алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымын бағалау	4,69		72,2%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн - алаңда) қызығушылық танытатын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,43	4,61	51,1%	66,2%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,60		65,1%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,63		67,0%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,72		75,6%	
	Порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,68		72,2%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз (оның ішінде инстанциялар бойынша жүру, кабинеттерге бару) өтті	4,59	4,60	62,5%	63,9%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/сұралатын құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,58		62,1%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды порталға (онлайн	4,47		53,5%	

	платформа) жүктеу оңай болды				
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,74		77,7%	
МЕРЗІМДЕРІ	Алынған құжат/электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,72	4,72	75,5%	75,5%
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Виртуалды көмекшіні қолдану қолайлығы	4,58		70,0%	
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауаптың толықтығы	4,61	4,62	62,7%	68,4%
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауап беру жылдамдығы	4,69		72,5%	
ШЫҒЫНДАР	Шығын сомасы қолайлы				
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін мен қосымша шығындар төлеген жоқпын	4,40	4,40	71,5%	71,5%
	Қызметті алу үшін мен ешқандай қосымша, бейресми шығындарды төлеген жоқпын	4,40		71,5%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымға қысқа мерзімде жауап алдым				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттанды				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,65	4,65	73,9%	73,9%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,60**		**68,7%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,62**		**72,1%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,57**		**62,3%**

Көрсетілетін қызметті алушылар «электрондық үкімет» порталында тіркелудің, авторизациялаудың, сондай-ақ ЭЦҚ кілттерін пайдаланудың **қолжетімділігі** мен **ыңғайлылығын** 4,56 ұпай деңгейінде, 61,2% қанағаттану деңгейімен бағалады.

Порталда берілген **ақпарат** 4,61 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 66,2% құрады.Көрсетілетін қызметті алушының алдында тұрған негізгі проблемалар (Жамбыл, Қызылорда, Павлодар, Түркістан, Ақмола облыстары) туралы ақпаратты іздеудің қиындықтарымен байланысты екендігі атап өтілді.

Мемлекеттік қызмет көрсету **рәсімі** 4,60 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 63,9% құрады.

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзіміне** байланысты өлшем бойынша респонденттер бұл қызмет 4,72 ұпайға бағаланып, қанағаттану деңгейі – 75,5% құрады. Қызметті алу ұзақтығы туралы негізінен Батыс Қазақстан және Ақмола облыстарынан респонденттер атап өтті.

Виртуалды көмекші қызметін респонденттер 4,62 ұпаймен бағалап, қанағаттану деңгейі 68,4% құрады.

Мемлекеттік қызметті алуға арналған **шығындар** 71,5% қанағаттану деңгейінде 4,40 ұпайға бағаланды.

Бұл ретте сауалнамаға қатысқан қызмет алушылар алынған қызмет **нәтижесін** оң бағалады - 4,65 ұпай, қанағаттану деңгейі 73,9%.

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган 4,62 ұпаймен бағаланды, қанағаттану

деңгейі 72,1%.

«Электрондық үкімет» порталы 4,57 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 62,3%.

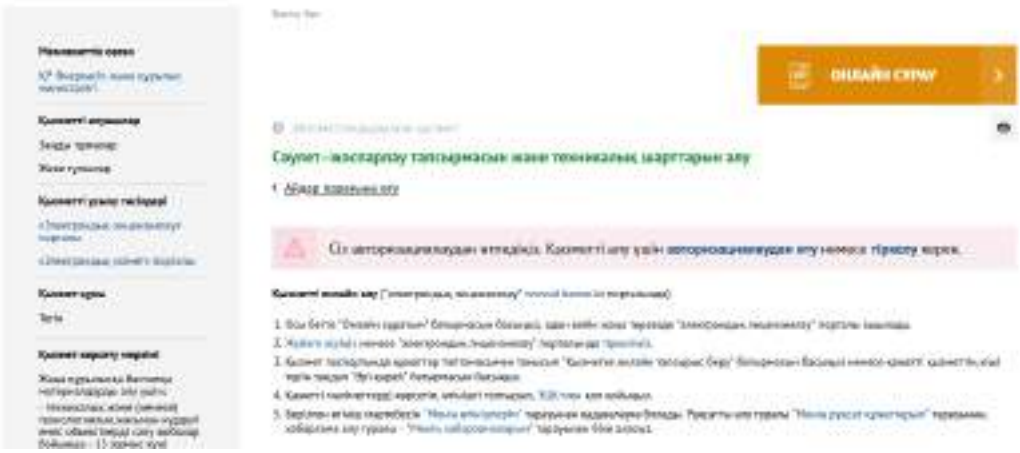
Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың бағалау мәндерін бөлуге сәйкес осы қызмет бойынша өңірлердің рейтингі қалыптастырылды.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша рейтингте бірінші орынды Алматы қаласы алады, орташа ұпай 4,81 және қанағаттану деңгейі 71,8%. Рейтингтің екінші орында орташа ұпай 4,78 және қанағаттану деңгейі 79,7% Шығыс Қазақстан облысы тұр. Үшінші орында Ақмола облысы орташа ұпай 4,78 және қанағаттану деңгейі 79,7%.

121- кесте. Қызмет көрсету сапасы бойынша өңірлердің рейтингі

№	Өңір	Орташа ұпай	Қанағаттану
		Өңірлер рейтингі	
1	Алматы	4,81	71,8
2	Шығыс Қазақстан облысы	4,78	79,7
3	Ақмола облысы	4,78	76,3
4	Қостанай облысы	4,77	77,6
5	Батыс Қазақстан облысы	4,75	76,8
6	Астана	4,72	58,2
7	Солтүстік Қазақстан облысы	4,72	81,4
8	Алматы облысы	4,68	76,3
9	Қарағанды облысы	4,59	76,2
10	Павлодар облысы	4,58	79,8
11	Атырау облысы	4,55	69,4
12	Шымкент	4,53	73,2
13	Қызылорда облысы	4,52	79,4
14	Абай облысы	4,51	59,3
15	Маңғыстау облысы	4,49	44,1
16	Түркістан облысы	4,49	74,8
17	Ақтөбе облысы	4,47	74,8
18	Жетісу облысы	4,46	49,4
19	Жамбыл облысы	4,45	44,6
20	Ұлытау облысы	4,43	49,9
	Барлығы:	**4,60**	**68,7**

Осы қызмет бойынша рейтингтің қорытынды позицияларында биыл: Жетісу облысы (орташа мәні - 4,46 ұпай және қанағаттану деңгейі – 49,4%), Жамбыл облысы (орташа мәні – 4,45, қанағаттану деңгейі – 44,6%) орналасқан. Рейтингтің соңғы орнында орташа деңгейі 4,43 ұпай және қанағаттану деңгейі 49,9% Ұлытау облысы тұр.



Ақпаратты іздеу кезінде браузердің іздеу жүйесі «Қолданбаны және техникалық шарттарды алу» қызмет атауын көрсетеді. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізбесіне сәйкес қызметтің ресми атауын қосу қажет, бәлкім, көрсетілетін қызметті алушылардың қызмет туралы ақпаратты табу проблемалары туралы хабарлауының бір себебі осыған байланысты болуы мүмкін деп атап өтілді.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Көрсетілетін қызметті алушылардың қанағаттанушылығының төмен мәндері респонденттердің қызмет туралы ақпараттың қолжетімділігіне, сондай-ақ қызметті алу үшін қажетті шығындарға қанағаттанбауына байланысты болуда.

Осыған орай, көрсетілетін қызметті алушылардан сауалнама алу нәтижелері бойынша **уәкілетті мемлекеттік органға және «электрондық үкімет»** порталына мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру үшін келесі шараларды қабылдау ұсынылады:

1. Қызметті алу алгоритмі туралы ақпараттың сапасы мен қолжетімділігін арттыру, қызметті алу үшін бейне нұсқаулықтарды қарау мүмкіндігін жасау;
2. Қызмет көрсету мерзімін қысқарту мүмкіндігін қарастыру;
3. Көрсетілетін қызметті берушінің кінәсінен құжатта қателер туындаған жағдайда қызметті 15 күн ішінде қайта алу қажеттілігінсіз, құжатты қысқа мерзімде ауыстыруды жүргізу.

Уәкілетті мемлекеттік органға:

1. Қызмет көрсету мерзімдерін қысқарту мүмкіндігін қарастыру;
2. Қорытынды құжатта қателердің пайда болу ықтималдығын азайту.

3.64 Азаматтардың жекелеген санаттарына дәрілік заттарды, бейімделген емдік өнімдерді, медициналық бұйымдарды беру

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 601012. Азаматтардың жекелеген санаттарына дәрілік заттарды, бейімделген емдік өнімдерді, медициналық бұйымдарды беру.

Жауапты мемлекеттік орган: ҚР Денсаулық сақтау министрлігі, денсаулық сақтау субъектілері.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Азаматтардың жекелеген санаттарына дәрілік заттарды, бейімделген емдік өнімдерді, медициналық бұйымдарды беру" мемлекеттік қызмет көрсету қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің 2021 жылғы 12 қазандағы № ҚР ДСМ -103 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2021 жылғы 15 қазанда № 24765 болып тіркелді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электронды (ішінара автоматтандырылған),қағаз нысанында.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: денсаулық сақтау субъектілері, «электрондық үкімет» порталы.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 3 сағат.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: азаматтардың жекелеген санаттарына дәрілік заттарды, бейімделген емдік өнімдерді, медициналық мақсаттағы бұйымдарды ұсыну.

Көрсетілетін қызметті алушылар: жеке тұлғалар.

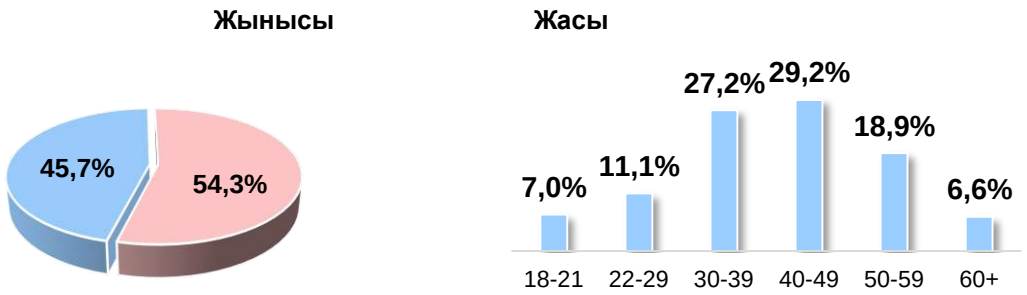
Құны: тегін.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі шеңберінде мынадай нәтижелер алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 243 респонденттті қамтыды. Оның ішінде 45,7% - ер және 54,3% - әйел. Респонденттер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың ең көп жас топтары 40-49 жас (29,2%) және 30-39 жас (27,2%).

75- диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок



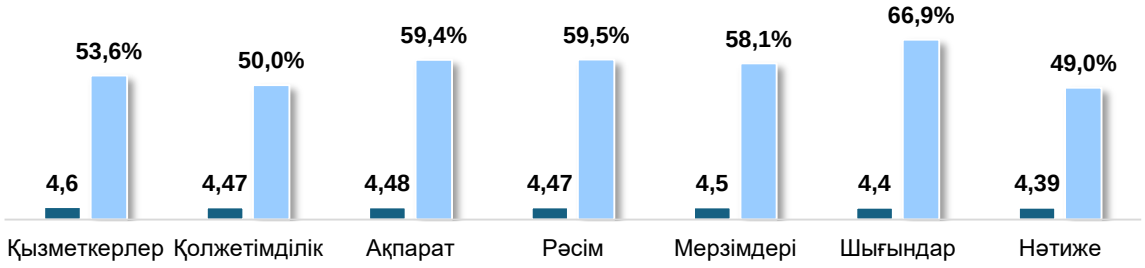
Қызметті алған респонденттердің жалпы санынан 100% жеке тұлғалар. Көрсетілетін қызметті алушылардың басым бөлігі қызметтерді онлайн (97,5%), респонденттердің 97,5%, қағаз түрінде 2,5% алған..

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылардың арасында жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері келесі мәндерді құрады.

Қызметті қағаз және электрондық түрде ұсынатын барлық көрсетілетін қызметті берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету («Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы) сапасына қанағаттану деңгейі **56,2%** және **бағалаудың орташа мәні 4,44 ұпайды** құрады.

76-диаграмма. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейінің диаграммасы, қағаз және электрондық нысанда (орташа ұпай бөлінісінде және %)



122- кесте. Ұпайларды бөлу (қағаз нысанда)

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Құзыретті қызметкерлер, барлық ақпарат туралы хабардар	4,56	4,60	50,2%	53,6%
	Қызметкерлер жедел әрекет етеді	4,66		52,3%	
	Қызметкерлер сыпайы, менің сұраныстарыма мұқият жауап берді	4,58		58,4%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Көрсетілетін қызметті берушінің ғимараты ыңғайлы орналасқан	4,32	4,52	52,7%	45,8%
	Жұмыс уақыты ыңғайлы	4,38		56,8%	
	Тұрақ орындары жеткілікті	4,66		45,8%	
	Ғимаратқа оңай қол жетімділік болды (мысалы, ғимаратқа физикалық кіруге және оған кіруге ешқандай кедергі болған жоқ)	4,84		42,7%	
	Ыңғайлы болатын қажетті күту аймақтары болды	4,29		39,8%	
	Қызмет әділ және тең негізде ұсынылды	4,64		37,1%	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ БАЙЛАНЫС	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды(мысалы, сайтта, call-орталықта)	4,55	4,48	64,2%	57,4%
	Қажетті заттарды табу оңай болды	4,68		66,7%	
	Қызметкерлер, кабинеттер	4,47		59,8%	
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	4,53		62,4%	
	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,34		47,2%	

	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	4,21		48,9%	
	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	4,57		52,4%	
РӘСІМ	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	4,52	4,46	59,6%	56,4%
	Қарастыру процедурасы оңтайлы, қарапайым және түсінікті	4,38		61,2%	
	Нәтижені беру рәсімі ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	4,49		48,3%	
МЕРЗІМДЕРІ	Қызметті алу үшін мерзім жеткілікті	4,51	4,52	54,2%	54,0%
	Қызметтер қолайлы	4,52		53,8%	
ШЫҒЫНДАР	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы		4,41		64,2%
	Шығындар сомасы қолайлы				
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды	4,41		64,2%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша шығындар төлеген жоқпын	4,41		64,2%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшырағаң жоқпын				
	Қысқа мерзімде өз шағымына жауап алды				
НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,52	4,52	48,2%	48,2%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,50**		**54,2%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,52**		**54,5%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,42**		**57,2%**

«Қызметкерлер» өлшемі бойынша қызметті қағаз түрінде алған кезде көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің жұмысын бағалаудың орташа балы 4,60 ұпай және қанағаттану деңгейі 53,6% құрады. Көрсетілген өлшем бойынша көрсетілетін қызметті алушылардан ұсыныстар түскен жоқ.

Респонденттер осы қызмет бойынша **қолжетімділік пен ыңғайлылықты** 4,52 ұпайға бағалады, қанағаттану деңгейі 45,8% құрайды.

«Ақпарат және байланыс» өлшемі бойынша қызметті респонденттер 4,48 ұпаймен бағалады, бұл ретте қызметке қанағаттанудың орташа деңгейі 57,4% құрады. Құжаттардың телнұсқасын ұсыну бойынша қызметтердің барлық түрлері туралы ақпарат бір жерде біріктірілген, бұл шатасуға әкеледі, сондықтан барлығы осы қызметті қағаз түрінде алуға барады.

Қызмет көрсету **рәсімі** 4,46 ұпайға бағаланды, бұл ретте респонденттердің осы өлшем бойынша қанағаттану деңгейі 56,4% құрады.

«Мерзімдер» өлшемі бойынша орташа баға 4,52 ұпай, қанағаттану - 54,0% құрады.

«Шығындар» өлшемі 4,41 ұпайға және қанағаттану деңгейі 64,2% бағаланды.

«Кері байланыс» өлшемі бойынша бағалау болған жоқ, өйткені респонденттер кері байланыс сұрамағанын және қызмет алушылардан шағымдар болмағанын атап өтті.

Көрсетілген қызметтің **нәтижесі** 4,52 ұпайға бағаланып, қанағаттану деңгейі 48,2% құрады.

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар көрсетілетін қызметті берушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде мынадай мәндер алынды:

Жергілікті мемлекеттік мекемелер - 4,52 ұпай және қанағаттану деңгейі 54,5% құрады.

Уәкілетті мемлекеттік орган - 4,42 ұпай және қанағаттану деңгейі 57,2% құрады.

123- кесте. Ұпайларды бөлу (электронды нысанда)

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығын бағалау	4,42	4,42	52,7%	54,2%
	ЭЦҚ алудың қарапайымдылығы	4,35		50,2%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,40		52,2%	
	Қызмет алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымын бағалау	4,50		61,8%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн - алаңда) қызығушылық танытатын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,39	4,48	51,8%	61,4%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,52		64,9%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,47		59,8%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,53		67,5%	
	Порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,50		63,2%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз (оның ішінде инстанциялар бойынша жүру, кабинеттерге бару) өтті	4,52	4,48	64,0%	62,5%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/сұралатын құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,50		63,6%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды порталға (онлайн платформа) жүктеу оңай болды	4,42		56,7%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,50		65,6%	
МЕРЗІМДЕРІ	Алынған құжат/электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,48	4,48	62,1%	62,1%

ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Виртуалды көмекшіні қолдану қолайлығы	4,19	4,24	51,6%	47,6%
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауаптың толықтығы	4,12		41,2%	
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауап беру жылдамдығы	4,39		50,0%	
ШЫҒЫНДАР	Шығын сомасы қолайлы		4,38		69,5%
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін мен қосымша шығындар төлеген жоқпын	4,38		69,5%	
	Қызметті алу үшін мен ешқандай қосымша, бейресми шығындарды төлеген жоқпын	4,38		69,5%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымға қысқа мерзімде жауап алдым				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттанды				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,25	4,25	49,8%	49,8%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,39**		**58,2%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,42**		**62,1%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,39**		**55,0%**

«Электрондық үкімет» порталында тіркеудің, авторландырудың **қолжетімділігі мен ыңғайлылығын**, сондай-ақ көрсетілетін қызметті алушылар кілттің ЭЦҚ пайдалануын 4,42 ұпайға бағалады, бұл ретте қанағаттану деңгейі 54,2% құрады. Кейбір көрсетілетін қызметті алушылар портал жұмысында ақаулардың бар екенін атап өтті: «жиі ақаулар орын алады, осыған байланысты сіз ұзақ уақыт күтесіз» Ақмола облысы), «сервис жиі қатып қалады» (Астана қ.).

Порталда берілген **ақпарат** 4,48 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 61,4% құрады.

Мемлекеттік қызмет көрсету **рәсімі** 4,48 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 62,5% құрады.

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімдері** және қызмет көрсету орнында күту уақыты 4,48 ұпайға бағаланды және қанағаттану деңгейі 62,1% құрайды. Респонденттер қызмет көрсетуге кететін уақыттың ұзақ екенін атап өтті: «Өтінішке жауапты ұзақ күттік» (Астана), «Қызметтің өңделуін ұзақ күттік» (Астана қ.).

Виртуалды көмекші қызметін респонденттер 4,24 ұпаймен бағалап, қанағаттану деңгейі 47,6% құрады.

Қызметті алу **шығындары** 4,38 ұпайға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 69,5% құрайды.

Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылар алынған қызмет **нәтижесі** 4,25 ұпай, қанағаттану деңгейі 49,8%.

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган 4,42 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 62,1%.

«Электрондық үкімет» порталы 4,39 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 55%.

Сауалнамаға қатысқан қызметті алушылардың бағалау мәндерін бөлуге

сәйкес осы қызмет бойынша өңірлердің рейтингі қалыптастырылды.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша рейтингте бірінші орынды орташа ұпайы 4,78 және қанағаттану деңгейі 82,5% Қарағанды облысы алады. Рейтингтің екінші орында Жамбыл облысы орташа ұпайы 4,77 және қанағаттану деңгейі 80,1%. Үшінші орында Астана қ. орташа ұпай 4,74 және қанағаттану деңгейі 73%.

3-кесте. Қызмет көрсету сапасы бойынша өңірлердің рейтингісі

№	Өңір	Орташа ұпай	Қанағаттану	Орташа ұпай	Қанағаттану	Орташа ұпай	Қанағаттану
		Электронды нысанда		Қағаз нысанда		Өңірлер рейтингі	
1	Қарағанды облысы	4,82	90,5	4,73	74,5	4,78	82,5
2	Жамбыл облысы	4,80	80,6	4,75	79,6	4,77	80,1
3	Астана	4,95	88,0	4,52	58,0	4,74	73,0
4	Ақмола облысы	4,67	65,9	4,74	65,9	4,70	65,9
5	Қостанай облысы	4,79	73,2	4,56	73,2	4,68	73,2
6	Маңғыстау облысы	4,77	77,2	4,54	77,2	4,66	77,2
7	Павлодар облысы	4,69	65,3	4,62	65,3	4,66	65,3
8	Түркістан облысы	4,78	71,1	4,35	49,1	4,56	60,1
9	Солтүстік Қазақстан облысы	4,39	56,9	4,71	56,9	4,55	56,9
10	Алматы облысы	4,47	47,4	4,53	47,4	4,50	47,4
11	Шымкент	4,59	49,3	4,39	39,3	4,49	44,3
12	Жетісу облысы	4,59	59,8	4,39	59,8	4,49	59,8
13	Батыс Қазақстан облысы	4,56	55,6	4,39	55,6	4,47	55,6
14	Шығыс Қазақстан облысы	4,04	51,5	4,57	51,5	4,31	51,5
15	Алматы	3,96	43,2	4,54	43,2	4,25	43,2
16	Абай облысы	3,89	42,6	4,35	42,6	4,12	42,6
17	Ақтөбе облысы	3,86	32,3	4,29	32,3	4,08	32,3
18	Атырау облысы	3,74	40,4	4,36	40,4	4,05	40,4
19	Қызылорда облысы	3,69	40,5	4,3	40,5	4,00	40,5
20	Ұлытау облысы	3,68	32,4	4,28	32,4	3,98	32,4
	БАРЛЫҒЫ	**4,39**	**58,2**	**4,50**	**54,2**	**4,44**	**56,2**

Осы қызмет бойынша рейтингтің қорытынды позицияларында биыл: Ақтөбе облысы (орташа ұпайы 4,08 және қанағаттану деңгейі 32,3%, орташа ұпайы 4,05 және қанағаттану деңгейі 40,4%, Қызылорда облысы 4 ұпай және қанағаттану

деңгейі 40,5%. Рейтингтің соңғы орнында орташа деңгейі 3,98 және қанағаттану деңгейі 32,4% Ұлытау облысы тұр.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Көрсетілетін қызметті алушылардың қанағаттанушылығының төмен мәндері респонденттердің порталдың қолжетімділігіне және қызмет көрсету мерзімдеріне қанағаттанбауына байланысты болды.

Осыған орай, көрсетілетін қызметті алушылардан сұрау салу нәтижелері бойынша **уәкілетті мемлекеттік органға және «электрондық үкімет»** порталына мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру үшін мынадай шараларды қабылдау ұсынылады:

1. Порталдың қолжетімділігін арттыру, қызметтің қолжетімділігімен техникалық проблемаларды жою.

Уәкілетті мемлекеттік органға:

1. Қызмет көрсету мерзімдерін қысқарту мүмкіндігін қарастыру немесе көрсетілетін қызметті алушыларға медициналық мекемеде қызмет көрсетудің аяқталуын күтудің қажеті жоқ екенін хабарлау.
2. Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің ережелерін түсіндіру бойынша көрсетілетін қызметті берушілердің қызметкерлері арасында оқыту жүргізу

3.65 Ауылдық елді мекендерге жұмыс істеуге және тұруға келген денсаулық сақтау, білім беру, әлеуметтік қамсыздандыру, мәдениет, спорт және агроөнеркәсіптік кешен саласындағы мамандарға, ауылдар, кенттер, ауылдық округтер әкімдері аппараттарының мемлекеттік қызметшілеріне әлеуметтік қолдау шараларын ұсыну

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 704009. Ауылдық елді мекендерге жұмыс істеуге және тұруға келген денсаулық сақтау, білім беру, әлеуметтік қамсыздандыру, мәдениет, спорт және агроөнеркәсіптік кешен саласындағы мамандарға, ауылдар, кенттер, ауылдық округтер әкімдері аппараттарының мемлекеттік қызметшілеріне әлеуметтік қолдау шараларын ұсыну.

Жауапты мемлекеттік орган: ҚР Ұлттық экономика министрлігі, ЖАО аудандардың және облыстық маңызы бар қалалардың ауылдық аумақтарын дамыту саласындағы уәкілетті органдар.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт:

«Ауылдық елді мекендерге жұмыс істеу және тұру үшін келген денсаулық сақтау, білім беру, әлеуметтік қамсыздандыру, мәдениет, спорт және агроөнеркәсіптік кешен саласындағы мамандарға, ауылдар, кенттер, ауылдық округтер әкімдері аппараттарының мемлекеттік қызметшілеріне әлеуметтік қолдау шараларын ұсыну мөлшерін айқындау туралы» Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрінің 2014 жылғы 6 қарашадағы №72 бұйрығы.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электронды (ішінара автоматтандырылған).

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: «электрондық үкімет» порталы.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 6 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: Көрсетілетін қызметті алушыны порталда әлеуметтік қолдау шараларын ұсыну туралы келісім жасасу қажеттілігі туралы хабардар ету немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

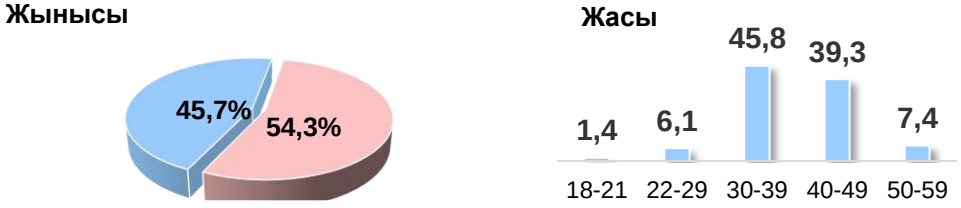
Көрсетілетін қызметті алушылар: жеке тұлғалар.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі аясында мынадай нәтижелер алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 188 респондентті қамтыды. Оның ішінде 45,7% - ер және 54,3% - әйел. Респонденттер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың ең көп жас топтары 30-39 жас (45,8%) және 40-49 жас (39,3%).

77- диаграмма.Әлеуметтік-демографиялық блок.



Қызметті алған респонденттердің жалпы санының 85,1% - жеке тұлғалар, 14,9% - заңды тұлғалар болып табылады. Көрсетілетін қызметті алушылардың 100% онлайн алды.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылардың арасында жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері келесі мәндерді құрады.

Қызметті қағаз және электрондық түрде ұсынатын барлық көрсетілетін қызметті берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету («Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы) сапасына қанағаттану деңгейі **58,7%** және **бағалаудың орташа мәні 4,50 ұпайды** құрады.

124- кесте. Ұпайларды бөлу

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығын бағалау	4,51	4,44	58,5%	54,1%
	ЭЦҚ алудың қарапайымдылығы	4,40		52,7%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,43		51,8%	
	Қызмет алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымын бағалау	4,43		53,4%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн - алаңда) қызығушылық танытатын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,45	4,53	52,9%	59,2%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,58		60,9%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,61		63,9%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,51		59,7%	
	Порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,51		58,8%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз (оның ішінде инстанциялар бойынша жүру, кабинеттерге бару) өтті	4,47	4,47	55,7%	55,0%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/сұралатын құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,47		55,8%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды порталға (онлайн платформа) жүктеу оңай болды	4,44		48,9%	

	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,52		59,5%	
МЕРЗІМДЕРІ	Алынған құжат/электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,54	4,54	60,0%	60,0%
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Виртуалды көмекшіні қолдану қолайлығы				
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауаптың толықтығы				
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауап беру жылдамдығы				
ШЫҒЫНДАР	Шығын сомасы қолайлы				
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін мен қосымша шығындар төлеген жоқпын	4,53	4,53	61,7%	61,7%
	Қызметті алу үшін мен ешқандай қосымша, бейресми шығындарды төлеген жоқпын	4,53		61,7%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымға қысқа мерзімде жауап алдым				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттанды				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,51	4,51	62,2%	62,2%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,50**		**58,7%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,51**		**59,8%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,47**		**54,1%**

Көрсетілетін қызметті алушылар «электрондық үкімет» порталында тіркелудің, авторизациялаудың, сондай-ақ ЭЦҚ кілттерін пайдаланудың **қолжетімділігі** мен **ыңғайлылығын** 4,44 ұпай деңгейінде, 54,1% қанағаттану деңгейімен бағалады.

Порталда берілген **ақпарат** 4,53 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 59,2% құрады. Респонденттер ақпараттың қолжетімділігіне қатысты: «қызметкерлер кейде ақпаратты толық білмейді» (Ақмола облысы), «дереу сауатты хабардар етпеді» (Ақмола облысы) мәселелері айтты. Мүмкін, көрсетілетін қызметті алушыларға қызметті алу тәсілдері туралы, атап айтқанда, қызметтің автоматтандырылғандығы туралы: «ХҚКО қызметкерлері бір-біріне жұмсағанды жақсы көреді» (Ақмола облысы) хабарланбаған шығар. Сондай-ақ, «ақпаратты іздеу қиын, қызметті қайдан және қалай алуға болады» деген пікірлер айтылды (Астана қ.).

Мемлекеттік қызмет көрсету **рәсімі** 4,47 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 55,0% құрады. Көрсетілетін қызметті алушылар қызметті алу кезінде туындаған проблемаларды атап өтті: «бастапқыда өтініш қабылданбады, олар қайтадан жүгінді» (Ақмола облысы). Көрсетілетін қызметті алушылардың ұсыныстарының ішінде қызметтерді алу тәртібін жеңілдетуге бағытталған ұсыныстар болды, мысалы: «Өтінімдерді беруді жеңілдету» (Солтүстік Қазақстан облысы).

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзіміне** байланысты өлшем бойынша респонденттер бұл қызмет 4,54 ұпайға бағаланып, қанағаттану деңгейі - 60,0% құрады. Проблемалардың ішінде: «Мерзімдердің ұзаққа созылуы» (Батыс Қазақстан облысы), «Ұзақ күту қиындығы»» (Ақмола облысы) атап өтілді.

Мемлекеттік қызметті алуға арналған **шығындар** 61,7% қанағаттану деңгейінде 4,53 ұпайға бағаланды.

Бұл ретте сауалнамаға қатысқан қызмет алушылар алынған қызмет **нәтижесін** оң бағалады - 4,51 ұпай, қанағаттану деңгейі 62,2%.

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган 4,1 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 55,2%.

«Электрондық үкімет» порталы 4,34 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 49,4%.

Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың бағалау мәндерін бөлуге сәйкес осы қызмет бойынша өңірлердің рейтингі қалыптастырылды.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша рейтингте бірінші орынды орташа ұпайы 5 және қанағаттану деңгейі 100% Қарағанды облысы алады. Рейтингтің екінші орында орташа ұпайы 4,94 және қанағаттану деңгейі 97,5% Маңғыстау облысы тұр. Үшінші орында Атырау облысы орташа ұпайы 4,90 және қанағаттану деңгейі 94,7%.

125- кесте. Қызмет көрсету сапасы бойынша өңірлердің рейтингі

№	Өңір	Орташа ұпай	Қанағаттану
		Өңірлер рейтингі	
1	Қарағанды облысы	5,00	100,0
2	Маңғыстау облысы	4,94	97,5
3	Атырау облысы	4,90	94,7
4	Абай облысы	4,88	88,0
5	Қызылорда облысы	4,86	85,5
6	Жамбыл облысы	4,85	85,4
7	Павлодар облысы	4,83	83,8
8	Түркістан облысы	4,44	50,1
9	Қостанай облысы	4,35	36,5
10	Шымкент	4,34	41,6
11	Астана	4,24	37,1
12	Батыс Қазақстан облысы	4,19	19,3
13	Солтүстік Қазақстан облысы	4,03	26,7
14	Ақмола облысы	3,93	18,7
15	Жетісу облысы	3,92	17,0
16	Алматы облысы	3,85	32,8
17	Шығыс Қазақстан облысы		
18	Ақтөбе облысы		
19	Алматы		
20	Ұлытау облысы		
	БАРЛЫҒЫ	**4,50**	**58,7**

Осы қызмет бойынша рейтингтің қорытынды позицияларында биыл: Ақмола облысы (орташа ұпай 3,93 және қанағаттану деңгейі 18,7%), Жетісу облысы (орташа ұпай 3,92 және қанағаттану деңгейі 17%) орналасқан. Рейтингтің соңғы орнында орташа ұпай 3,85 және қанағаттану деңгейі 32,8% болатын Алматы облысы тұр.

Қызмет туралы ақпаратты іздеу кезінде gov.kz. сайтында сілтеме пайда болады бұл ретте «онлайн», «жеке тұлғалар» сілтемелері жұмыс істемейді, бір рет басу арқылы онлайн қызмет көрсетілетін бетке өту мүмкіндігі жоқ.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Көрсетілетін қызметті алушылардың қанағаттанушылығының төмен мәндері респонденттердің қызмет туралы ақпараттың қолжетімділігіне қанағаттанбауына байланысты болуда.

Осыған орай көрсетілетін қызметті алушылардан сауалнама алу нәтижелері бойынша **«электрондық үкімет»** порталына мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру үшін келесі шараларды қабылдау ұсынылады:

1. Қызметті алу алгоритмі туралы ақпараттың сапасы мен қолжетімділігін арттыру, қызметті алу үшін бейне нұсқаулықтарды қарау мүмкіндігін жасау;
2. Мамандар қызмет алатын ұйымдардың кадр бөлімдерінің қызметкерлері арасында қызмет алу тәсілдері туралы хабардарлықты арттыру;
3. Көрсетілетін қызметті әлеуетті алушылар қызметті ала алатын порталға сілтемелерді белсенді ету.

Уәкілетті мемлекеттік органға:

1. Қарау мерзімдерін қысқарту мүмкіндігін қарастыру;
2. Көрсетілетін қызметті алушыларға ұсынылатын ақпараттың сапасын арттыру, қызметкерлері қызметті алуға құқылы ұйымдардың кадр қызметтерін хабардар ету.
3. Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің ережелерін түсіндіру бойынша көрсетілетін қызметті берушілердің қызметкерлері арасында оқыту жүргізу.

3.66 Бастауыш, негізгі орта, жалпы орта білім берудің жалпы білім беретін бағдарламалары бойынша оқыту үшін ведомстволық бағыныстылығына қарамастан білім беру ұйымдарына құжаттарды қабылдау және оқуға қабылдау

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 403003 Бастауыш, негізгі орта, жалпы орта білім берудің жалпы білім беретін бағдарламалары бойынша оқыту үшін ведомстволық бағыныстылығына қарамастан білім беру ұйымдарына құжаттарды қабылдау және оқуға қабылдау.

Жауапты мемлекеттік орган: ҚР Оқу-ағату министрлігі, бастауыш, негізгі орта, жалпы орта білім беру ұйымдары.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Бастауыш, негізгі орта және жалпы орта білімнің жалпы білім беретін оқу бағдарламаларын іске асыратын білім беру ұйымдарына оқуға қабылдаудың үлгілік қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрінің 2018 жылғы 12 қазандағы № 564 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2018 жылғы 16 қазанда № 17553 болып тіркелді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электронды (ішінара автоматтандырылған), қағаз.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: бастауыш, негізгі орта, жалпы орта білім беру ұйымдары, «электрондық үкімет» порталы.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 1 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі: Мемлекеттік қызмет көрсетілгені туралы хабарлама немесе бас тарту туралы дәлелді жауап.

Көрсетілетін қызметті алушылар: жеке тұлғалар.

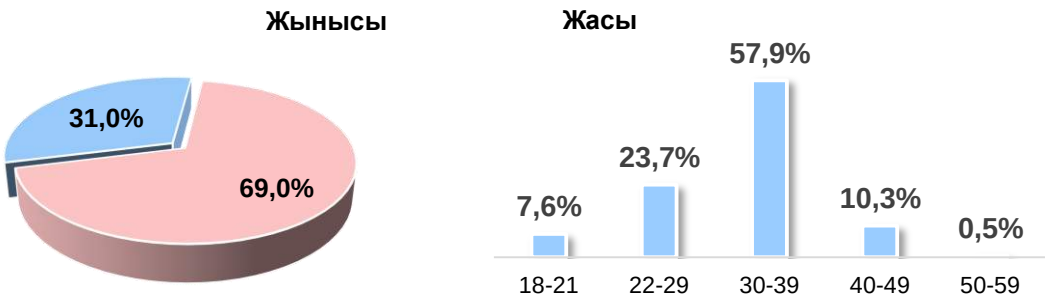
Құны: тегін.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі шеңберінде мынадай нәтижелер алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 389 респондентті қамтыды. Оның ішінде 31% - ы ер және 69% - ы әйел. Респонденттер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың ең көп жас топтары 30-39 жас (57,9%) және 22-29 жас (23,7%).

78- диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок



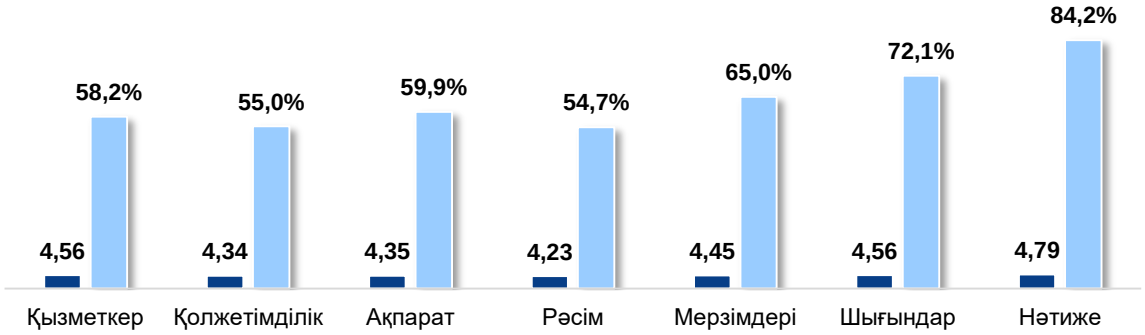
Қызметті алған респонденттердің жалпы санының 100% жеке тұлғалар болып табылады. Көрсетілетін қызметті алушылардың көпшілігі қызметті қағаз түрінде (8,2%), респонденттердің 91,8% қызметті онлайн алды.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылардың арасында жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері келесі мәндерді құрады.

Қызметті қағаз және электрондық түрде ұсынатын барлық көрсетілетін қызметті берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету («Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «электрондық үкімет» порталы) сапасына қанағаттану деңгейі **65,3%** және **бағалаудың орташа мәні 4,48 ұпайды** құрады.

79-диаграмма. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейінің диаграммасы, қағаз және электрондық нысанда (орташа ұпай бөлінісінде және %)



126- кесте. Ұпайларды бөлу (қағаз нысанда)

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР	Құзыретті қызметкерлер, барлық ақпарат туралы хабардар	4,91	4,56	89,4%	58,2%
	Қызметкерлер жедел әрекет етеді	4,42		46,7%	
	Қызметкерлер сыпайы, менің сұраныстарыма мұқият жауап берді	4,35		38,4%	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Көрсетілетін қызметті берушінің ғимараты ыңғайлы орналасқан	4,51	4,19	64,2%	55,4%
	Жұмыс уақыты ыңғайлы	4,17		44,7%	
	Тұрақ орындары жеткілікті	4,11		43,2%	
	Ғимаратқа оңай қол жетімділік болды (мысалы, ғимаратқа физикалық кіруге және оған кіруге ешқандай кедергі болған жоқ)	4,42		56,4%	
	Ыңғайлы болатын қажетті күту аймақтары болды	3,74		78,6%	
	Қызмет әділ және тең негізде ұсынылды	4,20		45,3%	
АҚПАРАТ ЖӘНЕ БАЙЛАНЫС	Менде мемлекеттік қызмет туралы ақпаратқа әртүрлі тәсілдермен қол жеткізу мүмкіндігі болды(мысалы,	4,11	4,02	41,1%	48,7%

	сайтта, call-орталықта)				
	Қажетті заттарды табу оңай болды	4,24		49,3%	
	Қызметкерлер, кабинеттер	3,78		47,4%	
	Ғимаратта түсінікті және пайдалы барлық қажетті белгілер болды	4,07		52,8%	
	Мен қызметті алу бойынша қадамдық нұсқаулықты (ақпарат, кеңес) алдым	4,14		58,6%	
	Менде қазақ және орыс тілдерін таңдау болды (құжаттарды толтыру, қарым-қатынас жасау үшін)	3,85		50,2%	
	Нысандар мен бланкілерді, басқа құжаттарды түсіну оңай болды	3,94		41,3%	
РӘСІМДЕР	Құжаттарды жинау және тапсыру тәртібі қарапайым және түсінікті	3,87	3,79	41,4%	40,8%
	Қарастыру процедурасы оңтайлы, қарапайым және түсінікті	3,74		39,3%	
	Нәтижені беру рәсімі ыңғайлы, қарапайым және түсінікті	3,77		41,7%	
МЕРЗІМДЕРІ	Қызметті алу үшін мерзім жеткілікті	4,12	4,10	54,9%	47,3%
	Қызметтер қолайлы	4,08		39,7%	
ШЫҒЫНДАР	Күту уақыты, қызмет көрсету орнындағы кезектер қолайлы		4,24		56,4%
	Шығындар сомасы қолайлы				
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды	4,24		56,4%	
	Мен қызмет алу үшін қосымша шығындар төлеген жоқпын	4,24		56,4%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Мен қызмет алу үшін қосымша, бейресми шығындарға ұшыраған жоқпын				
	Қысқа мерзімде өз шағымына жауап алды				
НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,75	4,75	82,4%	82,4%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,24**		**55,6%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,09**		**51,1%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,10**		**51,6%**

«Қызметкерлер» өлшемі бойынша қызметті қағаз түрінде алған кезде көрсетілетін қызметті беруші қызметкерлерінің жұмысын бағалаудың орташа балы 4,56 ұпай және қанағаттану деңгейі 58,2% құрады. Көрсетілген өлшем бойынша көрсетілетін қызметті алушылардан ұсыныстар түскен жоқ.

Респонденттер осы қызмет бойынша **қолжетімділік пен ыңғайлылықты** 4,19 ұпайға бағалады, қанағаттану деңгейі 55,4% құрайды.

«Ақпарат және байланыс» өлшемі бойынша қызметті респонденттер 4,02 ұпаймен бағалады, бұл ретте қызметке қанағаттанудың орташа деңгейі 48,7% құрады.

Қызмет көрсету **тәрбіті** 3,79 ұпайға бағаланды, бұл ретте респонденттердің осы өлшем бойынша қанағаттану деңгейі 40,8% құрады.

«Мерзімдер» өлшемі бойынша орташа баға 4,10 ұпай, қанағаттану – 47,3% құрады.

«Шығындар» өлшемі 4,24 ұпайға және қанағаттану деңгейі 56,4% бағаланды.

«Кері байланыс» өлшемі бойынша бағалау болған жоқ, өйткені респонденттер кері байланыс сұрамағанын және қызмет алушылардан шағымдар болмағанын атап өтті.

Көрсетілген қызметтің **нәтижесі** 4,75 ұпайға бағаланып, қанағаттану деңгейі 66,7% құрады.

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар көрсетілетін қызметті берушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде мынадай мәндер алынды:

Жергілікті мемлекеттік мекемелер - 4,09 ұпай және қанағаттану деңгейі 51,1% құрады.

Уәкілетті мемлекеттік орган - 4,10 ұпай және қанағаттану деңгейі 51,6% құрады.

127- кесте. Ұпайларды бөлу (электронды нысанда)

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығын бағалау	4,57	4,48	62,1%	54,5%
	ЭЦҚ алудың қарапайымдылығы	4,23		35,8%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,37		40,7%	
	Қызмет алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымын бағалау	4,76		79,3%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн - алаңда) қызығушылық танытатын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,30	4,68	38,2%	71,0%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,74		75,3%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,76		77,2%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,82		82,9%	
	Порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,79		81,3%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз (оның ішінде инстанциялар бойынша жүру, кабинеттерге бару) өтті	4,57	4,67	58,2%	68,6%

	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/сұралатын құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,84		84,2%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды порталға (онлайн платформа) жүктеу оңай болды	4,46		48,8%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,84		83,9%	
МЕРЗІМДЕРІ	Алынған құжат/электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,80	4,80	82,6%	82,6%
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Виртуалды көмекшіні қолдану қолайлығы				
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауаптың толықтығы				
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауап беру жылдамдығы				
ШЫҒЫНДАР	Шығын сомасы қолайлы				
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін мен қосымша шығындар төлеген жоқпын	4,87	4,87	87,7%	87,7%
	Қызметті алу үшін мен ешқандай қосымша, бейресми шығындарды төлеген жоқпын	4,87		87,7%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымға қысқа мерзімде жауап алдым				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттанды				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,82	4,82	85,9%	85,9%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,72**		**75,0%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,78**		**79,7%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,54**		**58,1%**

«Электрондық үкімет» порталында тіркеудің, авторландырудың **қолжетімділігі мен ыңғайлылығын**, сондай-ақ көрсетілетін қызметті алушылар кілттің ЭЦҚ пайдалануын 4,48 ұпайға бағалады, бұл ретте қанағаттану деңгейі 54,5% құрады. Көрсетілетін қызметті алушылар «сайт түнгі 12-ден бастап нашар жұмыс істеді, өтінім беру сәтсіз аяқталды, келесі күні сағат 11.30-де ғана жұмыс істей бастады, содан кейін басқа сілтеме бойынша (Маңғыстау облысы), порталдың нашар жұмысы, құжаттар жүктелмеді, өтінімге бір тәулік жұмсалды» (Астана қ.) деп атап өтті.

Порталда берілген ақпарат 4,68 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 71,0% құрады.

Мемлекеттік қызмет көрсету **рәсімі** 4,67 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 68,6% құрады. Респонденттер құжаттарды жүктеуге байланысты келесі проблемаларды атап өтті: «өтініш 1 сәуірден бастап түнде берілді, бірақ 1-сыныпқа қабылдау түймесі де жұмыс істемеді, 2 сәуірге де ХҚКО-ға баруға тура келді және тек сонда ғана өтініш жіберу мүмкін болды»(Маңғыстау облысы), өтінішті 3 рет қаралды, бастапқыда бірінші реттен өтінім қарауға қабылданғаны жазылды, бірақ жаңартылғаннан кейін бір күн өткен соң техникалық қатені екі рет

берді» (Атырау облысы).

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзімдері** және қызмет көрсету орнында күту уақыты 4,80 ұпайға бағаланды және қанағаттану деңгейі 82,6% құрайды.

Сауалнамаға қатысқан респонденттер виртуалды көмекшінің көмегін алмаған. Көрсетілетін қызметті алушылар жариялаған өтініш жасамау себептерінің бірі виртуалды көмекшінің жауаптарының толық болмауы болып табылады: «тек уақытты босқа өткіземіз, нақты сұрақ қоясыз, жауап түсініксіз, әлі де ХҚКО-ға бару керек» (Астана қ.).

Қызметті алу **шығындары** 4,87 ұпайға бағаланды, ал қанағаттану деңгейі 87.7% құрайды.

Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылар алынған қызмет **нәтижесі** 4,82 ұпай, қанағаттану деңгейі 85,9%.

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган 4,78 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 79,7%.

«Электрондық үкімет» порталы 4,54 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 58,1%.

Сауалнамаға қатысқан қызметті алушылардың бағалау мәндерін бөлуге сәйкес осы қызмет бойынша өңірлердің рейтингі қалыптастырылды.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша рейтингте бірінші орынды Батыс Қазақстан облысы алады, орташа ұпайы 4,55 ұпай және қанағаттану деңгейі 66,8%. Рейтингтің екінші орында Павлодар және Солтүстік Қазақстан облыстары орналасқан, орташа ұпайы 4,55 ұпай. Рейтингтің үшінші орында Түркістан облысы орташа ұпайы 4,54 және қанағаттану деңгейі 61,9%.

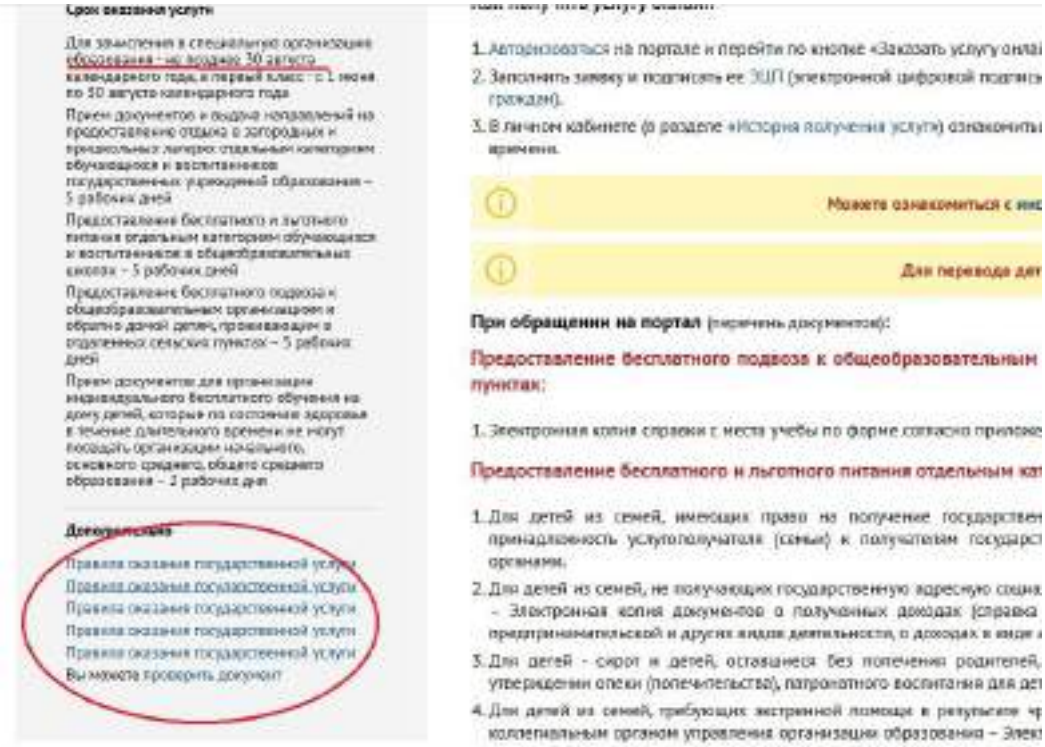
128- кесте. Қызмет көрсету сапасы бойынша өңірлердің рейтингі

№	Өңір	Орташа ұпай	Қанағаттану	Орташа ұпай	Қанағаттану	Орташа ұпай	Қанағаттану
		Электронды нысанда		Қағаз нысанда		Өңірлер рейтингі	
1	Батыс Қазақстан облысы	4,72	72,4	4,38	61,2	4,55	66,8
2	Павлодар облысы	4,78	82,2	4,31	46,4	4,55	76,6
3	Солтүстік Қазақстан облысы	4,77	84,5	4,32	68,7	4,55	64,3
4	Түркістан облысы	4,79	65,3	4,29	58,4	4,54	61,9
5	Қарағанды облысы	4,69	76,9	4,37	66,9	4,53	71,9
6	Қызылорда облысы	4,74	72,5	4,32	61,5	4,53	67,0
7	Қостанай облысы	4,74	74,5	4,30	55,4	4,52	65,0
8	Ақтөбе облысы	4,77	78,8	4,27	56,2	4,52	67,5
9	Шығыс Қазақстан облысы	4,71	84,5	4,28	54,8	4,50	69,7
10	Жамбыл облысы	4,79	79,8	4,19	54,8	4,49	67,3
11	Ақмола облысы	4,76	78,3	4,22	49,8	4,49	64,1

12	Шымкент	4,67	73,8	4,31	56,7	4,49	65,3
13	Алматы	4,79	83,6	4,19	49,6	4,49	66,6
14	Абай облысы	4,78	79,4	4,17	63,4	4,48	71,4
15	Астана	4,69	65,6	4,21	58,5	4,45	62,1
16	Алматы облысы	4,75	67,9	4,15	46,4	4,45	57,2
17	Маңғыстау облысы	4,54	59,2	4,23	64,2	4,39	61,7
18	Атырау облысы	4,59	69,8	4,18	47,8	4,39	58,8
19	Ұлытау облысы	4,62	75,4	4,12	45,4	4,37	60,4
20	Жетісу облысы	4,69	75,5	4,04	46,3	4,37	60,9
	БАРЛЫҒЫ	**4,72**	**75,0%**	**4,24**	**55,6%**	**4,48**	**65,3%**

Осы қызмет бойынша рейтингтің қорытынды позицияларында биыл: Маңғыстау облысы (орташа ұпай 4,39 және қанағаттану деңгейі 61,7%), Атырау облысы (орташа ұпай 4,39 және қанағаттану деңгейі 58,8%) орналасқан. Рейтингтің соңғы орында Ұлытау және Жетісу облыстары тұр (орташа ұпай 4,37 және қанағаттану деңгейі тиісінше 60,4% және 60,9%).

Бұдан басқа, «электрондық үкімет» порталын талдау барысында келесі мәселер анықталды.



«Электрондық үкімет» порталында ұсынылған ақпаратта қызмет көрсету мерзімдері жоқ, оның орнына білім беру ұйымына қабылдау үшін өтініштер қабылданатын кезең - 30 тамыз деп жазылған.

Сондай-ақ нормативтік-құқықтық құжаттарға сілтемелердің атаулары жоқ, көрсетілетін қызметті алушы өзіне қажетті нормативтік-құқықтық актіні табу үшін әрбір сілтемені ашып көруі тиіс.

Сапалы зерттеу әдісі

Құпия сатып алушы әдісі -1

Бұл қызметті алу үшін біз egov порталы арқылы өз бетімізше рәсімдедік. Сіз порталға кіріп, өтініш толтырып, міндетті құжаттарды қоса тіркеуіңіз керек, бұл үште төрт фотосурет, 0 52 2 у анықтаманың электрондық көшірмесі, 0 65 у және мектепті таңдайсыз. Әрі қарай мектептен жауап күте тұрыңыз, бізге екі күннен кейін қоңырау шалып, барлық құжаттарды қолма қол қағаз нұсқасында әкелуді ұсынды, егер біз барлық құжаттарды электронды түрде ұсынған болсақ бұл не үшін қажет! Көрсетілген қызметке байланысты ешқандай шағымдар жоқ, жалғыз нәрсе айтарым, сіз барлық құжаттарды мектепке қолмен апарудың қажеті жоқ деп есептеймін.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Көрсетілетін қызметті алушылардың қанағаттанушылығының төмен мәндері респонденттердің қызмет туралы ақпараттың қолжетімділігіне, сондай-ақ қызметті алу үшін қажетті шығындарға қанағаттанбауына байланысты болды.

Осыған орай, көрсетілетін қызметті алушылардан сұрау салу нәтижелері бойынша **уәкілетті мемлекеттік органға және «электрондық үкімет»** порталына мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру үшін мынадай шараларды қабылдау ұсынылады:

1. Виртуалды көмекші жауаптарының сапасын, дұрыстығын және толықтығын арттыру, серверге қызмет көрсетудің техникалық сұрақтарымен шектелмей, көрсетілетін қызметті алушылардың сұрақтарына нақты жауаптар жасау үшін жасанды интеллект мүмкіндіктерін қосу;
2. Құжаттарды тапсыру мерзімінің орнына қызмет көрсетудің неғұрлым нақты мерзімдерін белгілеу;
3. Ақпаратты іздеуді жеделдету үшін нормативтік-құқықтық құжаттарға сілтемелердің атауы НҚА атауына сәйкес өзектендіру.

3.67 Арнайы жалпы білім беретін оқу бағдарламалары бойынша оқыту үшін мүмкіндіктері шектеулі балалардың құжаттарын қабылдау және арнайы білім беру ұйымдарына қабылдау

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 403005 Арнайы жалпы білім беретін оқу бағдарламалары бойынша оқыту үшін мүмкіндіктері шектеулі балалардың құжаттарын қабылдау және арнайы білім беру ұйымдарына қабылдау.

Жауапты мемлекеттік орган: ҚР Оқу-ағарту министрлігі, арнайы білім беру ұйымдары, негізгі орта және жалпы орта білім беру ұйымдары, барлық түрдегі мектепке дейінгі ұйымдар.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Психологиялық-педагогикалық қолдау саласындағы жергілікті атқарушы органдар көрсететін мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету тәртібін бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрінің 2020 жылғы 27 мамырдағы № 223 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде №20744 болып тіркелді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электронды (ішінара автоматтандырылған)/қағаз.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: бастауыш, негізгі орта, жалпы орта білім беру ұйымдары, «электрондық үкімет» порталы.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: қызмет көрсету мерзімі 1 маусымнан 30 тамызға дейін көрсетілмеген.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: құжаттарды қабылдау туралы қолхат (еркін нысанда), арнайы білім беру ұйымына қабылдау туралы бұйрық.

Көрсетілетін қызметті алушылар: жеке тұлғалар.

Құны: тегін.

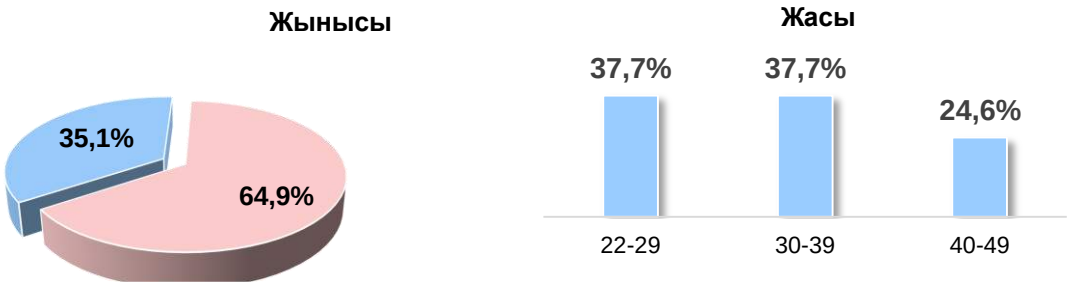
Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі аясында сандық және сапалық зерттеулер жүргізіліп, нәтижесінде келесі қорытындылар алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 77 респондентті қамтыды.

Оның ішінде 35,1% - ы ер және 64,9 - ы әйел. Респонденттер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың ең көп жас топтары 30-39 жас (43,9%) және 22-29 жас (37,7%).

80- диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок



Қызметті алған респонденттердің жалпы санының 100% - жеке тұлғалар болып табылады. Барлық сұралған көрсетілетін қызметті алушылар қызметті онлайн алды.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылардың арасында жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері келесі мәндерді құрады.

Көрсетілетін қызметті берушілердің қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету (мемлекеттік органдар, «электрондық үкімет» порталы) сапасына қанағаттану деңгейі **65,3%** және **бағалаудың орташа мәні 4,48 ұпайды** құрады.

129- кесте. Ұпайларды бөлу.

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығын бағалау	4,71	4,69	75,3%	72,8%
	ЭЦҚ алудың қарапайымдылығы	4,69		73,0%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,63		69,8%	
	Қызмет алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымын бағалау	4,70		73,2%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн - алаңда) қызығушылық танытатын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,67	4,66	70,5%	70,1%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,72		75,4%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,61		66,1%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,69		71,6%	
	Порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,62		66,7%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз (оның ішінде инстанциялар бойынша жүру, кабинеттерге бару) өтті	4,67	4,67	72,5%	71,2%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/сұралатын құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,64		67,8%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды порталға (онлайн платформа) жүктеу оңай болды	4,72		75,0%	

	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,64		69,5%	
МЕРЗІМДЕРІ	Алынған құжат/электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,68	4,68	72,1%	72,1%
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Виртуалды көмекшіні қолдану қолайлығы	3,40	3,88	40,0%	43,9%
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауаптың толықтығы	3,75		25,0%	
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауап беру жылдамдығы	4,50		66,7%	
ШЫҒЫНДАР	Шығын сомасы қолайлы		4,43		67,5%
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін мен қосымша шығындар төлеген жоқпын	4,43		67,5%	
	Қызметті алу үшін мен ешқандай қосымша, бейресми шығындарды төлеген жоқпын	4,43		67,5%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымға қысқа мерзімде жауап алдым				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттанды				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,38	4,38	59,7%	59,7%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,48**		**65,3%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,55**		**67,3%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,49**		**65,4%**

Көрсетілетін қызметті алушылар «электрондық үкімет» порталында тіркелудің, авторизациялаудың, сондай-ақ ЭЦҚ кілттерін пайдаланудың **қолжетімділігі** мен **ыңғайлылығын** 4,69 ұпай деңгейінде, 72,8% қанағаттану деңгейімен бағалады. Бұл ретте респонденттер әпортал жұмыс істемейді және қызмет алу үшін күтуге тура келмейді (Астана қ., Павлодар облысы, Ақмола облысы, Батыс Қазақстан, Түркістан облыстары), бұл әрекеттер жиі емес екенін атап өтті.

Порталда берілген **ақпарат** 4,66 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 70,1% құрады. Қызмет туралы және қызметті алу алгоритмі туралы шынайы ақпаратты іздеудегі қиындықтар Ақмола, Солтүстік Қазақстан және Түркістан облыстарының респонденттері үшін өзекті болып қала береді.

Мемлекеттік қызмет көрсету **рәсімі** 4,67 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 71,2% құрады. Деректерді жүктеу кезіндегі проблемалар туралы Солтүстік Қазақстан (негізінен ауылдық өңірлер), Қостанай облыстарынан респонденттер атап өтті.

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзіміне** байланысты өлшем бойынша респонденттер бұл қызмет 4,68 ұпайға бағаланып, қанағаттану деңгейі - 72,1% құрады. Қызметті көрсету мерзімі көрсетілмеген, бірақ шектеулер 1 маусым мен 30 тамыз аралығында деп көрсетілген, сондықтан көрсетілетін қызметті алушылар осы қызметті алу бойынша өз қызметін жоспарлауда қиындықтарға тап болады. «Үнемі бола бермейді, кейде кешігіп қаламыз, кейде әлі басталмаған» (Павлодар облысы).

Виртуалды көмекші қызметін респонденттер 3,88 ұпаймен бағалап, қанағаттану деңгейі 43,9% құрады.

Мемлекеттік қызметті алуға арналған **шығындар** 67,5% қанағаттану

деңгейінде 4,43 ұпайға бағаланды.

Бұл ретте сауалнамаға қатысқан қызмет алушылар алынған қызмет **нәтижесін** оң бағалады - 4,38 ұпай, қанағаттану деңгейі 59,7%.

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган 4,55 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 67,3%.

«Электрондық үкімет» порталы 4,49 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 65,4%.

Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың бағалау мәндерін бөлуге сәйкес осы қызмет бойынша өңірлердің рейтингі қалыптастырылды.

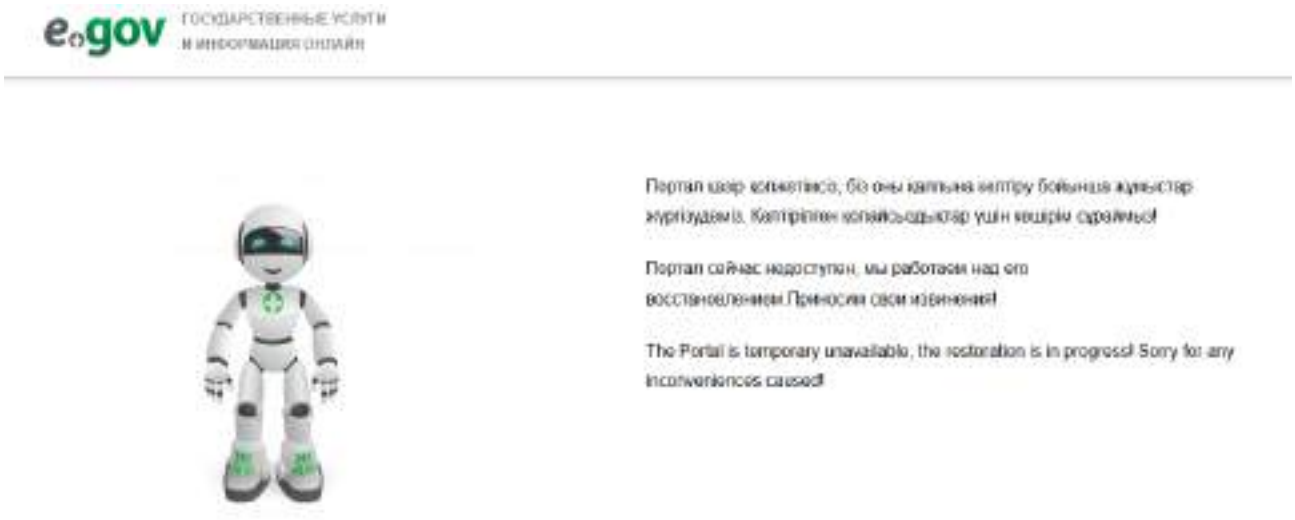
Мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша рейтингте бірінші орынды орташа ұпай 4,57 және қанағаттану деңгейі 68,2% Қарағанды облысы алады. Рейтингтің екінші орында орташа ұпай 4,54 және қанағаттану деңгейі 74,2% Астана қаласы тұр. Алматы қаласының үшінші орында орташа ұпай 4,53 және қанағаттану деңгейі 75,0%.

130- кесте. Қызмет көрсету сапасы бойынша өңірлердің рейтингі

№	Өңір	Орташа ұпай	Қанағаттану
		Өңірлер рейтингі	
1	Қарағанды облысы	4,57	68,2
2	Астана	4,54	74,2
3	Алматы	4,53	75,0
4	Солтүстік Қазақстан облысы	4,52	65,4
5	Атырау облысы	4,51	55,9
6	Қостанай облысы	4,51	59,6
7	Шымкент	4,49	65,4
8	Ақтөбе облысы	4,49	69,8
9	Шығыс Қазақстан облысы	4,48	69,4
10	Батыс Қазақстан облысы	4,47	66,0
11	Ақмола облысы	4,46	65,2
12	Жетісу облысы	4,44	67,3
13	Ұлытау облысы	4,44	59,2
14	Қызылорда облысы	4,42	64,7
15	Түркістан облысы	4,41	69,5
16	Павлодар облысы	4,39	48,6
17	Жамбыл облысы		
18	Маңғыстау облысы		
19	Абай облысы		
20	Алматы облысы		
	БАРЛЫҒЫ	**4,48**	**65,2%**

Биылғы жылы осы қызмет бойынша рейтингтің қорытынды позицияларында: орташа деңгейі 4,42 ұпай және қанағаттану деңгейі тиісінше 67,4% және 64,7% болатын Қызылорда және Түркістан облыстары, сондай-ақ орташа деңгейі 4,41 және қанағаттану деңгейі 69,5% болатын Павлодар облысы орналасқан. Рейтингтің соңғы орында Жамбыл облысы тұр, оның орташа деңгейі 4,39 ұпай және қанағаттану деңгейі 48,6%.

Сондай-ақ, мониторинг барысында келесі проблемалар анықталды.



Қызметті алуға тырысқанда, бірнеше сағат ішінде портал қолжетімсіз болып қалды.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Көрсетілетін қызметті алушылардың қанағаттанушылығының төмен мәндері респонденттердің қызмет туралы ақпараттың қолжетімділігіне, сондай-ақ қызметті алу үшін қажетті шығындарға қанағаттанбауына байланысты болды.

Осыған орай көрсетілетін қызметті алушылардан сауалнама алу нәтижелері бойынша **уәкілетті мемлекеттік органға және «электрондық үкімет»** порталына мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру үшін келесі шараларды қабылдау ұсынылады:

1. Қызметті алу алгоритмі туралы ақпараттың сапасы мен қолжетімділігін арттыру, қызметті алу үшін бейне нұсқаулықтарды қарау мүмкіндігін жасау;
2. Қызмет көрсетудің нақты мерзімдерін (қызмет қай уақытта ұсынылады) белгілеу;
3. Порталды пайдалану кезінде техникалық проблемаларды азайту, порталға қолжетімділікті арттыру.

Уәкілетті мемлекеттік органға:

1. Қызмет көрсетудің нақты мерзімдерін белгілеу;
2. Қызмет алгоритмі, ақпараттың қолжетімділігін арттыру,

3.68 Олимпиадалық резервтегі мамандандырылған мектеп-интернаттар-колледждерінің және спорттағы дарынды балаларға арналған мектеп-интернаттардың 5, 6, 7, 8, 9-сыныптарына түсуге құжаттарды қабылдау

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 403015 Олимпиадалық резервтегі мамандандырылған мектеп-интернаттар-колледждерінің және спорттағы дарынды балаларға арналған мектеп-интернаттардың 5, 6, 7, 8, 9-сыныптарына түсуге құжаттарды қабылдау.

Жауапты мемлекеттік орган: ҚР Туризм және спорт министрлігі, республикалық мамандандырылған мектеп-интернаттар-олимпиадалық резерв колледждері және спорттағы дарынды балаларға арналған облыстық мектеп-интернаттар.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Олимпиадалық резервтің республикалық, облыстық, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың мамандандырылған мектеп-интернат-колледждері және спорттағы дарынды балаларға арналған облыстық, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың мектеп-интернаттары қызметінің қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Мәдениет және спорт министрінің 2014 жылғы 3 қарашадағы № 69 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 9947 болып тіркелді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электронды (ішінара автоматтандырылған), қағаз.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: республикалық мамандандырылған мектеп-интернаттар-олимпиадалық резерв колледждері және спорттағы дарынды балаларға арналған облыстық мектеп-интернаттар, «электрондық үкімет» порталы

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 4 сағат.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: көрсетілетін қызметті алушыға құжаттардың қабылданғаны туралы хабарлама немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Көрсетілетін қызметті алушылар: жеке тұлғалар.

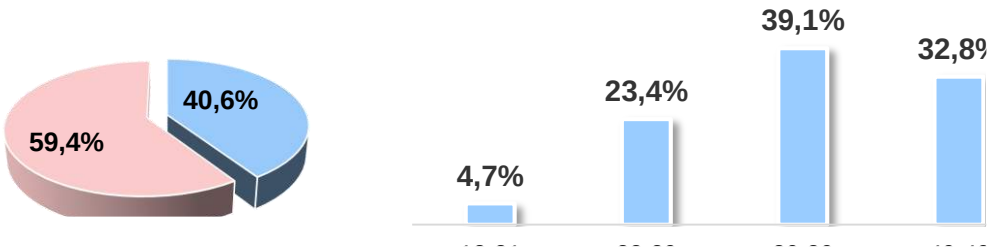
Құны: тегін.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі аясында сандық және сапалық зерттеулер жүргізіліп, нәтижесінде келесі қорытындылар алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 65 респонденттті қамтыды. Оның ішінде 40,6% - ы ер және 59,4% - ы әйел. Респонденттер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың ең көп жас топтары 30-39 жас (39,1%) және 40-49 жас (32,8%).

81- диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок.



Қызметті алған респонденттердің жалпы санының 100% жеке тұлғалар болып табылады. Барлық сұралған көрсетілетін қызметті алушылар қызметті онлайн алды.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылардың арасында жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері келесі мәндерді құрады.

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің (мемлекеттік мекемелер, «электрондық үкімет» порталы) қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі **53,1% және бағалаудың орташа мәні 4,39 ұпайды** құрады.

131-ші кесте. Ұпайларды бөлу.

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығын бағалау	4,52	4,53	57,8%	57,6%
	ЭЦҚ алудың қарапайымдылығы	4,56		59,6%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,49		56,60%	
	Қызмет алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымын бағалау	4,55		56,4%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн - алаңда) қызығушылық танытатын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,49	4,52	52,9%	55,9%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,54		55,8%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,53		56,4%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,55		56,9%	
	Порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,52		57,7%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз (оның ішінде инстанциялар бойынша жүру,	4,50	4,46	56,0%	51,9%

	кабинеттерге бару) өтті				
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/сұралатын құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,47		52,7%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды порталға (онлайн платформа) жүктеу оңай болды	4,42		50,0%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,45		49,0%	
МЕРЗІМДЕРІ	Алынған құжат/электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,45	4,45	49,0%	49,0%
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Виртуалды көмекшіні қолдану қолайлығы	4,00	4,37	42,9%	50,8%
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауаптың толықтығы	4,43		42,9%	
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауап беру жылдамдығы	4,67		66,7%	
ШЫҒЫНДАР	Шығын сомасы қолайлы		3,92		45,3%
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін мен қосымша шығындар төлеген жоқпын	3,92		45,3%	
	Қызметті алу үшін мен ешқандай қосымша, бейресми шығындарды төлеген жоқпын	3,92		45,3%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымға қысқа мерзімде жауап алдым				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттанды				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,52	4,52	60,9%	60,9%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,39**		**53,1%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,36**		**51,4%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,46**		**53,6%**

Көрсетілетін қызметті алушылар «электрондық үкімет» порталында тіркелудің, авторизациялаудың, сондай-ақ ЭЦҚ кілттерін пайдаланудың **қолжетімділігі** мен **ыңғайлылығын** 4,53 ұпай деңгейінде, 57,6% қанағаттану деңгейімен бағалады.

Порталда берілген **ақпарат** 4,52 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 55,9% құрады.

Мемлекеттік қызмет көрсету **рәсімі** 4,46 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 51,9% құрады. Қызмет алушылар қызметті алу үшін «шешім қабылдағанға дейін тым көп құжат жинау керек, не үшін 6 фотосурет қажет?» деп атап өтті. (Шығыс Қазақстан облысы).

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзіміне** байланысты өлшем бойынша респонденттер бұл қызмет 4,45 ұпайға бағаланып, қанағаттану деңгейі - 49% құрады.

Виртуалды көмекші қызметін респонденттер 4,37 ұпаймен бағалап, қанағаттану деңгейі 50,8% құрады. Респонденттер виртуалды көмекші арқылы туындаған сұрақтарға толық жауап ала алмағанын атап өтті (Қостанай облысы).

Мемлекеттік қызметті алуға арналған **шығындар** 47,3 % қанағаттану деңгейінде 4,29 ұпайға бағаланды.

Бұл ретте сауалнамаға қатысқан қызмет алушылар алынған қызмет **нәтижесін** оң бағалады - 4,52 ұпай, қанағаттану деңгейі 60,9%.

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган 4,36 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 51,4%.

«Электрондық үкімет» порталы 4,46 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 53,6%.

Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың бағалау мәндерін бөлуге сәйкес осы қызмет бойынша өңірлердің рейтингі қалыптастырылды.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша рейтингте бірінші орынды Астана қаласы алады, орташа ұпай 4,51 және қанағаттану деңгейі 64,3%. Рейтингтің екінші орында орташа ұпай 4,46 және қанағаттану деңгейі 54,8% болатын Қарағанды облысы тұр. Үшінші орында Шымкент қаласы орналасқан, орташа ұпай 4,45 және қанағаттану деңгейі 47,2%.

132- кесте. Қызмет көрсету сапасы бойынша өңірлердің рейтингі

№	Өңір	Орташа ұпай	Қанағаттану
		Өңірлер рейтингі	
1	Астана	4,51	64,3
2	Қарағанды облысы	4,46	54,8
3	Шымкент	4,45	47,2
4	Маңғыстау облысы	4,44	54,2
5	Солтүстік Қазақстан облысы	4,42	65,4
6	Ақтөбе облысы	4,41	59,8
7	Атырау облысы	4,39	41,5
8	Түркістан облысы	4,39	48,5
9	Алматы	4,38	65,0
10	Батыс Қазақстан облысы	4,37	49,4
11	Ақмола облысы	4,37	43,2
12	Алматы облысы	4,35	58,7
13	Жетісу облысы	4,34	49,6
14	Ұлытау облысы	4,34	49,2
15	Қостанай облысы	4,32	39,4
16	Шығыс Қазақстан облысы	4,31	59,4
17	Абай облысы		
18	Қызылорда облысы		
19	Жамбыл облысы		
20	Павлодар облысы		
	БАРЛЫҒЫ	**4,39**	**53,1%**

Осы қызмет бойынша рейтингтің қорытынды позицияларында биыл: Жетісу және Ұлытау облыстары (орташа ұпай бойынша 4,34 ұпай және қанағаттану деңгейі тиісінше 49,6% және 49,2%), Қостанай облысы (орташа деңгейі 4,32 ұпай және қанағаттану деңгейі 39,4%) орналасқан. Рейтингтің соңғы орнында орташа ұпайы 4,31 ұпай және қанағаттану деңгейі 59,4% Шығыс Қазақстан облысы тұр.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Осылайша, көрсетілетін қызметті алушылардың қанағаттанушылығының төмен мәндері кейбір рәсімдік мәселелерге, атап айтқанда қызметті алу үшін қажетті құжаттар санына қанағаттанбауына байланысты болды.

Осыған байланысты көрсетілетін қызметті алушылармен жүргізілген сауалнама нәтижелері бойынша **уәкілетті мемлекеттік органға және «электрондық үкімет»** порталына мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру үшін мынадай шараларды қабылдау ұсынылады:

1. Қызметті алу үшін талап етілетін қажетті құжаттар санын қысқарту мүмкіндігін қарастыру;
2. Қажетті құжаттаманы сапалы толтыру үшін нақты жауаптары бар виртуалды көмекші үшін көрсетілетін қызметті алушылардың сұрақтар аясын кеңейту.

3.69 Мемлекет меншігіндегі жер учаскелеріне құқықтарды алу

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 2201012 Мемлекет меншігіндегі жер учаскелеріне құқықтарды алу

Жауапты мемлекеттік орган: ҚР Ауыл шаруашылығы министрлігі, Облыстық, Астана, Алматы және Шымкент қалаларының ЖАО, аудандар, облыстық маңызы бар қалалар, аудандық маңызы бар қалалар, кенттердің, ауылдардың, ауылдық округтердің әкімдері.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Жер қатынастары саласындағы мемлекеттік қызметтерді көрсету жөніндегі қағидаларды бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ауыл шаруашылығы министрінің 2020 жылғы 1 қазандағы № 301 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 21366 болып тіркелді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электронды (ішінара автоматтандырылған), қағаз.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: мемлекеттік корпорация, «электрондық үкіметтің» веб-порталы

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: бірінші кезең: уақыты белгісіз, екінші кезең: 3 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: көрсетілетін қызметті берушінің жер учаскесіне құқық беру туралы шешімі және сатып алу-сату не уақытша (қысқа мерзімді, ұзақ мерзімді) өтеулі (өтеусіз) жер пайдалану шартын жасасу немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Көрсетілетін қызметті алушылар: жеке және заңды тұлғалар.

Құны: тегін.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі аясында сандық және сапалық зерттеулер жүргізіліп, нәтижесінде келесі қорытындылар алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 490 респондентті қамтыды. Оның ішінде 61,3% - ер және 38,7% - әйел. Респонденттер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың ең көп жас топтары 30-39 жас (46,7%) және 40-49 жас (38,7%).

82-диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок.

Қызметті алған респонденттердің жалпы санының 86,1% жеке тұлғалар, 13,9% заңды тұлғалар болып табылады.

Көрсетілетін қызметті алушылардың көпшілігі 99,6% қызметті онлайн алды, респонденттердің 0,4% - ХҚКО өзіне-өзі қызмет көрсету аймағында қызмет алды.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылардың арасында жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері келесі мәндерді құрады.

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің (мемлекеттік мекемелер, «электрондық үкімет» порталы) қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі **65,2% және бағалаудың орташа мәні 4,56 ұпайды құрады.**

133- кесте. Ұпайларды бөлу.

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығын бағалау	4,45	4,49	54,7%	56,9%
	ЭЦҚ алудың қарапайымдылығы	4,38		47,9%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,50		56,2%	
	Қызмет алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымын бағалау	4,62		69,0%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн - алаңда) қызығушылық танытатын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,38	4,56	48,1%	63,7%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,61		66,9%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,61		67,3%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,63		68,8%	
	Порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,59		67,5%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз (оның ішінде инстанциялар бойынша жүру, кабинеттерге бару) өтті	4,53	4,56	60,3%	62,4%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/сұралатын құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,60		66,4%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды порталға (онлайн платформа) жүктеу оңай болды	4,44		50,2%	

	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,66		72,7%	
МЕРЗІМДЕРІ	Алынған құжат/электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,62	4,62	67,9%	67,9%
ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Виртуалды көмекшіні қолдану қолайлығы	4,56	4,51	63,0%	65,0%
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауаптың толықтығы	4,39		57,1%	
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауап беру жылдамдығы	4,57		75,0%	
ШЫҒЫНДАР	Шығын сомасы қолайлы		4,63		74,6%
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін мен қосымша шығындар төлеген жоқпын	4,63		74,6%	
	Қызметті алу үшін мен ешқандай қосымша, бейресми шығындарды төлеген жоқпын	4,63		74,6%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымға қысқа мерзімде жауап алдым				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттанды				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,54	4,54	66,2%	66,2%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,56**		**65,2%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,61**		**69,5%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,50**		**59,0%**

Көрсетілетін қызметті алушылар «электрондық үкімет» порталында тіркелудің, авторизациялаудың, сондай-ақ ЭЦҚ кілттерін пайдаланудың **қолжетімділігі** мен **ыңғайлылығын** 4,49 ұпай деңгейінде, 56,9% қанағаттану деңгейімен бағалады.

Порталда берілген **ақпарат** 4,56 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 63,7% құрады.

Мемлекеттік қызмет көрсету **рәсімі** 4,56 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 62,4% құрады.

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзіміне** байланысты өлшем бойынша респонденттер бұл қызмет 4,62 ұпайға бағаланып, қанағаттану деңгейі - 67,9% құрады.

Виртуалды көмекші қызметін респонденттер 4,51 ұпаймен бағалап, қанағаттану деңгейі 65% құрады.

Мемлекеттік қызметті алуға арналған **шығындар** 74,6% қанағаттану деңгейінде 4,63 ұпайға бағаланды.

Бұл ретте сауалнамаға қатысқан қызмет алушылар алынған қызмет **нәтижесін** оң бағалады - 4,54 ұпай, қанағаттану деңгейі 66,2%.

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган 4,61 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 69,5%.

«Электрондық үкімет» порталы 4,50 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 59%.

Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың бағалау мәндерін бөлуге сәйкес осы қызмет бойынша өңірлердің рейтингі қалыптастырылды.

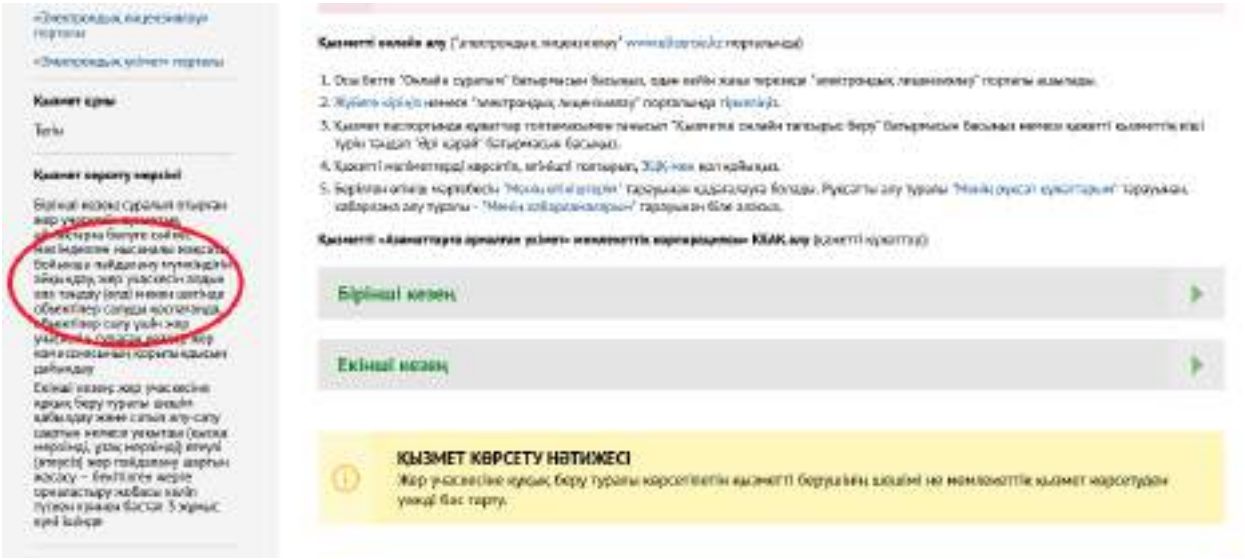
Мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша рейтингте бірінші орынды Астана қаласы алады, орташа ұпай 4,78 және қанағаттану деңгейі 74,3%. Рейтингтің екінші орында орташа ұпай 4,71 және қанағаттану деңгейі 84,2% Шығыс Қазақстан облысы тұр. Үшінші орында Қарағанды облысы орташа ұпай 4, 69 және қанағаттану деңгейі 60,8%.

134-кесте. Қызмет көрсету сапасы бойынша өңірлердің рейтингі

№	Өңір	Орташа ұпай	Қанағаттану
		Өңірлер рейтингі	
1	Астана	4,78	74,3
2	Шығыс Қазақстан облысы	4,71	84,2
3	Қарағанды облысы	4,69	60,8
4	Ақмола облысы	4,67	53,5
5	Түркістан облысы	4,59	48,4
6	Қостанай облысы	4,59	72,8
7	Солтүстік Қазақстан облысы	4,59	76,1
8	Алматы	4,59	75,9
9	Шымкент	4,58	66,2
10	Батыс Қазақстан облысы	4,57	58,3
11	Алматы облысы	4,55	69,7
12	Жетісу облысы	4,54	58,9
13	Маңғыстау облысы	4,51	66,4
14	Атырау облысы	4,49	69,8
15	Қызылорда облысы	4,49	59,7
16	Павлодар облысы	4,49	52,9
17	Жамбыл облысы	4,48	61,5
18	Абай облысы	4,47	62,8
19	Ақтөбе облысы	4,41	70,1
20	Ұлытау облысы	4,37	60,8
	Барлығы:	**4,56**	**65,2%**

Осы қызмет бойынша рейтингтің қорытынды позицияларында биыл: Абай облысы (орташа ұпай 4,47 және қанағаттану деңгейі 62,8%), Ақтөбе облысы (орташа ұпай 4,41 және қанағаттану деңгейі 70,1%) орналасқан. Рейтингтің соңғы орнында орташа деңгейі 4,37 ұпай және қанағаттану деңгейі 60,8% Ұлытау облысы тұр.

Мониторинг барысында келесі мәселе анықталды:



«Электрондық үкімет» порталында ұсынылған ақпаратта қызметтің бірінші кезеңін көрсету мерзімін белгілеу қажет. Бұл ретте қызметтің екінші кезеңін көрсету мерзімі - 3 жұмыс күні. Сондай-ақ, нормативтік-құқықтық актілерге сілтемелерде қызметтің бірінші кезеңін көрсету мерзімі жоқ.

Сапалы зерттеу нәтижелері

Фокус топ өткізу әдісі - қатысушылар саны 10 адам

Бұл қызметті алу үшін құжаттарды жинау 1 айға жуық уақытты алды - 4 қызмет алушы атап өтті және 5-і құжаттарды қабылдау және жинау үшін делдалдарға жүгінгендіктен (өздері анықтай алмағандықтан) жинау көп уақытты қажет етпейтінін атап өтті. Интернетке қол жетімділігі жоқ ауылдық жерлерде әкімдік арқылы алуға тура келеді, бірақ ол жерде де әрдайым жұмыс істемейді, сонымен қатар облыстарды бөлу кезінде де атап өткен жөн. Карталардың барлық жерінде аймақтардың бөлінгені көрсетілмейді, сонымен қатар келесі мәселе: сіз бұл қызметке тіркеле бастайсыз және кенеттен ауыл немесе көше атауы өзгерді, бірақ базада ол ескі атаумен тұрғандықтан, сонымен қатар түзету мүмкін болмағандықтан құжаттарды қайта тапсырамыз. Сондықтан құжаттарды дайындау үшін делдалдарға жүгінуге тура келеді.

Қорытынды және ұсыныстар

Көрсетілетін қызметті алушылардың қанағаттанушылығының төмен мәндері қызметті алудың электрондық нысанының қолжетімділігіне, сондай-ақ қызмет көрсету мерзімдеріне қанағаттанбауына байланысты болды.

Осыған байланысты көрсетілетін қызметті алушылармен жүргізілген сауалнама нәтижелері бойынша **уәкілетті мемлекеттік органға** және **«электрондық үкімет»** порталына мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру үшін мынадай шараларды қабылдау ұсынылады:

1. Қызметті алу алгоритмі туралы ақпараттың сапасы мен қолжетімділігін арттыру, қызметтің бірінші кезеңін көрсетудің нақты мерзімдерін белгілеу;
2. Қызмет көрсетудің талаптары мен рәсімдерін сипаттайтын нормативтік-құқықтық актіде қызметтің бірінші кезеңін көрсету мерзімін белгілеу қажет.

3. Жергілікті жерлерде, әсіресе ауылдық округтерде, интернет сапасы өте нашар жерлерде консультация беру деңгейін арттыру.
4. Автоматтандыру кезінде карталарда нақты орын пайда болуы үшін аймақтарды бөлу,

Азаматтарға арналған корпорация:

1. Оның порталында түзету функциясын енгізу немесе координаттар бойынша мекенжайды өз бетінше қосу .

3.70 Жер учаскелерін қалыптастыру жөніндегі жерге орналастыру жобаларын бекіту

Мемлекеттік қызмет туралы жалпы ақпарат

Мемлекеттік қызмет атауы: 2201004. Жер учаскелерін қалыптастыру жөніндегі жерге орналастыру жобаларын бекіту.

Жауапты мемлекеттік орган: Қазақстан Республикасы Ауыл шаруашылығы министрлігі, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың және облыстық маңызы бар қалалардың жер қатынастары жөніндегі уәкілетті органдары.

Заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт: «Жер қатынастары саласындағы мемлекеттік қызметтерді көрсету жөніндегі қағидаларды бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ауыл шаруашылығы министрінің 2020 жылғы 1 қазандағы № 301 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 21366 болып тіркелді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электронды (толығымен автоматтандырылған).

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру: «электрондық үкімет» порталы.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 4 жұмыс күні.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: жер учаскесін қалыптастыру жөніндегі жерге орналастыру жобасын бекіту туралы бұйрық немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Көрсетілетін қызметті алушылар: жеке, заңды тұлғалар.

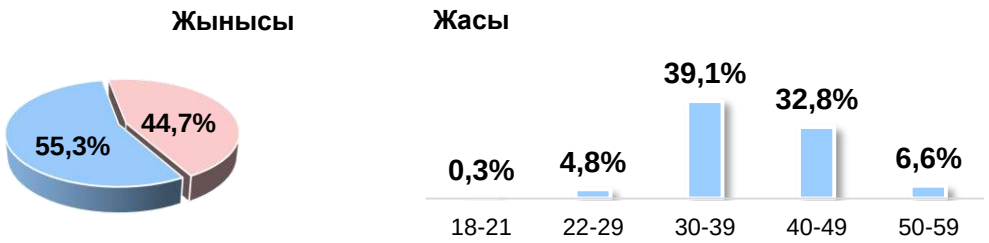
Құны: тегін.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингі аясында сандық және сапалық зерттеулер жүргізіліп, нәтижесінде келесі қорытындылар алынды.

Әлеуметтік-демографиялық блок

Көрсетілетін қызметті алушылардың жаппай сауалнамасы 498 респондентті қамтыды. Оның ішінде 55,3% - ер және 44,7% - әйел. Респонденттер арасында көрсетілетін қызметті алушылардың ең көп жас топтары 30-39 жас (39,1%) және 40-49 жас (32,8%).

83-диаграмма. Әлеуметтік-демографиялық блок.



Қызметті алған респонденттердің жалпы санының 92,7% жеке тұлғалар, 7,3% заңды тұлғалар болып табылады. Барлық сұралған көрсетілетін қызметті алушылар қызметті онлайн алды.

Зерттеудің негізгі нәтижелері

Көрсетілетін қызметті алушылардың арасында жүргізілген жаппай сауалнама нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштері келесі мәндерді құрады.

Барлық көрсетілетін қызметті берушілердің (мемлекеттік мекемелер, «электрондық үкімет» порталы) қызметін қамтитын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі **67,6% және бағалаудың орташа мәні 4,55 ұпайды** құрады.

135-кесте. Ұпайларды бөлу.

Бағалау өлшемдері	Электрондық нысанда көрсетілген қызметтің сапасын бағалау	Орташа ұпай		Қанағаттану деңгейі	
ҚОЛЖЕТІМДІЛІК ЖӘНЕ ЫҢҒАЙЛЫЛЫҚ	Электрондық қызметті алу үшін порталда тіркеудің қарапайымдылығын бағалау	4,54	4,52	64,4%	62,4%
	ЭЦҚ алудың қарапайымдылығы	4,39		51,3%	
	ЭЦҚ пайдаланудың қарапайымдылығы	4,50		58,0%	
	Қызмет алған порталдың (онлайн-алаңның) сыртқы түрін (дизайнын) және құрылымын бағалау	4,67		76,0%	
АҚПАРАТ	Порталда (онлайн - алаңда) қызығушылық танытатын қызмет бойынша ақпаратты іздеудің жеңілдігі мен жылдамдығын бағалау	4,36	4,60	50,1%	70,0%
	Порталда (онлайн-алаңда) көрсетілетін қызметті алу үшін қойылатын талаптар (қажетті құжаттар) бойынша ақпараттың өзектілігі мен түсініктілігін бағалау	4,64		73,2%	
	Порталда қызмет алу тәсілі бойынша ақпараттың қарапайымдылығы мен түсініктілігін бағалау	4,66		75,2%	
	Порталдағы ақпарат қазақ/орыс тілінде қол жетімді	4,66		75,1%	
	Порталды пайдалану жөніндегі нұсқаулық толығымен түсінікті және қолдануға оңай	4,68		76,1%	
РӘСІМ	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды жинау артық бюрократиясыз (оның ішінде инстанциялар бойынша жүру, кабинеттерге бару) өтті	4,59	4,58	68,8%	67,1%
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті/сұралатын құжаттарды жинау процесі толығымен автоматтандырылған (онлайн режимінде алуға болады)	4,64		72,2%	
	Электрондық қызметті алу үшін қажетті құжаттарды порталға (онлайн платформа) жүктеу оңай болды	4,41		51,7%	
	Алынған құжатта (анықтама, сертификат және т. б.) қателер, кемшіліктер болған жоқ	4,67		75,8%	
МЕРЗІМДЕРІ	Алынған құжат/электрондық қызмет қысқа/белгіленген мерзімде көрсетілді	4,67	4,67	75,9%	75,9%

ВИРТУАЛДЫ КӨМЕКШІ	Виртуалды көмекшіні қолдану қолайлығы	4,41	4,25	62,5%	48,8%
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауаптың толықтығы	4,18		42,1%	
	Виртуалды көмекшінің сұрауына жауап беру жылдамдығы	4,17		41,7%	
ШЫҒЫНДАР	Шығын сомасы қолайлы		4,59		75,5%
	Төлем әдісі түсінікті және ыңғайлы болды				
	Қызметті алу үшін мен қосымша шығындар төлеген жоқпын	4,59		75,5%	
	Қызметті алу үшін мен ешқандай қосымша, бейресми шығындарды төлеген жоқпын	4,59		75,5%	
КЕРІ БАЙЛАНЫС	Шағымға қысқа мерзімде жауап алдым				
	Шағымдану нәтижесіне қанағаттанды				
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІ	Көрсетілген қызметтің нәтижесі толығымен қанағаттандырады (алынған құжат, анықтама, жәрдемақы, рұқсат және т. б.)	4,62	4,62	73,7%	73,7%
	ОРТАША ҰПАЙ		**4,55**		**67,6%**
	Уәкілетті мемлекеттік орган		**4,64**		**74,6%**
	«Электрондық үкімет» порталы		**4,45**		**58,2%**

Көрсетілетін қызметті алушылар «электрондық үкімет» порталында тіркелудің, авторизациялаудың, сондай-ақ ЭЦҚ кілттерін пайдаланудың **қолжетімділігі** мен **ыңғайлылығын** 4,52 ұпай деңгейінде, 62,4% қанағаттану деңгейімен бағалады. Жетісу және Солтүстік Қазақстан облыстарының ауылдық аймақтарынан респонденттер порталға қалай тіркелу және жұмысты қалай бастау қиын әрі түсініксіз екенін атап өтті.

Порталда берілген **ақпарат** 4,60 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 70% құрады. Жоғары рейтингтерге қарамастан, қызмет туралы ақпаратты және онлайн режимінде қызмет алу талаптарын табуда қиындықтар туындағанын атап өткен респонденттер болды (Шымкент, Павлодар, Қызылорда, Ақтөбе, Ақмола, Түркістан облыстары).

Мемлекеттік қызмет көрсету **рәсімі** 4,58 ұпаймен бағаланып, қанағаттану деңгейі 67,1% құрады.

Мемлекеттік қызмет көрсету **мерзіміне** байланысты өлшем бойынша респонденттер бұл қызмет 4,67 ұпайға бағаланып, қанағаттану деңгейі - 75,9% құрады.

Виртуалды көмекші қызметін респонденттер 4,25 ұпаймен бағалап, қанағаттану деңгейі 48,8% құрады.

Мемлекеттік қызметті алуға арналған **шығындар** 75,5% қанағаттану деңгейінде 4,59 ұпайға бағаланды.

Бұл ретте сауалнамаға қатысқан қызмет алушылар алынған қызмет **нәтижесін** оң бағалады - 4,62 ұпай, қанағаттану деңгейі 73,7%.

Сондай-ақ, әдіснамаға сәйкес алынған бағалар қызмет көрсетушілер арасында олардың жауапкершілік аймақтарына қарай бөлінді, нәтижесінде келесі мәндер алынды:

Уәкілетті мемлекеттік орган 4,64 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 74,6%.

«Электрондық үкімет» порталы 4,45 ұпаймен бағаланды, қанағаттану деңгейі 58,2%.

Сауалнамаға қатысқан қызмет алушылардың бағалау мәндерін бөлуге сәйкес осы қызмет бойынша өңірлердің рейтингі қалыптастырылды.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша рейтингте бірінші орынды Батыс Қазақстан Облысы алады, орташа ұпай 4,67 және қанағаттану деңгейі 77,6%. Рейтингтің екінші орында орташа ұпай 4,67 және қанағаттану деңгейі 78,8% болатын Ақмола облысы тұр. Үшінші орында Шығыс Қазақстан облысы орташа ұпай 4,66 және қанағаттану деңгейі 74,2%.

136- кесте. Қызмет көрсету сапасы бойынша өңірлердің рейтингі

№	Өңір	Орташа ұпай	Қанағаттану
		Өңірлер рейтингі	
1	Батыс Қазақстан облысы	4,67	77,6
2	Ақмола облысы	4,67	78,8
3	Шығыс Қазақстан облысы	4,66	74,2
4	Алматы облысы	4,65	69,3
5	Қостанай облысы	4,64	75,1
6	Солтүстік Қазақстан облысы	4,64	79,4
7	Жетісу облысы	4,64	69,3
8	Астана	4,62	78,4
9	Алматы	4,60	85,4
10	Қарағанды облысы	4,59	62,4
11	Павлодар облысы	4,59	64,7
12	Абай облысы	4,57	64,2
13	Атырау облысы	4,55	58,7
14	Шымкент	4,52	73,5
15	Түркістан облысы	4,49	57,2
16	Жамбыл облысы	4,42	58,9
17	Ұлытау облысы	4,42	72,4
18	Маңғыстау облысы	4,41	47,3
19	Қызылорда облысы	4,39	49,6
20	Ақтөбе облысы	4,32	55,8
	Барлығы:	**4,55**	**67,6%**

Осы қызмет бойынша рейтингтің қорытынды позицияларында биыл: орташа ұпайы 4,41 және қанағаттану деңгейі 47,3% Маңғыстау облысы, орташа ұпайы 4,39 және қанағаттану деңгейі 49,6% болды. Рейтингтің соңғы орнында Ақтөбе облысы орташа ұпайы 4,32 және қанағаттану деңгейі 55,8%.

Мониторинг барысында келесілер анықталды:

Әлеуетті қызмет алушыларға ақпаратты табуды жеңілдету үшін қызметтің толық атауын көрсету қажет.

Сапалы зерттеу нәтижелері

Құпия сауда әдісі – 1.

Бұл қызметті алу үшін алдымен өз күшіммен қолданып көрдім, бірақ кейіннен бұл қызмет туралы ақпарат аз, бейне нұсқаулықтар, қарапайым азаматтарға түсінікті «ТІЛДЕ» түсіндірме болмағандықтан, содан кейін әлі де Халыққа қызмет көрсету орталығына келуге тура келді. Сондай-ақ порталда құжаттарды толтырған кезде жобамның мекен-жайы мен атын таппадым. «1414» нөміріне қоңырау шалуға тура келді, олар да маған қызметті алу ретін нақты түсіндіре алмады.

Мен құжаттарды қайта тапсырғаннан кейін 10 күн ішінде қызметті алдым.

Қорытынды және ұсыныстар:

1. Жер учаскелерін қалыптастыру жөніндегі жерге орналастыру жобасын жасау қағидаларынан (Қазақстан Республикасы Ауыл шаруашылығы министрінің 2022 жылғы 3 маусымдағы № 180 бұйрығымен бекітілген) «аралас» жер пайдаланушылармен келісу қажеттілігі алынсын немесе жер кодексінде «аралас» жер пайдаланушылар нақты айқындалсын.
2. Көрсетілетін қызметті берушілерге «электрондық үкімет» шлюзі арқылы ақпараттық жүйелерге толыққанды қолжетімділік беру.
3. Қазақстан Республикасы Ауыл шаруашылығы министрінің 2022 жылғы 3 маусымдағы № 180 бұйрығының 2-параграфына сәйкес «жерге орналастыру жобасы» негізгі ұғымына өзгерістер енгізу.

4. ҚОРЫТЫНДЫЛАР ЖӘНЕ ҰСЫНЫСТАР

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау жөніндегі зерттеу барысында анықталған проблемалары бар мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының қоғамдық мониторингінің негізгі нәтижелерін, мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыру жөніндегі қорытындылар мен ұсынымдарды қамтиды.

2024 жылы қоғамдық мониторингке орталық мемлекеттік органдар мен жергілікті атқарушы органдардың 70 мемлекеттік қызметі, онлайн мониторинг аясында 364 қызмет енгізілді.

Мониторинг қорытындысы бойынша 272 ұсыным әзірленді, оның 40% (108 ұсыным) мемлекеттік органдармен орындауға қабылдады.

Азаматтар мен ұйымдарға көрсетілетін электрондық қызметтердің басым бөлігі электронды порталдар арқылы сұранысқа ие, мұның айғағы, осы қызметтерге барлық сұраныстардың 78,8%-ы «Электрондық үкімет» порталында тіркелген. Қызметтерді қағаз түрінде алу кезінде халыққа қызмет көрсету орталықтарына жүгінгендердің көпшілігі (66,3%), респонденттердің біршама аз бөлігі мемлекеттік органдар мен мекемелерге жүгінген - 32,3%.

Сондай-ақ, қоғамдық мониторинг аясында мемлекеттік аппаратта бюрократизмнің болуы туралы қоғамдық пікір зерделенді. Осылайша, респонденттердің пікірінше, көпшілік жағдайда (99,3%) мемлекеттік органдармен және ұйымдармен өзара әрекеттесу процесінде халық бюрократия мен қағазбастылыққа тап болмайды. Респонденттердің үштен бірінен сәл астамы (38,4%) мемлекеттік қызметтерді алу кезінде ешқандай проблема жоқ деп есептейді.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына жүргізілген қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша қызмет алушылардың орташа рейтингі 4,75 ұпайды және қанағаттану деңгейі 78,0% құрайды.

Жалпы, көрсетілетін қызметтердің сапасын сақтауда қолайлы тенденция байқалып, мемлекеттік қызметтерді бағалауда өткен кезеңмен салыстырғанда оң динамика байқалады.

Көрсетілетін қызметті алушылардың негізгі проблемалары көрсетілетін қызметті алушылардың қызмет туралы ақпаратқа және қажетті құжаттарға қанағаттанбауы, сондай-ақ туындаған мәселелер бойынша техникалық және процедуралық (төлем, деректерді жүктеу және т.б.) кеңес алу мүмкіндіктерінің төмендігіне қатысты болды.

Қазақстан Республикасы Цифрлық даму және инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігіне және электрондық үкімет/электрондық лицензиялау порталына:

1. Порталдың қол жетімділігіне қатысты мәселелер: Шағымдардың көпшілігі кейде ашылмаған немесе жүктелмейтін, әсіресе Астана қаласында электронды үкімет порталының (ЭҮ) жұмысына қатысты болды.
2. Ақпаратты іздеу: респонденттер порталда қызметті алу тәртібі, қызмет көрсету талаптары және орналасқан жері туралы ақпаратты табуда қиындықтарға тап болды.
3. Құжаттарды жүктеу: кейбір респонденттер қызметті өңдеу үшін қажетті құжаттарды жүктеп салуда қиындықтарға тап болды.

4. Электрондық цифрлық қолтаңбаны (ЭЦҚ) пайдалану: ЭСҚ арқылы порталда тіркелу және авторизациялау процедурасы күрделі болып шықты және пайдаланушылар үшін әрқашан қолайлы бола бермейді.
5. Виртуалды көмекші: қызмет алушылар виртуалды көмекшінің жұмысы әрдайым қанағаттанарлық емес екенін, бұл ақпаратты дер кезінде алу мүмкіндігін шектейтінін атап өтті.
6. Порталды оңтайландыру: техникалық ақаулар ықтималдығын азайту және қызметке, әсіресе Астана сияқты ірі қалалардың тұрғындары үшін үздіксіз қолжетімділікті қамтамасыз ету үшін порталдың техникалық тұрақтылығын жақсарту қажет. Порталдың жүктелуін тексеріп, оның ақаулықтарын тудыратын факторларды жою.
7. Бағыттаушыны (навигация) жаңарту және іздеуді жақсарту: пайдаланушылар ақпаратты жылдам таба алатын қызметтің әрбір түріне арналған қадамдық нұсқауларды және бөлек бөлімді қосу арқылы порталдағы ақпаратты іздеу құрылымын жеңілдету. Пайдаланушылар өздеріне қажетті ақпаратты жылдам алу үшін құжат талаптары мен қызметтерді көрсету тәртібіне ыңғайлырақ сілтемелерді әзірлеу.
8. Құжаттарды жүктеу нұсқауларының қолжетімділігін арттыру: пайдаланушылар барлық қадамдарды дұрыс орындап, кідірістерді болдырмас үшін құжатты жүктеудің әрбір кезеңінде кеңестер мен нұсқауларды енгізу. Қате туралы хабарландырулары бар жүктеп салынған құжаттарды автоматты түрде тексеруді қарастыру.
9. ЭЦҚ-мен жұмыс істеу процесін жеңілдету: қателер мен күрделіліктерді азайту үшін тіркеу және авторизациялау процесін қоса алғанда, ЭЦҚ-мен жұмыс істеу үшін анағұрлым интуитивті нұсқаулықты қамтамасыз ету.
10. Виртуалды көмекшіні оңтайландыру: сұрауларға дәлірек жауап беретін, жиі қойылатын сұрақтар бойынша көмек көрсететін және пайдаланушыларды қажетті бөлімдерге бағыттайтындай виртуалды көмекші алгоритмдерін жетілдіру. Виртуалды көмекшіпен өзара әрекеттесу сапасын бағалау үшін пайдаланушының кері байланысын қосу.
11. Он-лайн мониторингке келесі Абай, Ұлытау, Жетісу облыстарын қосу. Осы облыстардың онлайн мониторингте болмауына байланысты облыстардың рейтингтері төмен, бұл жалпы көрсеткіштерде көрінеді.

Уәкілетті мемлекеттік органдарға:

1. Қызмет туралы ақпараттың болуы: порталдағы қызметтерді алу тәртібі туралы ақпаратқа қолжетімділікті жаңарту және жақсарту. Ақпаратты табуды жеңілдету үшін қарапайым бағыттаушы (навигация) элементтерін енгізуге немесе түсіндірме материалдарды орналастыруға болады. Сондай-ақ жиі қойылатын сұрақтары бар анықтама бөлімін жасауды қарастыруыңызға болады.
2. Қызметтерді алудың қадамдық алгоритмдерінің қолжетімділігі мен анықтығы: пайдаланушыларға өтінім процесін оңайырақ бағыттауға (навигация) және порталды пайдалануға көмектесетін нұсқауларды немесе сілтемелерді енгізу. Бұл ақпаратты іздеу уақытын қысқартады және пайдаланушының қанағаттануын деңгейін арттырады.
3. Ведомствоаралық өзара іс-қимыл: мүмкін болатын қателерді немесе ақауларды жоюға көмектесу мақсатында техникалық оңтайландыру бойынша порталдың мерзімді аудитін жүргізу, бұл барлық өңірлер үшін қызмет көрсету сапасын

жақсартуға және пайдаланушылардың қанағаттану деңгейін арттыруға мүмкіндік береді.
4. Мерзімдері мен төлемдері: қызмет үшін төлем рәсімін жеңілдету (банктердің онлайн қосымшаларын қалай пайдалану керектігін білмейді), кейбір процестерді автоматтандыру, қосымша келісу рәсімін қысқарту, сұралған құжаттарды қысқарту және т. б. арқылы қызмет көрсету мерзімін қысқарту.
5. Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің ережелерін түсіндіру бойынша көрсетілетін қызметті берушілердің қызметкерлері арасында оқыту жүргізу.

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы:

1. Қызметкерлердің құзыреттері: коммуникациялық дағдыларды және тұтынушыларға назар аударуды жақсартуға бағытталған дағдыларды да, сондай-ақ қызметтерді алу жолын, қызметтерді алу үшін қажетті құжаттарды білуді жетілдіру.
2. Рәсімі мен мерзімдері: кезек санын азайту (әсіресе өзіне-өзі қызмет көрсету аймақтарында) үшін жағдай жасау, қызметкерлердің жұмыс тиімділігін арттыру, құжаттарды қабылдау процесін автоматтандыру және бейресмилендірмеу (сәйкестігін тексеру және т.б.).
3. Ақпараттандыру: көрсетілетін қызметтер бойынша көрсетілетін қызметті алушыларға ұсынылатын ақпараттың сапасын арттыру, халыққа қызмет көрсету орталықтарында бағыттаушыны (навигацияны) жақсарту және т.б.

Тапсырыс берушіге арналған ұсыныстар:

1. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау бойынша зерттеулер жүргізу мерзімдерін ұлғайту, өйткені ағымдағы кезеңдегі талданатын халық саны мен қызметтердің саны өткен жылдардағы іріктеу көлемінен айтарлықтай асып түседі, бұл қосымша уақытты қажет етеді.
2. Онлайн мониторинг санын 360-тан 250-ге дейін азайту.
3. Әдіснаманы қайта қарау қызметті бағалаудан ЭЦҚ алуды алып тастау - осы позицияны жеке бағалау блогына шығару, сондай-ақ қызметті тереңдетіп зерттеуге (далалық кезең сатысында) байланысты мәселелерді кеңейту.