



**РЕЗУЛЬТАТЫ
ОБЩЕСТВЕННОГО МОНИТОРИНГА
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ**

2017 год

Оглавление

Введение	6
Методология общественного мониторинга	7
Результаты общественного мониторинга по госорганам	9
Рейтинг государственных услуг	9
Услуги центральных государственных органов	16
Услуги местных исполнительных органов	21
Услуги Госкорпорации новая глава	24
Услуги веб-портала «электронное правительство» новая глава	28
Удовлетворенность качеством оказания государственных услуг	30
1. Апостилирование официальных документов, исходящих из судебных органов	30
2. Выдача сведений по учетам Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан о совершении лицом административного правонарушения	34
3. Апостилирование официальных документов, исходящих из органов прокуратуры, органов следствия и дознания	37
4. Выдача пропуска на выход в территориальные воды (море) и внутренние воды Республики Казахстан казахстанских маломерных самоходных и несамоходных (надводных и подводных) судов (средств) и средств передвижения по льду	40
5. Тестирование государственных служащих, претендентов на занятие вакантной административной государственной должности и граждан, впервые поступающих на правоохранительную службу	43
6. Обучение по программам переподготовки и повышения квалификации в Академии государственного управления при Президенте Республики Казахстан	49
7. Обучение по профессиональным программам послевузовского образования в Академии государственного управления при Президенте Республики Казахстан	52
8. Выдача справок о подтверждении прохождения воинской службы	56
9. Прием документов и препровождение их на изготовление паспортов гражданам Республики Казахстан, находящимся за границей, и внесение в их паспорта необходимых записей	58
10. Оформление приглашений иностранцам на въезд в Республику Казахстан	61
11. Выдача акта сверки расчетов по таможенным пошлинам, налогам, таможенным сборам и пеням	62
12. Регистрация обеспечения уплаты таможенных пошлин, налогов	65
13. Выдача лицензии на деятельность по осуществлению археологических и (или) научно-реставрационных работ на памятниках истории и культуры	67
14. Выдача лицензии на выполнение работ и оказание услуг в области охраны окружающей среды	68
15. Предоставление общежития обучающимся в высших учебных заведениях	70
16. Выдача экспертного заключения авторам и авторскому коллективу на учебные издания дошкольного, начального, основного среднего, общего среднего, технического и профессионального, послесреднего, высшего и послевузовского образования	72
17. Государственная регистрация прав на произведения, охраняемые авторским правом	74
18. Возбуждение исполнительного производства на основании исполнительного документа по заявлению взыскателя	78
19. Регистрация и выдача разрешения иностранцам и лицам без гражданства на постоянное жительство в Республике Казахстан	81
20. Регистрация по месту жительства граждан Республики Казахстан	83
21. Выдача лицензии на импорт и (или) экспорт отдельных видов товаров	86

22. Представление статистической информации, не предусмотренной графиком распространения официальной статистической информации	88
23. Выдача разрешения на осуществление любительского (спортивного) рыболовства, мелиоративного лова, научно-исследовательского лова, лова в воспроизводственных целях на водных объектах, расположенных на особо охраняемых природных территориях со статусом юридического лица, на основании биологического обоснования при наличии положительного заключения государственной экологической экспертизы	90
24. Услуга Выдача ветеринарного сертификата на перемещаемые (перевозимые) объекты при экспорте	92
25. Регистрация валютной операции	95
26. Выдача свидетельств авиационному персоналу	97
27. Выдача разрешения на проезд по территории иностранного государства перевозчикам Республики Казахстан в соответствии с международными договорами, ратифицированными Республикой Казахстан	99
28. Выдача разрешения на эксплуатацию радиоэлектронных средств и высокочастотных устройств.....	102
29. Распределение ресурса нумерации и выделение номеров, а также их изъятие	104
30. Назначение пенсионных выплат по возрасту.....	106
31. Назначение социальной выплаты на случаи социальных рисков: утраты трудоспособности; потери кормильца; потери работы; потери дохода в связи с беременностью и родами; потери дохода в связи с усыновлением (удочерением) новорожденного ребенка (детей); потери дохода в связи с уходом за ребенком по достижении им возраста одного года	109
32. Выдача санитарно-эпидемиологического заключения о соответствии (несоответствии) объекта высокой эпидемиологической значимости нормативным правовым актам в сфере санитарно-эпидемиологического благополучия населения и гигиеническим нормативам	113
33. Определение соответствия (несоответствия) потенциального поставщика услуг гарантированного объема бесплатной медицинской помощи предъявляемым требованиям.....	116
34. Проведение религиоведческой экспертизы.....	119
35. Услуга Выдача лицензии на осуществление деятельности в сфере использования космического пространства	120
36. Регистрация перемены имени, отчества, фамилии, в том числе внесение изменений, дополнений и исправлений в записи актов гражданского состояния.....	121
37. Регистрация рождения ребенка, в том числе внесение изменений, дополнений и исправлений в записи актов гражданского состояния	124
38. Выдача регистрационного документа (дубликата) и государственного номерного знака для тракторов и изготовленных на их базе самоходных шасси и механизмов, самоходных сельскохозяйственных, мелиоративных и дорожно-строительных машин, а также специальных машин повышенной проходимости	126
39. Предоставление бесплатного подвоза к общеобразовательным организациям и обратно домой детям, проживающим в отдаленных сельских пунктах.....	128
40. Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах	131
41. Выдача листа о временной нетрудоспособности с медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь	133
42. Выдача справки о временной нетрудоспособности с медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь.....	135
43. Услуга Выдача справки с психоневрологической организации	137
44. Предоставление мер социальной поддержки специалистам в области здравоохранения, образования, социального обеспечения, культуры, спорта и агропромышленного комплекса, прибывшим для работы и проживания в сельские населенные пункты	142
45. Обследование и оказание психолого-медико-педагогической консультативной помощи детям с ограниченными возможностями.....	144

46. Предоставление общежития обучающимся в организациях технического и профессионального образования.....	147
47. Восстановление записей актов гражданского состояния	149
48. Выдача справки по определению адреса объектов недвижимости на территории Республики Казахстан	151
49. Прием документов для прохождения аттестации на присвоение (подтверждение) квалификационных категорий педагогическим работникам и приравненным к ним лицам организаций образования, реализующих программы дошкольного воспитания и обучения, начального, основного среднего, общего среднего, технического и профессионального, послесреднего образования	153
50. Проведение ежегодного государственного технического осмотра тракторов и изготовленных на их базе самоходных шасси и механизмов, прицепов к ним, включая прицепы со смонтированным специальным оборудованием, самоходных сельскохозяйственных, мелиоративных и дорожно-строительных машин и механизмов, а также специальных машин повышенной проходимости	155
51. Оформление документов на оказание специальных социальных услуг в медико-социальных учреждениях (организациях)	157
52. Субсидирование стоимости удобрений (за исключением органических)	160
53. Прием документов для организации индивидуального бесплатного обучения на дому детей, которые по состоянию здоровья в течение длительного времени не могут посещать организации начального, основного среднего, общего среднего образования	163
54. Выдача решения на реконструкцию (перепланировку, переоборудование) помещений (отдельных частей) существующих зданий, не связанных с изменением несущих и ограждающих конструкций, инженерных систем и оборудования	166
55. Назначение государственного пособия на детей до восемнадцати лет	171
Выводы и рекомендации.....	176
Качество услуг в целом	176
Центральные госорганы	180
Местные исполнительные органы	180
Госкорпорация	181
Рекомендации госорганов по результатам общественного мониторинга	182
Рекомендации по методике общественного мониторинга	183
Приложение	184

Аббревиатуры и сокращения

РК	Республика Казахстан
ВС	Верховный Суд
ГП	Генеральная прокуратура
КНБ	Комитет национальной безопасности
АДГСПК	Агентство по делам государственной службы и противодействию коррупции
МО	Министерство обороны
МИД	Министерство иностранных дел
МФ	Министерство финансов
МКС	Министерство культуры и спорта
МЭ	Министерство энергетики
МОН	Министерство образования и науки
МЮ	Министерство юстиции
МВД	Министерство внутренних дел
МНЭ	Министерство национальной экономики
МСХ	Министерство сельского хозяйства
НБ	Национальный Банк
МИР	Министерство по инвестициям и развитию
МИК	Министерство информации и коммуникаций
МТСЗ	Министерство труда и социальной защиты населения
МЗ	Министерство здравоохранения
МДРГО	Министерство по делам религий и гражданского общества
МОАП	Министерство оборонной и аэрокосмической промышленности
МИО	Местные исполнительные органы

Введение

В рамках данного исследования был проведен общественный мониторинг качества оказания государственных услуг. Целью общественного мониторинга является определение уровня удовлетворенности услугополучателей качеством, доступностью и процедурами оказания государственных услуг услугодателями, а также выявление проблемных вопросов при оказании государственных услуг.

В соответствии с разработанной методикой Агентства по госслужбе и противодействию коррупции было опрошено 9517 респондентов по 55 социально значимым и проблемным услугам в 16 регионах Казахстана, включая гг. Астана и Алматы.

Социологический опрос был проведен в период с августа по октябрь 2017 года. В его рамках был выполнен анкетный опрос потребителей услуг, проведены глубинные интервью с потребителями и поставщиками услуг, наблюдения методом «тайного покупателя», а также ряд фокус-групповых дискуссий. Результатом данного исследования являются оценка каждой услуги, рейтинг услуг, оценка услуг, предоставляемых центральными и местными исполнительными органами, а также рекомендации, как по отдельным услугам, так и в целом по системе их оказания.

Общественный мониторинг госуслуг проводится с 2014 года, но в результате взаимодействия с госорганами выяснилось не совсем правильное понимание сути проведения общественного мониторинга. Сами услуги и количество услуг по госоргану с каждым годом меняется, поэтому госорганы должны понимать, что сравнение с результатами прошлого года не является корректными. И оценки услуг в разрезе госорганов не являются оценкой работы всего госоргана.

Отдельные услуги полностью или частично предоставляются через Госкорпорацию, веб-портал «электронного правительства», но, тем не менее, ответственность за качество оказания госуслуг, согласно методике, несут центральные и местные исполнительные органы. Оценки услугам Госкорпорации и веб-портала в данном исследовании также представлены, но если результат услуги получен в ЦОНе или электронно.

Услуги оценивались на 5 баллов, если получатель был полностью удовлетворен результатом получения услуги, когда услуга была оказана на высоком уровне. Доступная и понятная информация (не важно, при получении услуги сразу или предварительно человек хотел посмотреть/узнать информацию), предоставление услуги в сроки, отличное обслуживание (вежливость, компетентность, оперативность персонала), документы без ошибок, комфортные условия и т.д. являются теми аспектами качества услуги, которые формируют у получателя ощущение удовлетворённости результатом услуги.

Результаты данного исследования нужно принимать не как сигнал для принятия мер относительно услугодателя конкретного госоргана, региона, района – так понимается конкретика и адресность со стороны отдельных госорганов. Выявленные проблемы, например, такие как использование связей, неофициальные вознаграждения или жалобы, при оценке услуг свидетельствуют о наличии вероятности их наличия в любом регионе или при оценке услуг местных исполнительных органов – в любом районе. А детализация без соблюдения статистической достоверности может привести к неверным выводам.

Результаты исследования дают возможность аргументированно обосновать и реализовать решения, которые невозможно было принять ранее или отклонялись по каким-то причинам. То есть, выявленные по результатам социологического исследования административные барьеры, слабые звенья в процедуре оказания услуг - это хороший результат, который можно использовать при грамотном подходе для улучшения качества услуг, совершенствования процедуры их оказания. В этом и заключается значимость и ценность общественного мониторинга качества оказания государственных услуг.

Методология общественного мониторинга

Порядок проведения общественного мониторинга качества оказания государственных услуг государственными органами и иными организациями определяется методикой, разработанной в 2014 году АДГС и представителями неправительственных организаций. Данная методика ежегодно совершенствуется с учетом рекомендаций государственных органов.

Принципами проведения общественного мониторинга являются: законность; объективность; беспристрастность; достоверность; всесторонность; прозрачность; компетентность.

Оценка качества, доступности и процедур порядка оказания госуслуг проводится по 5-бальной шкале. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственных услуг определяется по результатам всех оценок, кто поставил «5» баллов, или полностью удовлетворенных результатом получения государственной услуги.

К основным методам общественного мониторинга относятся: массовый опрос; фокус-группы; глубинное интервью, «тайный покупатель».

В рамках исследования был проведен анкетный опрос 9517 услугополучателей во всех регионах Казахстана по 55-ти государственным услугам. Для проведения опроса использовались списки получателей услуг за период январь-июнь 2017 года, предоставленные государственными органами. Опрос услугополучателей проводился также на месте получения услуги. Следует отметить, что списки услугополучателей были часто неполными, не отражали реальное количество получателей услуг и место получения услуги, усложняя тем самым проведение социологического опроса.

Для оценки порядка оказания услуги были проведены исследования методом «тайного покупателя». Данный метод был применен во всех регионах Казахстана при исследовании двух услуг: Тестирование государственных служащих, претендентов на занятие вакантной административной государственной должности и граждан, впервые поступающих на правоохранительную службу и Выдача справки с психоневрологической организации. По каждой услуге было 16 «тайных покупателей», то есть всего 32, по два в каждом регионе.

Для выявления проблем оказания государственной услуги, их причин и формулирования конкретных предложений по улучшению порядка их оказания в восьми городах было проведено 55 фокус-групповых дискуссий с участием получателей услуг. В Астане, Алматы, Актыбинской, Карагандинской, Западно-Казахстанской, Восточно-Казахстанской, Северо-Казахстанской и Южно-Казахстанской областях было проведено по 6-10 фокус-групповых дискуссий по следующим услугам:

- ✓ Назначение государственного пособия на детей до восемнадцати лет;
- ✓ Обследование и оказание психолого-медико-педагогической консультативной помощи детям с ограниченными возможностями;
- ✓ Предоставление бесплатного подвоза к общеобразовательным организациям и обратно домой детям, проживающим в отдаленных сельских пунктах;
- ✓ Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах;
- ✓ Назначение социальной выплаты на случаи социальных рисков;
- ✓ Назначение пенсионных выплат по возрасту;
- ✓ Предоставление общежития обучающимся в организациях технического и профессионального образования;
- ✓ Предоставление общежития обучающимся в высших учебных заведениях;
- ✓ Предоставление мер социальной поддержки специалистам в области здравоохранения, образования, социального обеспечения, культуры, спорта и агропромышленного комплекса, прибывшим для работы и проживания в сельские населенные пункты;

- ✓ Прием документов для прохождения аттестации на присвоение (подтверждение) квалификационных категорий педагогическим работникам и приравненным к ним лицам организаций образования;
- ✓ Выдача санитарно-эпидемиологического заключения о соответствии (несоответствии) объекта высокой эпидемиологической значимости нормативным правовым актам в сфере санитарно-эпидемиологического благополучия населения и гигиеническим нормативам;
- ✓ Выдача решения на реконструкцию (перепланировку, переоборудование) помещений (отдельных частей) существующих зданий, не связанных с изменением несущих и ограждающих конструкций, инженерных систем и оборудования;
- ✓ Регистрация валютной операции.

С целью получения мнений представителей целевой аудитории, экспертов в данной отрасли со стороны получателей услуг и услугодателей проводились глубинные интервью. Глубинное интервью применялись по проблемным услугам с обязательным отражением позиций респондента по критериям качества, доступности и процедур порядка оказания государственных услуг, а также конкретными предложениями по совершенствованию данных показателей и услуги в целом.

Результаты общественного мониторинга по госорганам

Рейтинг государственных услуг

По результатам исследования удовлетворенность качеством оказания государственных услуг составила **65,9% или 4,57 балла** в среднем по пятибалльной шкале. Это на 6,9% ниже удовлетворенности относительно 2016 года (72,8%, 4,59 балла). Сами услуги и количество услуг по госоргану с каждым годом меняется. Нужно понимать, что для общественного мониторинга отбираются услуги, в конечном счете, для улучшения качества услуг и наиболее массовые, проблемные, социально-значимые. По отдельным госорганам выбор услуг не велик, поэтому не всегда соответствуют данным критериям.

В рейтинге государственных услуг по результатам общественного мониторинга наиболее высокую оценку получили такие услуги как:

- Оформление приглашений иностранцам на въезд в Республику Казахстан;
- Выдача лицензии на деятельность по осуществлению археологических и (или) научно-реставрационных работ на памятниках истории и культуры;
- Выдача лицензии на осуществление деятельности в сфере использования космического пространства;
- Обучение по программам переподготовки и повышения квалификации в Академии государственного управления при Президенте Республики Казахстан;
- Прием документов и препровождение их на изготовление паспортов гражданам Республики Казахстан, находящимся за границей, и внесение в их паспорта необходимых записей;
- Выдача свидетельств авиационному персоналу;
- Прием документов для прохождения аттестации на присвоение (подтверждение) квалификационных категорий педагогическим работникам.

По данным услугам более 80% услугополучателей оценили услугу на 5 баллов или средний балл составил 4,8 баллов и выше. Это услуги довольно специфичные, редкие. Две услуги Министерства иностранных дел. Получателями услуги *Оформление приглашений иностранцам на въезд в Республику Казахстан* являются посольства разных стран, а услуга *Прием документов и препровождение их на изготовление паспортов гражданам Республики Казахстан, находящимся за границей, и внесение в их паспорта необходимых записей* предоставляется через посольства РК.

Услуга *Выдача лицензии на деятельность по осуществлению археологических и (или) научно-реставрационных работ на памятниках истории и культуры* и *Выдача лицензии на осуществление деятельности в сфере использования космического пространства* встречаются крайне редко (за полгода было всего 9 и 3 услугополучателя соответственно). Данные услуги предоставляются также чрез веб-портал elicense.kz, что существенно улучшает качество услуги.

По услуге *Обучение по программам переподготовки и повышения квалификации в Академии государственного управления при Президенте Республики Казахстан* 96,9% респондентов дали высокую оценку. При получении услуги документами чаще всего занимается госорган, где работает услугополучатель, и достаточно серьезное внимание уделяется улучшению образовательных программ, передовым технологиям, качеству обучения.

По услуге *Прием документов для прохождения аттестации на присвоение (подтверждение) квалификационных категорий педагогическим работникам и приравненным к ним лицам организаций образования, реализующих программы дошкольного воспитания и обучения, начального, основного среднего, общего среднего, технического и профессионального, послесреднего образования* оценивается

только прием документов, поэтому 82,6% респондентов оценили услугу на 5 баллов. Более того, часто при аттестации школьных учителей подготовка документов осуществляется под руководством завуча.

Получателями услуги Выдача свидетельств авиационному персоналу являются в основном компании, которые предоставляют пакет документов на весь авиационный персонал. Поэтому данная услуга представлена только 16 респондентами.

Менее 55% респондентов удовлетворены следующими услугами (3,9-4,4 балла в среднем):

- Выдача пропуска на выход в территориальные воды (море) и внутренние воды РК казахстанских маломерных самоходных и несамоходных судов;
- Государственная регистрация прав на произведения, охраняемые авторским правом;
- Возбуждение исполнительного производства на основании исполнительного документа по заявлению взыскателя;
- Выдача разрешения на эксплуатацию радиоэлектронных средств и высокочастотных устройств;
- Выдача ветеринарного сертификата на перемещаемые (перевозимые) объекты при экспорте;
- Выдача листа о временной нетрудоспособности с медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь;
- Выдача справки о временной нетрудоспособности с медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь;
- Выдача экспертного заключения авторам и авторскому коллективу на учебные издания дошкольного, начального, основного среднего, общего среднего, технического и профессионального, послесреднего, высшего и послевузовского образования.

По данным услугам чаще всего недостаточно высокий уровень удовлетворенности сроками оказания услуги, оперативностью и компетентностью сотрудников. Отсутствие клиентоориентированного подхода снижает удовлетворенность услугополучателей качеством услуг: *Выдача пропуска на выход в территориальные воды (море) и внутренние воды РК и организаций здравоохранения (Выдача справки, листа о временной нетрудоспособности)*. Это и сложности, связанные с программным обеспечением при получении услуги онлайн, как при *Выдаче разрешения на эксплуатацию радиоэлектронных средств и высокочастотных устройств*. Имеет большое влияние на удовлетворенность доверие услугодателю, как в случае с *Возбуждением исполнительного производства на основании исполнительного документа* или *Выдачей экспертного заключения авторам и авторскому коллективу на учебные издания*.

Таблица 1. Рейтинг государственных услуг по результатам общественного мониторинга

		Удовлетворенность	Средний балл	N
1	Оформление приглашений иностранцам на въезд в Республику Казахстан	100,0%	5,00	20
2	Выдача лицензии на деятельность по осуществлению археологических и (или) научно-реставрационных работ на памятниках истории и культуры	100,0%	5,00	5
3	Выдача лицензии на осуществление деятельности в сфере использования космического пространства	100,0%	5,00	2
4	Обучение по программам переподготовки и повышения квалификации в Академии государственного управления при Президенте Республики Казахстан	96,9%	4,97	100
5	Прием документов и препровождение их на изготовление паспортов гражданам Республики Казахстан, находящимся за границей, и внесение в их паспорта необходимых записей	91,8%	4,90	50
6	Выдача свидетельств авиационному персоналу	87,5%	4,81	16

		Удовлетворенность	Средний балл	N
7	Прием документов для прохождения аттестации на присвоение (подтверждение) квалификационных категорий педагогическим работникам и приравненным к ним лицам организаций образования, реализующих программы дошкольного воспитания и обучения, начального, основного среднего, общего среднего, технического и профессионального, послесреднего образования	82,6%	4,80	239
8	Регистрация обеспечения уплаты таможенных пошлин, налогов	80,4%	4,74	232
9	Выдача акта сверки расчетов по таможенным пошлинам, налогам, таможенным сборам и пеням	78,0%	4,76	225
10	Распределение ресурса нумерации и выделение номеров, а также их изъятие	77,8%	4,67	9
11	Прием документов для организации индивидуального бесплатного обучения на дому детей, которые по состоянию здоровья в течение длительного времени не могут посещать организации начального, основного среднего, общего среднего образования	77,3%	4,72	240
12	Проведение религиозно-экспертной экспертизы	75,9%	4,62	29
13	Тестирование государственных служащих, претендентов на занятие вакантной административной государственной должности и граждан, впервые поступающих на правоохранительную службу	75,0%	4,69	238
14	Регистрация валютной операции	74,6%	4,71	191
15	Субсидирование стоимости удобрений (за исключением органических)	74,2%	4,66	70
16	Регистрация по месту жительства граждан Республики Казахстан	73,7%	4,66	233
17	Выдача справки по определению адреса объектов недвижимости на территории Республики Казахстан	73,2%	4,64	256
18	Выдача решения на реконструкцию (перепланировку, переоборудование) помещений (отдельных частей) существующих зданий, не связанных с изменением несущих и ограждающих конструкций, инженерных систем и оборудования	73,1%	4,63	247
19	Предоставление бесплатного подвоза к общеобразовательным организациям и обратно домой детям, проживающим в отдаленных сельских пунктах	73,1%	4,61	228
20	Предоставление общежития обучающимся в организациях технического и профессионального образования	71,1%	4,67	241
21	Проведение ежегодного государственного технического осмотра тракторов и изготовленных на их базе самоходных шасси и механизмов, прицепов к ним, включая прицепы со смонтированным специальным оборудованием, самоходных сельскохозяйственных, мелиоративных и дорожно-строительных машин и механизмов, а также специальных машин повышенной проходимости	70,8%	4,67	233
22	Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах	70,7%	4,66	230
23	Предоставление общежития обучающимся в высших учебных заведениях	69,6%	4,61	239
24	Выдача лицензии на импорт и (или) экспорт отдельных видов товаров	68,9%	4,67	46
25	Предоставление мер социальной поддержки специалистам в области здравоохранения, образования, социального обеспечения, культуры, спорта и агропромышленного комплекса, прибывшим для работы и проживания в сельские населенные пункты	68,4%	4,63	233
26	Регистрация перемены имени, отчества, фамилии, в том числе внесение изменений, дополнений и исправлений в записи актов гражданского состояния	68,3%	4,60	235
27	Выдача справок о подтверждении прохождения воинской службы	67,9%	4,58	246
28	Оформление документов на оказание специальных социальных услуг в медико-социальных учреждениях (организациях)	67,0%	4,59	235
29	Обучение по профессиональным программам послевузовского образования в Академии государственного управления при Президенте Республики Казахстан	66,7%	4,65	48
30	Выдача сведений по учетам Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан о совершении лицом административного правонарушения	65,5%	4,59	257
31	Регистрация рождения ребенка, в том числе внесение изменений, дополнений и исправлений в записи актов гражданского состояния	65,2%	4,57	253
32	Апостилирование официальных документов, исходящих из судебных органов	65,0%	4,54	102
33	Обследование и оказание психолого-медико-педагогической консультативной помощи детям с ограниченными возможностями	64,8%	4,39	237
34	Восстановление записей актов гражданского состояния	63,8%	4,54	226
35	Выдача регистрационного документа (дубликата) и государственного номерного знака для тракторов и изготовленных на их базе самоходных шасси и механизмов, самоходных сельскохозяйственных, мелиоративных и дорожно-строительных машин, а также специальных машин повышенной	63,1%	4,58	226

		Удовлетворенность	Средний балл	N
	проходимости			
36	Выдача лицензии на выполнение работ и оказание услуг в области охраны окружающей среды	63,0%	4,52	27
37	Назначение пенсионных выплат по возрасту	62,8%	4,55	237
38	Представление статистической информации, не предусмотренной графиком распространения официальной статистической информации	62,7%	4,58	67
39	Выдача санитарно-эпидемиологического заключения о соответствии (несоответствии) объекта высокой эпидемиологической значимости нормативным правовым актам в сфере санитарно-эпидемиологического благополучия населения и гигиеническим нормативам	62,7%	4,55	245
40	Выдача разрешения на осуществление любительского (спортивного) рыболовства, мелиоративного лова, научно-исследовательского лова, лова в воспроизводственных целях на водных объектах, расположенных на особо охраняемых природных территориях со статусом юридического лица, на основании биологического обоснования при наличии положительного заключения государственной экологической экспертизы	62,5%	4,58	121
41	Назначение государственного пособия на детей до восемнадцати лет	62,4%	4,53	244
42	Выдача разрешения на проезд по территории иностранного государства перевозчикам Республики Казахстан в соответствии с международными договорами, ратифицированными Республикой Казахстан	62,1%	4,51	218
43	Выдача справки с психоневрологической организации	61,4%	4,49	243
44	Апостилирование официальных документов, исходящих из органов прокуратуры, органов следствия и дознания	58,3%	4,52	190
45	Регистрация и выдача разрешения иностранцам и лицам без гражданства на постоянное жительство в Республике Казахстан	58,3%	4,50	210
46	Определение соответствия (несоответствия) потенциального поставщика услуг гарантированного объема бесплатной медицинской помощи предъявляемым требованиям	58,2%	4,41	142
47	Назначение социальной выплаты на случаи социальных рисков: утраты трудоспособности; потери кормильца; потери работы; потери дохода в связи с беременностью и родами; потери дохода в связи с усыновлением (удочерением) новорожденного ребенка (детей); потери дохода в связи с уходом за ребенком по достижении им возраста одного года	56,7%	4,41	254
48	Выдача экспертного заключения авторам и авторскому коллективу на учебные издания дошкольного, начального, основного среднего, общего среднего, технического и профессионального, послесреднего, высшего и послевузовского образования	53,8%	4,31	14
49	Выдача справки о временной нетрудоспособности с медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь	53,2%	4,38	251
50	Выдача листа о временной нетрудоспособности с медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь	52,6%	4,40	230
51	Выдача ветеринарного сертификата на перемещаемые (перевозимые) объекты при экспорте	52,1%	4,47	228
52	Выдача разрешения на эксплуатацию радиоэлектронных средств и высокочастотных устройств	50,3%	4,30	184
53	Возбуждение исполнительного производства на основании исполнительного документа по заявлению взыскателя	48,3%	4,27	233
54	Государственная регистрация прав на произведения, охраняемые авторским правом	42,7%	4,22	232
55	Выдача пропуска на выход в территориальные воды (море) и внутренние воды Республики Казахстан казахстанских маломерных самоходных и несамоходных (надводных и подводных) судов (средств) и средств передвижения по льду	30,0%	3,90	30
	Всего	65,9%	4,57	9517

Услуги, оцениваемые в рамках общественного мониторинга, предоставляются через сам госорган и подведомственные организации, через Центры обслуживания населения (Госкорпорация), а также веб-портал «электронного правительства». Есть услуги, которые частично предоставляются онлайн или через Госкорпорацию. В данном исследовании услуги разграничены по месту получения результата услуги. Таким образом, 68,8% услуг было предоставлено в госорганах, 27,9% - через Госкорпорацию и лишь 3,3% - через веб-портал «электронного правительства».

Удовлетворенность услугами, полученными через госорган (65,6%, 4,56 балла) и Госкорпорацию (67,7%, 4,59 балла) мало чем отличается. Услугами онлайн респонденты менее удовлетворены – 58,1% (4,43 балла).

Диаграмма 1. Удовлетворенность качеством оказания государственных услуг по среднему баллу (пятибалльная шкала оценки)

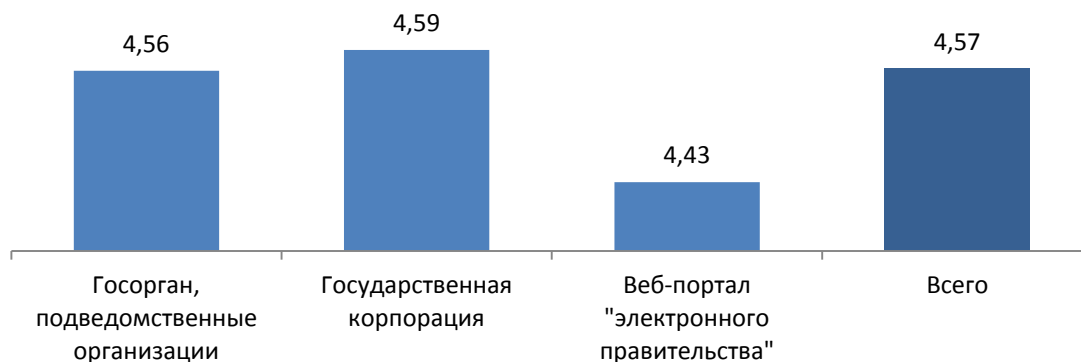


Таблица 2. Оценки удовлетворенности качеством оказания государственных услуг по результатам общественного мониторинга, %

	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Госорган, подведомственные организации, N=6544	0,6	0,7	5,9	27,2	65,6
Государственная корпорация, N=2655	0,4	1,0	5,8	25,2	67,7
Веб-портал "электронного правительства", N=318	0,3	1,3	11,4	28,9	58,1
Всего, N=9517	0,5	0,8	6,1	26,7	65,9

Среднее время ожидания по всем услугам соответствует стандартам и составляет менее 20 минут.

Доля жалоб в целом составила 2%, из них 0,5% - в письменной форме. Услугополучатели обжаловали действия или бездействия со стороны госслужащих в большей степени по таким услугам (5-3,5%):

- Выдача разрешения на эксплуатацию радиоэлектронных средств и высокочастотных устройств;
- Назначение государственного пособия на детей до восемнадцати лет;
- Субсидирование стоимости удобрений (за исключением органических);
- Определение соответствия (несоответствия) потенциального поставщика услуг гарантированного объема бесплатной медицинской помощи предъявляемым требованиям;
- Выдача справки с психоневрологической организации;
- Предоставление общежития обучающимся в высших учебных заведениях;
- Выдача разрешения на проезд по территории иностранного государства перевозчикам РК в соответствии с международными договорами, ратифицированными РК;
- Выдача решения на реконструкцию (перепланировку, переоборудование) помещений (отдельных частей) существующих зданий, не связанных с изменением несущих и ограждающих конструкций, инженерных систем и оборудования;
- Предоставление бесплатного подвоза к общеобразовательным организациям и обратно домой детям, проживающим в отдаленных сельских пунктах.

В рамках исследования отмечаются 0,5% фактов коррупционных правонарушений. Это единичные случаи по разным услугам в порядке убывания (более 2%):

- Выдача листа о временной нетрудоспособности с медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь;
- Выдача лицензии на импорт и (или) экспорт отдельных видов товаров;
- Выдача справки с психоневрологической организации.

Чаще услугополучатели используют знакомства – 1,2%. В рамках исследования наблюдаются такие случаи по следующим услугам (более 2%):

- Выдача листа о временной нетрудоспособности с медицинской организации;
- Проведение религиоведческой экспертизы;
- Выдача пропуска на выход в территориальные воды (море) и внутренние воды РК казахстанских маломерных самоходных и несамоходных судов
- Представление статистической информации, не предусмотренной графиком распространения официальной статистической информации;
- Назначение государственного пособия на детей до восемнадцати лет;
- Выдача решения на реконструкцию (перепланировку, переоборудование) помещений (отдельных частей) существующих зданий;
- Выдача справки с психоневрологической организации;
- Выдача справки о временной нетрудоспособности с медицинской организации;
- Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах;
- Выдача лицензии на импорт и (или) экспорт отдельных видов товаров;
- Предоставление мер социальной поддержки специалистам, прибывшим для работы и проживания в сельские населенные пункты.

Таблица 3. Использование личных связей, неофициальные вознаграждения и жалобы

		Использование личных связей, знакомств	Неофициальное вознаграждение	Жалобы	Удовлетворенность
1	Апостилирование официальных документов, исходящих из судебных органов	0,0	0,0	0,0	65,0
2	Выдача сведений по учетам Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры РК о совершении лицом административного правонарушения	0,0	0,0	1,2	65,5
3	Апостилирование официальных документов, исходящих из органов прокуратуры, органов следствия и дознания	0,5	0,5	3,2	58,3
4	Выдача пропуска на выход в территориальные воды (море) и внутренние воды Республики Казахстан казахстанских маломерных самоходных и несамоходных (надводных и подводных) судов	3,3	0,0	0,0	30,0
5	Тестирование государственных служащих, претендентов на занятие вакантной административной государственной должности и граждан, впервые поступающих на правоохранительную службу	0,4	0,0	2,5	75,0
6	Обучение по программам переподготовки и повышения квалификации в Академии государственного управления при Президенте РК	1,0	0,0	0,0	96,9
7	Обучение по профессиональным программам послевузовского образования в Академии государственного управления при Президенте РК	0,0	0,0	0,0	66,7
8	Выдача справок о подтверждении прохождения воинской службы	1,6	0,4	3,3	67,9
9	Прием документов и препровождение их на изготовление паспортов гражданам РК, находящимся за границей, и внесение в их паспорта необходимых записей	2,0	0,0	2,0	91,8
10	Оформление приглашений иностранцам на въезд в Республику Казахстан	0,0	0,0	0,0	100,0
11	Выдача акта сверки расчетов по таможенным пошлинам, налогам, таможенным сборам и пеням	0,4	0,4	2,7	78,0
12	Регистрация обеспечения уплаты таможенных пошлин, налогов	0,9	0,0	2,6	80,4
13	Выдача лицензии на деятельность по осуществлению археологических и (или) научно-реставрационных работ на памятниках истории и культуры	0,0	0,0	0,0	100,0
14	Выдача лицензии на выполнение работ и оказание услуг в области охраны окружающей среды	0,0	0,0	0,0	63,0
15	Предоставление общежития обучающимся в высших учебных заведениях	1,7	0,4	3,8	69,6

		Использование личных связей, знакомств	Неофициальное вознаграждение	Жалобы	Удовлетворенность
16	Выдача экспертного заключения авторам и авторскому коллективу на учебные издания	0,0	0,0	0,0	53,8
17	Государственная регистрация прав на произведения, охраняемые авторским правом	0,4	0,0	0,9	42,7
18	Возбуждение исполнительного производства на основании исполнительного документа по заявлению взыскателя	1,7	0,9	2,6	48,3
19	Регистрация и выдача разрешения иностранцам и лицам без гражданства на постоянное жительство в Республике Казахстан	1,0	0,5	1,0	58,3
20	Регистрация по месту жительства граждан Республики Казахстан	0,0	0,0	0,9	73,7
21	Выдача лицензии на импорт и (или) экспорт отдельных видов товаров	2,2	2,2	0,0	68,9
22	Представление статистической информации, не предусмотренной графиком распространения официальной статистической информации	3,0	0,0	1,5	62,7
23	Выдача разрешения на осуществление любительского (спортивного) рыболовства, мелиоративного лова, научно-исследовательского лова, лова в воспроизводственных целях на водных объектах	0,0	0,0	0,8	62,5
24	Выдача ветеринарного сертификата на перемещаемые (перевозимые) объекты при экспорте	0,4	0,0	1,3	52,1
25	Регистрация валютной операции	1,0	0,0	0,5	74,6
26	Выдача свидетельств авиационному персоналу	0,0	0,0	0,0	87,5
27	Выдача разрешения на проезд по территории иностранного государства перевозчикам Республики Казахстан в соответствии с международными договорами, ратифицированными РК	0,9	0,0	3,7	62,1
28	Выдача разрешения на эксплуатацию радиоэлектронных средств и высокочастотных устройств	0,5	0,0	9,8	50,3
29	Распределение ресурса нумерации и выделение номеров, а также их изъятие	0,0	0,0	0,0	77,8
30	Назначение пенсионных выплат по возрасту	0,8	1,3	0,8	62,8
31	Назначение социальной выплаты на случаи социальных рисков	1,6	0,0	2,0	56,7
32	Выдача санитарно-эпидемиологического заключения о соответствии (несоответствии) объекта высокой эпидемиологической значимости нормативным правовым актам	2,0	0,4	0,8	62,7
33	Определение соответствия (несоответствия) потенциального поставщика услуг гарантированного объема бесплатной медицинской помощи предъявляемым требованиям	1,4	1,4	4,2	58,2
34	Проведение религиоведческой экспертизы	3,4	0,0	0,0	75,9
35	Выдача лицензии на осуществление деятельности в сфере использования космического пространства	0,0	0,0	0,0	100,0
36	Регистрация перемены имени, отчества, фамилии, в том числе внесение изменений, дополнений и исправлений в записи актов гражданского состояния	0,9	0,0	1,3	68,3
37	Регистрация рождения ребенка, в том числе внесение изменений, дополнений и исправлений в записи актов гражданского состояния	0,8	0,4	0,4	65,2
38	Выдача регистрационного документа (дубликата) и государственного номерного знака для тракторов и изготовленных на их базе самоходных шасси и механизмов	1,3	0,9	0,4	63,1
39	Предоставление бесплатного подвоза к общеобразовательным организациям и обратно домой детям, проживающим в отдаленных сельских пунктах	0,0	0,0	3,5	73,1
40	Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах	2,2	0,0	0,4	70,7
41	Выдача листа о временной нетрудоспособности с медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь	4,3	3,5	1,3	52,6
42	Выдача справки о временной нетрудоспособности с медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь	2,4	2,0	2,4	53,2
43	Выдача справки с психоневрологической организации	2,5	2,1	4,1	61,4
44	Предоставление мер социальной поддержки специалистам в области здравоохранения, образования, социального обеспечения, культуры, спорта и агропромышленного комплекса	2,1	0,4	1,3	68,4
45	Обследование и оказание психолого-медико-педагогической консультативной помощи детям с ограниченными возможностями	1,7	0,0	1,7	64,8
46	Предоставление общежития обучающимся в организациях технического и профессионального образования	1,2	0,4	0,4	71,1
47	Восстановление записей актов гражданского состояния	0,4	0,0	1,8	63,8
48	Выдача справки по определению адреса объектов недвижимости на территории Республики Казахстан	0,8	0,8	0,8	73,2
49	Прием документов для прохождения аттестации на присвоение (подтверждение) квалификационных категорий педагогическим работникам	0,8	0,4	1,7	82,6
50	Проведение ежегодного государственного технического осмотра тракторов и изготовленных на их базе самоходных шасси и механизмов	0,4	1,7	0,0	70,8

		Использование личных связей, знакомств	Неофициальное вознаграждение	Жалобы	Удовлетворенность
51	Оформление документов на оказание специальных социальных услуг в медико-социальных учреждениях (организациях)	1,3	0,4	3,4	67,0
52	Субсидирование стоимости удобрений (за исключением органических)	1,4	1,4	4,4	74,2
53	Прием документов для организации индивидуального бесплатного обучения на дому детей	0,0	0,0	1,3	77,3
54	Выдача решения на реконструкцию (перепланировку, переоборудование) помещений (отдельных частей) существующих зданий	2,8	1,2	3,6	73,1
55	Назначение государственного пособия на детей до восемнадцати лет	2,9	0,0	4,5	62,4
	Всего	1,2	0,5	2,0	65,9

Услуги центральных государственных органов

С целью улучшения качества государственных услуг ежегодно для общественного мониторинга отбираются услуги наиболее массовые, проблемные, социально-значимые. Не все услуги являются массовыми, востребованными и не всегда соответствуют этим критериям. Вопрос о редких услугах поднимался на начальном этапе исследования, но для полного охвата госорганов данные услуги были включены в общественный мониторинг 2017 года.

Таким образом, в данной главе рассматривается удовлетворенность услугами в разрезе центральных госорганов, а также услуги местных исполнительных органов (МИО).

Таблица 4. Услуги по госорганам, включенные в общественный мониторинг

	Наименование госоргана	Глава	Наименование госуслуги
1	Верховный Суд	1	Апостилирование официальных документов, исходящих из судебных органов
2	Генеральная прокуратура	2	Выдача сведений по учетам Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан о совершении лицом административного правонарушения
		3	Апостилирование официальных документов, исходящих из органов прокуратуры, органов следствия и дознания
3	Комитет национальной безопасности	4	Выдача пропуска на выход в территориальные воды (море) и внутренние воды Республики Казахстан казахстанских маломерных самоходных и несамоходных (надводных и подводных) судов (средств) и средств передвижения по льду
4	Агентство по делам государственной службы и противодействию коррупции	5	Тестирование государственных служащих, претендентов на занятие вакантной административной государственной должности и граждан, впервые поступающих на правоохранительную службу
		6	Обучение по программам переподготовки и повышения квалификации в Академии государственного управления при Президенте Республики Казахстан
		7	Обучение по профессиональным программам послевузовского образования в Академии государственного управления при Президенте Республики Казахстан
5	Министерство обороны	8	Выдача справок о подтверждении прохождения воинской службы
6	Министерство иностранных дел	9	Прием документов и препровождение их на изготовление паспортов гражданам Республики Казахстан, находящимся за границей, и внесение в их паспорта необходимых записей
		10	Оформление приглашений иностранцам на въезд в Республику Казахстан
7	Министерство финансов	11	Выдача акта сверки расчетов по таможенным пошлинам, налогам, таможенным сборам и пеням
		12	Регистрация обеспечения уплаты таможенных пошлин, налогов
8	Министерство культуры и спорта	13	Выдача лицензии на деятельность по осуществлению археологических и (или) научно-реставрационных работ на памятниках истории и культуры

	Наименование госоргана	Глава	Наименование госуслуги
9	Министерство энергетики	14	Выдача лицензии на выполнение работ и оказание услуг в области охраны окружающей среды
10	Министерство образования и науки	15	Предоставление общежития обучающимся в высших учебных заведениях
		16	Выдача экспертного заключения авторам и авторскому коллективу на учебные издания дошкольного, начального, основного среднего, общего среднего, технического и профессионального, послесреднего, высшего и послевузовского образования
11	Министерство юстиции	17	Государственная регистрация прав на произведения, охраняемые авторским правом
		18	Возбуждение исполнительного производства на основании исполнительного документа по заявлению взыскателя
12	Министерство внутренних дел	19	Регистрация и выдача разрешения иностранцам и лицам без гражданства на постоянное жительство в Республике Казахстан
		20	Регистрация по месту жительства граждан Республики Казахстан
13	Министерство национальной экономики	21	Выдача лицензии на импорт и (или) экспорт отдельных видов товаров
		22	Представление статистической информации, не предусмотренной графиком распространения официальной статистической информации
14	Министерство сельского хозяйства	23	Выдача разрешения на осуществление любительского (спортивного) рыболовства, мелиоративного лова, научно-исследовательского лова, лова в воспроизводственных целях на водных объектах, расположенных на особо охраняемых природных территориях со статусом юридического лица, на основании биологического обоснования при наличии положительного заключения государственной экологической экспертизы
		24	Выдача ветеринарного сертификата на перемещаемые (перевозимые) объекты при экспорте
15	Национальный Банк	25	Регистрация валютной операции
16	Министерство по инвестициям и развитию	26	Выдача свидетельств авиационному персоналу
		27	Выдача разрешения на проезд по территории иностранного государства перевозчикам Республики Казахстан в соответствии с международными договорами, ратифицированными Республикой Казахстан
17	Министерство информации и коммуникаций	28	Выдача разрешения на эксплуатацию радиоэлектронных средств и высокочастотных устройств
		29	Распределение ресурса нумерации и выделение номеров, а также их изъятие
18	Министерство труда и социальной защиты населения	30	Назначение пенсионных выплат по возрасту
		31	Назначение социальной выплаты на случаи социальных рисков: утраты трудоспособности; потери кормильца; потери работы; потери дохода в связи с беременностью и родами; потери дохода в связи с усыновлением (удочерением) новорожденного ребенка (детей); потери дохода в связи с уходом за ребенком по достижении им возраста одного года
19	Министерство здравоохранения	32	Выдача санитарно-эпидемиологического заключения о соответствии (несоответствии) объекта высокой эпидемиологической значимости нормативным правовым актам в сфере санитарно-эпидемиологического благополучия населения и гигиеническим нормативам
		33	Определение соответствия (несоответствия) потенциального поставщика услуг гарантированного объема бесплатной медицинской помощи предъявляемым требованиям
20	Министерство по делам религий и гражданского общества	34	Проведение религиозно-экспертной экспертизы
21	Министерство оборонной и аэрокосмической промышленности	35	Выдача лицензии на осуществление деятельности в сфере использования космического пространства
22	МИО	36	Регистрация перемены имени, отчества, фамилии, в том числе внесение изменений, дополнений и исправлений в записи актов гражданского состояния
	МИО	37	Регистрация рождения ребенка, в том числе внесение изменений, дополнений и исправлений в записи актов гражданского состояния
	МИО	38	Выдача регистрационного документа (дубликата) и государственного номерного знака для тракторов и изготовленных на их базе самоходных шасси и механизмов, самоходных сельскохозяйственных, мелиоративных и дорожно-строительных машин, а также специальных машин повышенной проходимости
	МИО	39	Предоставление бесплатного подвоза к общеобразовательным организациям и обратно домой детям, проживающим в отдаленных сельских пунктах
	МИО	40	Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах
	МИО	41	Выдача листа о временной нетрудоспособности с медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь

	Наименование госоргана	Глава	Наименование госуслуги
	МИО	42	Выдача справки о временной нетрудоспособности с медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь
	МИО	43	Выдача справки с психоневрологической организации
	МИО	44	Предоставление мер социальной поддержки специалистам в области здравоохранения, образования, социального обеспечения, культуры, спорта и агропромышленного комплекса, прибывшим для работы и проживания в сельские населенные пункты
	МИО	45	Обследование и оказание психолого-медико-педагогической консультативной помощи детям с ограниченными возможностями
	МИО	46	Предоставление общежития обучающимся в организациях технического и профессионального образования
	МИО	47	Восстановление записей актов гражданского состояния
	МИО	48	Выдача справки по определению адреса объектов недвижимости на территории Республики Казахстан
	МИО	49	Прием документов для прохождения аттестации на присвоение (подтверждение) квалификационных категорий педагогическим работникам и приравненным к ним лицам организаций образования, реализующих программы дошкольного воспитания и обучения, начального, основного среднего, общего среднего, технического и профессионального, послесреднего образования
	МИО	50	Проведение ежегодного государственного технического осмотра тракторов и изготовленных на их базе самоходных шасси и механизмов, прицепов к ним, включая прицепы со смонтированным специальным оборудованием, самоходных сельскохозяйственных, мелиоративных и дорожно-строительных машин и механизмов, а также специальных машин повышенной проходимости
	МИО	51	Оформление документов на оказание специальных социальных услуг в медико-социальных учреждениях (организациях)
	МИО	52	Субсидирование стоимости удобрений (за исключением органических)
	МИО	53	Прием документов для организации индивидуального бесплатного обучения на дому детей, которые по состоянию здоровья в течение длительного времени не могут посещать организации начального, основного среднего, общего среднего образования
	МИО	54	Выдача решения на реконструкцию (перепланировку, переоборудование) помещений (отдельных частей) существующих зданий, не связанных с изменением несущих и ограждающих конструкций, инженерных систем и оборудования
	МИО	55	Назначение государственного пособия на детей до восемнадцати лет

Министерство культуры и спорта, Министерство оборонной и аэрокосмической промышленности, которые оценивались по одной редкой услуге, получили 100% уровень удовлетворенности (5 баллов). В дальнейшем есть необходимость рассмотреть возможность исключения таких услуг из общественного мониторинга, так как они не являются массовыми и востребованными для большинства населения.

По услугам Министерства иностранных дел удовлетворенность составила 94,2% (4,93 балла). АДГСПК оценивалась по трем услугам, удовлетворенность качеством оказания услуг составила 79,6% (4,76 балла).

Услуги Министерства финансов, Министерства по делам религий и гражданского общества и Национального Банка также имеют высокий уровень удовлетворенности, то есть более 75% оценивших услуги на 5 баллов (выше 4,6 баллов).

Значительно ниже среднего показателя, то есть менее 60% или 4,5 баллов, уровень удовлетворенности услугами таких госорганов как Министерство труда и социальной защиты населения, Министерство сельского хозяйства, Министерство информации и коммуникаций, Министерство юстиции и Комитет национальной безопасности. Из них только по услуге, связанной с обеспечением национальной безопасности в акватории Каспийского региона, средний балл по удовлетворенности составил менее 4 баллов (3,9).

Таблица 5. Удовлетворенность услугами по госорганам

		Удовлетворенность	Средний балл	N
1	Министерство культуры и спорта	100,0%	5,00	5
	Министерство оборонной и аэрокосмической промышленности	100,0%	5,00	2
2	Министерство иностранных дел	94,2%	4,93	70
3	АДГСПК	79,6%	4,76	386
4	Министерство финансов	79,2%	4,75	457
5	Министерство по делам религий и гражданского общества	75,9%	4,62	29
6	Национальный Банк	74,6%	4,71	191
7	Министерство образования и науки	68,8%	4,59	253
8	Министерство обороны	67,9%	4,58	246
9	Местные исполнительные органы	67,5%	4,58	4597
10	Министерство внутренних дел	66,2%	4,58	443
11	Министерство национальной экономики	65,2%	4,62	113
12	Верховный Суд	65,0%	4,54	102
13	Министерство по инвестициям и развитию	63,9%	4,53	234
14	Министерство энергетики	63,0%	4,52	27
15	Генеральная прокуратура	62,4%	4,56	447
16	Министерство здравоохранения	61,0%	4,50	387
17	Министерство труда и социальной защиты населения	59,7%	4,48	491
18	Министерство сельского хозяйства	55,8%	4,51	349
19	Министерство информации и коммуникаций	51,6%	4,32	193
20	Министерство юстиции	45,5%	4,24	465
21	Комитет национальной безопасности	30,0%	3,90	30
	Всего	65,9%	4,57	9517

Услуги Верховного суда и Министерства по инвестициям и развитию, предоставленные в госоргане (см. таблицу ниже), получили более высокую оценку относительно общего показателя по услуге и, напротив, ниже по услугам Генеральной прокуратуры, Министерства обороны, Министерства труда и соцзащиты населения.

По качеству информации, судя по оценкам, есть проблемы по услугам Министерства финансов, Министерства здравоохранения, АДГСПК. Также можно отметить в этом отношении услуги Министерства национальной экономики, Министерства иностранных дел и Генеральную прокуратуру, где предоставление информации оцениваются ниже других аспектов качества услуги. (см. Таблицу ниже, *распределение цветовых гамм установлено по горизонтали*)

Процесс сбора и подачи документов не всегда прост и понятен по услугам Генеральной прокуратуры, Комитета национальной безопасности, Министерства внутренних дел, Министерства здравоохранения, Министерства труда и социальной защиты населения, Министерства по делам религии и гражданского общества, Министерства сельского хозяйства и Нацбанка.

По услугам многих госорганов услугополучатели ниже оценивают сроки оказания услуги. Это не относится только к услугам АДГСПК, Министерства обороны и Министерства финансов.

Необходимо обратить внимание по услугам Министерства по инвестициям и развитию на работу персонала, как по компетентности и оперативности персонала, так и вежливости. По услугам Министерства обороны, Министерства финансов, Комитета национальной

безопасности, Министерства труда и соцзащиты населения, а также МИО часто оперативность работника оценивается ниже.

Доверие госоргану, где получил услугу, обычно оценивается выше других аспектов качества услуги. Другая картина наблюдается по таким госорганам как Верховный суд, Министерство образования, Министерство национальной экономики, Министерство по делам религий и гражданского общества, где доверие оценивается ниже.

Таблица 6. Удовлетворенность услугами и отдельными аспектами качества услуг по госорганам без услуг Госкорпорации и веб-портала, средний балл (см. цветовую гамму по горизонтали)

	Удовлетворенность услугой	Снижение/увеличение относительно общего среднего балла	Доступность и открытость инф.	Ясность и достоверность полученной инф.	Документы	Сроки оказания услуги	Компетентность сотрудника	Оперативность сотрудника	Вежливость сотрудника	Доверие услугодающему
Верховный Суд	4,85	0,31	5,00	5,00	4,92	4,93	5,00	5,00	5,00	4,79
Генеральная прокуратура	4,15	-0,42	4,16	4,16	4,15	4,16	4,18	4,38	4,20	4,35
Комитет национальной безопасности	3,90	0,00	4,31	4,17	3,67	3,73	4,20	3,83	4,20	4,30
АДГСПК	4,76	0,00	4,68	4,69	4,76	4,73	4,70	4,72	4,71	4,82
Министерство обороны	4,40	-0,18	4,41	4,43	4,46	4,38	4,38	4,22	4,35	4,57
Министерство иностранных дел	4,93	0,00	4,70	4,76	4,83	4,66	4,77	4,83	4,79	4,93
Министерство финансов	4,74	-0,01	4,63	4,67	4,75	4,69	4,65	4,63	4,73	4,76
Министерство образования и науки	4,59	0,00	4,64	4,61	4,63	4,53	4,67	4,62	4,64	4,61
Министерство юстиции	4,24	0,00	4,33	4,37	4,37	4,11	4,28	4,25	4,39	4,43
Министерство внутренних дел	4,50	-0,08	4,54	4,57	4,38	4,33	4,62	4,54	4,59	4,66
Министерство национальной экономики	4,58	-0,03	4,59	4,67	4,74	4,48	4,73	4,77	4,85	4,72
Министерство сельского хозяйства	4,51	0,00	4,51	4,57	4,35	4,32	4,57	4,49	4,66	4,60
Национальный Банк	4,71	0,00	4,70	4,80	4,64	4,68	4,66	4,73	4,84	4,75
Министерство по инвестициям и развитию	4,81	0,28	4,88	4,94	4,94	4,50	4,50	4,50	4,56	4,94
Министерство труда и социальной защиты населения	4,33	-0,14	4,30	4,34	4,15	4,15	4,24	4,19	4,33	4,50
Министерство здравоохранения	4,48	-0,02	4,41	4,43	4,42	4,42	4,53	4,46	4,56	4,58
Министерство по делам религий и гражданского общества	4,62	0,00	4,79	4,86	4,59	4,69	4,93	4,93	4,93	4,83
Министерство оборонной и аэрокосмической промышленности	5,00	0,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Местные исполнительные органы	4,59	0,00	4,60	4,59	4,61	4,55	4,60	4,53	4,59	4,65
Всего	4,57	0,00	4,57	4,58	4,57	4,50	4,58	4,53	4,60	4,65

Наиболее высокий уровень жалоб отмечается по услугам Министерства информации и коммуникаций (более 9,3%), на уровне среднего – по услугам Министерства образования и науки (3,6%), Министерства по инвестициям и развитию (3,4%), Министерства обороны (3,3%).

Получение услуг по знакомству в большей степени наблюдается по услугам Министерства по делам религий и гражданского общества (3,4%), Комитета национальной безопасности (3,3%). Выше среднего уровень коррупции по результатам опроса услуг местных исполнительных органах, Министерства здравоохранения, Министерства национальной экономики (0,8-0,9%).

Данные, полученные по госоргану, невозможно детализировать по регионам, по причине статистической недостоверности. Например, при получении услуг Министерства образования, существует 1,6% вероятность использования личных связей в каждом регионе.

Таблица 7 Жалобы, личные связи и коррупция по услугам госорганов, %

		Использовали личные связи, знакомства	Дали неофициальное вознаграждение	Жалобы
1	Верховный Суд	0,0	0,0	0,0
2	Генеральная прокуратура	0,2	0,2	2,0
3	Комитет национальной безопасности	3,3	0,0	0,0
4	АДГСПК	0,5	0,0	1,6
5	Министерство обороны	1,6	0,4	3,3
6	Министерство иностранных дел	1,4	0,0	1,4
7	Министерство финансов	0,7	0,2	2,6
8	Министерство культуры и спорта	0,0	0,0	0,0
9	Министерство энергетики	0,0	0,0	0,0
10	Министерство образования и науки	1,6	0,4	3,6
11	Министерство юстиции	1,1	0,4	1,7
12	Министерство внутренних дел	0,5	0,2	0,9
13	Министерство национальной экономики	2,7	0,9	0,9
14	Министерство сельского хозяйства	0,3	0,0	1,1
15	Национальный Банк	1,0	0,0	0,5
16	Министерство по инвестициям и развитию	0,9	0,0	3,4
17	Министерство информации и коммуникаций	0,5	0,0	9,3
18	Министерство труда и социальной защиты населения	1,2	0,6	1,4
19	Министерство здравоохранения	1,8	0,8	2,1
20	Министерство по делам религий и гражданского общества	3,4	0,0	0,0
21	Министерство оборонной и аэрокосмической промышленности	0,0	0,0	0,0
22	Местные исполнительные органы	1,5	0,8	1,9
	Всего	1,2	0,5	2,0

Услуги местных исполнительных органов

В рамках исследования общественным мониторингом было охвачено 20 услуг, предоставляемых местными исполнительными органами. В целом услуги местных исполнительных органов имеют удовлетворенность 67,5% (4,58 баллов), то есть удовлетворенность на уровне среднего показателя. По услугам местных исполнительных органов было опрошено 4597 услугополучателей.

Наиболее высокий уровень удовлетворенности качеством услуг в Северо-Казахстанской области – 97,8% или в среднем 4,98 баллов. В Актыбинской области 84,8% респондентов оценили услуги на 5 баллов или в среднем 4,83 балла. В Акмолинской области удовлетворенность на уровне 83,7% или 4,83 балла.

Выше среднего показателя удовлетворенность услугами в Кызылординской, Костанайской, Павлодарской, Западно-Казахстанской, Восточно-Казахстанской областях и в г. Астане (69-80%).

Ниже среднего удовлетворенность качеством госуслуг в г. Алматы, Карагандинской, Атырауской, Южно-Казахстанской и Жамбылской областях (51-64%). В Алматинской (36,6%) и Мангистауской (23%) областях удовлетворенность менее 50%.

Таблица 8. Удовлетворенность по услугам местных исполнительных органов

		Удовлетворенность	Средний балл	N
1	СКО	97,8%	4,98	282
2	Актюбинская	84,8%	4,83	309
3	Акмолинская	83,7%	4,83	314
4	Кызылординская	80,4%	4,77	344
5	Костанайская	79,1%	4,76	257
6	Павлодарская	78,5%	4,74	296
7	ЗКО	77,6%	4,71	306
8	Астана	72,8%	4,61	267
9	ВКО	69,4%	4,65	328
10	Алматы	64,7%	4,47	275
11	Карагандинская	58,5%	4,48	236
12	Атырауская	57,2%	4,44	257
13	ЮКО	54,5%	4,40	324
14	Жамбылская	51,9%	4,41	221
15	Алматинская	36,6%	4,25	289
16	Мангистауская	23,0%	3,88	292
	Всего	67,5%	4,58	4597

По услугам МИО не наблюдается значительной разницы по удовлетворенности услугами, полученными в госоргане или Госкорпорации.

По качеству информации, получатели менее довольны услугами МИО в Акмолинской, Карагандинской областях. По доступности и открытости информации – в Западно-Казахстанской, Кызылординской областях, по ясности и достоверности информации – в г.Астане, Мангистауской и Северо-Казахстанской областях. (см. Таблицу ниже, распределение цветовых гамм установлено по горизонтали)

Процесс сбора и подачи документов не всегда прост и понятен по услугам МИО в Мангистауской, Жамбылской и Алматинской областях.

По услугам многих госорганов услугополучатели ниже оценивают сроки оказания услуги. Это г.Алматы, Алматинская, Атырауская, Жамбылская, Западно-Казахстанская, Кызылординская, Мангистауская и Северо-Казахстанская области.

Необходимо обратить внимание по услугам МИО Актюбинской и Костанайской областей на работу персонала, как по компетентности и оперативности персонала, так и вежливости. В большинстве регионов по услугам МИО получатели услуг менее довольны оперативностью сотрудников госоргана относительно других критериев оценки качества услуги. Только в Акмолинской, Алматинской, Мангистауской областях и СКО большее недовольство вызывают другие аспекты качества предоставления услуги. Также ниже оцениваются такие характеристики персонала как компетентность сотрудников по услугам МИО Карагандинской области, вежливость сотрудников в МИО Павлодарской области.

Доверие госоргану, где получил услугу, обычно оценивается выше других аспектов качества услуги. Только в таких регионах как Актюбинская, Алматинская, Жамбылская доверие оценивается ниже других аспектов качества услуги.

Таблица 9. Удовлетворенность услугами и отдельными аспектами качества услуг МИО без услуг Госкорпорации и веб-портала, средний балл (см. цветовую гамму по горизонтали)

	Удовлетворенность услугой	Снижение/увеличение относительно общего среднего балла	Доступность и открытость инф.	Ясность и достоверность полученной инф.	Документы	Сроки оказания услуги	Компетентность сотрудника	Оперативность сотрудника	Вежливость сотрудника	Доверие услугополучателя
Астана	4,58	-0,02	4,47	4,43	4,53	4,53	4,49	4,43	4,46	4,54
Алматы	4,44	-0,03	4,35	4,31	4,41	4,15	4,28	4,21	4,33	4,50
Акмолинская	4,82	-0,01	4,77	4,78	4,80	4,81	4,79	4,79	4,81	4,87
Актюбинская	4,80	-0,02	4,86	4,86	4,84	4,85	4,83	4,83	4,83	4,83
Алматинская	4,23	-0,01	4,33	4,38	4,25	4,20	4,26	4,35	4,36	4,24
Атырауская	4,48	0,04	4,54	4,60	4,55	4,40	4,58	4,46	4,57	4,60
ВКО	4,69	0,03	4,64	4,58	4,63	4,53	4,59	4,43	4,50	4,78
Жамбылская	4,37	-0,04	4,58	4,45	4,24	4,21	4,41	4,24	4,29	4,33
ЗКО	4,72	0,02	4,66	4,71	4,71	4,66	4,74	4,67	4,72	4,74
Карагандинская	4,49	0,01	4,44	4,43	4,62	4,55	4,43	4,43	4,50	4,59
Костанайская	4,78	0,02	4,85	4,84	4,88	4,81	4,70	4,66	4,75	4,90
Кызылординская	4,76	-0,01	4,66	4,70	4,75	4,65	4,74	4,68	4,76	4,78
Мангистауская	3,91	0,03	4,23	4,17	4,14	4,15	4,39	4,22	4,28	4,35
Павлодарская	4,75	0,01	4,84	4,79	4,82	4,79	4,79	4,72	4,73	4,84
СКО	4,98	0,00	4,95	4,94	4,95	4,93	4,98	4,95	4,97	4,97
ЮКО	4,44	0,04	4,47	4,47	4,55	4,43	4,49	4,36	4,51	4,51
Всего	4,58	0,00	4,60	4,59	4,61	4,55	4,60	4,53	4,59	4,65

Магистауская (9,6%), Атырауская (5,1%) и Жамбылская (2,7%) области отличаются большой долей жалоб по услугам местных исполнительных органов. В Мангистауской области (7,2%), Алматинской (4,5%) областях и г.Алматы (3,3%) наиболее часто услугополучатели используют личные связи, знакомства. Коррупция при получении услуг местных исполнительных органов составила 0,8%, наибольшая доля отмечается в Мангистауской и Жамбылской областях.

Таблица 10. Жалобы, личные связи и коррупция при получении услуг МИО, %

		Использовали личные связи, знакомства	Дали неофициальное вознаграждение	Жалобы
1	Астана	1,1	0,0	0,0
2	Алматы	3,3	1,1	1,5
3	Акмолинская	0,0	0,0	1,0
4	Актюбинская	0,3	0,0	0,3
5	Алматинская	4,5	2,4	1,0
6	Атырауская	1,2	0,4	5,1
7	ВКО	0,3	0,6	1,2
8	Жамбылская	1,4	0,0	2,7
9	ЗКО	2,0	0,3	1,0
10	Карагандинская	0,4	0,0	2,1
11	Костанайская	0,4	0,4	0,8
12	Кызылординская	0,3	0,3	0,6
13	Мангистауская	7,2	5,5	9,6
14	Павлодарская	0,7	0,0	0,7

		Использовали личные связи, знакомства	Дали неофициальное вознаграждение	Жалобы
15	СКО	0,4	0,0	0,4
16	ЮКО	1,2	0,9	2,5
	Всего	1,5	0,8	1,9

Услуги Госкорпорации

Удовлетворенность качеством услуг – 67,7%;

Средний балл – 4,59;

Выборка – 2655 респондентов.

Удовлетворенность услугами, полученными через Госкорпорацию, выше среднего показателя – 67,7% или 4,59 балла в среднем по пятибалльной шкале.

Таблица 11. Оценки удовлетворенности качеством оказания государственных услуг через Госкорпорацию, %

	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Государственная корпорация, N=2655	0,4	1,0	5,8	25,2	67,7
Среднее по всем услугам, N=9517	0,5	0,8	6,1	26,7	65,9

Постепенно все больше услуг передается в Государственную корпорацию, автоматизируются и соответственно идет процесс улучшения качества услуг.

Удовлетворенность услугами Госкорпорации выше по таким услугам как:

- Выдача сведений по учетам Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры РК о совершении лицом административного правонарушения (N=50/207, ГО/ГК);
- Субсидирование стоимости удобрений (за исключением органических) (N=42/28);
- Апостилирование официальных документов, исходящих из органов прокуратуры, органов следствия и дознания (N=48/142);
- Выдача акта сверки расчетов по таможенным пошлинам, налогам, таможенным сборам и пеням (N=197/28);
- Выдача справок о подтверждении прохождения воинской службы (N=64/180);
- Назначение социальной выплаты на случаи социальных рисков (N=47/207);
- Определение соответствия (несоответствия) потенциального поставщика услуг гарантированного объема бесплатной медицинской помощи предъявляемым требованиям (81/61);
- Выдача справки с психоневрологической организации (N=191/52);
- Выдача решения на реконструкцию (перепланировку, переоборудование) помещений (отдельных частей) существующих зданий (N=84/163).

Но как показывают результаты исследования, это относится не ко всем услугам.

Удовлетворенность следующими услугами выше, если оказываются в госоргане:

- Апостилирование официальных документов, исходящих из судебных органов (N=14/88, ГО/ГК);
- Регистрация рождения ребенка, в том числе внесение изменений, дополнений и исправлений в записи актов гражданского состояния (N=41/212);
- Назначение государственного пособия на детей до восемнадцати лет (N=87/157);

- Регистрация перемены имени, отчества, фамилии, в том числе внесение изменений, дополнений и исправлений в записи актов гражданского состояния (N=38/197).

То есть какие-то моменты по процедуре получения услуги не отработаны для предоставления услуги в Госкорпорации.

В целом можно сделать выводы о положительном эффекте передачи услуг в Госкорпорацию.

Таблица 12. Удовлетворенность услугами Госкорпорации (ГК), средние баллы

	ГК	ГО	-/+
Апостилирование официальных документов, исходящих из судебных органов	62,1%	84,6%	-22,5%
Выдача сведений по учетам Комитета по правовой статистике и специальным учетам ГП РК о совершении лицом адм. правонарушения	76,7%	18,4%	58,3%
Апостилирование официальных документов, исходящих из органов прокуратуры, органов следствия и дознания	66,4%	34,0%	32,4%
Выдача справок о подтверждении прохождения воинской службы	71,0%	58,1%	13,0%
Выдача акта сверки расчетов по таможенным пошлинам, налогам, таможенным сборам и пеням	92,9%	75,9%	17,0%
Регистрация по месту жительства граждан Республики Казахстан	73,7%		
Выдача разрешения на проезд по территории иностранного государства перевозчикам РК в соответствии с международными договорами, ратифицированными РК	62,1%		
Назначение пенсионных выплат по возрасту	62,8%		
Назначение социальной выплаты на случаи социальных рисков	58,9%	46,7%	12,2%
Определение соответствия (несоответствия) потенциального поставщика услуг гарантированного объема бесплатной медицинской помощи	63,9%	53,8%	10,2%
Регистрация перемены имени, отчества, фамилии, в том числе внесение изменений, дополнений и исправлений в записи актов гражданского состояния	66,7%	76,3%	-9,6%
Регистрация рождения ребенка, в том числе внесение изменений, дополнений и исправлений в записи актов гражданского состояния	61,7%	82,9%	-21,3%
Выдача справки с психоневрологической организации	67,3%	59,8%	7,5%
Выдача справки по определению адреса объектов недвижимости на территории Республики Казахстан	73,2%		
Субсидирование стоимости удобрений (за исключением органических)	100,0%	57,9%	42,1%
Выдача решения на реконструкцию (перепланировку, переоборудование) помещений (отдельных частей) существующих зданий	75,9%	67,9%	8,1%
Назначение государственного пособия на детей до восемнадцати лет	58,9%	68,7%	-9,7%
Всего	67,7%	65,6%	2,1%

В целом услуги ЦГО и МИО, предоставленные через Госкорпорацию оцениваются одинаково (67,4 и 68,3% соответственно).

Таблица 13. Оценки удовлетворенности качеством оказания государственных услуг через Госкорпорацию, %

	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Услуги центральных госорганов	0,4	0,9	5,6	25,7	67,4
Услуги местных исполнительных органов	0,3	1,1	6,0	24,4	68,3

Выше оценили услуги, предоставленные в г. Астана, Акмолинской, Актыбинской, Западно-Казахстанской, Костанайской, Кызылординской, Северо-Казахстанской областях (более 77%).

Менее удовлетворены качеством услуг по ЦОНам Алматинской, Атырауской, Жамбылской, Манистауской и Южно-Казахстанской областей (менее 55%).

В таких регионах как г.Астана, г.Алматы, Акмолинская, Актыбинская, Жамбылская, Алматинская и Павлодарская области услуги МИО оцениваются выше (на 5% и более). В Восточно-Казахстанской, Западно-Казахстанской, Карагандинской, Костанайской и Мангистауской выше оцениваются услуги ЦГО.

Таблица 14. Оценки удовлетворенности качеством оказания услуг ЦГО и МИО через Госкорпорацию

		ЦГО		МИО		Всего	
		Удовлетворенность, %	Средний балл	Удовлетворенность, %	Средний балл	Удовлетворенность, %	Средний балл
1	Астана, N=112	72,9	4,72	92,0	4,84	77,3	4,75
2	Алматы, N=197	62,1	4,48	71,2	4,59	64,9	4,51
3	Ақмолинская, N=176	83,0	4,82	88,1	4,88	85,0	4,84
4	Ақтөбінская, N=153	80,7	4,70	90,6	4,91	84,9	4,79
5	Алматынская, N=149	32,2	4,21	37,7	4,30	34,5	4,24
6	Атырауская, N=116	54,8	4,40	54,9	4,35	54,9	4,37
7	ВКО, N=160	75,3	4,67	61,8	4,53	69,3	4,61
8	Жамбылская, N=162	53,3	4,36	56,9	4,55	54,4	4,42
9	ЗКО, N=136	83,5	4,81	70,7	4,61	79,5	4,75
10	Қарағандынская, N=160	63,1	4,54	56,4	4,45	60,8	4,51
11	Қостанайская, N=186	83,8	4,74	73,4	4,71	79,3	4,73
12	Қызылордынская, N=183	85,2	4,81	82,2	4,80	83,7	4,80
13	Мангистауская, N=151	43,0	4,27	27,1	3,76	36,2	4,05
14	Павлодарская, N=205	66,9	4,61	75,8	4,71	69,7	4,64
15	СКО, N=223	95,6	4,94	98,1	4,98	96,8	4,96
16	ЮКО, N=185	34,8	4,19	39,4	4,24	36,5	4,21
	Всего, N=2654	67,4	4,59	68,3	4,59	67,7	4,59

В всех регионах, кроме г.Астаны, Карагандинской и Южно-Казахстанской областей, услугополучатели менее довольны сроками оказания услуги.

Наиболее часто услугополучатели большее недовольство проявляют оперативностью сотрудников Госкорпорации, затем по качеству информации, простоте и понятности процесса сбора и подачи документов.

В г.Астане, Карагандинской и Костанайской областях недовольны также компетентностью сотрудников Госкорпорации.

Таблица 15. Удовлетворенность качеством и отдельными аспектами качества услуги, средний балл (цветовая гамма выстроена по аспектам качества услуги отдельно по каждому региону)

	Удовлетворенность услугой	Доступность и открытость инф.	Ясность и достоверность полученной инф.	Документы	Сроки оказания услуги	Компетентность сотрудника	Оперативность сотрудника	Вежливость сотрудника	Доверие услугополучателю
Астана	4,75	4,70	4,65	4,77	4,71	4,51	4,55	4,61	4,74
Алматы	4,51	4,44	4,45	4,58	4,23	4,38	4,26	4,46	4,66
Ақмолинская	4,84	4,80	4,83	4,82	4,80	4,87	4,84	4,89	4,86
Ақтөбінская	4,79	4,83	4,84	4,82	4,78	4,88	4,88	4,89	4,90
Алматынская	4,24	4,30	4,39	4,13	4,20	4,35	4,41	4,38	4,31
Атырауская	4,37	4,28	4,33	4,40	4,26	4,40	4,33	4,37	4,61
ВКО	4,61	4,46	4,47	4,51	4,38	4,43	4,33	4,47	4,66
Жамбылская	4,42	4,44	4,36	4,42	4,32	4,52	4,36	4,58	4,67

	Удовлетворенность услугой	Доступность и открытость инф.	Ясность и достоверность полученной инф.	Документы	Сроки оказания услуги	Компетентность сотрудника	Оперативность сотрудника	Вежливость сотрудника	Доверие услугополучателю
ЗКО	4,75	4,78	4,79	4,80	4,76	4,82	4,79	4,82	4,83
Карагандинская	4,51	4,46	4,46	4,70	4,68	4,31	4,39	4,62	4,67
Костанайская	4,73	4,89	4,90	4,82	4,75	4,75	4,69	4,83	4,90
Кызылординская	4,80	4,71	4,76	4,74	4,70	4,82	4,73	4,84	4,85
Мангистауская	4,05	4,36	4,33	4,24	4,14	4,49	4,43	4,40	4,29
Павлодарская	4,64	4,69	4,72	4,60	4,53	4,62	4,56	4,71	4,73
СКО	4,96	4,88	4,89	4,86	4,83	4,94	4,93	4,96	4,97
ЮКО	4,21	4,20	4,19	4,15	4,27	4,27	4,13	4,28	4,18
Всего	4,59	4,59	4,60	4,59	4,53	4,60	4,55	4,65	4,69

По результатам исследования восприятие со стороны условий ожидания в учреждениях Госкорпорации более благоприятное в г.Астане, Актыбинской, Карагандинской и Северо-Казахстанской областях.

В других регионах более 3% отмечают либо недостаточность сидячих мест, либо нет уборной и другие условия, вызывающие неудобства.

В Мангистаукой области 13,2% услугополучателей отмечают неудобный зал ожидания. Около 20% респондентов в Атырауской, ВКО, Костанайской областях недовольны недостаточностью сидячих мест. Душный зал отмечает 24,7% респондентов в Жамбылской области. Отсутствие уборной является проблемой получателей услуг в Атырауской (25%), Жамбылской (50%) областях. 20,7% услугополучателей в Южно-Казахстанской недовольны тем, что приходится стоять в нескольких очередях.

Таблица 16. Условия ожидания при получении услуг через Госкорпорацию, %

	Неудобный зал ожидания, нет столов, стоек	Недостаточно сидячих мест	Нет электронной очереди	Душный (жаркий, холодный) зал	Нет уборной	Приходится стоять в нескольких очередях	Другие бытовые неудобства
Астана	1,8	1,8				6,3	
Алматы	5,6	6,1	3,0	6,1	4,1	6,6	2,0
Акмолинская		5,7	0,6	1,7		2,3	
Актыбинская	0,7			0,7			
Алматинская		3,4	0,7	4,0	3,4	1,3	0,7
Атырауская	8,6	18,1	4,3	4,3	25,0	9,5	0,9
ВКО	3,8	20,6	7,5	4,4	5,6	10,0	2,5
Жамбылская	5,6	12,3		24,7	50,6		16,0
ЗКО	2,9	2,9	0,7	5,9	2,9	5,1	2,9
Карагандинская	0,6	3,1		1,3		3,1	0,6
Костанайская	3,2	18,8	1,1	8,6	0,5	7,0	
Кызылординская	4,9	9,3	1,6	6,6	3,8	8,7	0,5
Мангистауская	13,2	10,6	6,0	5,3	3,3	1,3	1,3
Павлодарская	1,0	4,4		1,5	4,9	2,4	1,0
СКО	0,4	1,3		0,4			0,4
ЮКО	2,7	9,2	1,6	7,1	3,8	20,7	4,9
Всего	3,3	7,9	1,6	5,2	6,3	5,2	2,1

По услугам Госкорпорации наблюдается 1,0% случаев использования личных связей, 0,4% - неофициального вознаграждения и 1,7% жалоб. Жалобы осуществляются преимущественно в устной форме – 1,3% (в письменной форме – 0,5%). В Атырауской (7,8%) и Мангистауской (5,3%) областях отмечается наибольшая доля жалоб.

Таблица 17. Жалобы, личные связи и коррупция при получении услуг через Госкорпорацию, %

	Использовали личные связи, знакомства	Дали неофициальное вознаграждение	Жалобы
Астана	0,0	0,0	0,0
Алматы	3,0	1,0	3,6
Ақмолинская	0,0	0,0	0,6
Ақтөбинская	0,0	0,0	1,3
Алматынская	4,7	2,7	0,7
Атырауская	0,9	0,0	7,8
ВКО	0,6	0,0	3,1
Жамбылская	0,6	0,0	1,2
ЗКО	0,0	0,0	1,5
Қарағандынская	0,0	0,0	0,6
Қостанайская	0,5	0,5	1,1
Қызылордынская	1,1	0,5	0,0
Мангистауская	4,0	0,7	5,3
Павлодарская	0,0	0,5	1,0
СКО	0,0	0,0	0,9
ЮКО	0,5	0,0	1,1
Всего	1,0	0,4	1,7

Услуги веб-портала «электронное правительство»

Удовлетворенность качеством услуг – 58,1%;

Средний балл – 4,43;

Выборка – 318 респондентов.

Удовлетворенность услугами, полученными через веб-портал, ниже среднего показателя – 58,1% или 4,43 балла в среднем по пятибалльной шкале.

Таблица 18. Оценки удовлетворенности качеством оказания государственных услуг веб-портала «электронное правительство», %

	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Веб-портал "электронного правительства", N=318	0,3	1,3	11,4	28,9	58,1
Всего, N=9517	0,5	0,8	6,1	26,7	65,9

Процесс подачи документов и сбора вызывает чаще всего недовольство, только 56% оценили на 5 баллов.

Диаграмма 2. Удовлетворенность услугами веб портала «электронное правительство»



Компетентность, оперативность и вежливость сотрудников услугополучатели оценивали не во всех случаях, так как вопрос относился только тем услугам, когда результат услуги предоставлялся в бумажной форме. Но оценки услугополучателей, взаимодействовавших с сотрудниками госорганов или Госкорпорации, мы оставили в качестве информации. Когда услугополучатели обращаются со своими проблемами, возникающими при подаче документов, они не совсем довольны качеством информации, компетентностью и оперативностью сотрудников госоргана.

Удовлетворенность качеством оказания государственных услуг

1. Апостилирование официальных документов, исходящих из судебных органов

Общая информация о госуслуге

Государственная услуга оказывается Департаментом по обеспечению деятельности судов при Верховном Суде Республики Казахстан.

Прием заявления и выдача результата оказания государственной услуги осуществляется через: канцелярию услугодателя и НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан» (далее – Госкорпорация).

Сроки оказания государственной услуги. С момента сдачи пакета документов: услугодателю – 1 рабочий день, в филиалы Госкорпорации, расположенные в городе Астане – 1 рабочий день; для других филиалов Госкорпорации – 20 календарных дней.

Форма оказания государственной услуги: бумажная.

Результат оказания государственной услуги: документ с проставленным апостилем, специальным штампом, удостоверяющим подлинность подписи лица и подтверждающим его полномочия, а также подлинность печати или штампа, которыми скреплен этот документ.

Форма предоставления результата оказания государственной услуги: бумажная.

Госуслуга оказывается платно физическим и юридическим лицам.

Основные результаты исследования

По услуге *Апостилирование официальных документов, исходящих из судебных органов* наблюдается улучшение качества услуги. Удовлетворенность на уровне среднего показателя (по всем госуслугам) – 65,0% или 4,54 балла в среднем.

Таблица 19. Оценки удовлетворенности качеством оказания государственных услуг по результатам общественного мониторинга

	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Доля респондентов	0,0%	3,0%	5,0%	27,0%	65,0%
Количество респондентов, N	0	3	5	27	65

**Два респондента затруднились оценить услугу*

По данной услуге было опрошено 102 респондента. Более 85% получили услугу в Госкорпорации. По данной услуге удовлетворенность получателей выше при получении услуги в госоргане.

Таблица 20. Удовлетворенность по месту получения услуги

Госорган		Госкорпорация	
Удовлетворенность	Средний балл	Удовлетворенность	Средний балл
84,6%	4,85	62,1%	4,49

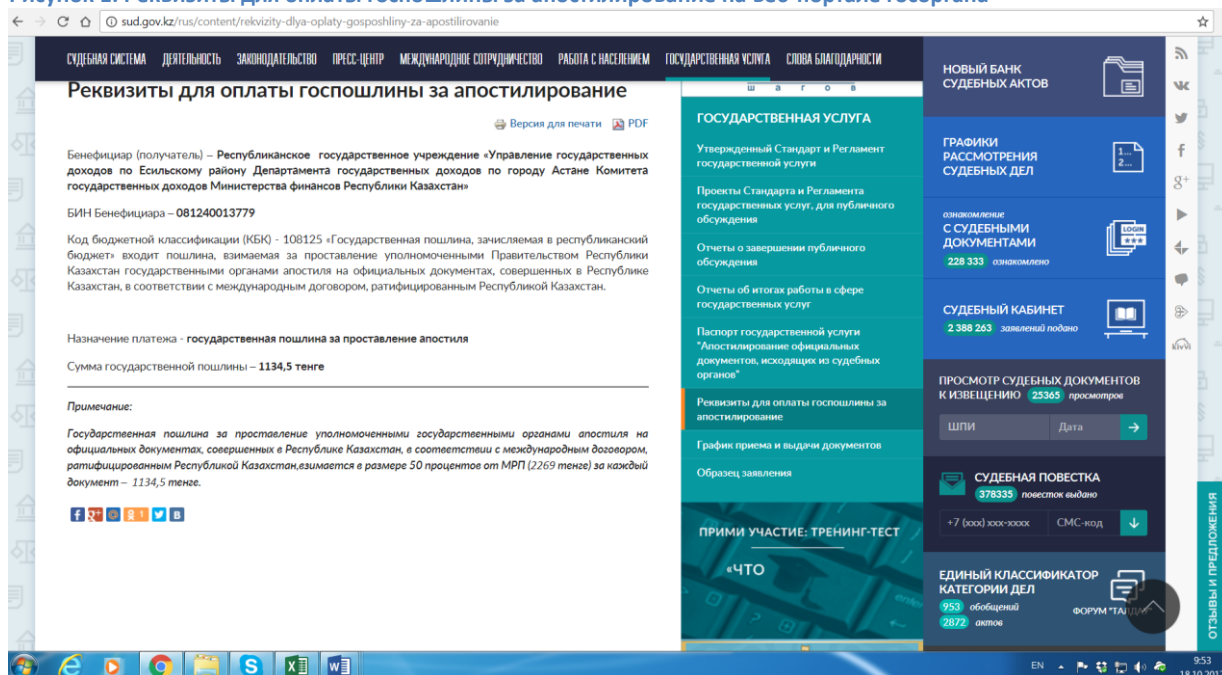
Уровень удовлетворенности получателей услуги по доступности и открытости информации составил – 72,3% (4,64 балла). Ясностью и достоверностью полученной информации удовлетворено немного больше респондентов – 74,5% (4,67 балла). *«Ясно, образцы есть, все подсказывают», «Проблем не возникало. Доступно изложена информация»*

Есть некоторые проблемы при обращении в ЦОН: *«Не владеют информацией», «Не знают, куда отправлять оплату», «Пришлось два раз заплатить по 10000 тг (не те реквизиты дали)», «Не на все вопросы смог ответить сотрудник», «Очередь к консультанту была большая», «На ресепшн указали неверный КБЕ, в итоге деньги ушли неправильно, чтобы их вернуть сотрудники ЦОН направили меня в налоговую», «Сотрудник неправильно подсказал по перечню документов, наверное, новенький. Но*

второй уже объяснил», «Не сразу сказали, какие документы нужны, пришлось еще раз копировать».

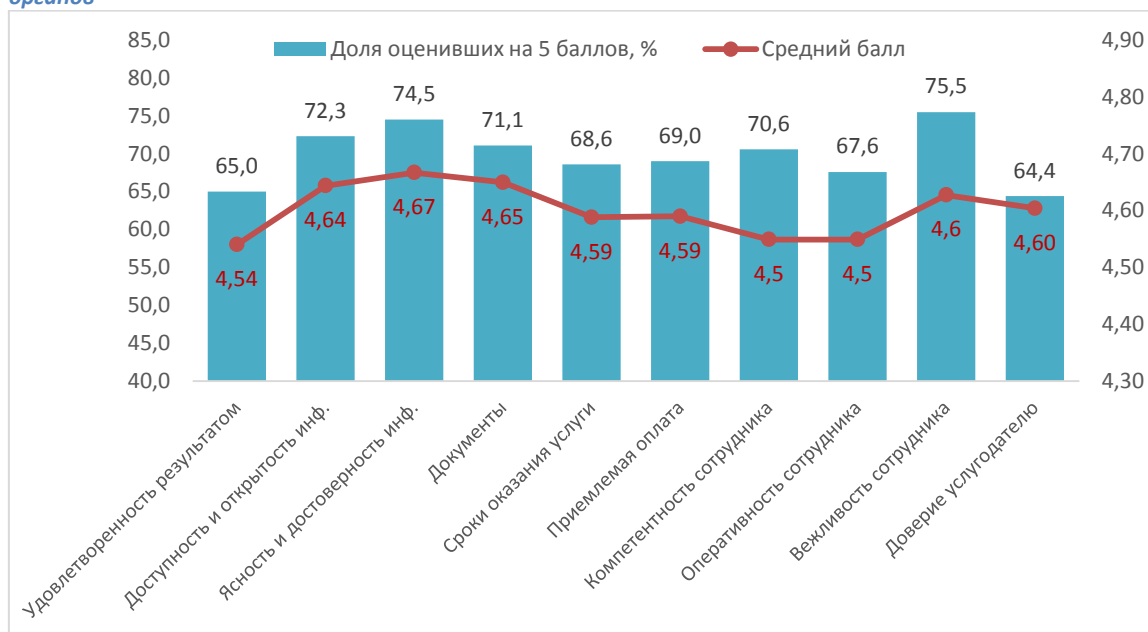
Реквизиты госпошлины для получателей услуги доступны на веб-портале госоргана, но в ЦОНе (г. Алматы) печатной информации об услуге «тайный покупатель» не обнаружил.

Рисунок 1. Реквизиты для оплаты госпошлины за апостилирование на веб-портале госоргана



Специалисты ЦОНа при предоставлении информации об услуге обязаны их знать – это одна-единственная услуга Верховного суда. Причем, согласно отчета об итогах работы в сфере государственных услуг (за 2016 год)¹, сотрудниками Департамента на ежеквартальной основе проводятся семинарские занятия для сотрудников Госкорпорации.

Диаграмма 3. Основные показатели по услуге Апостилирование официальных документов, исходящих из судебных органов



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

Респонденты также оценивали процедуру оказания государственной услуги. В результате исследования 68,6% опрошенных респондентов были полностью удовлетворены сроками оказания услуги и в 67,6% случаях - сбором и подготовкой документов, а также их оплатой. По всем показателям услугополучатели оценили процедуру оказания данной услуги на 4,6 балла.

3,9% респондентов отметили то, что в процессе оказания услуги истребовали дополнительные документы. Большие очереди за талонами.

«Сказали печать не видно. Туда-сюда отфутболивают», «Не сразу сказали, какие документы нужны», «Много документов требуют по стандарту. Нужно сократить или в их базе уже должны были электронные справки, документы».

«Отправили в Астану, много ошибок, очень долго» - сроки оказания данной услуги для филиалов Госкорпорации (кроме Астаны) - 20 календарных дней. В таких случаях респонденты говорят о необходимости сокращения сроков оказания услуги: «Можно сроки сократить, в течение месяца получил документы», «Сроки апостилирования документов нужно сократить». Если услуга получена в Астане, то сроки услугополучателей устраивают: «За один рабочий день подготовили документы с апостилем. Спасибо за оперативную работу», «До этого обращались в ЦОН несколько раз, гоняли туда-сюда. Здесь проще, быстро – 15 минут (Верховный суд)».

Согласно отчета об итогах работы в сфере госуслуг (за 2016)² «В 2015 году с целью оптимизации процесса предоставления услуги проведен комплекс мероприятий по переходу на формат ее оказания через сервис «Судебный кабинет» интернет-ресурса Верховного Суда, посредством которого в случае отсутствия у гражданина документа, подлежащего апостилированию имеется возможность подачи в территориальный орган Департамента заявления о его выдаче. При наличии судебного акта территориальный орган определяет сумму госпошлины, которую необходимо оплатить за повторную выдачу копии, о чем направляется соответствующее уведомление пользователю. Копия судебного акта направляется в Департамент, где проверяется его подлинность, апостилируется путем подписания и проставления печати и посредством почтовой связи отправляется заявителю». На практике через *Судебный кабинет* подано более 2,3 млн. заявлений (данные интернет-ресурса Верховного суда), но по услуге апостилирования данный ресурс не используется. Он может использоваться больше для получения утерянного документа, подлежащего апостилированию. И по стандартам услуга не регламентирована для получения услуги онлайн. Поэтому при получении консультации через Единый контакт-центр 1414 информация о возможности получения услуги через *Судебный кабинет* не прозвучало. На данный момент электронный апостиль не принимают другие государства, то есть существует проблема на законодательном уровне и возможность частично использовать данный ресурс при получении услуги также пока не используется.

Согласно полученным данным, большинство опрошенных дали хорошие отзывы о качестве обслуживания услугодателей. 75,5% высоко оценили вежливость сотрудников, таким образом, средняя оценка составила - 4,63 балла. Компетентностью были полностью довольны 70,6% ответивших, оперативностью сотрудников – 67,6%. В среднем уровень удовлетворенности по данным направлениям составил – 4,5 балла.

«Один из сотрудников дал неполную информацию. Обратилась к другому, он помог, все объяснил по документам. Поэтому нужно обучать своих сотрудников по документации», «Чтобы знали об апостилировании документов и знали реквизиты для оплаты».

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

Респонденты больше доверяют услугодателю при получении услуги в Департаменте по обеспечению деятельности судов при Верховном Суде РК, чем в ЦОНе. Компетентность, оперативность сотрудников, сроки оказания услуги в ЦОНе оцениваются ниже, чем в госоргане. Следует отметить очень профессиональную и грамотную консультацию предоставленную сотрудниками Верховного суда по данной услуге через Call-центр 1401.

Таблица 21. Средний балл по удовлетворенности отдельными аспектами качества услуги по месту получения услуги

	Удовлетворенность услугой	Доступность и открытость инф.	Ясность и достоверность полученной инф.	Документы	Сроки оказания услуги	Компетентность сотрудника	Оперативность сотрудника	Вежливость сотрудника	Доверие услугодателю
Госорган	4,85	5,00	5,00	4,92	4,93	5,00	5,00	5,00	4,79
Госкорпорация	4,49	4,59	4,61	4,61	4,53	4,48	4,48	4,57	4,57
Всего	4,54	4,64	4,67	4,65	4,59	4,55	4,55	4,63	4,60

На удовлетворенность услугой больше повлияли (по результатам корреляционного анализа) такие показатели как:

- ✓ Я доверяю услугодателю, где получил услугу;
- ✓ Меня удовлетворила вежливость и профессиональная этика сотрудника;
- ✓ Меня удовлетворяет доступность и открытость информации по данной услуге;
- ✓ Меня удовлетворила компетентность сотрудника.

Случаев обращения с жалобой, использования личных связей, знакомств и коррупционных правонарушений среди получателей услуги не наблюдается.

Выводы и рекомендации по услуге

1. Удовлетворенность качеством услуги повысится, если улучшить показатели по вежливости и профессиональной этике сотрудников госоргана, сделать более доступной информацию об услуге. По данным аспектам не самые низкие баллы, но более сильная взаимосвязь с удовлетворенностью услугой.
2. Необходимо повышать уровень компетентности специалистов ЦОНа по процедуре данной услуги. Возможно, методы обучения совершенствовать для более эффективной работы специалистов. При проведении обучения акцентировать внимание на знание реквизитов для оплаты госпошлины за апостилирование.
3. По возможности сократить сроки предоставления услуги в регионах Казахстана.
4. Регламентировать стандартами получение услуги через Интернет-ресурс *Судебный кабинет* Верховного суда, пропагандировать среди населения и использовать шире его возможности, хотя бы частично. Решать на законодательном уровне вопросы, связанные с Гаагской конвенцией.
5. Удовлетворенность качеством услуги коррелирует, прежде всего, с доверием услугополучателю. Есть необходимость усилить работу по повышению уровня доверия судебным органам.

2. Выдача сведений по учетам Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан о совершении лицом административного правонарушения

Общая информация о госуслуге

Государственная услуга оказывается Комитетом по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан и его территориальными органами. Прием документов и выдача результатов оказания государственной услуги осуществляются через канцелярию услугодателя и Государственную корпорацию.

Срок оказания государственной услуги: с момента сдачи пакета документов в Государственную корпорацию или в канцелярию услугодателя: при отсутствии сведений о совершении административного правонарушения – 10 минут, в случае наличия сведений о совершении административного правонарушения – 3 рабочих дня.

Форма оказания государственной услуги: бумажная.

Результат оказания государственной услуги: выдача справки.

Форма предоставления результата оказания государственной услуги: бумажная.

Государственная услуга оказывается бесплатно физическим лицам.

Основные результаты исследования

По услуге *Выдача сведений по учетам Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры РК о совершении лицом административного правонарушения* удовлетворённость составляет – 65,5% или 4,59 балла в среднем.

Таблица 22. Оценки удовлетворенности качеством оказания государственных услуг по результатам общественного мониторинга

	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Доля респондентов	0,0%	0,0%	6,3%	28,2%	65,5%
Количество респондентов, N	0	0	16	72	167

**Два респондента затруднились оценить услугу*

По данной услуге было опрошено 257 получателей услуг. Большая часть респондентов получила услугу в Госкорпорации (80%). По мнению респондентов, качество услуги, полученной в ЦОНе выше (76,7%, N=207), чем в госоргане (18%, N=50).

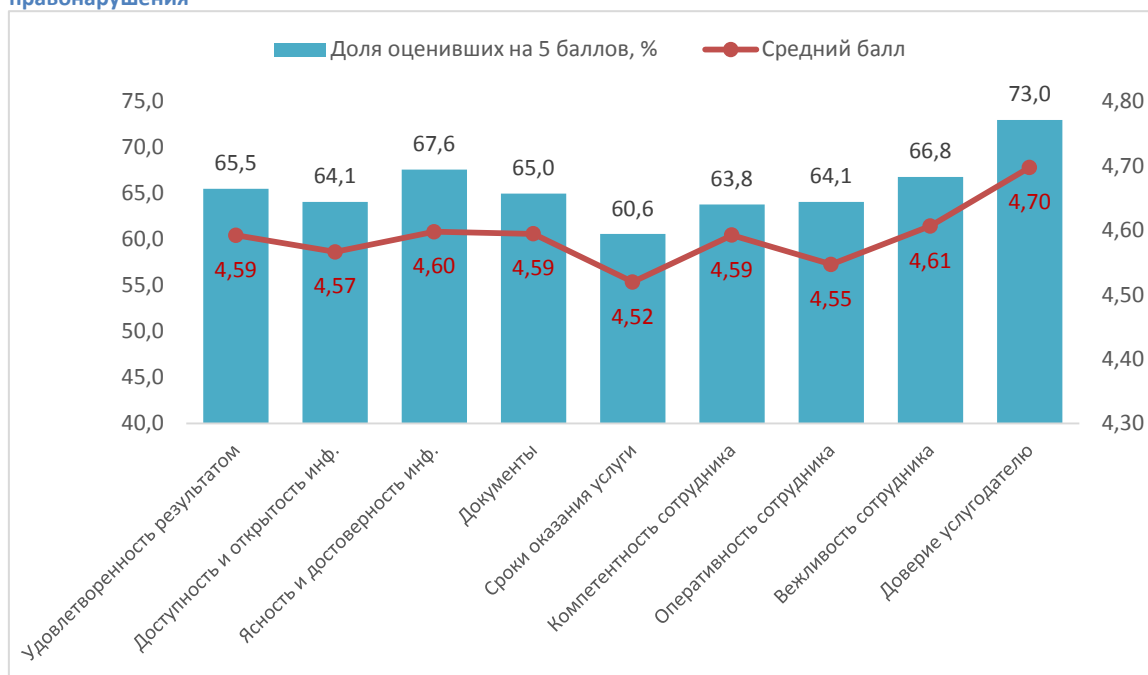
Таблица 23. Удовлетворенность по месту получения услуги

Госорган		Госкорпорация	
Удовлетворенность	Средний балл	Удовлетворенность	Средний балл
18,4%	4,04	76,7%	4,72

По параметрам доступности услугополучатели оценивают услугу в среднем на 4,57 балла. Полная удовлетворенность доступностью и открытостью информации составляет – 64,1%. Ясностью и достоверностью информацией удовлетворены 67,6% респондентов (4,60 балла).

Встречаются случаи отсутствия полной информации об услуге на стендах, очереди к консультанту, но в целом респонденты положительно отзываются о качестве информации. «Нужно стоять в очереди, чтобы получить консультацию», «Нам нужно более полную информацию», «На стендах недостаточно информации, информацию можно получить только у консультантов».

Диаграмма 4. Основные показатели по услуге Выдача сведений по учетам Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан о совершении лицом административного правонарушения



Уровень удовлетворенности по процедуре сбора и подачи документов составил 65%, где средний балл оценки – 4,59 балла.

Сроки оказания услуг устроили лишь 60,6% респондентов, средний балл – 4,52. *«Получил результат на следующий день, так как в базе оказалась такая же фамилия как моя», «Нужно ждать 3 дня, хотелось бы получить результат сразу», «Пришлось ждать 3 дня при первом посещении. Потом 3 дня после погашения штрафа».*

«Стоял долго в очередях, на получение талона тоже очередь», «Очередь большая, нехватка компьютеров», «Отсутствие предварительной записи», «Отсутствие окон в нужном количестве» - отмечают отдельные респонденты.

При проведении исследования методом «тайного покупателя» нарушались сроки предоставления услуги. При отсутствии сведений о совершении административного правонарушения «тайный покупатель» ожидал результата 10 мин. и так как *«компьютер завис, специалист сказала подойти на следующий день»*. На следующий день было получено уведомление о готовности справки.



Другому «тайному покупателю» сказали, *«у кого нет правонарушений сразу дают, а у вас – возможно есть. Будет готово в течение 3 дней»*. Но в течение дня пришло СМС-уведомление о готовности документа. Респондент получил справку об отсутствии сведений привлечения к административной ответственности по состоянию на день обращения. Это тот случай, когда при проверке данных возникли, совпадения по идентификатору. То есть, пока нет автоматизированной программы проверки данных по ИИН, поэтому в таких случаях требуется более 10 минут.

В результате опроса полное доверие услугодателю оказывает 73,0% опрошенных получателей услуг, в среднем 4,7 балла. Вежливость сотрудников была оценена на 4,61 балла или 66,8% услугополучателей оценили на 5 баллов. Компетентностью сотрудников удовлетворены 63,8%, таким образом, средняя оценка удовлетворенности составила 4,59 балла.

Оценки по услугам, полученным через Госкорпорацию, свидетельствуют о правильной политике госоргана. По всем параметрам качества услуги услугополучатели проявляют большую удовлетворенность.

Таблица 24. Средний балл по удовлетворенности отдельными аспектами качества услуги по месту получения услуги

	Удовлетворенность услугой	Доступность и открытость информации	Ясность и достоверность полученной информации	Документы	Сроки оказания услуги	Компетентность сотрудника	Оперативность сотрудника	Вежливость сотрудника	Доверие услугодателя
Госорган	4,04	4,10	4,18	4,06	4,08	4,11	4,32	4,21	4,19
Госкорпорация	4,72	4,68	4,70	4,73	4,63	4,71	4,60	4,70	4,82
Всего	4,59	4,57	4,60	4,59	4,52	4,59	4,55	4,61	4,70

Нужно обратить внимание на показатели, имеющие наибольшее влияние на удовлетворенность при получении данной услуги по результатам корреляционного анализа:

- ✓ Я доверяю услугодателя, где получил услугу;
- ✓ Процесс сбора и подачи документов, простой и понятный;
- ✓ Я удовлетворен/а сроками оказания услуги.

Доля жалоб составила 1,2% или 3 человека из опрошенных респондентов. Один из респондентов оценил результаты обжалования на 4 балла, двое – на 5 баллов.

От 5% до 8% респондентов недовольны условиями ожидания при получении услуги: неудобный зал ожидания, душно, нет сидячих мест, приходится стоять в нескольких очередях, нет уборной.

«Сейчас стало намного лучше, меня все устраивает», «Все доступно, быстро», «Результат получил в тот же день. Нет проблем», «Большая очередь, стульев мало», «В зале шумно, тесно, не слышно консультанта», «Компьютеры не работают, зависают, сбои программ. Из-за этого очереди образуются»

По мнению респондентов, необходима координация с госорганами: *«Чтобы была связь между ЦОНОм и госорганом по возникшим вопросам», «Ускорить получение услуги» и «Предоставлять услугу онлайн».*

Случаев использования личных связей, знакомств и коррупционных правонарушений среди получателей услуги не наблюдается.

Выводы и рекомендации по услуге

1. Данную услугу необходимо полностью автоматизировать и предоставлять услугу онлайн.
2. В случае наличия сведений о совершении административного правонарушения сократить сроки предоставления услуги.
3. Для данной услуги также актуально более тесное взаимодействие с госорганом для оптимизации процесса оказания данной услуги.
4. Устранять проблемы (сбои), связанные с программным обеспечением или техникой, которые отрицательно влияют на удовлетворенность услугой.

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

Общая информация о госуслуге

Государственная услуга оказывается Генеральной прокуратурой РК.

Прием документов и выдача результата оказания государственной услуги осуществляются через Госкорпорацию и канцелярию услугодателя по стандартам, но с апреля 2017 только через Госкорпорацию.³ Сроки оказания услуги с момента подачи документов составляют 8 дней в соответствии с Приказом №153.

Форма оказания государственной услуги: бумажная.

Результат оказания государственной услуги – документ с проставленным апостилем – специальным штампом, удостоверяющим подлинность подписи лица и подтверждающим его полномочия, а также подлинность печати или штампа, которыми скреплен этот документ.

Форма предоставления результата оказания государственной услуги: бумажная.

Государственная услуга оказывается на платной основе физическим лицам.

Основные результаты исследования

По услуге *Апостилирование официальных документов, исходящих из органов прокуратуры, органов следствия и дознания* удовлетворённость составляет – 58,3% или в среднем 4,52 балла.

Таблица 25. Оценки удовлетворенности качеством оказания государственных услуг по результатам общественного мониторинга

	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Доля респондентов	0,0%	1,6%	3,2%	36,9%	58,3%
Количество респондентов, N	0	3	6	69	109

*3 респондента затруднились оценить услугу

По данной услуге было опрошено 190 респондентов, так как услуга не так распространена, как другая услуга Генеральной прокуратуры и работа велась по предоставленным спискам без контактных данных. 75% респондентов получили услугу в Госкорпорации, где удовлетворенность услугой значительно выше (66,4%), чем по услугам, предоставленным в госоргане (34%).

Таблица 26. Удовлетворенность по месту получения услуги

Госорган		Госкорпорация	
Удовлетворенность	Средний балл	Удовлетворенность	Средний балл
34%	4,26	66,4%	4,61

Получатели услуг не совсем довольны доступностью и открытостью информации (55,2%, 4,46 балла), ясностью и достоверностью полученной информации (57,3%, 4,49 балла).

Реквизиты для оплаты госпошлины указаны на сайте Генеральной прокуратуры, но получатели услуг могут не знать об этом. А специалисты ЦОНа ошибаются, «дают не те реквизиты». Несмотря на то, что респонденты больше удовлетворены услугами, полученными через Госкорпорацию, замечания в комментариях встречаются только в адрес ЦОНа: «Иногда сотрудники не владеют правильно информацией», «В справочной нужно сажать более грамотных работников», «Сотрудник не объяснил толком, сам не

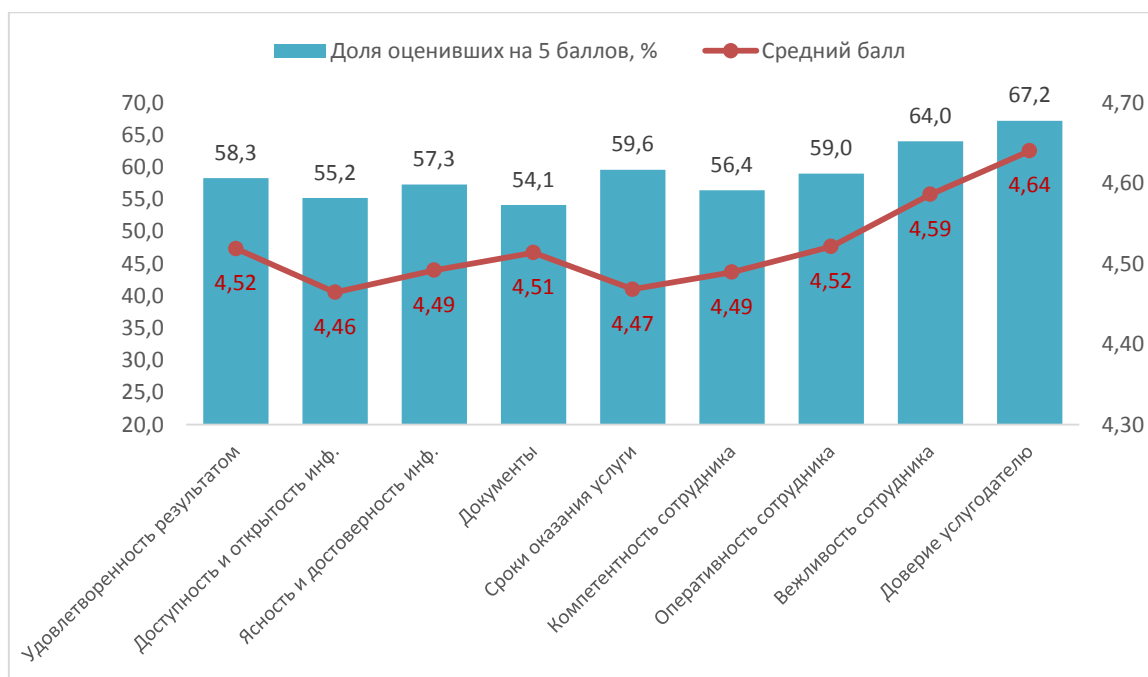
³ Совместный приказ №153 от 21 апреля 2017 года О проведении пилотного проекта по безальтернативному оказанию государственных услуг «Апостилирование официальных документов, исходящих из органов прокуратуры, органов следствия и дознания» через некоммерческое акционерное общество «Государственная корпорация «Правительство для граждан»

знал, как нужно оформлять», «На ресепшн собирается много народа. Мало консультантов».

Call-центр Генеральной прокуратуры 115 и Единый контакт-центр предоставили ясно и четко о порядке получения данной услуги. Но в Едином контакт-центре на вопрос «Можно ли получить услугу в Прокуратуре?» затруднились ответить. Специалист ответила, что да, в прокуратуре предоставляется услуга (прочитала по стандартам), но не уверенно: «Позвоните на 115». На 115 также не знали о пилотном проекте по безальтернативному оказанию услуги через Госкорпорацию в соответствии с Совместным приказом №153 от 21 апреля 2017 года – направили по телефонам Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генпрокуратуры 272 6007, 2728640, где стоял факс.

По срокам предоставления услуги в Едином контакт-центре дали информацию неактуальную (в Алматы – 17 календарных дней), на 115 – примерно 5 дней, точную информацию попросили узнать в Комитете по правовой статистике и специальным учетам Генпрокуратуры по номеру 2728634 (это была приемная, где об услуге не владеют информацией). Полная информация была получена в канцелярии госоргана (2728630), в частности по срокам – «неделя».

Диаграмма 5. Основные показатели по услуге Апостилирование официальных документов, исходящих из органов прокуратуры, органов следствия и дознания



Процедурой сбора и подачи документов удовлетворены на 5 баллов половина получателей услуг – 54,1% (4,51 средний балл). Сроками услуги респонденты полностью удовлетворены – 59,6% (4,47 в среднем). Данный показатель выше относительно других, потому что сроки предоставления услуги сократились до 8 рабочих дней (с апреля 2017 года).

Получатели услуги сталкиваются с проблемами, связанными с оргтехникой: «Техника слабая, скорость интернета слабая, базы висят систематически». Среднее время ожидания в очереди 11-12 мин., но, тем не менее, респонденты отмечают «долго ждали в очереди», «очереди большие, базы висят», «большая очередь, нужно увеличить число консультантов».

В полной мере считают оплату приемлемой половина опрошенных получателей услуги – 54,5% (0,5 МРП). Встречаются случаи, когда респонденты дважды оплачивали из-за

неверных реквизитов. По мнению отдельных услугополучателей, оплата за один документ недорогая, но когда их несколько – это уже дорого: «оплачивать нужно не за количество бумаг, а услугу», «у меня 5 документов и это дорого».

56,4% опрошенных респондентов полностью удовлетворены компетентностью сотрудников, 59,0% - их оперативностью. Вежливость и профессиональную этику сотрудников оценили на 5 баллов 64% услугополучателей.

«Сотрудники не владеют информацией по данной услуге», «Документ не был готов в свое время, так как не хватало еще одного документа, о котором мне даже не сказали и не предупредили. По их невнимательности я не смог уехать», «Повысить грамотность сотрудников», «Все хорошо, только нужно набрать больше сотрудников», «Чтобы сотрудники лучше знали услуги», «Качество обслуживания, профессионализм сотрудников – все должно соответствовать».

Один из респондентов по своей невнимательности не указал о необходимости апостилирования справки о несудимости: «Сказали еще раз подать заявление, **через 17 дней** документ будет готов». Консультант решил помочь, посоветовав: «Если есть знакомые в Прокуратуре, можно здесь в кассе оплатить, с чеком пойти в прокуратуру и там поставить вторую печать (апостиль)».

Относительно других услуг доля жалоб выше – 3,2%. 0,5% услугополучателей (1 человек) указали о получении услуги через знакомых и неофициальном вознаграждении.

По результатам опроса доверие услугодателя выразило 67,2% респондента. Это чуть ниже среднего показателя и это благодаря получению услуги в Госкорпорации: доверие услугодателя при получении услуги в госоргане составляет 56,3%, в Госкорпорации – 70,9%.

Несмотря на множество нареканий, услуги, полученные через Госкорпорацию оцениваются выше.

Таблица 27. Средний балл по удовлетворенности отдельными аспектами качества услуги по месту получения услуги

	Удовлетворенность услугой	Доступность и открытость информации	Ясность и достоверность полученной информации	Процесс сбора и подачи документов простой и понятный	Сроки оказания услуги	Компетентность сотрудника	Оперативность сотрудника	Вежливость и профессиональная этика сотрудника	Доверие услугодателя
Госорган	4,26	4,23	4,15	4,26	4,25	4,25	4,44	4,19	4,52
Госкорпорация	4,61	4,55	4,61	4,6	4,54	4,57	4,55	4,72	4,68
Всего	4,52	4,46	4,49	4,51	4,47	4,49	4,52	4,59	4,64

Необходимо обратить внимание на такие параметры качества услуги, имеющие наибольшую корреляционную взаимосвязь с удовлетворенностью услугой, как:

- ✓ Я удовлетворен/а сроками оказания услуги;
- ✓ Меня удовлетворила компетентность сотрудника;
- ✓ Я доверяю услугодателя, где получил услугу;
- ✓ Меня удовлетворила ясность и достоверность полученной информации об услуге.

Выводы и рекомендации по услугам госоргана

Несмотря на проблемы с информацией, результаты исследования подтверждают положительный эффект безальтернативного получения услуги через Госкорпорацию.

1. По данной услуге слабо поставлена работа по информированию услугополучателей. Сотрудники не только Госкорпорации, порой и самого госоргана не знают о последних изменениях в процедуре получения услуги.
2. С работниками Госкорпорации необходимо использовать более эффективные методы обучения, так как консультанты предоставляют недостоверную информацию по данной услуге. Есть случаи предоставления неверных реквизитов.
3. Получатели предлагают рассмотреть возможность оплаты не за документ, а за услугу.

4. Выдача пропуска на выход в территориальные воды (море) и внутренние воды Республики Казахстан казахстанских маломерных самоходных и несамоходных (надводных и подводных) судов (средств) и средств передвижения по льду

Общая информация о госуслуге

Государственная услуга оказывается воинскими частями Пограничной службы КНБ. Прием заявлений и выдача результатов оказания государственной услуги осуществляется через секретариат услугодателя.

Сроки оказания государственной услуги: с момента сдачи услугополучателем пакета документов услугодателю – двадцать рабочих дней. Услугодатель в течение двух рабочих дней с момента получения документов услугополучателя обязан проверить полноту представленных документов.

Форма оказания государственной услуги: бумажная.

Результат оказания государственной услуги – выдача пропуска на выход в территориальные воды (море) и внутренние воды Республики Казахстан маломерных самоходных и несамоходных (надводных и подводных) судов (средств) и средств передвижения по льду в бумажной форме.

Форма предоставления результата оказания государственной услуги: бумажная.

Государственная услуга оказывается бесплатно физическим и юридическим лицам.

Основные результаты исследования

Удовлетворенность услугой *Выдача пропуска на выход в территориальные воды и внутренние воды РК* составляет 30% или 3,9 балла в среднем. Это довольно низкий уровень удовлетворенности. Данная услуга довольно редкая и предоставляется только в Мангистауской области. Опросом было охвачено 30 услугополучателей.

Таблица 28. Оценки удовлетворенности качеством оказания государственных услуг по результатам общественного мониторинга

	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Доля респондентов	3,3%	3,3%	23,3%	40,0%	30,0%
Количество респондентов, N	1	1	7	12	9

72% респондентов оценили доступность и открытость информации на 5 баллов (в среднем 4,31 балла), но тем не менее она недостаточно ясна и достоверна (55,2%, 4,17 балла). В Едином контакт-центре, оператор пять минут молчал, искал информацию о данной услуге и никак не мог пояснить о необходимости каких разрешительных документов соответствующих госорганов идет речь в стандартах. Чтобы получить ответ на вопрос «Разрешительные документы каких соответствующих госорганов нужно получить для пропуска?» направили в Комитет национальной безопасности.

В комитете национальной безопасности ответили, что данная услуга регулируется *Постановлением Правительства Республики Казахстан от 21 января 2014 года № 19*⁴ Для выхода в море необходим только данный пропуск.

«Невозможно найти информацию в интернете или СМИ. Пришлось ехать в пограничную часть. Там более-менее объяснили», «Нет единого сайта. Приходится звонить и узнавать фамилии руководителей. А так, ориентируемся на предыдущий опыт», «Нигде не написано. Узнаю от знакомых», «Не знаем, где получать информацию. Каждый год правила меняются», «Не первый раз получаю пропуск. По предыдущему опыту знаю».

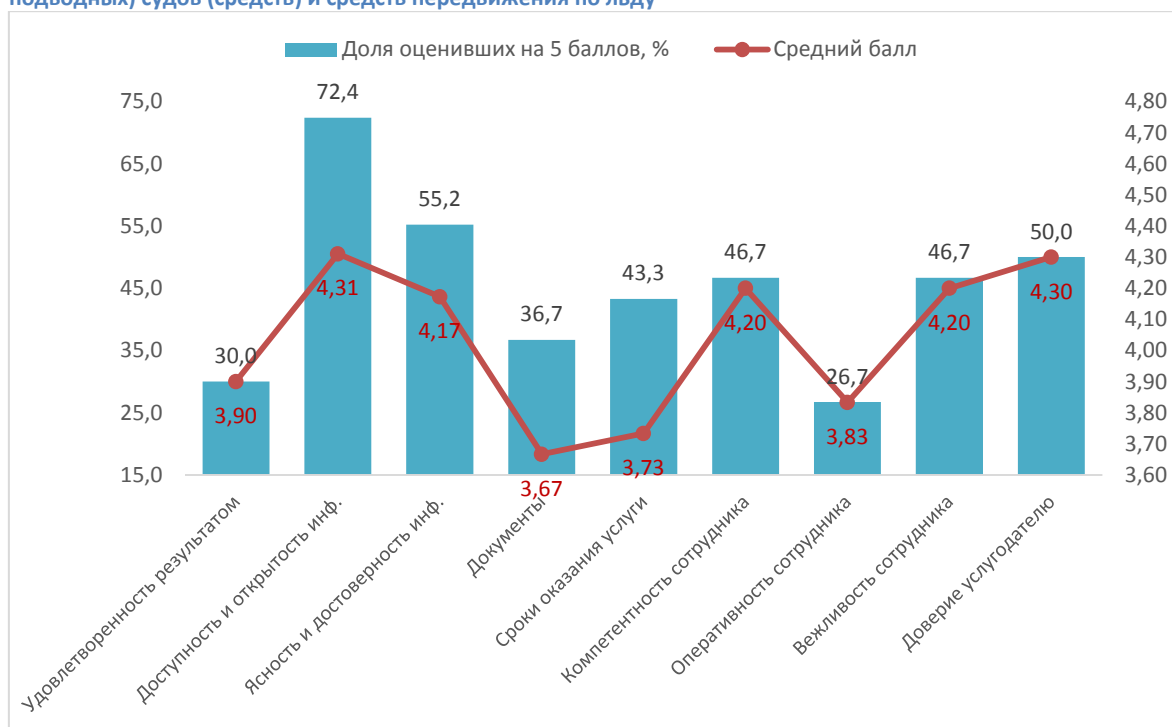
Существуют определенные трудности на этапе сбора и подачи документов – 36,7% респондентов оценили на 5 баллов (в среднем 3,67 балла).

«Ответственные лица не бывают на месте. Сложно их поймать», «Неправильно сказали фамилию руководителя. Из-за этого пришлось переделывать. На это ушло еще дополнительное время. Постоянно приходится ждать начальника либо ответственного лица», «Трудно попасть в воинскую часть», «Подача документов в несколько госорганов. Несколько инстанций – это очень неудобно», «Зачем нужно столько инстанций?! И так было немало инстанций, так еще добавили», «Несколько госорганов надо объездить, чтобы везде печати получить», «Пришлось делать 5-6 копий документов. Ездить по цепочке из одного госоргана в другой. Везде приходится ждать», «Большой пакет документов. Много копий», «Зачем столько инстанций? Нельзя подавать документы в один орган?», «Сложный процесс согласования. Невозможно найти единую информацию. Зачем еще Акимат сюда подключили?», «Долго ждал разрешения с рыбоохранной службы г.Астаны. Ежегодно выделяют квоту, вот считаю, что это очень долго, вся рыба уйдет за это время», «Нет четкого перечня документов. Маленькая лодка не зарегистрирована была. Оказывается, надо было ее фото приложить. И еще каких-то документов не хватало».

⁴ Постановление Правительства Республики Казахстан от 21 января 2014 года № 19

Об утверждении Правил выдачи пропусков на выход в территориальные воды (море) и внутренние воды Республики Казахстан казахстанских маломерных самоходных и несамоходных (надводных и подводных) судов (средств) и средств передвижения по льду.

Диаграмма 6. Основные показатели по услуге Выдача пропуска на выход в территориальные воды (море) и внутренние воды Республики Казахстан казахстанских маломерных самоходных и несамоходных (надводных и подводных) судов (средств) и средств передвижения по льду



Сроками оказания услуги довольны менее половины услугополучателей – 43,3% респондентов (3,73 балла). Среднее время ожидания в очереди составляет 25 мин. При этом 23,3% отметили недостаточность сидячих мест и 10% – душный зал.

«Приходится ждать месяц. Можно получить быстрее, если у тебя есть знакомые», «Все доступно, все расскажут-покажут, вот только ждать приходится долго», «Хотелось бы сократить сроки по возможности», «Оперативнее надо работать. Слишком долго. Если бы было в одном госоргане, то и сроке меньше были бы», «Долго из-за того, что приходится везде ждать по несколько дней», «Сроки не совпадают со стандартами услуги, для кого написаны эти стандарты, проверяйте сотрудников и госорганы», «Это наш прямой заработок, а за счет оттягиваний сроков мы рискуем потерять рыбу. Это природа, ее никак не попросить подождать», «Ни один человек не скажет, что удовлетворен сроками. Хотя сделали бы в общем 10 дней», «Очередей нет. Можно сроки оказания сократить», «Долго очень. Приходится звонить каждый раз, узнавать готово или не готово. То человека нет на месте, то печати нет», «Постоянно приходится звонить, находиться в режиме ожидания. Пограничники находятся за городом, далеко ехать».

По мнению получателей услуг недостаточно высокий уровень оперативности работников госоргана – лишь 26,7% дали высокую оценку (в среднем 3,83 балла). Компетентность сотрудников, вежливость и профессиональную этику респонденты оценили на уровне 46,7% удовлетворенности (4,2 балла).

«Сотрудники должны находиться на своих рабочих местах, нормально работать, а не отсутствовать по 10 дней», «Везде приходится ждать. Сотрудников нет на месте», «У сотрудников нет желания тебе помочь, ничего не улучшается, будто нарочно все усложняют», «Знания у сотрудников есть, но они все подчиняются каким-то правилам, и порой выходит затор в процессе получения. Думаю, им не хватает смелости в принятии решения».

Невысокий уровень доверия проявляют получатели услуги госоргану – 50%. Доверие госоргану в среднем оценили на 4,3 балла.

«С коррупцией не сталкивался. Если сделать электронно, то и коррупции меньше будет», «Не доверяю, кругом обман», «Таким мелким рыбакам как мы сложно завести знакомство там, хотя конечно это бы ускорило весь процесс».

По мнению получателей услуг, необходимо *«облегчить условия в пункте пропуска в воинской части, слишком все усложнили», «сократить сроки на 10 дней».*

«Стольких нужно обходить, можно ли как-то упростить эту услугу. Учитывая, что мы обращаемся за ней не первый год», «КНБ у себя долго держат документы, что они делают столько времени?»

Многие проблемы услугополучателей отпали бы при получении данной услуги в одном месте: *«Хотя бы через ЦОН предоставлять услугу», «НЕ будет коррупции, если сделают как в ЦОНе: сдал в одно окошко все документы и получил расписку с примерной датой получения пропуска», «Было бы быстрее и эффективнее, если сделать услугу электронной», «Систематизировать и сделать в одном месте», «Акимат - это лишнее. Раньше не было. В этом году появилось. Просто время теряем. Около недели ждем», «Бумажная волокита. В несколько госорганов приходится ездить. Централизовано бы сделали. Единый перечень документов, актуальные данные».*

Выводы и рекомендации по услугам госоргана (или по услуге)

Выдача пропуска на выход в территориальные воды и внутренние воды РК является одной из трех услуг оказываемых пограничной службой Комитета национальной безопасности. Данная услуга связана с обеспечением государственной безопасности в акватории Каспийского региона, незаконным ловом рыбы, поэтому предъявляются очень высокие требования к услугополучателям.

1. Услуга предоставляется в войсковой части, соответственно необходима работа с персоналом по развитию клиентоориентированного подхода.
1. Важно правильно донести информацию об услуге и своевременно, этого при получении данной услуги нет.
2. Необходимо систематизировать и более конкретно регламентировать, в каких случаях и какие документы необходимы для получения пропуска. В стандартах информация общего характера, не для получателя услуги.
3. Организовать получение услуги в одном месте и исключить необходимость обращения в другие госорганы. Это требует более тесного взаимодействия с другими госорганами.
4. Рассмотреть возможность передачи услуги в ЦОН или частично автоматизировать.

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

Общая информация о госуслуге

Государственный орган, предоставляющий услугу: Агентство Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции (АДГСПК) и его территориальные органы по областям, городам Астаны и Алматы.

Прием заявления осуществляется через Госкорпорацию и веб-портал "электронного правительства" www.egov.kz.

Выдача результата оказания государственной услуги осуществляется услугодателем.

Срок оказания государственной услуги: тестирование проводится не ранее одного календарного дня со дня подачи заявления, и не позднее дня и времени тестирования, выбранного услугополучателем.

Форма оказания государственной услуги: электронная (частично автоматизированная) и/или бумажная.

Форма предоставления результата оказания государственной услуги: бумажная.

Государственная услуга оказывается физическим лицам бесплатно.

Основные результаты исследования

По услуге *Тестирование государственных служащих, претендентов на занятие вакантной административной государственной должности и граждан, впервые поступающих на правоохранительную службу* 75% респондентов удовлетворено услугой или в среднем 4,69 баллов. Это довольно хороший уровень удовлетворенности. Данная услуга является более массовой относительно других услуг госоргана – было опрошено 238 человек.

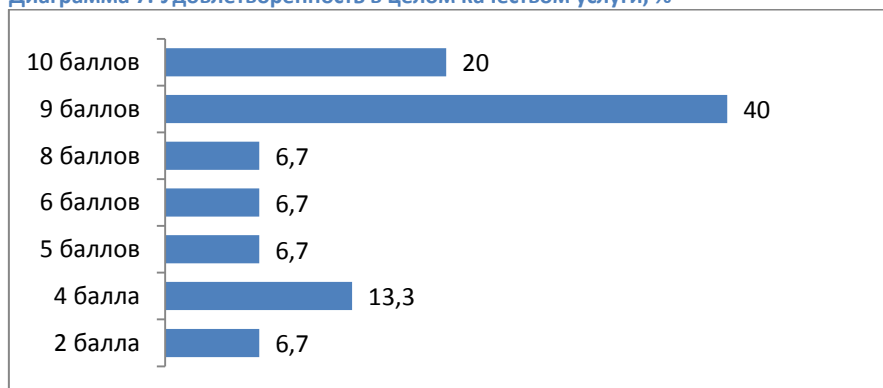
Таблица 29. Оценки удовлетворенности качеством оказания государственных услуг по результатам общественного мониторинга

	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Доля респондентов	0,0%	0,0%	5,9%	19,1%	75,0%
Количество респондентов, N	0	0	14	45	177

*Два респондента затруднились оценить услугу

В каждом регионе было проведено по одному наблюдению *Тайных покупателей*, которые получили данную услугу. Тайные покупатели оценили услугу на 7,53 баллов в среднем по 10-ти балльной шкале.

Диаграмма 7. Удовлетворенность в целом качеством услуги, %



По данной услуге удовлетворены доступностью и открытостью информации 75,5% респондентов, ясностью и достоверностью информации – 78,6% (4,7 балла).

По информации на сайте www.egov.kz в большинстве случаев отзывы «тайных покупателей» положительные. Тем не менее, по результатам опроса у получателей услуги часто возникают определенные трудности при получении информации: «Консультанты с ЦОНа не могут дать полную информацию», «неправильно указала категорию, поэтому пришлось два раза ходить», «информацию получаешь только после того, как подходит очередь», «консультантов мало», «не сказали вовремя, что дата тестирования назначается автоматом».

Для других представляет сложность самостоятельно из дома подать заявку онлайн – «в ЦОНе все подсказали, самой дома не получилось подать», «сбои при подаче заявки онлайн», «сначала не было мест», «не знала, как завершить услугу (онлайн)».

По наблюдениям «тайных покупателей» действительно сотрудники ЦОНа не всегда могут дать развернутые ответы на все дополнительные вопросы. Но большинство «тайных покупателей» положительно отозвались: «Все прошло нормально. Узнали где надо получить ЭЦП, зарегистрировались и через его подали заявку. Сотрудники ЦОНа помогали, были вежливы...», *Кокшетау*; «Все хорошо. Я была довольна ответом оператора», *Уральск*; «В ЦОНе не дали полную информацию», *Ақтау*.

Рисунок 2. ЦОН в Кокшетау

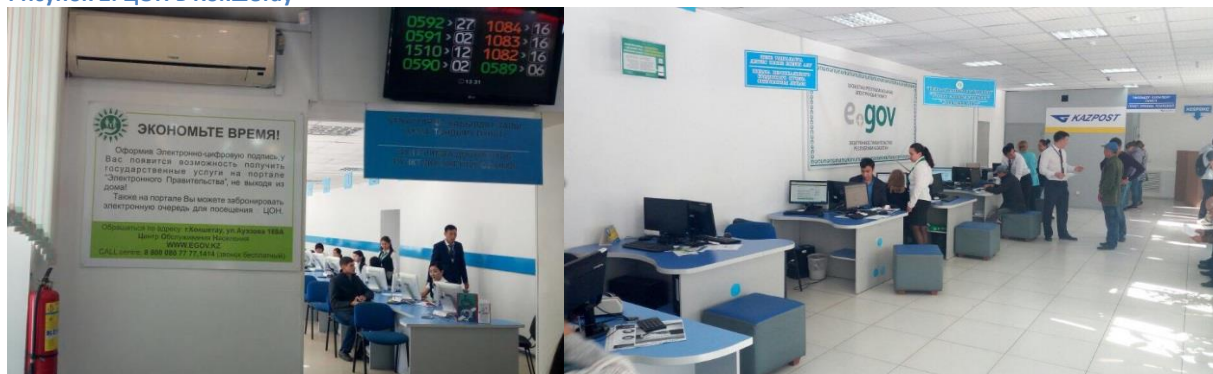


Рисунок 3. Информация на стендах в Шымкенте



«На мой звонок в Call-центр ответили сразу. Так же получила полный ответ на все вопросы. Хочу отметить, что речь автоответчика была не ясна. Не было понятно, что просили сделать. Не смогла определить номер консультанта. На стендах в ЦОНе информация написана мелко и непонятно. Для разъяснения пришлось обратиться к консультанту». *Шымкент*

«Написано, что к заявлению должна быть расписка, наверно надо акцентировать внимание на этом. Расписку можно перепутать с заявлением. Нужно написать какое количество документов должно быть с собой для тестирования. На стенде в ЦОНе нет информации. К стендам нет возможности подойти, так как много народу. Помещение ЦОНа маленькое, консультантов не слышно», *Тараз*

«Я обратилась по номеру 1414, хотела узнать могу ли я поменять дату тестирования. На что получила только один ответ – нет», *Петропавловск*.

«Плохая консультация, консультантам дела нет до клиентов, не ценят наше время». *Алматы*.

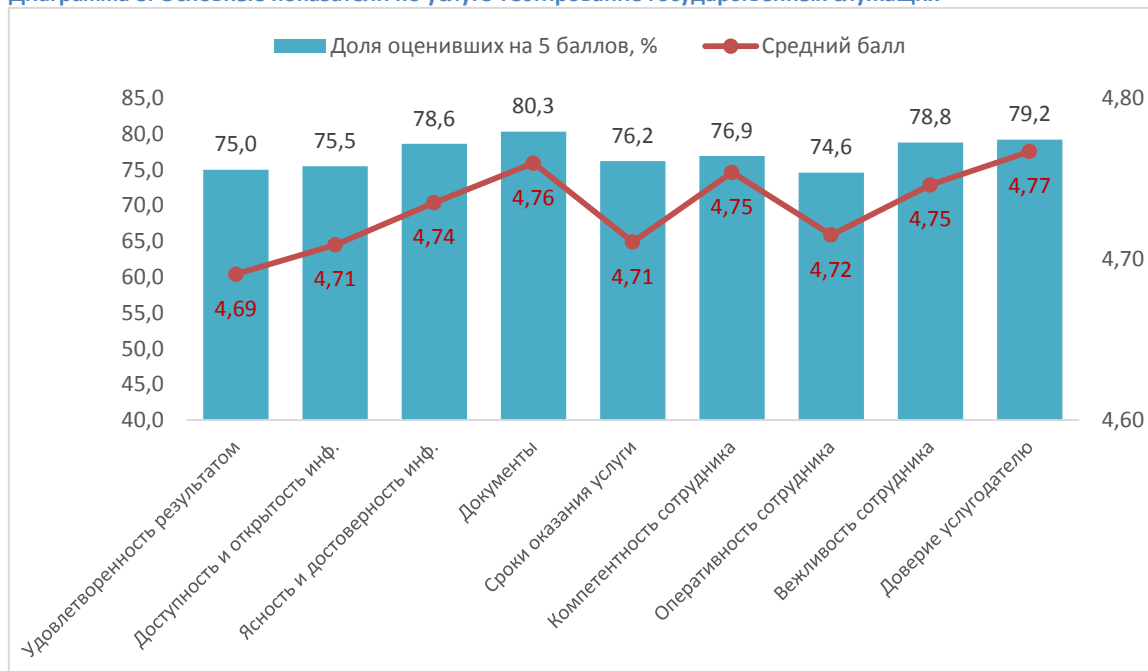
«Информация на стендах висит за компьютерами, к ним невозможно подойти. Они не разрешают их трогать. Мелким шрифтом все написано», *Караганда*.

Не часто, но у получателей могут возникать языковые проблемы, когда сотрудники ЦОНа не отвечают на языке обращения. Это встречается в г. Кызылорде и г. Алматы.

«Чтобы получить информацию много времени ушло, то к одному, то к другому обращалась. Хотела на русском языке информацию прочитать на стенде, все 2 этажа

обошла. В конце концов, заместитель по кадрам помог. Он сказал, зачем нам стенд, я и так помогу. Направил в зону еgov. Никто не может ответить, почему на русском языке нет информации», *Кызылорда*.

Диаграмма 8. Основные показатели по услуге Тестирование государственных служащих



Процесс сбора и подачи документов респонденты оценили на 4,76 балла в среднем, простым и понятным его считает 80,3% получателей услуги. Случаи об истребовании дополнительных документов не наблюдается.

76,2% услугополучателей удовлетворено сроками оказания услуги, средняя оценка составили 4,71 балла.

Процесс подачи документов облегчен возможностью подать заявку онлайн. Практически у половины респондентов (46,6%) есть возможность получить услугу онлайн (вернее подать заявку), только у 9,5% отсутствует доступ в Интернет. Друга половина респондентов отмечает о том, что услуга онлайн не предоставляется, исходя из того, что само тестирование и результат услуги предоставляется у услугодателя.

«Войдя в операционный зал, обратила внимание, что людей было много. Простояла в очереди прежде, чем попасть к сотруднику на ресепшн. В справочном окне мне указали куда подойти. Снова попала в очередь к сотруднику, который помог бы мне заполнить заявление, а подача заявления не заняло много времени». (Шымкент)

Основная масса «тайных покупателей» подавали заявку на прохождение тестирования в зоне самообслуживания, при помощи консультанта.

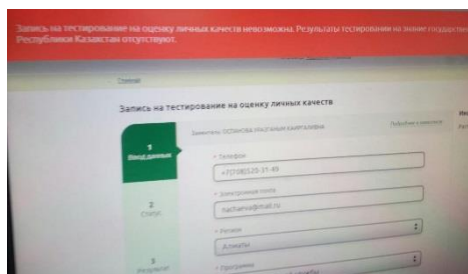
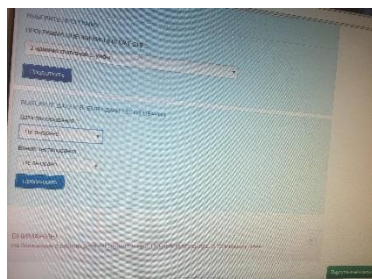
«Подавала заявление онлайн, но вначале пришлось получить ЭЦП. Заявление приняли только в электронном порядке, хотя услугу можно было получить и в явочном порядке. При подаче заявления консультант находилась рядом, помогла подать заявление и закончить процедуру подачи документов. Было все понятно потому что рядом находится консультант, который и подсказал как получить расписку и что без нее процедура не закончена». (Актобе)

Если в других регионах дату, время тестирования можно было бы выбрать, то в Астане и Алматы этих городах самая ближайшая дата тестирования выпадала через 14-15 дней после подачи заявления.

В Алматы были трудности с датой проведения тестирования: *«На ближайшие 5 рабочих дней нет свободных мест. Пожалуйста, запишитесь на тестирование позже»*. Такие безрезультативные попытки предпринимались несколько раз.

Непонимание алгоритма подачи заявки привело к следующему результату: *«Запись на тестирование на оценку качества невозможна. Результаты тестирования на знание государственного языка РК отсутствуют»*. Затем все-таки получив дату тестирования, «тайный покупатель» не был допущен на тестирование, так как не завершил до конца процедуру подачи заявки онлайн (не получил расписку).

Рисунок 4. Результаты подачи заявки на получение услуги



Некоторых «тайных покупателей», которые самостоятельно подавали заявку на тестирование электронным способом, не допустили к тестированию, так как они не получили расписку после подачи заявления.

«О том, что должна быть еще расписка не сказали. Компьютер завис (не работал сервер) к тестированию не допустили. Обратилась к менеджеру за разъяснением. Сотрудник извинилась, что не дала полное разъяснение. В тот день сервер снова не работал. Из дома с ЭЦП сама подала новое заявление», Тараз.

«Долго ждала сотрудника, особо ничего не объяснил, сам зашел на сайт, по нужной ссылке сам всё отметил», Усть-Каменогорск.

«Без никаких технических сбоев. Только сотрудник ЦОНа все молча указывает ручкой, словесного сопровождения нет, хотя я вопросы задаю. Без слов указывает на что нажать, на косвенные вопросы внятно не отвечает. Как робот», Кызылорда.

Большинство получателей были полностью удовлетворены результатом электронного обращения. В основном на поиск услуги на портале, на регистрацию, на авторизацию, на подачу заявления уходит 2 минуты. На просмотр состояния заявления и получения расписки уходит 1 минута. По словам «тайного покупателя»: *«Если не считать процедуру получения ЭЦП, весь процесс занял 10 минут»*.

По результатам анкетного опроса, встречаются случаи отсутствия сотрудника ЦОНа на месте. Актуальными являются такие проблемы, как «постоянно виснет база», «очередь в зоне самообслуживания», «ждали, когда освободится компьютер».

Наблюдения «тайных покупателей» подтверждают наличие очередей: *«Недовольных людей много из-за очередей, нехватки консультантов. Только один терминал работает, второй сломан. Поэтому такая большая очередь. Каждый боится, что пройдет очередь. Живая очередь стоя – это неудобно»*. (Кызылорда).

Рисунок 5. Ожидание в очереди, Караганда и Шымкент

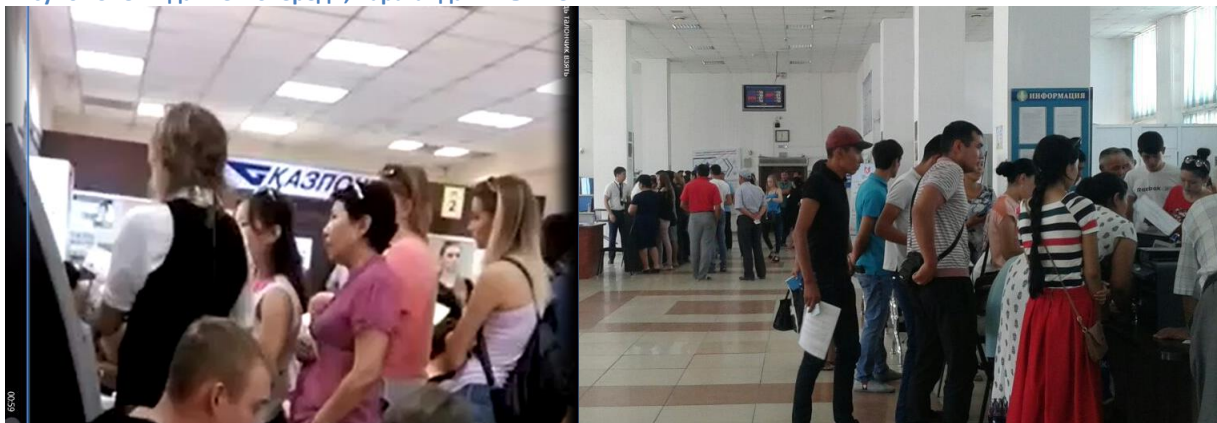


Рисунок 6. Отсутствие мест в ЦОНе, Тараз



«Недостаточное количество мест для ожидания (стульев, кресел)», Тараз. В этом городе помещение ЦОНа небольшое.

«Тайные покупатели» отметили, что в некоторых ЦОНах у справочного окна/стойки оставляли свои удостоверения и сидели в зале ожидания и ждали, когда их позовет консультант. Как только загорится определенный номер, консультант вызывает по фамилии и выдает этот номер. Нередко люди ожидали своего номера более 30 минут. Таким образом сотрудники ЦОНа «придерживаются» указанного в стандарте максимально допустимого времени ожидания.

Удовлетворенность обслуживанием сотрудников госоргана оставляет желать лучшего. На уровне 74-79% составляет доля респондентов, оценивших данный аспект услуги на 5 баллов. Компетентность сотрудников, вежливость и профессиональную этику услугополучатели оценили выше, чем оперативность сотрудников (4,75 и 4,72 балла соответственно): «сотрудники немного грубоватые», «медленно работают».

«Приятное впечатление. Сотрудники отвечали на все заданные вопросы, услугу получила быстро и без проблем. И по электронному обращению полностью удовлетворена, понравилась быстрота процедуры, сотрудники компетентны» (Павлодар).

«Консультант ела кириешки, другой сидел за соткой и на замечания старшего никак не реагировал», Караганда. Понятно, что ЦОН работает без обеда, но режим работы и отдыха сотрудников должен соблюдаться.

«Тайные покупатели», проходившие тестирование на занятие государственной должности, отметили, что особых затруднений или проблем при получении данной услуги не было. В целом, услугу отметили как открытую и доступную. В зале тестирования были созданы комфортные условия: зал чистый, работал кондиционер. Мало кто из респондентов остались не довольными условиями помещения: *«В помещении было душно, кондиционер не работал. Попить воды невозможно было. Диспенсера с водой нет. Не то, что ответить, тяжело было сосредоточиться на тесте»* (Кызылорда), *«В процессе тестирования было очень жарко, даже душно»* (Актобе).

Процедура тестирования была прозрачной и честной, установлены камеры. *«Замечаний нет. Все прозрачно, честно. Зал тестирования чистый, работает кондиционер, 4 камеры ведут запись в режиме онлайн».*

Сотрудники не были грубыми, но и особой вежливостью не отличались, вели себя тактично, отвечали на вопросы «тайных покупателей». Очередей на получение результата практически не было.

Недовольным остался «тайный покупатель» из Караганды: «Администратор тестирования была очень грубой и раздражительной, опоздала на начало тестирования на 10 минут, все ждали ее в фойе на выходе. Ознакомление с инструкцией протараторила как заученное стихотворение, без остановки. Речь была непонятной, на просьбу повторить не реагировала, некоторым участникам тестирования отвечала грубо и со злостью. Во время тестирования один из участников использовал сотовый телефон». В Актау «администратор тестирования иногда была груба с экзаменаторами»

Обращения с жалобой на качество оказания услуги встречаются очень редко – 2,1% в устной форме и 0,4% в письменной форме (всего 6 человек). Средняя оценка – 4 балла.

Случаев неофициального вознаграждения по результатам исследования не отмечаются, но один случай использования личных связей, знакомства имеет место. 79,2% респондентов доверяет услугодателю. Уровень доверия АДГС КП оценивается на 4,77 балла.

По данной услуге отмечается равное участие респондентов в исследовании по гендерному признаку, но мужчины более удовлетворены результатом оказания услуги (76,7%), чем женщины (73,3%). Обычно больше удовлетворена услугой молодежь в возрасте 22-29 лет (78,1%), затем с увеличением возрастом уровень удовлетворенности снижается до 60%.

Таблица 30. Удовлетворенность услугой по возрастным группам, Тестирование госслужащих

Возрастная группа	Доля респондентов, оценивших услугу на 5 баллов, %	Количество респондентов, N
18-21	80,0	5
22-29	78,1	137
30-39	73,1	67
40-49	60,0	20
50-59	66,7	6

6. Обучение по программам переподготовки и повышения квалификации в Академии государственного управления при Президенте Республики Казахстан

Общая информация о госуслуге

Государственный орган, предоставляющий услугу: Агентство Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции (АДГС ПК).

Государственная услуга оказывается республиканским государственным казённым предприятием на праве оперативного управления «Академия государственного управления при Президенте Республики Казахстан».

Прием заявлений и выдача результатов государственной услуги осуществляется через услугодателя.

Сроки оказания государственной услуги: с момента начала курса переподготовки – не менее 120 академических часов, семинара повышения квалификации – от 24 до 80 академических часов в зависимости от вида обучения.

Форма оказания государственной услуги: бумажная.

Результат оказания государственной услуги: документ, подтверждающий завершение переподготовки; документ, подтверждающий завершение повышения квалификации.

Форма предоставления результата оказания государственной услуги: бумажная.

Государственная услуга оказывается: бесплатно для государственных служащих за счет средств республиканского бюджета и платно для физических лиц.

Основные результаты исследования

Довольно высокий уровень удовлетворенности по услуге *Обучение по программам переподготовки и повышения квалификации в Академии государственного управления при Президенте Республики Казахстан* – 96,9% или 4,97 баллов в среднем. По услуге в исследовании приняло участие 100 человек.

Таблица 31. Оценки удовлетворенности качеством оказания государственных услуг по результатам общественного мониторинга

	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Доля респондентов	0,0%	0,0%	0,0%	3,1%	96,9%
Количество респондентов, N	0	0	0	3	95

**Два респондента затруднились оценить услугу*

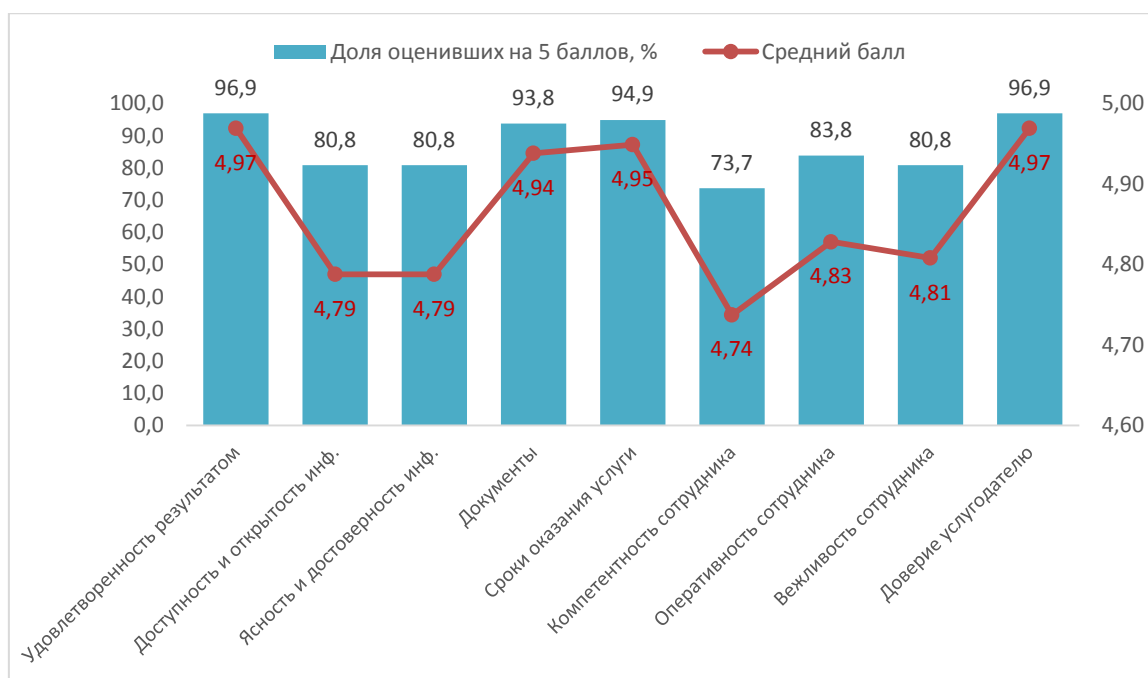
Высокий уровень удовлетворенности по данной услуге не случаен. Большая работа проводится для совершенствования уровня подготовленности государственных служащих. Недавно вышло Постановление Правительства о преобразовании региональных центров обучения в филиалы Академии. *«Сейчас данная работа ведется. В каждом регионе будет филиал Академии. Готовится новое постановление, которое будет регулировать вопросы повышения квалификации и курсов подготовки. Большинство наших предложений вошло туда. Мы стараемся улучшить процесс обучения, постоянно проводим анализ по потребностям государственных органов. В следующем году начинается реализация программы Цифровая академия».* Соблюдаются определенные требования для более эффективного обучения, то есть *«обучать только в соответствии с функционалом»* (Услугодатель). Ведется работа по полному переходу на электронную форму подачи документов: *«Хотим полностью перейти на е-кызмет, чтобы кадровым службам государственных органов было легче подавать документы».*

По данной услуге больше информации доступной для респондентов, чем по другим услугам АДГСПК. Доступность, открытость, ясность и достоверность информации отмечает 80,8% услугополучателей. Уровень удовлетворенности по данным аспектам качества услуги составляет 4,79 балла.

Для отдельных получателей услуги *«долго искать информацию»*, *«мало достоверной информации»*, *«сразу невозможно найти достоверную информацию»*, *«с ЭЦП было немножко трудно»*. Но чаще всего проблем не возникает: *«не сталкивался, так как этим занимается госорган».*

«Мы рассылаем графики по государственным органам и структурным подразделениям, мы вывешиваем это на сайте нашего института. Любой государственный служащий может открыть и посмотреть, какой семинар, в какое время. И подать документы. Информация по данной услуге доступна».

Диаграмма 9. Основные показатели по услуге Обучение по программам переподготовки и повышения квалификации



По данной услуге высокая доля удовлетворённых процессом сбора и подачи документов (93,8%) и сроками оказания услуги (94,9%), или средняя оценка на уровне 4,94-4,95 балла. *«Нас отправили от госорганов и многими вопросами занимались другие»* (Услугополучатель), *«На качество госуслуги, скорее всего, влияет расторопность кадровых служб государственных органов, их взаимодействие со структурными подразделениями внутри. Поскольку мы обучаем только государственных служащих»* (Услугодатель).

По данной услуге *«документы централизованно отправляют кадровые службы. К тому же кадровые службы знают, какие государственные служащие уже подлежат обучению. Согласно закону, государственный служащий должен не менее одного раза в три года проходить обучение. Сейчас запущена система е-кызмет. Внутри всех государственных органов единая система. С этого года мы начнем принимать документы через данный портал»* (Услугодатель).

Такие аспекты качества услуги как оперативность сотрудника, вежливость и профессиональная этика респонденты оценили хорошо – более 80% поставили 5 баллов, это в среднем 4,8 балла. Компетентность сотрудников, обслуживавших данную услугу, респонденты оценили ниже – 4,74 балла или доля удовлетворенных составила 73,7%.

Обращений с жалобой на качество оказания услуги или случаев неофициального вознаграждения по данной услуге не отмечаются участниками исследования. *«На сами курсы никто не жаловался»* (Услугодатель). Наблюдается максимально высокий уровень доверия услугодателю – 96,9% или 4,97 баллов.

Если по услуге Тестирование госслужащих отмечается равное участие мужчин и женщин в исследовании, то по данной услуге доля мужчин в выборке исследования преобладает и составила 61%. Но удовлетворенность по гендерному признаку не имеет особого различия: 96,7% мужчин удовлетворены услугой и 97,3% женщин.

Довольно высокий уровень удовлетворенности как у молодежи, так и у более старшей возрастной группы.

Таблица 32. Удовлетворенность услугой по возрастным группам, Обучение по программам переподготовки и повышения квалификации

Возрастная группа	Доля респондентов, оценивших услугу на 5 баллов, %	Количество респондентов, N
18-21	100,0	1
22-29	100,0	36
30-39	95,7	47
40-49	92,3	13
50-59	100,0	1

7. Обучение по профессиональным программам послевузовского образования в Академии государственного управления при Президенте Республики Казахстан

Общая информация о госуслуге

Государственный орган, предоставляющий услугу: Агентство по делам государственной службы и противодействию коррупции. Прием заявлений и выдача результатов оказания государственной услуги осуществляется через услугодателя.

Срок оказания государственной услуги с момента зачисления на обучение услугополучателя: по магистерским программам – один год или два года (в зависимости от специальности), по докторским программам – три года.

Форма оказания государственной услуги: бумажная.

Результат оказания государственной услуги: диплом, а также приложение к нему, подтверждающий полное освоение профессиональной образовательной программы послевузовского образования услугодателя или справка, выдаваемая услугополучателю, не завершившему обучение по профессиональным программам послевузовского образования.

Форма предоставления результата оказания государственной услуги: бумажная.

Стоимость услуги и порядок оплаты: платно и (или) бесплатно.

Основные результаты исследования

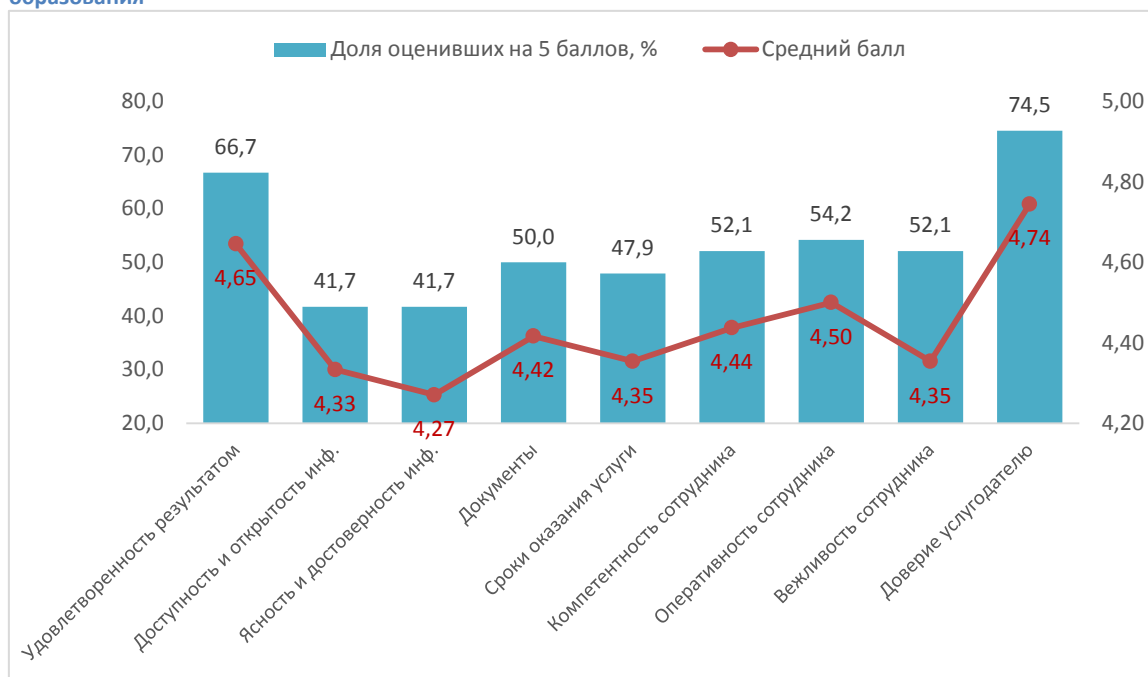
Относительно других услуг госоргана получатели услуги менее удовлетворены *Обучением по профессиональным программам послевузовского образования в Академии государственного управления при Президенте Республики Казахстан* – 66,7% (4,65 баллов в среднем). В исследовании приняло участие 48 человек.

Таблица 33. Оценки удовлетворенности качеством оказания государственных услуг по результатам общественного мониторинга

	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Доля респондентов	0,0%	0,0%	2,1%	31,3%	66,7%
Количество респондентов, N	0	0	1	15	32

По данной услуге только 41,7% респондентов удовлетворены полученной информацией. Доступность и открытость информации на уровне 4,33 балла, достоверность информации получила в среднем 4,27 балла: «*в интернете не нашел никакой достоверной и ясной информации*», «*не нашел нужной информации*», «*получить достоверную информацию трудно*».

Диаграмма 10. Основные показатели по услуге Обучение по профессиональным программам послевузовского образования



Процесс сбора и подачи документов высоко оценили только 50%, в среднем оценили данный аспект качества услуги на 4,42 балла. В стандарте госуслуги указано, что документы можно подать только через Академию государственного управления, в то же время из экспертного интервью выяснилось, что имеется альтернатива подачи документов в электронном виде через портал «www.e-kuzmet.kz». Следует отметить, что процесс сбора и подачи документов не входит в данную услугу.

Сроки оказания услуги удовлетворяют 47,9% респондентов (4,35 балла).

При обучении по профессиональным программам послевузовского образования сотрудники госоргана получили также невысокую оценку со стороны получателей услуги. Около половины респондентов оценили компетентность, оперативность, вежливость сотрудников госоргана на 5 баллов. Средняя оценка по оперативности сотрудников госоргана составила 4,50 балла, компетентность – 4,44 балла. Оценка вежливости и профессиональной этики сотрудников госоргана еще ниже – 4,35 балла.

Обращений с жалобой на качество оказания услуги или случаев неофициального вознаграждения по данной услуге не отмечаются участниками исследования. По данной услуге наблюдается уровень доверия услугодателю 74,5% или 4,74 баллов.

По словам услугодателей риск коррупции сведен к минимуму. Вся процедура прозрачна. «Можно сказать, что практически нет. Потому что тестирование по английскому языку проходит в Британском совете. Никакого отношения к результатам самой процедуры тестирования по английскому языку сотрудники Академии не имеют. Тестирование проводится на базе Национального центра управления государственной службой. При прохождении собеседования у нас формируется экзаменационная комиссия с участием представителей неправительственных организаций, СМИ, представителей местных исполнительных органов, центральных государственных органов, администрации Президента».

По данной услуге доля мужчин в выборке исследования преобладает и составила 64,6%. Но в отличие от других услуг АДГСПК удовлетворенность женщин выше – 70,6%, а удовлетворенность мужчин составила 64,5%. И чем старше возрастная группа, тем выше удовлетворенность данной услугой.

Таблица 34. Удовлетворенность услугой по возрастным группам, Обучение по профессиональным программам послевузовского образования

Возрастная группа	Оценивших услугу на 5 баллов, %	Количество респондентов, N
22-29	36,4	11
30-39	75,0	32
40-49	80,0	5

По данной услуге наибольшее влияние на удовлетворенность услугой, по результатам корреляционного анализа, оказали такие аспекты качества услуги как:

- ✓ Меня удовлетворяет доступность и открытость информации по данной услуге;
- ✓ Меня удовлетворила вежливость и профессиональная этика сотрудника;
- ✓ Возраст;
- ✓ Меня удовлетворила ясность и достоверность полученной информации об услуге.

Выводы и рекомендации по услугам АДГСПК

Общественный мониторинг качества оказания государственных услуг был проведен по трем услугам Агентства по делам государственной службы и противодействию коррупции:

- Тестирование государственных служащих, претендентов на занятие вакантной административной государственной должности и граждан, впервые поступающих на правоохранительную службу;
- Обучение по программам переподготовки и повышения квалификации в Академии государственного управления при Президенте Республики Казахстан;
- Обучение по профессиональным программам послевузовского образования в Академии государственного управления при Президенте Республики Казахстан.

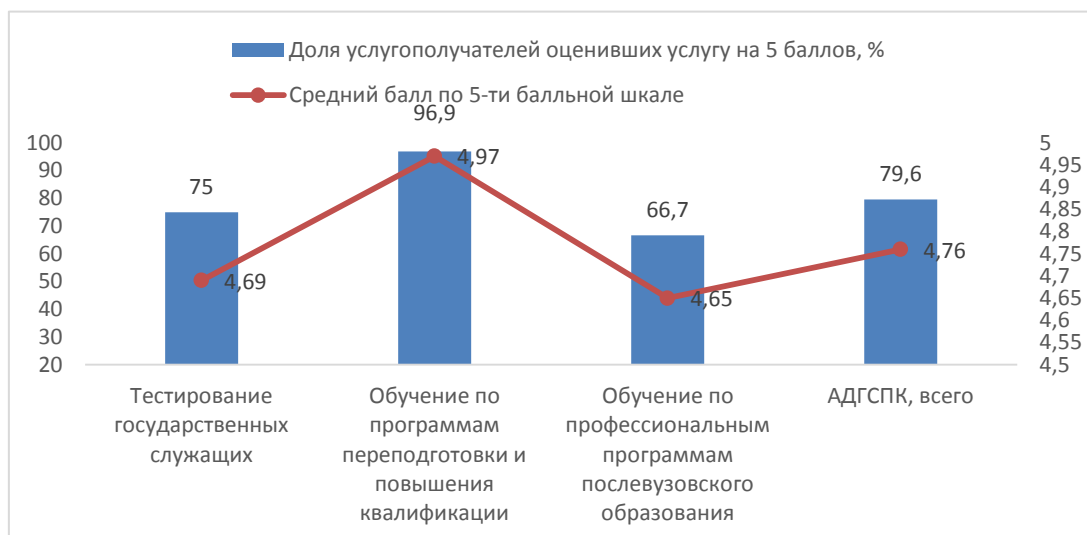
Тестирование госслужащих является более массовой из данных услуг – было опрошено 238 человек, по другим услугам АДГСПК – 100 и 48 человек. Таким образом, выборка АДГСПК составила 386 услугополучателей.

Получатели услуг более высокий уровень удовлетворенности демонстрируют по услуге Обучение по программам переподготовки и повышения квалификации в Академии государственного управления при Президенте Республики Казахстан. Менее удовлетворены получатели услуги Обучение по профессиональным программам послевузовского образования в Академии государственного управления при Президенте Республики Казахстан.

Таблица 35. Удовлетворенность услугами АДГСПК

	Удовлетворенность		Количество респондентов, N
	Оценивших услугу на 5 баллов	Средний балл	
Тестирование государственных служащих	75,0%	4,69	238
Обучение по программам переподготовки и повышения квалификации	96,9%	4,97	100
Обучение по профессиональным программам послевузовского образования	66,7%	4,65	48
АДГСПК, всего	79,6%	4,76	386

Диаграмма 11. Удовлетворённость услугами АДГС



Относительно результатов прошлого года удовлетворенность получателей услуг АДГСПК значительно увеличилась с 57,4% до 79,6% (4,5 и 4,76 баллов соответственно).

Таким образом, по результатам исследования можно сделать выводы об улучшении качества услуг АДГСПК. Особенно по услугам, оказываемым Академией государственного управления при Президенте РК.

Необходимо большее внимание уделить работе сотрудников АДГСПК с получателями в плане компетентности, оперативности, а также вежливости, более тесно работать с сотрудниками Госкорпорации. Сделать более доступным и понятным для получателей услуги *Тестирование государственных служащих, претендентов на занятие вакантной административной государственной должности и граждан, впервые поступающих на правоохранительную службу* алгоритм подачи документов через веб-портал.

Разработать эффективные методы обучения сотрудников Госкорпорации по услуге и распространить свои опыт на другие госорганы.

Общение государственных служащих с получателями, тем более при тестировании претендентов на госслужбу, должно способствовать формированию у последних положительного мнения о культуре поведения и профессионализме сотрудников госоргана.

Сроки оказания услуги и процесс подачи документов являются наиболее важными для получателя при оценке услуг *Тестирование государственных служащих* и *Обучение по программам переподготовки и повышения квалификации*. Поэтому необходимо приложить больше усилий в этом направлении.

По услуге *Обучение по профессиональным программам послевузовского образования* основные проблемы, влияющие на восприятие качества услуги, связаны с предоставлением информации для получателей услуг. Возможно, нужно совершенствовать программы обучения, применять более передовые технологии. Дифференцированный подход по возрастным группам значительно улучшил бы восприятие получателей данной услуги, а также вежливость и профессиональная этика услугодателя.

8. Выдача справок о подтверждении прохождения воинской службы

Общая информация о госуслуге

Государственный орган, предоставляющий услугу: Министерство обороны РК. Прием документов и выдача результатов государственной услуги осуществляется через: Госкорпорацию и веб-портал «электронного правительства» www.e.gov.kz.

Сроки оказания государственной услуги: при наличии сведений в государственной информационной системе – 5 мин., при их отсутствии в информационной системе – 1 день. При отсутствии информации и необходимых сведений для выдачи справки срок продлевается до 30 дней, в случае необходимости получения информации из архивов стран бывшего СССР срок выдачи справки продлевается до 90 дней.

Форма оказываемой государственной услуги: электронная (частично автоматизированная) и (или) бумажная.

Результатом оказываемой государственной услуги является выдача справки о подтверждении прохождения воинской службы.

Форма предоставления результата оказания государственной услуги: электронная (частично автоматизированная) или бумажная

Государственная услуга оказывается физическим лицам бесплатно.

Основные результаты исследования

По услуге Выдача справок о подтверждении прохождения воинской службы было опрошено 246 человек, 67,9% респондентов были удовлетворены услугой, средняя оценка составила 4,58 баллов.

Таблица 36. Оценки удовлетворенности качеством оказания государственных услуг по результатам общественного мониторинга

	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Доля респондентов	1,3%	,4%	5,0%	25,4%	67,9%
Количество респондентов, N	3	1	12	61	163

*6 респондентов затруднились оценить услугу

Около 75% респондентов получили услугу через Госкорпорацию и только 1% через веб-портал «электронного правительства». По мнению респондентов, качество услуги, полученной в ЦОНе выше (71%), чем в МОВУ (67,9%).

Таблица 37. Удовлетворенность по месту получения услуги

Госорган		Госкорпорация	
Удовлетворенность	Средний балл	Удовлетворенность	Средний балл
67,9%	4,40	71,0%	4,64

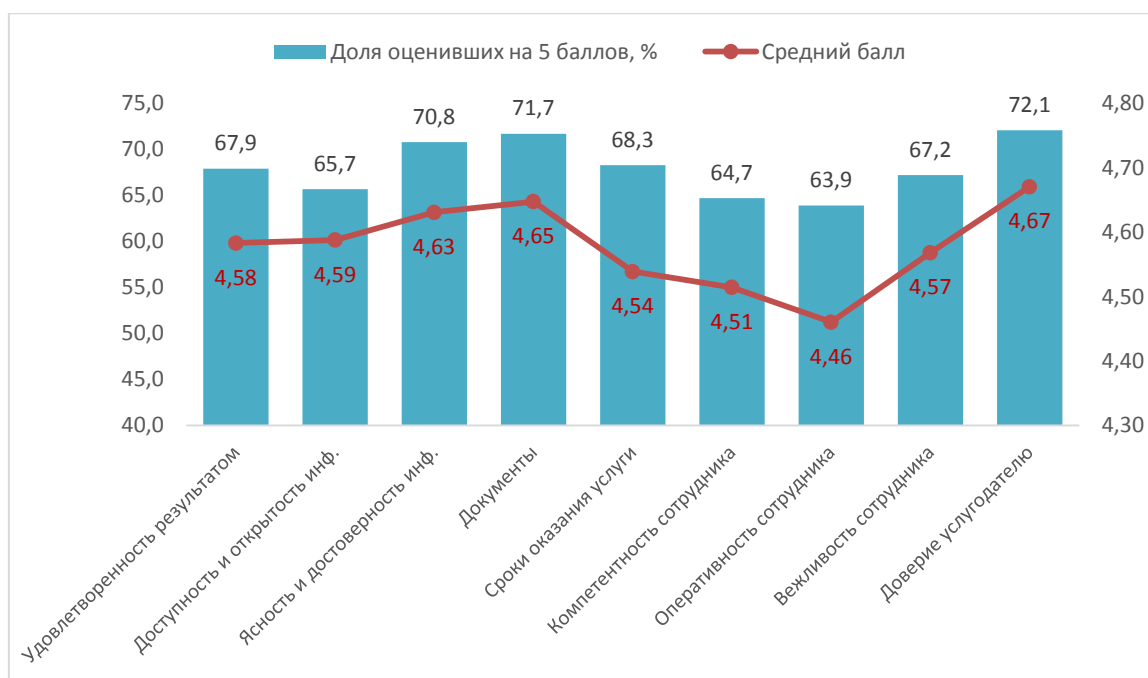
По данной услуге доступностью и открытостью информации удовлетворены 65,7% респондентов, средняя оценка составила 4,59 баллов. Ясностью информации были удовлетворены 70,8% респондентов, средняя оценка составила 4,63 балла.

Тем не менее, есть претензии по поводу того, что «на ресепшн один человек, большая очередь», «сотрудники незнающие и невежливые», «очень долго ждал в очереди чтобы получить информацию».

«Большие сроки, 1,5 месяца (не знаю почему)» - получателю не объяснили, что в его случае необходимо получить информации из архивов стран бывшего СССР.

Многие довольны услугой: «Я без особых усилий получил справку о подтверждении воинского билета», «Нет проблем», «Я обратился за справкой о воинской службе. У меня была утеря. Подняли документы и дали справку».

Диаграмма 12. Основные показатели по услуге Выдача справок о подтверждении прохождения воинской службы



71,7% респондентов были удовлетворены тем, что процесс сбора и подачи документов простой и понятный, средняя оценка составила 4,65 баллов. Сроками оказания услуги были удовлетворены 68,3% респондентов, средняя оценка составила 4,54 балла.

Но, несмотря на это, есть такие проблемы, как: «Некомпетентный сотрудник ЦОНа сказала, что нужно ехать в военкомат, а в военкомате сказали, что справки делают в ЦОНе», «Нужны дополнительные консультанты», «Очень долго рассматривают документы», «Нет ясности и конкретики», «Сбой программы», «Медленная работа сервера», «База зависает все время», «Большие очереди, нет желания в них стоять». При получении данной услуги больше среднего показателя отмечают неудобный зал (6,9%), недостаточность сидячих мест (11,4%), отсутствие электронной очереди (8,5%), душный зал (7,3%), нет уборной (8,5%).

«Туалет страшный, невозможно зайти», «Железные неудобные сидения», «Выдача документов была расположена на выходе из зала, в неудобном месте». «Поставить кондиционер в коридор», «Улучшить техническую оснащенность».

Респонденты были более удовлетворены вежливостью сотрудника (67,2%, 4,57 балла), чем компетентностью (64,7%, 4,51 балла) и оперативностью сотрудников (63,9%, 4,46 балла).

«Грубое обращение, малограмотные сотрудники», «Простую справку о подтверждении (моей службы) взять огромная проблема», «Обслуживание ужасное, элементарную справку прождал столько времени», «Очень медленно и долго принимают. Разговаривают по телефону в рабочее время по личным делам», «Очень медленно работают. Иногда делают вид, что тебя рядом нет», «Нужно быстрее работать, не собирать такую очередь», «Гоняли с одного окошка на другое, когда можно получить в одном месте».

Доля жалоб составила 3,3%, в основном в устной форме (2,4%). Половина из них была полностью удовлетворена результатами рассмотрения жалобы.

«Не жаловался и не собираюсь, так как уверен, что ничего не изменится» - при наличии причин для жалоб, часто услугополучатели не обращаются с обжалованием.

Встречаются случаи использования личных связей, знакомств и неофициального вознаграждения (1,6% и 0,4% соответственно).

«Если действовать по закону, не будет никакой коррупции», «Если нет проблем с документами, то и коррупции нет», «В нашей стране коррупция не исчезнет».

72,1% респондентов полностью доверяют услугодателю, средняя оценка составила 4,67 балла. «В этом году обратился в военкомат по месту проживания за данной справкой для оформления пенсии. Пришел ответ с центрального архива Министерства обороны, что такая часть у них не зарегистрирована, и справку выдать не смогут. Просил повторно подать заявку – безрезультатно, ответ тот же самый. В ЦОН обращаться бесполезно, потому что они запрашивают по той же цепочке».

При наличии проблем во время получения услуги в ЦОНе по все параметрам качества услуги респонденты оценивают выше.

Таблица 38. Средний балл по удовлетворенности отдельными аспектами качества услуги по месту получения услуги

	Удовлетворенность услугой	Доступность и открытость информации	Ясность и достоверность полученной информации	Процесс сбора и подачи документов простой и понятный	Сроки оказания услуги	Компетентность сотрудника	Оперативность сотрудника	Вежливость сотрудника	Доверие услугодателю
Госорган	4,40	4,41	4,43	4,46	4,38	4,38	4,22	4,35	4,57
Госкорпорация	4,64	4,65	4,70	4,71	4,59	4,56	4,54	4,65	4,70
Всего	4,58	4,59	4,63	4,65	4,54	4,51	4,46	4,57	4,67

На результат услуги чаще всего влияют такие параметры как:

- ✓ Меня удовлетворяет доступность и открытость информации по данной услуге;
- ✓ Процесс сбора и подачи документов, простой и понятный;
- ✓ Я доверяю услугодателю, где получил услугу;
- ✓ Меня удовлетворила ясность и достоверность полученной информации об услуге.

Получателям услуги необходимо объяснять причину увеличения сроков оказания услуги.

Выводы и рекомендации по услуге

Нареканий в адрес ЦОНа много по разным услугам, но передача данной услуги в ЦОН положительно отразилось на удовлетворенности услугой. Получатели услуги в Госкорпорации оценили услугу выше.

Получение услуги через веб-портал «электронного правительства» еще не получила широкого распространения, так как в рамках данного исследования большинство респондентов получили услугу в ЦОНе.

Повышение уровня информированности услугополучателей, перевод на электронные формы подачи документов, обучение сотрудников ЦОНа существенно улучшит качество предоставления услуги.

9. Прием документов и препровождение их на изготовление паспортов гражданам Республики Казахстан, находящимся за границей, и внесение в их паспорта необходимых записей

Общая информация о госуслуге

Государственный орган, предоставляющий услугу: Министерство иностранных дел РК (МИД). Государственная услуга оказывается Министерством внутренних дел РК и

загранучреждениями РК. Прием документов и выдача результатов оказания государственной услуги осуществляются через заграничные учреждения Республики Казахстан.

Срок оказания государственной услуги: оформление паспорта гражданина РК – 120 календарных дней; внесение в паспорта родителей записи о детях в возрасте до 16 лет в случаях выезда совместно с родителями за границу с вклеиванием их фотографий – 3 рабочих дня.

Форма оказания государственной услуги: бумажная.

Результат оказания государственной услуги: оформление паспорта гражданина РК либо внесение записи в паспорт.

Форма предоставления результата оказания государственной услуги: бумажная.

Государственная услуга оказывается платно.

Основные результаты исследования

По услуге *Прием документов и препровождение их на изготовление паспортов гражданам РК, находящимся за границей, и внесение в их паспорта необходимых записей* наблюдается высокий уровень удовлетворенности респондентов – 91,8% респондентов, средняя оценка составила 4,90 балла. Было опрошено 50 человек.

Таблица 39. Оценки удовлетворенности качеством оказания государственных услуг по результатам общественного мониторинга

	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Доля респондентов	0,0%	0,0%	2,0%	6,1%	91,8%
Количество респондентов, N	0	0	1	3	45

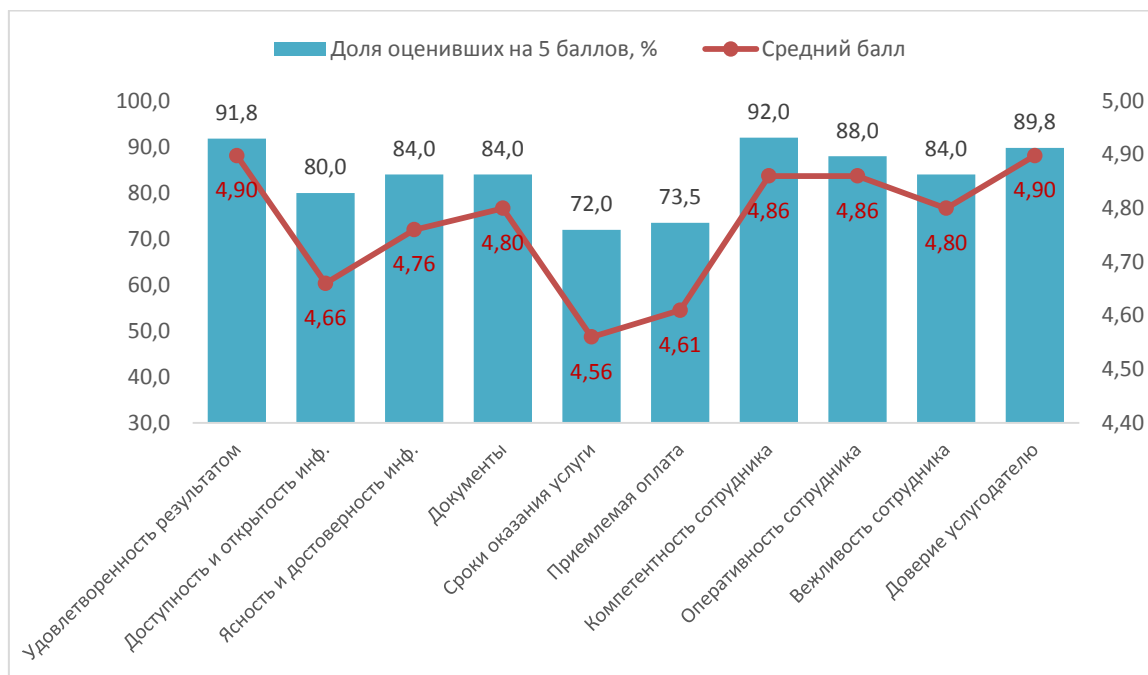
**Один респондент затруднился оценить услугу*

«Осталась очень довольна работой консула, все меня устраивает, все было прекрасно», «Очень понравилось, меняла паспорт», «Работой и качеством работы консула очень доволен, объясняет довольно четко и ясно», «Трудностей не возникло при обращении в посольство РК в Норвегии, все на высшем уровне»

Доступностью и открытостью информации удовлетворены 80% респондентов, средняя оценка составила 4,66 балла. 84% респондентов удовлетворены ясностью и достоверностью информации, средняя оценка составила 4,76 балла.

Но, тем не менее, имеются такие проблемы, как: *«На сайте есть информация о случаях смены паспорта. Мне подходили три ситуации. Было непонятно какие именно мне документы подавать», «Смотрела информацию на сайте, совершенно неактуальна. Сайт будто бы не обновляется», «Когда подавал, сказали, что ждать нужно будет 4-6 месяцев. Периодически им звонил, они говорили, что не готово. В результате оказалось, что они просто забыли про мой паспорт и я прождал дольше, чем нужно было», «Проблема возникла в том, что нет официального сайта у посольства, чтобы получить информацию. Мне пришлось ехать с другого города, чтобы получить ее из уст консула», «Консул объяснил доступно и все устраивает, при поиске информации в интернете, на сайтах посольства возникают трудности», «Консультация по телефону неточная», «Очень трудно дозвониться».*

Диаграмма 13. Основные показатели по услуге Прием документов и препровождение их на изготовление паспортов гражданам Республики Казахстан, находящимся за границей, и внесение в их паспорта необходимых записей



Процесс сбора и подачи документов респонденты оценили на 4,8 балла, 84% услугополучателей считают его простым и понятным. 72% респондентов удовлетворены сроками оказания услуги, средняя оценка составила 4,56 балла. 73,5% респондентов удовлетворены приемлемой оплатой, средняя оценка составила 4,61 балла.

«Трудность в получении справок, в переводе трудового договора», «Ограниченность в бланках», «Требовался договор с работодателем о трудоустройстве, причем на русском языке, т.к. договор по объему больше 5 листов, то возникли проблемы с его предоставлением на русском языке в части перевода», «Много лишнего, требуют бумаги, которых уже давно не существует, документы, которые слишком старые, например, о смерти родителей», «В посольстве отсутствовали необходимые бланки», «Слишком много документов собирать, плюс переводы - зачем? Много времени и денег. Переводы слишком дорогие», «В посольстве нет переводчика. Приходится искать самим. Делала перевод за свои деньги. Посольство должно помогать с этим», «Подали документы, потом оказалось, что они на почте где-то три месяца гуляли, до сих пор ждем», «Побыстрее хотелось бы, чтобы делали, дал бы больше денег за более короткие сроки предоставления услуги», «Сроки оказания услуги устраивают полностью. Оплату желательно вносить в посольстве, а то приходится искать банк, если в городе впервые, то это доставляет массу неудобств», «В посольстве нет необходимой техники (ксерокса) и переводчика», «Неудобный график работы».

Для одних – «Около 3-х месяцев ждал, меня устраивает», для других – «3 месяца делали, оформляли долго».

Компетентностью сотрудника удовлетворены 92% респондентов, средняя оценка составила 4,86 балла. 88% услугополучателей удовлетворены оперативностью сотрудника (4,86 балла) и 84% удовлетворены вежливостью сотрудника (4,80 балла).

Случаев неофициального вознаграждения по данной услуге не отмечается, но есть один случай использования личных связей и знакомств (2%). Респонденты демонстрируют высокий уровень доверия госоргану, оценили на 4,9 балла или 89,8% оценили на 5 баллов.

Чаще всего влияют на удовлетворенность услугой (по результатам корреляционного анализа) такие аспекты качества услуги как:

- ✓ Меня удовлетворила компетентность сотрудника;
- ✓ Меня удовлетворила оперативность сотрудника;
- ✓ Меня удовлетворила ясность и достоверность полученной информации об услуге;
- ✓ Меня удовлетворяет доступность и открытость информации по данной услуге.

Выводы и рекомендации по услуге

Получатели данной услуги больше всего ценят компетентность и оперативность сотрудников госоргана, предоставляющих услугу. Возможно, это связано с тем, что информация не всегда доступна. Заинтересованность услугодателя, грамотная консультация помогает получателю услуги получить быстро услугу.

По мнению респондентов, есть необходимость сокращения требуемых документов. Вопросы, связанные с переводом документов также необходимо рассмотреть.

Получение данной услуги в электронной форме значительно упростило бы услугу, сократило сроки. Отдельные услугодатели готовы платить дополнительно за ускорение услуги. Желательно организовать оплату услуги в самом посольстве, это было бы удобнее для получателей услуги.

10. Оформление приглашений иностранцам на въезд в Республику Казахстан

Общая информация о госуслуге

Государственный орган, предоставляющий услугу: Министерство иностранных дел. Прием документов и выдача результатов оказания государственной услуги осуществляются через услугодателя.

Срок оказания государственной услуги: 5 рабочих дней. В случае необходимости проведения дополнительного изучения или проверки срок может быть продлен не более чем на 30 календарных дней, при этом о продлении сроков услугополучатель уведомляется в письменной форме – 3 рабочих дня.

Форма оказания государственной услуги: бумажная.

Результат оказания государственной услуги: оформленное приглашение.

Форма предоставления результата оказания государственной услуги: бумажная.

Стоимость услуги и порядок оплаты: бесплатно.

Основные результаты исследования

По услуге *Оформление приглашений иностранцам на въезд в Республику Казахстан* респонденты дали максимальную оценку – 5 баллов, 100% удовлетворенность. Было опрошено 20 человек. Получателями данной услуги являются посольства и получение данной услуги давно отработано. Более того, получение виз передано Комитету миграции, а за посольствами осталось визовая поддержка консулов и родственников сотрудников, работающих в посольстве.

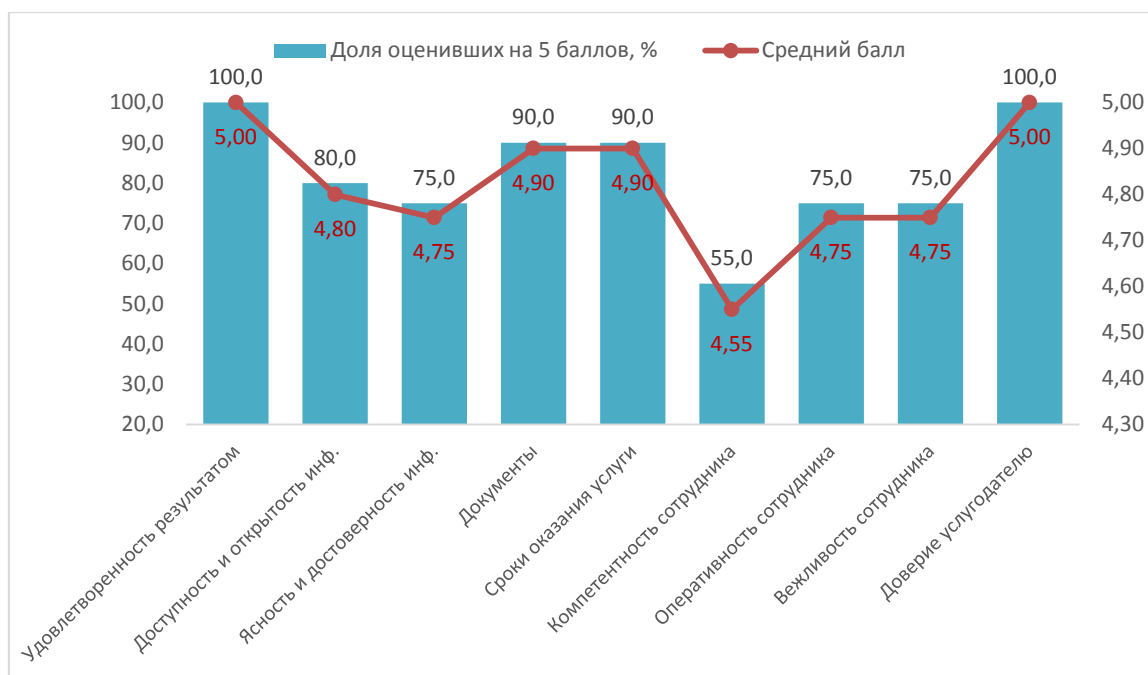
Таблица 40. Оценки удовлетворенности качеством оказания государственных услуг по результатам общественного мониторинга

	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Доля респондентов	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Количество респондентов, N	0	0	0	0	20

Доступностью и открытостью информации удовлетворены 80% респондентов, средняя оценка составила 4,8 балла: «Все доступно». Ясностью и достоверностью информации

удовлетворены 75% респондентов, средняя оценка составила 4,75 балла в среднем. «Непонятная информация».

Диаграмма 14. Основные показатели по услуге Оформление приглашений иностранцам на въезд в Республику Казахстан



Процессом сбора и подачи документов, а также сроками оказания услуги удовлетворены 90% респондентов, средняя оценка составила 4,9 балла. Это очень высокая оценка со стороны услугополучателей. Чаще всего отмечают об отсутствии трудностей при получении услуги *«были маленькие недоразумения, потом решили»*.

Оперативность и вежливость сотрудников удовлетворила 75% респондентов, средняя оценка составила 4,75 балла. Однако, компетентностью сотрудника удовлетворены лишь 55% респондентов, средняя оценка составила 4,55 балла.

Случаев неофициального вознаграждения и использования личных связей и знакомств не отмечается.

По мнению получателей услуги для устранения коррупции и административных барьеров *«нужно внедрить электронную систему»*.

90% респондентов доверяют услугодателю, средняя оценка составила 5 баллов.

Выводы и рекомендации по услуге

Получение данной услуги не является массовой и полностью отработано, так как получателями являются посольства в РК.

По данной услуге госоргану необходимо сосредоточиться на профессионализме и компетентности сотрудников, предоставляющих данную услугу. Если компетентность сотрудников устраивает получателей, то проблем никаких нет.

11. Выдача акта сверки расчетов по таможенным пошлинам, налогам, таможенным сборам и пеням

Общая информация о госуслуге

Государственный орган, предоставляющий услугу: Министерство финансов.

Прием заявления и выдача результата оказания государственной услуги осуществляются через канцелярию услугодателя и Госкорпорацию.

Срок оказания государственной услуги 10 рабочих дней.

Форма оказания государственной услуги: бумажная.

Результат оказания государственной услуги является - выдача акта сверки расчетов по таможенным пошлинам, налогам, таможенным сборам и пеням либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

Форма предоставления результата оказания государственной услуги: бумажная.

Государственная услуга оказывается бесплатно.

Основные результаты исследования

Удовлетворенность услугой *Выдача акта сверки расчетов по таможенным пошлинам, налогам, таможенным сборам и пеням* составляет 78% или 4,76 балла в среднем – это довольно высокий уровень для массовых услуг. Опросом было охвачено 225 услугополучателей.

Таблица 41. Оценки удовлетворенности качеством оказания государственных услуг по результатам общественного мониторинга

	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Доля респондентов	0,0%	,4%	1,3%	20,2%	78,0%
Количество респондентов, N	0	1	3	45	174

*Два респондента затруднились оценить услугу

С июля 2017 года⁵ данная услуга может предоставляться в Госкорпорации, но на момент исследования среди респондентов это широкого распространения не получило (12,4%). Услуга только передана в ЦОН, поэтому нарекания в адрес ЦОНа имеются, но услугополучатели высоко оценили услугу.

Таблица 42. Удовлетворенность по месту получения услуги

Госорган		Госкорпорация	
Удовлетворенность	Средний балл	Удовлетворенность	Средний балл
75,9%	4,73	92,9%	4,93

Таблица 43. Средний балл по удовлетворенности отдельными аспектами качества услуги по месту получения услуги

	Удовлетворенность услугой	Доступность и открытость информации	Ясность и достоверность полученной информации	Процесс сбора и подачи документов простой и понятный	Сроки оказания услуги	Компетентность сотрудника	Оперативность сотрудника	Вежливость сотрудника	Доверие услугополучателю
Госорган	4,73	4,63	4,62	4,73	4,56	4,61	4,59	4,68	4,75
Госкорпорация	4,93	4,96	4,96	5,00	4,96	4,89	4,95	4,95	5,00
Всего	4,76	4,67	4,67	4,76	4,61	4,64	4,62	4,71	4,78

«Все устраивает, именно по акту сверки претензий нет», «Мы не первый год обслуживаемся в данной организации, нас все устраивает, качество обслуживания отличное», «Полностью удовлетворены качеством услуги».

71,3% респондентов оценили доступность и открытость информации на 5 баллов (в среднем 4,67 балла), по ясности и достоверности информации – 72,8% (4,67 балла).

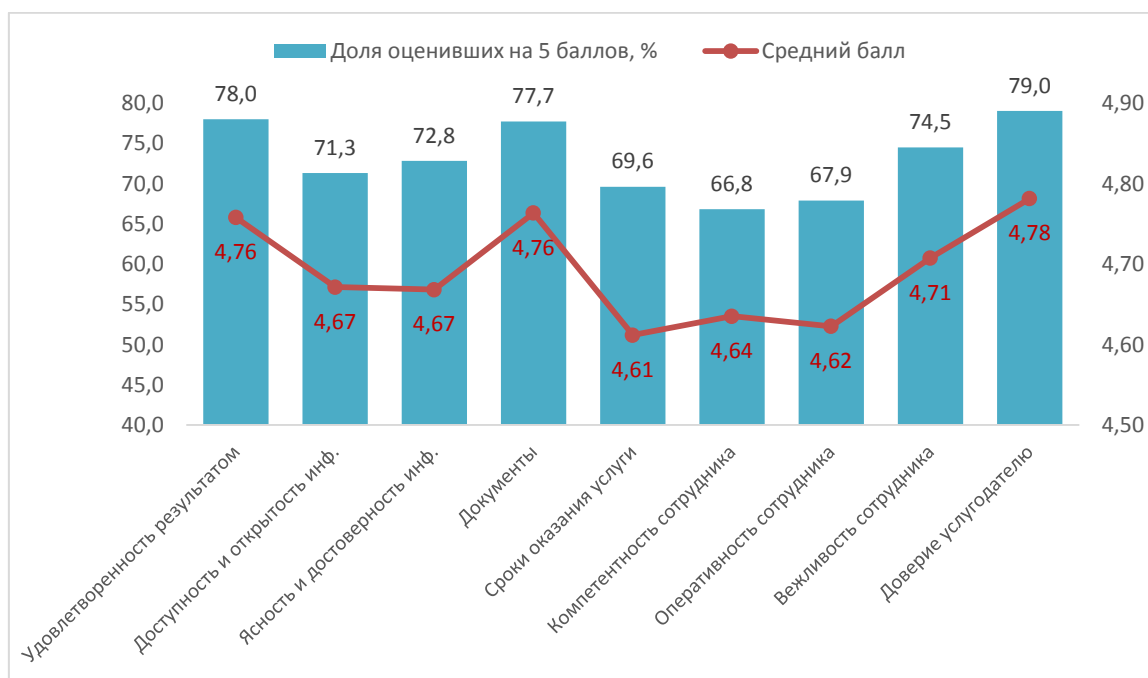
⁵ Приказ Министра финансов РК от 05.07.17 г. № 418

«Никаких трудностей по получению информации не возникало», «У меня хороший брокер. Трудностей нет», «Не правильно информируют, при этом сами хотят доказать обратное», «Сотрудники не дают полную информацию», «Только сотрудники Департамента осведомлены об этой услуге, а другие не точно консультируют».

Процесс сбора и подачи документов 77,7% респондентов оценили на 5 баллов (в среднем 4,76 балла).

«Никаких трудностей при сборе и подаче документов», «Трудностей не возникло», «Невозможно получить акт сверки по другим регионам - по месту регистрации компании», «Хотелось бы, чтобы сообщали о готовности документов», «Оповещение о готовности документа, т.к. часто они готовы раньше срока, например через СМС»

Диаграмма 15. Основные показатели по услуге Выдача акта сверки расчетов по таможенным пошлинам, налогам, таможенным сборам и пеням



Сроками получения услуги удовлетворены 69,6% (4,61 балла).

«Я не удовлетворен сроками оказания услуги», «Все устраивает, но сроки необходимо уменьшить, иногда справка срочно нужна, а ждать долго», «Хотелось бы, чтобы данную услугу оказали в более короткие сроки», «Сократить срок предоставления услуги на 5 рабочих дней», «сократит до 3-х дней», «сократить до 1 дня», «Сделать по аналогии со сверкой в налоговой, снизить сроки до 1 дня. Сделать электронной», «Необходимо официально ввести плату за ускорение».

Вежливость сотрудников оценивается выше (74,5%, 4,71 балла), чем компетентность (66,8%, 4,64 балла) и оперативность сотрудников (67,9%, 4,62 балла). «Хотелось бы чтобы услугодатель не забывал, что это не частное, а государственное учреждение».

2,7% респондентов обращались с жалобой, в основном в устной форме, и только один из них (0,4%) остался полностью довольным результатом жалобы.

Доверие госоргану на уровне 79% (4,78 балла). Уровень коррупции и случаи использования личных связей, знакомств составляют 0,4% (1 респондент).

По данной услуге наибольшее влияние на удовлетворенность услугой имеют следующие параметры услуги (по результатам корреляционного анализа):

- ✓ Я доверяю услугодателю, где получил услугу;
- ✓ Меня удовлетворила компетентность сотрудника;
- ✓ Процесс сбора и подачи документов, простой и понятный.

Поэтому есть смысл обратить большее внимание на работу в этих направлениях.

Выводы и рекомендации по услуге

Услуга имеет высокий уровень удовлетворенности среди массовых услуг. По данной услуге, основная проблема заключается в сроках предоставления услуги. Услугополучатели считают, что сроки необходимо сократить – вплоть до 1 дня. Желательно предусмотреть оповещение получателей услуги о готовности документа.

Опрос проводился на момент перевода услуги в Госкорпорацию и работники ЦОНа не возможно не всегда были готовы предоставлять услугу на должном уровне. Госоргану необходимо сосредоточиться на повышение компетентности сотрудников Госкорпорации по процедуре данной услуги.

Предоставление услуги в электронный формат, по мнению услугополучателей сократит сроки предоставления услуги. Доступность лицевого счета для просмотра обеспечит прозрачность, соответственно еще больше повысит доверие услугодателю.

12. Регистрация обеспечения уплаты таможенных пошлин, налогов

Общая информация о госуслуге

Государственная услуга оказывается территориальными органами Комитета государственных доходов Министерства по областям, городам Астане и Алматы.

Прием заявления и выдача результата осуществляется через канцелярии услугодателя

Сроки оказания государственной услуги: с момента сдачи пакета документов услугополучателем услугодателю – не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем регистрации у услугодателя заявления о регистрации обеспечения уплаты таможенных пошлин, налогов;

Форма оказания государственной услуги: бумажная.

Результат оказания государственной услуги: регистрация обеспечения уплаты таможенных пошлин, налогов.

Стоимость услуги и порядок оплаты: услуга оказывается бесплатно.

Основные результаты исследования

По услуге *Регистрация обеспечения уплаты таможенных пошлин, налогов* доля полностью удовлетворенных респондентов составила 80,4%, средняя оценка - 4,74 балла, что является достаточно высоким показателем среди массовых услуг. Всего было опрошено 232 респондента.

Таблица 44. Оценки удовлетворенности качеством оказания государственных услуг по результатам общественного мониторинга

	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Доля респондентов	0,0%	,4%	5,3%	13,8%	80,4%
Количество респондентов, N	0	1	12	31	181

*7 респондентов затруднились оценить услугу

Уровень удовлетворенности по доступности и открытости информации услуги оказался значительно ниже: лишь 68,6% респондентов оценили доступность на «5».

Ясностью и достоверностью информации полностью удовлетворены 75,5% респондентов. Услугополучатели отмечали трудности при получении информации об

услуге: «Нет образцов, стендов», «На сайте есть информация, но сложно понять и разобраться», «Не знали какой курс условной единицы ставить: на день заполнения заявления либо на день прихода товара».

Диаграмма 16. Основные показатели по услуге Регистрация обеспечения уплаты таможенных пошлин, налогов



Высок уровень удовлетворенности сроками оказания услуги: 85,2% опрошенных респондентов оценили их на «отлично», и в 80,5% полностью довольны процедурой сбора и подготовки документов. 3,4% респондентов отметили, что в ходе оказания услуги с них затребовали дополнительные документы, только 1,7% услугополучателей ожидали в очереди для сдачи пакета документов и 4,0% для получения результата больше времени, нежели указано в регламенте. Респонденты испытывали трудности при заполнении заявки, некоторым был предоставлен неполный перечень документов, другие жаловались на проблемы с сервером.

Большинство опрошенных дали хорошие отзывы о качестве обслуживания услугодателей. 80,0% высоко отметили вежливость сотрудников, средняя оценка составила 4,76 балла. Несколько ниже оценены компетентность сотрудников - 72,4% удовлетворённых клиентов, оперативностью сотрудников довольны 70,4%. Некоторые клиенты жаловались на «плохое отношение к клиентам», «сотрудники грубые, медлительные, не владеют информацией». В качестве дополнительных замечаний услугополучатели отмечали: «Неудобный график работы», «Отсутствие парковочных мест», «Отсутствие пандусов, подъемников, лифта», «Отсутствие предварительной записи».

Важно также обратить внимание на те аспекты качества услуги, по которым выявилась наибольшая взаимосвязь (по результатам корреляционного анализа) с удовлетворенностью услугой:

- ✓ Я доверяю услугодателю, где получил услугу;
- ✓ Я удовлетворен/а сроками оказания услуги;
- ✓ Меня удовлетворила вежливость и профессиональная этика сотрудника.

Выводы и рекомендации по услуге

- Данная услуга имеет высокий уровень удовлетворенности среди массовых услуг.
- Это услуга, сопутствующая таможенной очистке товаров, и брокеры обычно владеют необходимой информацией. Тем не менее, если вести работу консультаций по телефону, онлайн, то это повысит уровень информированности получателей услуг.

- Сроки оказания услуги и вежливость, профессиональная этика сотрудников получили хорошие оценки со стороны услугополучателей. Тем не менее, важно акцентировать работу в этих направлениях, так как они имеют наибольшее влияние на удовлетворенность услугой.

13. Выдача лицензии на деятельность по осуществлению археологических и (или) научно-реставрационных работ на памятниках истории и культуры

Общая информация о госуслуге

Государственная услуга Министерством культуры и спорта Республики Казахстан Прием заявления и выдача результата осуществляется через канцелярии услугодателя, Госкорпорацию, веб-порталы "электронного правительства" www.egov.kz, www.elicense.kz

Сроки оказания государственной услуги: в Государственную корпорацию, а также при обращении на портал: выдача лицензии на деятельность по осуществлению археологических и (или) научно-реставрационных работ на памятниках истории и культуры (далее – лицензия) – 15 рабочих дней; выдача переоформленной лицензии – 3 рабочих дня.

Форма оказания государственной услуги: электронная (частично автоматизированная)

Результат оказания государственной услуги: выдача лицензии, переоформленная лицензия.

Стоимость услуги и порядок оплаты: оказывается на платной основе по ставкам лицензионного сбора: за право занятия видом деятельности по осуществлению археологических и (или) научно-реставрационных работ на памятниках истории и культуры - 10 МРП, за переоформление лицензии – 10 % от ставки при выдаче лицензии, но не более 4 МРП.

Основные результаты исследования

Услуга *Выдача лицензии на деятельность по осуществлению археологических и (или) научно-реставрационных работ на памятниках истории и культуры* является специфичной, у нее мало получателей, по этой причине было опрошено лишь 5 услугополучателей, которые полностью довольны результатом оказания услуги и все 100% оценили ее на «отлично».

Все показатели оценки предоставления услуги на максимально высоком уровне. Только процессом сбора и подачи документов удовлетворено 80% получателей услуги, средний балл 4,8 балла.

Услуга получила максимально высокий уровень удовлетворенности, так как все документы проверяются на этапе получения рекомендации от Института археологии им. А. Х. Маргулана. Услугополучатель предоставляет в госорган копию рекомендательного письма научной организации в области археологии на право осуществления услугополучателем археологических работ на памятниках истории и культуры, имеющей аккредитацию в качестве субъекта научной и (или) научно-технической деятельности.

Выводы и рекомендации по услуге

- Услуга предоставляется онлайн. Это высоко оценивается услугополучателями. Каких-либо проблем при получении услуги не выявлено

14. Выдача лицензии на выполнение работ и оказание услуг в области охраны окружающей среды

Общая информация о госуслуге

Государственная услуга оказывается Комитетом экологического регулирования и контроля Министерства. Прием документов и выдача результатов оказания государственной услуги осуществляется через веб-портал "электронного правительства" www.egov.kz

Срок оказания государственной услуги: выдача лицензии (или) приложения к лицензии – не позднее 15 рабочих дней, переоформление лицензии и (или) приложения к лицензии - в течение 3 рабочих дней.

Форма оказания государственной услуги: электронная.

Результат оказания государственной услуги – лицензия и (или) приложение к лицензии, переоформление лицензии и (или) приложения к лицензии на выполнение работ и оказание услуг в области охраны окружающей среды либо мотивированный ответ.

Форма предоставления результата оказания государственной услуги электронная.

Государственная услуга оказывается на платной основе. За выдачу лицензии - 50 МРП, за переоформление лицензии 10% от ставки при выдаче лицензии, но не более 4 МРП. Лицензионный сбор за выдачу и переоформление приложения к лицензии не взимается.

Основные результаты исследования

63% получателей услуги *Выдача лицензии на выполнение работ и оказание услуг в области охраны окружающей среды* удовлетворены услугой на 5 баллов, средняя оценка составила 4,52 балла. Услуга редкая, поэтому опрошено было всего 27 получателей услуг.

Таблица 45. Оценки удовлетворенности качеством оказания государственных услуг по результатам общественного мониторинга

	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Доля респондентов	0,0%	0,0%	11,1%	25,9%	63,0%
Количество респондентов, N	0	0	3	7	17

Для услугополучателей является непростым процесс сбора и подачи документов – чуть больше половины респондентов оценили на 5 баллов (55,6%, 4,48 балла).

Услуга предоставляется через веб-портал «электронного правительства». *«Первый раз всегда сложно. Несмотря на то, что есть подробные, пошаговые инструкции мы привлекали специалистов».*

Требуется всего три документа: заявление, копия квитанции и форма сведений о соответствии квалификационным требованиям. С момента получения документов (в течение двух дней) при проверке на их полноту специалисты госоргана довольно лояльно относятся к получателям услуги: *«Предоставляем возможность дослать недостающие документы»* (услугодатель).

После подачи документов госорган осуществляет проверку на достоверность предоставленных документов через территориальные инспекции. Поэтому такой аспект качества услуги как *Процесс сбора и подачи документов* отражается на удовлетворенности услугой.

«Нас вызывают, мы берем все документы и несем в Территориальную инспекцию. Как мы поняли все решает не Астана, а Территориальная инспекция». Согласно

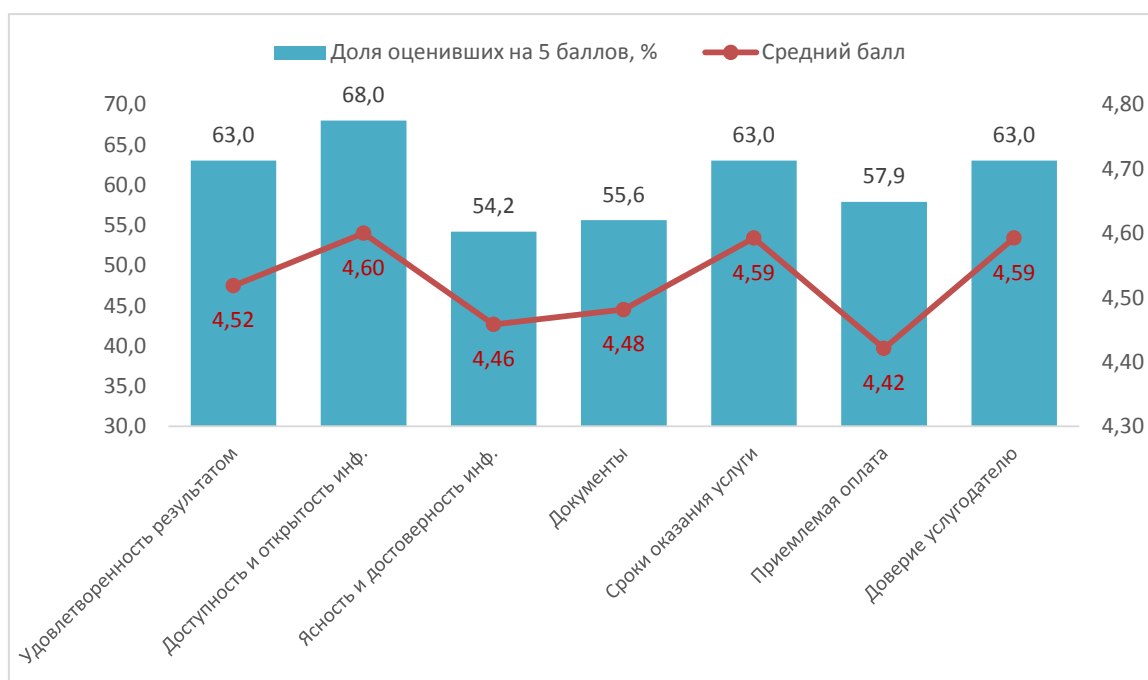
стандартам это документы, подтверждающие соответствие квалификационным требованиям:

- ✓ Соответствующее высшее образование по профилю;
- ✓ Практический опыт работы в области охраны окружающей среды не менее трех лет;
- ✓ Аккредитованная специализированная лаборатория либо договора о выполнении аналитических работ (услуг) организациями, имеющими аккредитованные лаборатории;
- ✓ Программный комплекс по расчету нормативов эмиссий в окружающую среду.

Госорган сталкивается порой с тем, что у получателя услуги отсутствуют оригиналы документов, подтверждающие соответствие квалификационным требованиям. *«Одна из причин недовольства получателей услуги, это требование территориального инспектора предоставить оригиналы документов, отправленных в госорган»* (Услугодатель).

Сроки оказания услуги устраивает 63% респондентов. 57,9% услугополучателей считает оплату приемлемой. Одни считают оплату приемлемой, другие – нет. *«Срок оказания и оплата услуги приемлемая», «Я не удовлетворен по срокам оказания и оплате за услугу».*

Диаграмма 17. Основные показатели по услуге Выдача лицензии на выполнение работ и оказание услуг в области охраны окружающей среды



Удовлетворенность доступностью и открытостью информации составляет 68% (4,6 балла в среднем). *«Пользовался этим сайтом (выбираю отдел лицензия), информация доступна и открыта», «Пользуюсь сайтом e-gov уже давно, вся информация открыта и доступна», «Проблем при получении информации не возникало, все понятно и ясно».* Тем не менее, ясность и достоверность информации услугополучатели оценили ниже – 51,2% респондентов (4,46 баллов).

Так как услуга предоставляется онлайн, вопросы по персоналу не задавались. *«Все устраивает», «Сотрудники госоргана хорошо обслуживают», «Все хорошо».* Встречаются и такие комментарии: *«Меня не удовлетворило качество обслуживания, сотрудники», «Вежливость и профессиональная этика сотрудников меня не удовлетворила».*

Но в большинстве случаев, это положительные отзывы: «Никаких проблем. Просто все, по элетронке. Если только бывали технические неполадки».

Случаев использования личных связей и знакомств для получения услуги и неофициального вознаграждения, жалоб среди респондентов не наблюдается.

По результатам опроса комментариев по административным барьерам не выявилось. Но по результатам корреляционного анализа на удовлетворенность услугой больше всего влияют доверие госоргану, процесс сбора и подачи документов, сроки оказания услуги.

Выводы и рекомендации по услуге

- Для повышения уровня удовлетворенности услугополучателей необходимо проводить работу по повышению доверия услугодателя. Данный показатель на уровне 63%. Это значительно ниже среднего по всем услугам (71,3%).
- Повышать информированность услугополучателей, чтобы процесс сбора и подачи документов не вызывал трудностей для услугополучателя.
- В требованиях прописать о необходимости подтверждения копий предоставленных документов их оригиналами во время осуществления предразрешительного контроля.
- Рассмотреть возможность сокращения сроков предоставления услуги.

15. Предоставление общежития обучающимся в высших учебных заведениях

Общая информация о госуслуге.

Государственная услуга оказывается Министерством образования и науки. Прием заявления и выдача результата оказания государственной услуги осуществляются услугодателем, через веб-портал «электронного правительства» <http://www.egov.kz/> (по стандартам). На самом деле услуга через веб-портал не предоставляется.

Сроки оказания государственной услуги 3 рабочих дня.

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

Результат оказания государственной услуги: направление о предоставлении общежития обучающимся в высших учебных заведениях.

Стоимость услуги. Государственная услуга оказывается физическим лицам бесплатно.

Основные результаты исследования

По услуге *Предоставление общежития обучающимся в высших учебных заведениях* доля полностью удовлетворенных услугой составила 69,6% респондентов, средняя оценка составила 4,61 балла. Всего было опрошено 239 респондентов.

Таблица 46. Оценки удовлетворенности качеством оказания государственных услуг по результатам общественного мониторинга

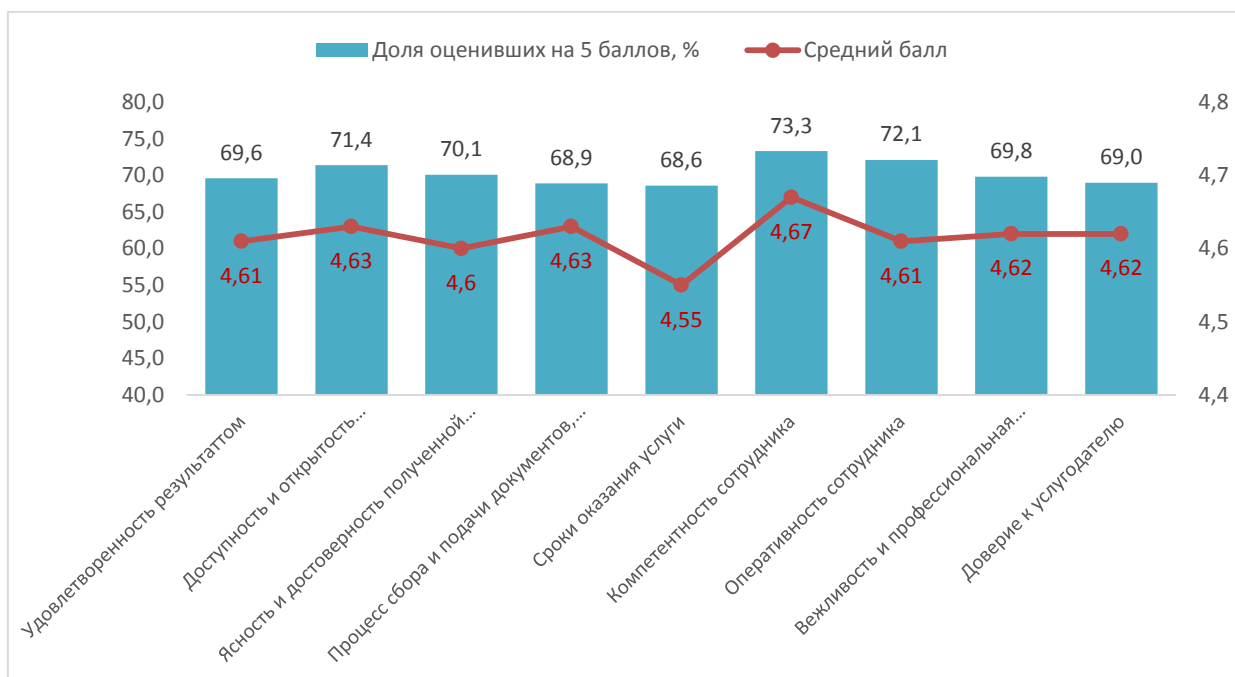
	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Доля респондентов	,4%	1,8%	4,0%	24,2%	69,6%
Количество респондентов, N	1	4	9	55	158

*12 респондентов затруднились оценить услугу

Уровень удовлетворенности по доступности и открытости информации по услуге *Предоставление общежития обучающимся в высших учебных заведениях* в ходе опроса оценили на 4,63 (доля оценивших данную услугу на «5» составила 71,4%).

Ясностью и достоверностью информации полностью удовлетворены 70,1% респондентов. Несмотря на то, что согласно стандарту услугу можно получить через веб-портал электронного правительства, все опрошенные респонденты получили услугу у услугодателя. По результатам глубинных интервью во многих вузах заявки на получение общежития подаются через внутренние порталы. Подача заявлений через электронное правительство введена недавно и вузами еще не отработана.

Диаграмма 18. Предоставление общежития обучающимся в высших учебных заведениях



68,9 % опрошенных респондентов были полностью удовлетворены сроками оказания услуги и в 68,9% случаях - сбором и подготовкой документов. Обсуждение услуги в ходе фокус-групповых дискуссий показало, что данная услуга считается простой и доступной. Тем не менее, проста и доступна услуга в первую очередь для студентов 1 курса: *«Всем первым курсам общежитие выдаётся 100 %. А во втором курсе общежитие выдаётся в том случае, если ты не в "чёрном списке". А на 3-4 курсе льготникам, активистам университета»*. Проблематично старшим курсам заселиться в общежития, так как им они выдаются по остаточному принципу. Студенты рассказали, что решение о выдаче/отказе общежития принимает руководство (например, зам декана). О наличии каких-либо критериев для выделения общежития многие студенты не знают, участники фокус-групп говорили о том, что решение принимается субъективно.

Большинство опрошенных дали хорошие отзывы о качестве обслуживания услугодателей. 69,8% высоко отметили вежливость сотрудников, средняя оценка составила 4,62 балла. Компетентностью были полностью довольны 73,3% ответивших, оперативностью сотрудников – 72,1%.

Студенты жаловались на длинные очереди при ожидании решения. На первом курсе многие сдавали полный пакет документов в соответствии с требованием стандарта оказания услуги, а на последующих курсах пакет документов не сдавался: *«заходишь к замдекану, она смотрит на тебя и говорит: дадут тебе общежитие или нет. Ждали 3 часа в очереди. И не дали мне. Сказали мест нет. А после меня ребята заходили, им дали. Хотя не было у меня никаких нарушений»*.

В ходе анкетирования только 1,0% респондентов указал на риск коррупции, но в ходе фокус-группы студенты разных вузов говорили о том, что в данной услуге риск коррупции

высок: «Да, к сожалению, мне приходилось давать денежное вознаграждение, потому что я не хотела оставаться на улице, т.к. у меня нет жилья в Алматы, и у моих родителей нет возможности снимать квартиру в аренду. Это очень дорого. И многие студенты тоже вынуждены давать вознаграждение, чтобы не остаться на улице».

Выводы и рекомендации по услуге

- В целом большинство опрошенных респондентов довольны результатом получения услуги и качеством обслуживания.
- Тем не менее, респонденты говорят о высоком риске коррупции в силу того, что мест в общежитиях недостаточно.
- В этой связи следует разработать четкие критерии отбора студентов для проживания в общежитиях, сделать эти критерии доступными и прозрачными
- Услугу полностью оказывать через веб-портал «электронного правительства» <http://www.egov.kz/>

16. Выдача экспертного заключения авторам и авторскому коллективу на учебные издания дошкольного, начального, основного среднего, общего среднего, технического и профессионального, послесреднего, высшего и послевузовского образования

Общая информация о госуслуге

Государственная услуга оказывается Комитетом по контролю в сфере образования и науки РК (услугодатель), РГКП «Республиканский научно-практический центр «Учебник и Госкорпорацией. Прием заявлений и выдача результатов осуществляются через канцелярию услугодателя, Госкорпорацию.

Срок оказания государственной услуги: с момента сдачи пакета документов – 60 календарных дней.

Форма оказания государственной услуги: бумажная.

Результат оказания государственной услуги: выдача экспертного заключения авторам и авторскому коллективу на учебные издания.

Форма предоставления результата оказания государственной услуги: бумажная.

Государственная услуга оказывается платно (бесплатно) физическим и юридическим лицам).

Основные результаты исследования

Удовлетворенность услугой *Выдача экспертного заключения авторам и авторскому коллективу на учебные издания дошкольного, начального, основного среднего, общего среднего, технического и профессионального, послесреднего, высшего и послевузовского образования* составляет 53,8% (оценили на 5 баллов) или в среднем оценили на 4,31 балла. Услуга редкая, опрошено было 14 респондентов, из них 12 юрлиц и 2 физлица.

Таблица 47. Оценки удовлетворенности качеством оказания государственных услуг по результатам общественного мониторинга

	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Доля респондентов	0,0%	0,0%	23,1%	23,1%	53,8%
Количество респондентов, N	0	0	3	3	7

*1 респондент затруднился оценить услугу

«НЕ понятно из-за чего получаем отказ в заключении», «В Министерстве даже не смотрят это заключение. Им как будто бы все равно», «Иногда согласны с экспертизой, иногда - не очень», «Не успели исправить замечания в нужный срок, поэтому снова подали на экспертизу и нам отказали», «Трудности не возникали»,

«Много лет работаем, у нас слаженный механизм», «Проблем не было. Дорога уже протоптана».

Доступность и открытость информации респонденты оценили хорошо – доля удовлетворенных на 5 баллов составляет 78,6% (4,71 балла). Ясностью и достоверностью информации удовлетворены полностью 85,7% услугополучателей (4,79 балла).

Но, тем не менее, выявилось незнание услугополучателей по процедуре. Причем это касается не только физлиц, которые раз в пять лет обращаются, но и юрлиц.

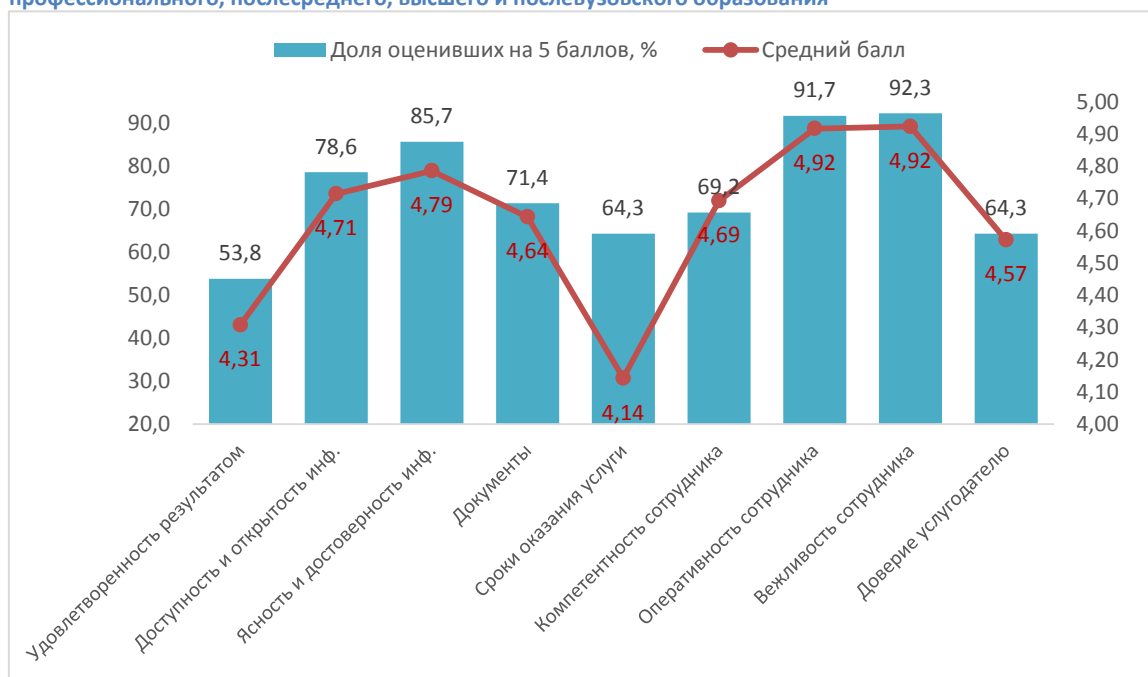
Процесс сбора и подачи документов получатели услуги оценили на 4,64 балла, удовлетворенность на уровне 71,4%.

«Требуют документы в бумажном варианте. Можно же и в электронном виде уже отправлять», «Делают замечания в бумажном формате и отправляют по почте к нам в Алматы. На доработку нам дают 30 дней, получается 3-5 дней мы теряем на услуги «Казпочты», как вариант, можно было бы замечания высылать в электронном формате».

Сроки оказания услуги респондентов меньше устраивают, 64,3% оценили на 5 баллов (в среднем 4,14 балла).

«Я не удовлетворен по срокам оказания услугу», «Минимум 2 месяца ждали. Это очень долго. Из-за этого опаздываем. Еще после корректировки месяц ожидания».

Диаграмма 19. Основные показатели по услуге Выдача экспертного заключения авторам и авторскому коллективу на учебные издания дошкольного, начального, основного среднего, общего среднего, технического и профессионального, послесреднего, высшего и послевузовского образования



Получатели услуги высоко оценили такие характеристики персонала как оперативность сотрудников (91,7%, 4,92 балла), вежливость и профессиональную этику (92,3%, 4,92 балла). Но компетентность сотрудников госоргана услугополучатели оценили ниже – 69,2% оценили на 5 баллов (в среднем 4,69 балла).

«Все зависит от сотрудников-экспертов», «Желательно, чтобы экспертиза была не одномоментной для всех учебников, а по направлениям. Чтобы конкретный отдел отвечал за определенные учебники».

64,3% оценили доверие услугодателю на 5 баллов или в среднем 4,57 балла. Получение услуги по знакомству, с помощью неофициальных вознаграждений не наблюдается.

Наибольшее влияние на удовлетворенность услуги по результатам корреляционного анализа имеет доверие услугодателю, компетентность сотрудников и сроки оказания услуги.

Выводы и рекомендации по услуге

Удовлетворенность услугой ниже среднего показателя по всем услугам. По данной услуге сроки составляют 60 дней, госорган выдает заключение «рекомендуется», «не рекомендуется», «требуется доработка» - поэтому, по мнению услугодателя, удовлетворенность быть высокой не может.

Для того чтобы заслужить доверие услугополучателя необходимо более качественное проведение экспертизы. Получатели услуги не всегда согласны с замечаниями, но вынуждены считаться с ними.

Второй компонент качества услуги, имеющий сильную взаимосвязь с удовлетворенностью услугополучателей – это компетентность сотрудников госоргана, от которых зависит работа экспертов и сама экспертиза учебных изданий. Работа по экспертизе учебных изданий должна быть открытой и прозрачной. Не нужно экспертов показывать, но если активизировать участие педагогической общественности – это улучшило бы качество экспертизы. Экспертное заключение также должно быть предложено общественности. Важно получение обратной связи по замечаниям и предложениям общественной оценки.

В части сроков проведения экспертизы, возможно, необходимо учитывать объем работ.

17. Государственная регистрация прав на произведения, охраняемые авторским правом

Общая информация о госуслуге

Государственная услуга оказывается Министерством юстиции Республики Казахстан. Прием заявления и выдача результата оказания государственной услуги осуществляется канцелярией услугодателя.

Срок оказания государственной услуги: с момента сдачи пакета документов – в течение 20 рабочих дней.

Форма оказания государственной услуги: бумажная.

Результат оказания государственной услуги – свидетельство о государственной регистрации прав на объект авторского права, либо мотивированный отказ в оказании государственной услуги в случае и по основаниям предусмотренным пунктом настоящего стандарта государственной услуги.

Форма предоставления результата оказания государственной услуги: бумажная.

Государственная услуга оказывается на платной основе физическим и юридическим лицам (3 МРП).

Основные результаты исследования

По услуге *Государственная регистрация прав на произведения, охраняемые авторским правом* удовлетворенность составляет – 42,7% или 4,22 балла в среднем. В целом услугу

оценили хорошо – около 85% оценили услугу на «4» и «5». Но учитывается только 5 баллов – в итоге 54 место в рейтинге услуг. По данной услуге было опрошено 232 получателя услуг.

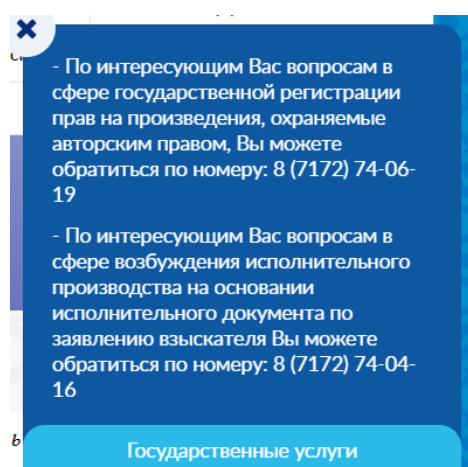
Таблица 48. Оценки удовлетворенности качеством оказания государственных услуг по результатам общественного мониторинга

	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Доля респондентов	2,7%	0,0%	12,4%	42,2%	42,7%
Количество респондентов, N	6	0	28	95	96

*7 респондентов затруднились оценить услугу

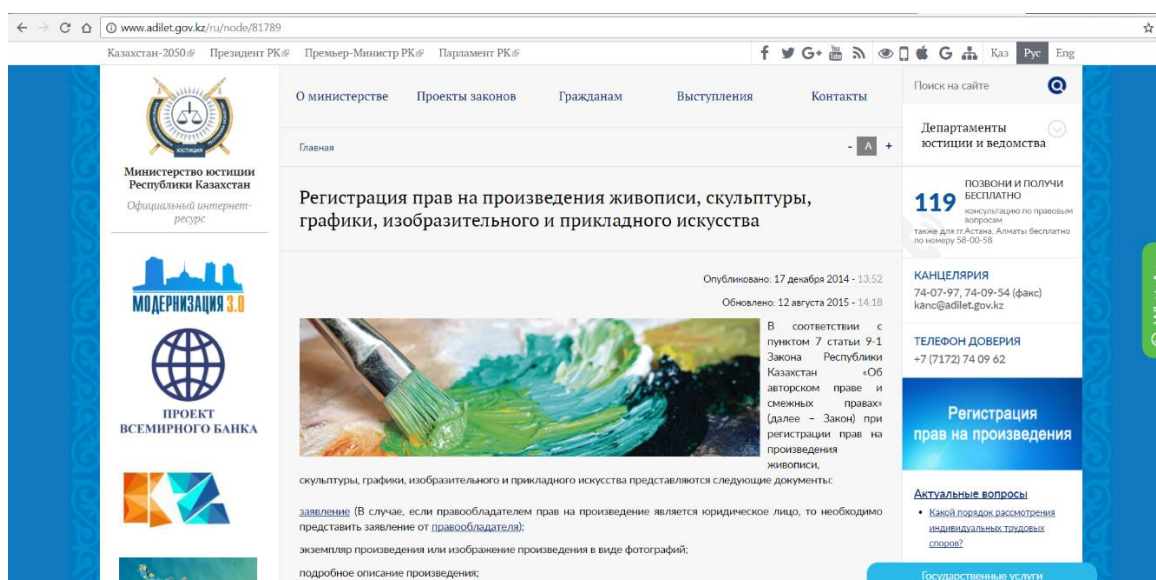
Доступностью и открытостью информации удовлетворены 40,1% респондентов, средняя оценка составляет 4,24 балла. Ясность и достоверность полученной информации оценили на 5 баллов 48,6% (4,35 балла).

Рисунок 7. Информация об услуге на сайте госоргана



Относительно других услуг Министерства юстиции именно по *Государственной регистрации прав на произведения, охраняемые авторским правом* на главной странице сайта госоргана размещен баннер «Регистрация прав на произведения», где можно найти всю необходимую информацию об услуге, вплоть до образца заявления. Более того, в правом нижнем углу при открытии сайта можно сразу увидеть всплывающее окно с контактами по данной услуге.

Рисунок 8. Информация по услугам на сайте госоргана под баннером «Регистрация прав на произведения»



«Когда к нам звонят, мы консультируем и говорим, чтобы они зашли на сайт Министерства юстиции и посмотрели. Мы создавали эту рубрику для удобства, чтобы услугополучатели могли получить полную информацию. Департаменты юстиции, которые находятся на местах, не оказывают эту услугу. С территориальными подразделениями также проводится разъяснительная работа,

чтобы они могли проконсультировать заявителей, подсказать, где найти эту информацию, сориентировали на баннеры, дали контактные телефоны. Если есть какой-то сложный вопрос, то решает вопросы, как лучше их оформить, чтобы зарегистрировать за собой авторские права» (Услугодатель).

Большинство услугополучателей отмечает отсутствие проблем при получении информации. Но также имеют место негативные комментарии: *«Нехватка консультантов», «Сотрудники не могут грамотно своевременно проконсультировать, отправляют к коллегам. Необходимо повышать квалификацию и профессионализм сотрудников», «Отсутствие четкой информации на сайте», «На сайте не было необходимой информации», «Проблемы с Call-центром, очень трудно дозвониться», «Не консультируют по телефону», «Слабая обратная связь».*

Процессом сбора и подачи документов довольны 41,7% респондентов (4,28 балла), еще меньше сроками предоставления услуги – 36,7% (4,01 балла).

«Ценные документы сдаются посредством почтового ящика без расписки», «Отправляем документы по почте. Нет уведомления об их получении», «Два раза отправлял произведение, так и не дождался ответа», «Сложности с заполнением документов», «Документы были утеряны, пришлось использовать связи для их быстрого восстановления», «Не получил ответа почтой, пришлось идти за ним в Министерство юстиции», «Неизвестно, на какой стадии рассмотрения документы», «Не могу получить ответ. Уже 2 раза с двумя произведениями».

По мнению услугодателя, *«Если года 4 назад была проблема в том, что документы теряются, сейчас – нет. Почта отправляется с уведомлением. Отправка фиксируется. Движение документа, логистика построена. Если почтальон не находит исполнителя, то письмо возвращается к нам обратно. Если звонят к нам, мы сразу открываем свои базы, говорим, что документ рассмотрен и вам выдано свидетельство».*

Жалобы составляют 0,9%: *«Отправлял письмо в Министерство, но ответа так и не получил», «Неоднократно звонил, но ответ был отрицательным».*

Сроки предоставления данной услуги составляют 20 рабочих дней. Но, принимая во внимание то, что число отказов по данной услуге составляет 50% от количества предоставленных услуг, то соответственно эти сроки увеличиваются. «За 12 месяцев 2016 года Министерством в сфере интеллектуальной собственности оказано всего 9172 государственные услуги, из них: Государственная регистрация прав на произведения, охраняемые авторским правом – 2633. Из них, в рамках оказания государственной услуги «Государственная регистрация прав на произведения, охраняемые авторским правом» за 12 месяцев 2016 отказано в предоставлении 1300 услуг. Причина отказов – неполнота представленных документов, а также осуществление оплаты сбора за регистрацию прав на несоответствующие банковские реквизиты (статья 9-1 Закона Республики Казахстан «Об авторском праве и смежных правах»)»⁶.

«Автор присылает к нам экземпляры своего произведения и заявление, а названия там разные. Или предоставляется произведение на одном языке, а там на 3 языках, в заявлении указан только один»;

«Автор иногда забывает о том, что, присылая к нам свой документ, он должен прислать согласие или права других авторов использованных трудов. Мы смотрим, есть ли разрешение, чтобы не было ущемления прав другого автора»;

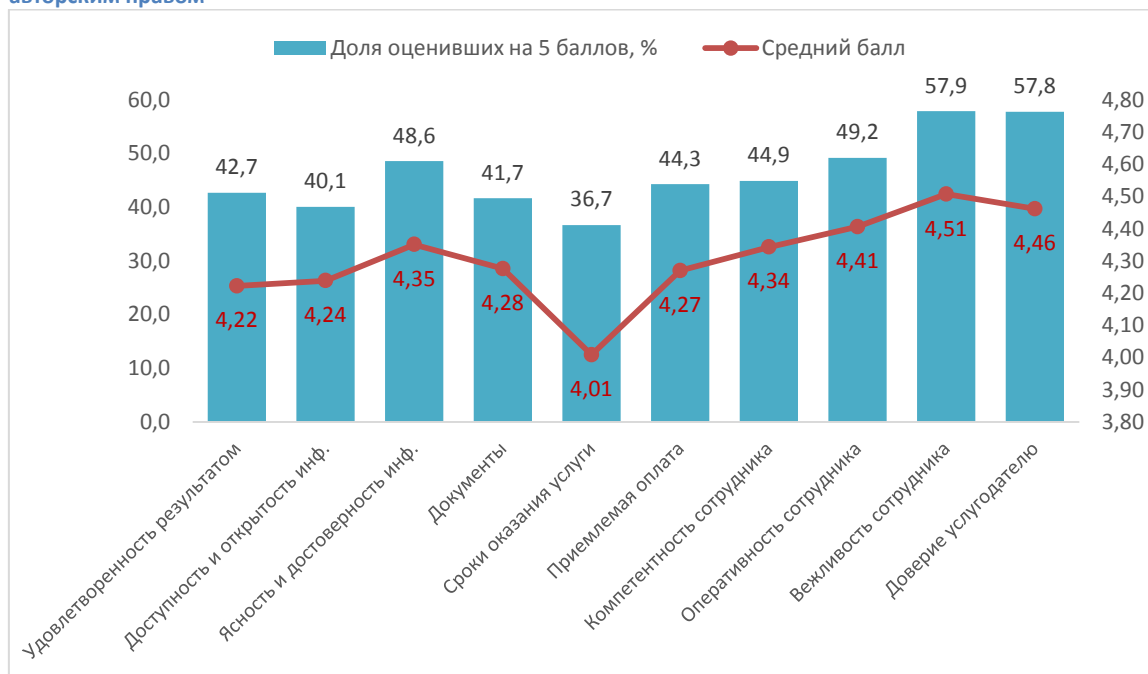
⁶ Аналитическая справка касательно качества оказания государственных услуг в сфере интеллектуальной собственности за 12 месяцев 2016 года, <http://www.adilet.gov.kz/ru/articles/analiticheskaya-spravka-kasatelno-kachestva-okazaniya-gosudarstvennyh-uslug-v-sfere>

«Когда отправляют к нам свои документы, забывают экземпляр произведения или когда регистрируют музыкальные произведения, он пишет на слова другого автора и опять же забывает согласовать»;

«Заявитель при оплате услуги не проверяет БИН. Кроме г. Астаны, Есильский район есть на территории Акмолинской и Северо-Казахстанской областей. Если БИН указан неправильно, мы возвращаем документы».

Контингент услугополучателей, являющихся творческими людьми, требует особого подхода: «У нас самая сложная категория услугополучателей» (Услугодатель). Поэтому по данной услуге и баннер на сайте, и подробные описания услуги. Но, тем не менее, ошибки со стороны услугополучателей довольно частое явление. При устранении замечаний услугополучатель имеет право обратиться в госорган и завершить регистрацию, при этом повторной оплаты не требуется: «При отказе мы возвращаем всё, кроме заявления, которое остается у нас в делопроизводстве. Документ, подтверждающий оплату, тоже возвращается. Редкий случай, когда вообще невозможно осуществить регистрацию».

Диаграмма 20. Основные показатели по услуге Государственная регистрация прав на произведения, охраняемые авторским правом



Вежливость сотрудников госоргана на 5 баллов оценило 57,9% получателей услуги или в среднем на 4,51 балла, компетентностью (44,9%, 4,34 балла) и оперативностью (49,2%, 4,41 балла) сотрудников респонденты менее удовлетворены.

Чуть больше половины респондентов проявляет полное доверие услугодателю – 57,8% (4,46 балла). Данный аспект оценивается услугополучателями на 15% выше удовлетворенности услугой, подтверждает правильность мер, направленных на совершенствование защиты прав на объекты интеллектуальной собственности. Но уровень доверия значительно ниже среднего показателя в целом.

«Нами разработан и внесен в Парламент законопроект, который предполагает следующие изменения. Во-первых, будет внедрена упрощенная одноуровневая система регистрации. Полномочия по регистрации будут переданы в «Национальный

институт интеллектуальной собственности». Во-вторых, предусматривается расширение возможности досудебного рассмотрения споров по регистрации⁷».

Сейчас также идет подготовительная работа для того, чтобы эту услугу оказывать в электронном виде. Кроме того, срок оказания данной услуги будет сокращен с 20 до 10 рабочих дней.

Выводы и рекомендации по услуге

1. Услуга *Государственная регистрация прав на произведения, охраняемые авторским правом* получила уровень удовлетворенности менее 50% в силу своей специфичности. На удовлетворенность услугой наибольшее влияние по результатам корреляционного анализа имеют сроки оказания услуги, доверие услугодателя и компетентность сотрудников госоргана. Это направления в деятельности госоргана по данной услуге, на которые необходимо обратить внимание для повышения удовлетворенности услугополучателей.
2. Использовать различные формы информирования граждан.
3. В скором времени данная услуга будет рассматриваться в *«Национальном институте интеллектуальной собственности»*. Таким образом, снимутся вопросы, беспокоящие получателей услуг. Подобный опыт Министерство культуры и спорта успешно использует по услуге *Выдача лицензии на деятельность по осуществлению археологических и (или) научно-реставрационных работ на памятниках истории и культуры*.
4. Среди рекомендаций от получателей услуги прозвучали пожелания *«Отправлять документы не в бумажном, распечатанном виде, а в электронном, отсканированном варианте», «Отправлять смс-уведомления»*.

18. Возбуждение исполнительного производства на основании исполнительного документа по заявлению взыскателя

Общая информация о госуслуге

Государственная услуга оказывается территориальными органами юстиции по месту совершения исполнительных действий. Прием заявления и выдача результата оказания государственной услуги осуществляется через услугодателя и Госкорпорацию.

Сроки оказания государственной услуги: с момента сдачи пакета документов услугодателя или в Государственную корпорацию – 3 рабочих дня;

Форма оказания государственной услуги – бумажная.

Результат оказания государственной услуги – постановление о возбуждении исполнительного производства либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги, в случаях и по основаниям, предусмотренных пунктом 10 настоящего стандарта государственной услуги.

Государственная услуга оказывается бесплатно – физическим и юридическим лицам.

Основные результаты исследования

По услуге *Возбуждение исполнительного производства на основании исполнительного документа по заявлению взыскателя* удовлетворенность составляет 48,3% или в

⁷ Отчет Министра юстиции М. Бекетаева перед населением от 23 июня 2017 года
<http://www.adilet.gov.kz/ru/articles/otchet-ministra-yusticii-m-beketaeva-pered-naseleniem>

среднем 4,27 балла. Данная услуга в рейтинге на 53 месте. Выборка по услуге составила 233 респондента, только 2 респондента получили услугу через Госкорпорацию.

Таблица 49. Оценки удовлетворенности качеством оказания государственных услуг по результатам общественного мониторинга

	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Доля респондентов	4,3%	,4%	7,8%	39,1%	48,3%
Количество респондентов, N	10	1	18	90	111

*3 респондентов затруднились оценить услугу

Более половины респондентов оценивает на 5 баллов доступность и открытость информации (54,3%, 4,42 балла), достоверность информации (55,0%, 4,40 балла). Отдельные получатели услуги отмечают «Недостаточное количество консультантов», «Очереди к консультантам», «На сайте неполная информация».

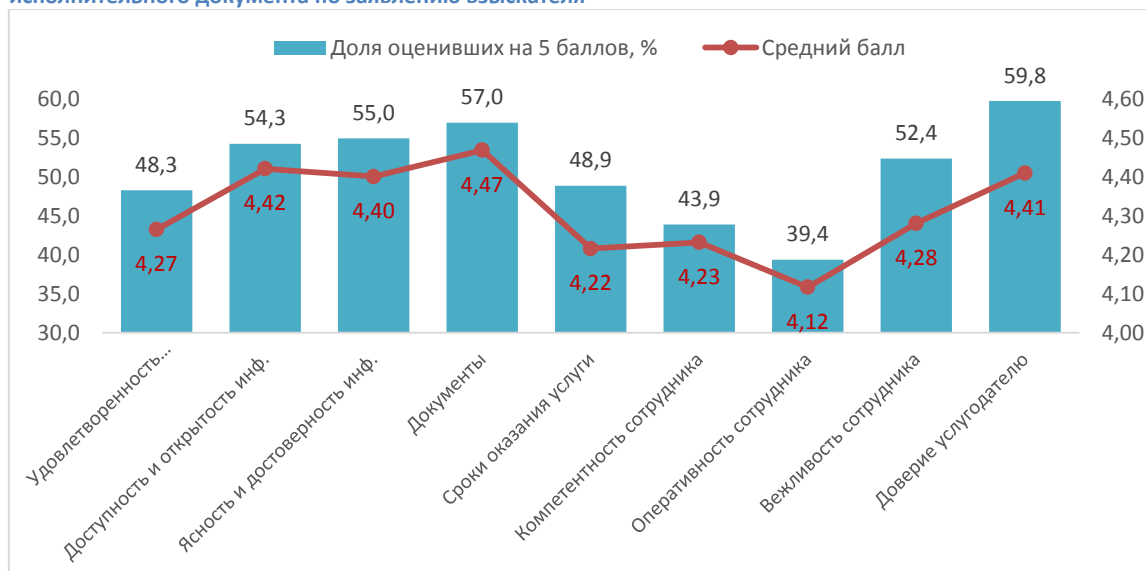
Получение данной услуги через Госкорпорацию не получило распространение. Возможно, это связано с недостатком информации.

Если специалисты по телефону 8(7172) 74-04-16 (на сайте госоргана) грамотно, четко и ясно отвечают на интересующие вопросы, то специалист Call-центра Министерства юстиции 119, мягко говоря, «плавает». Специалист не мог разобраться по случаю обращения и дать полноценную информацию. В другом случае были две безуспешные попытки получить консультацию. После 10 минут ожидания соединения со специалистом никто не захочет обращаться за консультацией.

Удовлетворенность процессом сбора и подачи документов составляет 57,0% или в среднем 4,47 балла. Данная услуга оказывается на основании заявления по установленной форме. Получатели могут быть недовольны, когда не принимается заявление в произвольной форме. «Человек, когда приходит, мы ему говорим, что это заявление ему нужно заполнить, он заполняет, а есть люди, которые заполняют заявление не по установленной форме, а в произвольной форме» (Услугодатель).

По результатам глубинных интервью выяснилось, что отказы могут быть из-за ошибок в документах: «Тот же судья забывает поставить подпись, это человеческий фактор, или ошибку допускают, приходится им отказывать», «Исполнительный лист может быть без печати». Сам взыскатель может не знать, как выглядит исполнительный документ, должна ли быть печать.

Диаграмма 21. Основные показатели по услуге Возбуждение исполнительного производства на основании исполнительного документа по заявлению взыскателя



Услугополучатели менее удовлетворены сроками оказания услуги (48,9%, 4,22 баллов), компетентностью (43,9%, 4,23 балла) и оперативностью сотрудников (39,4%, 4,12 балла). Более половины респондентов довольны вежливостью (52,4%, 4,28 балла).

Доверяет услугодателю на 5 баллов 59,8% респондентов (4,41 балла).

«Сотрудники ужасно работают, постоянно тянут время и не заинтересованы в решении проблем». Отсюда недоверие госоргану и низкий уровень удовлетворенности, хотя услуга заключается только в возбуждении исполнительного производства.

«Жалобы не были услышаны», «Ничего не изменилось» – пишут в комментариях респонденты. По результатам исследования 2,6% услугополучателей или 6 человек из всей выборки обратились с жалобами (в устной форме).

Многие получатели *«Удовлетворены сроками оказания услуги»*, но есть и такие комментарии: *«Как будто намеренно затягивают сроки»*. Сроки предоставления услуги – три дня. То есть на удовлетворенность услугой влияют проблемы, связанные с процессом исполнительного производства. Государственный судебный исполнитель, получив документы взыскателя, принимает решение о возбуждении либо об отказе в возбуждении исполнительного производства и выносит соответствующее постановление. Копия постановления направляется взыскателю либо в Госкорпорацию для передачи взыскателю. На этом оказание госуслуги заканчивается.

По результатам экспертного интервью выяснилось, что на контактный номер, размещенный на сайте Министерства юстиции на сегодняшний день никто не обращался по данной услуге: *«Вопросы заявителей, касались сроков исполнения исполнительных документов, жалобы на правомерность действия судебных исполнителей, порядка определения задолженностей по алиментам и т.д., в целом касаются принудительных мер исполнения».*

По мнению услугодателя, *«Заявители не разграничивают результат услуги Возбуждение исполнительного производства на основании исполнительного документа по заявлению взыскателя и сам процесс исполнения требований исполнительных документов, который влияет на оценку качества оказания госуслуги».* Респондент понимает, что его просят оценить возбуждение исполнительного производства. Только он не дает положительную оценку услуге, которая не приводит его к результату.

По мнению услугодателей, необходимо учитывать специфику данной услуги, которая заключается в том, что возбуждение исполнительного производства является процессуальным решением должностного лица, т.е. судебного исполнителя и его обжалование регулируется статьей 250 Гражданского процессуального кодекса Республики Казахстан.

На самом деле, на оценку услуги большое влияние имеет доверие госоргану. Удовлетворенность услугой всегда коррелирует с доверием. По услугам Министерства юстиции самый низкий уровень доверия – 50%.

Выводы и рекомендации по услуге

1. Данную услугу необходимо автоматизировать и предоставлять услугу онлайн.
2. Для повышения правовой грамотности граждан использовать разные каналы передачи информации, не только интернет-ресурсы.
3. Рассмотреть возможность подачи заявления в произвольной форме.
4. Возбуждение исполнительного производства с исполнением рассматривать как одну услугу в Стандартах.

5. Министерство юстиции – это госорган, миссией которого является защита прав и законных интересов граждан, куда люди идут за исполнением принятых судебных решений, за восстановлением справедливости. Поэтому повышение доверия граждан к деятельности госоргана является наиболее актуальной темой.

19. Регистрация и выдача разрешения иностранцам и лицам без гражданства на постоянное жительство в Республике Казахстан

Общая информация о госуслуге

Услуга оказывается территориальными подразделениями Министерства. Прием заявления и выдача результата оказания государственной услуги осуществляется через услугодателя.

Сроки оказания государственной услуги: с момента сдачи пакета документов – 60 календарных дней.

Форма оказания государственной услуги: бумажная.

Результат оказания государственной услуги – выдача разрешения на постоянное проживание в РК либо отказ в выдаче разрешения.

Форма предоставления результата оказания государственной услуги: бумажная.

Государственная услуга оказывается на платной основе иностранцам и лицам без гражданства, временно пребывающим в РК с визой на постоянное проживание либо прибывшие из государств, заключивших с РК соглашения о безвизовом порядке въезда и пребывания, а также этническим казахам независимо от категории выданной им визы.

Стоимость: государственная пошлина – 10 процентов от МРП.

Основные результаты исследования

По *Регистрации и выдаче разрешения иностранцам и лицам без гражданства на постоянное жительство в РК* удовлетворенность составляет 58,3% или в среднем на 4,50 балла. При опросе по данной услуге приняло участие 210 человек.

Таблица 50. Оценки удовлетворенности качеством оказания государственных услуг по результатам общественного мониторинга

	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Доля респондентов	0,5%	0,5%	5,8%	35,0%	58,3%
Количество респондентов, N	1	1	12	72	120

*4 респондента затруднились оценить услугу

По доступности и открытости информации 63,2% удовлетворенных респондентов, средний балл – 4,54. Достоверность информации оценили на 5 баллов 67,5% респондентов, в среднем 4,57 балла.

«Информацию предоставили быстро и качественно», «Объяснили, что нужно и когда нужно, все устраивает», «По существу вопроса не дали полную информацию», «Дают неправильную информацию», «Была неправильная информация, потеряла уйму времени», «Есть проблемы с получением полноценной информации», «Сотрудники не владеют информацией. Часто ошибаются, путаются», «По телефону неграмотно проконсультировали по списку документов».

«Долго искала их номер телефона в интернете, когда нашла, то меня очень долго перенаправляли в разные окна, в итоге выяснилось, что у специалиста по моему вопросу нет телефона и проконсультировать меня никто не сможет. Я хотела узнать список документов, потому что у меня маленький ребёнок и не с кем его оставить. Пришлось ехать», «Возмутило то, что не могут проконсультировать онлайн или по телефону, не сразу дали актуальный список документов для

оформления постоянной прописки, нет примеров того заполнения документов» (Астана, интервью с получателем услуги).

Более низкий уровень удовлетворенности по сбору и подаче документов и срокам оказания услуги 53,4% (4,38 балла) и 55% (4,33 балла) соответственно.

«В июне мне дали один список необходимых документов, а в августе уже другой, со значительными изменениями», «Не сразу нашел список документов», «Запутано с дополнительными документами» (Алматы), «Проблем нет, быстро объяснили какие документы нужны», «Отсутствие предварительной записи!!! Стояли в очереди с утра, было очень много людей (Астана), «Отсутствует электронная очередь».

Услугополучатели предлагают «Сделать как в ЦОНе: официальности ввести оплату за ускорение услуги», «Перейти в электронный режим»

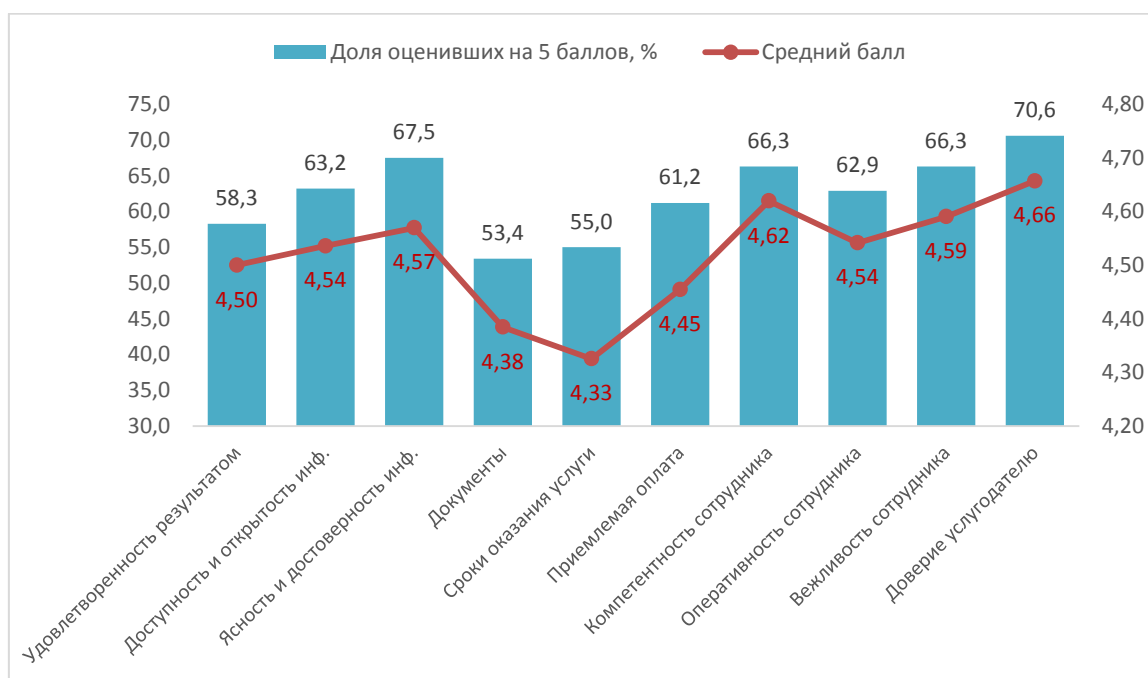
Довольны компетентностью (4,62 балла) и вежливостью (4,59 балла) персонала 66,3% услугополучателей, оперативность сотрудников – 62,9% (4,54 балла).

«Меня удовлетворило качество обслуживания», «Быстрое обслуживание посетителей», «Нужно обучать сотрудников, повышать квалификацию», «Да, возникли трудности, абсолютно не знают свою работу. 2 недели ходим, не объясняют какие документы нужны» (Шымкент), «Когда к ним обращаются, делают вид будто не слышат. Грубые все», «Собирается живая очередь по 40-50 человек (Шымкент), «Сотрудники полиции много использует нецензурных слов в присутствии женщин и детей. Много раз матерились, не могут нормально разговаривать» (Кульсары), «Очень большой поток людей (Рудный), «База зависает, большая проблема».

Получатели услуги отметили, что условия ожидания оставляют желать лучшего: «Поставить хоть какие-нибудь кондиционеры, облагородить помещение. Единственный миграционный кабинет на всю Астану, куда приходит куча иностранцев, а помещение госоргана оставляет желать лучшего!» (Астана).

«Здание миграции старое, нет сидячих мест. Нет столов документы перебрать» (Алматы).

Диаграмма 22. Основные показатели по услуге Регистрация и выдача разрешения иностранцам и лицам без гражданства на постоянное жительство в Республике Казахстан



Доверие услугодателю на 5 баллов проявили 70,6% респондентов. По результатам анкетного опроса случаи неофициального вознаграждения составили 0,5%, получения услуги по знакомству – 1%.

Во время проведения интервью выяснилось, что некоторые получатели услуги используют личные связи: *«Я не использовала личные связи, но я видела, как в кабинет перед всей нашей очередью зашли двое парней, их завела сотрудница по знакомству»* (Астана).

По мнению сотрудников Комитета миграции, что риск коррупции всегда существует при получении государственных услуг, госслужащие работают в этом направлении, выявляют коррупционеров, привлекают к уголовной ответственности.

Работа над устранением барьеров постоянно ведется: *«Вносим изменения в стандарты, услуги упрощаем... Например, для оралманов из Китая отказались от требования одной из справок, которую в Китае очень сложно получить именно оралманам. Если возникает проблема в каком-то направлении, смотрим можно ли облегчить, если это не предоставляется возможным, то остается как есть. Это все в процессе работы выявляется и дальше по возможности устраняется».*

Сотрудники миграционной службы отмечают, что особых проблем при работе с получателями нет: *«Может быть языковой барьер при работе с иностранцами».*

Выводы и рекомендации по услуге

- ✓ Перечень документов, процесс сбора и подачи документов для получателей услуги не является простым и понятным. Существует основной, дополнительный пакеты документов. Пакет документов в свою очередь зависит от статуса услугополучателя. Услугополучатели часто могут не знать своего статуса. При предоставлении услуги необходимо проводить разъяснительную работу, чтобы исключить негативное отношение услугополучателей.
- ✓ Усилить работу по повышению информированности получателей услуг. Чтобы услугополучатели могли правильно ставить свои вопросы и получать соответственно ответы.
- ✓ Рассмотреть возможность передачи услуги в ЦОН или частичной автоматизации услуги.
- ✓ Ввести официальную плату за ускорение услуги
- ✓ Улучшить условия помещений, оснащенность оргтехники.

20. Регистрация по месту жительства граждан Республики Казахстан

Общая информация о госуслуге

Государственный орган: Министерство внутренних дел РК. Услуга оказывается территориальными подразделениями МВД РК.

Прием документов: НАО "Государственная корпорация "Правительство для граждан"; веб-портал "электронного правительства": www.egov.kz.

Срок оказания государственной услуги: в Государственную корпорацию – в течение 30 минут, через портал – в течение 15 минут.

Форма оказания государственной услуги: электронная (частично автоматизированная).

Результат услуги – внесение сведений об адресе регистрации по месту постоянного жительства, при временной регистрации – об адресе временного пребывания в информационную систему "Регистрационный пункт "Документирование и регистрация населения", перезапись юридического адреса в удостоверении личности с электронным носителем.

Форма предоставления результата государственной услуги: электронная.
Стоимость услуги: платная: 0,1 МРП.

Основные результаты исследования

По услуге *Регистрации по месту жительства граждан РК* более высокий уровень удовлетворенности относительно первой услуги МВД – 73,7% или в среднем 4,66 балла. По данной услуге было опрошено 233 услугополучателя, получивших услугу через Госкорпорацию.

Таблица 51. Оценки удовлетворенности качеством оказания государственных услуг по результатам общественного мониторинга

	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Доля респондентов	0,5%	0,5%	5,1%	20,3%	73,7%
Количество респондентов, N	1	1	11	44	160

*16 респондентов затруднились оценить услугу

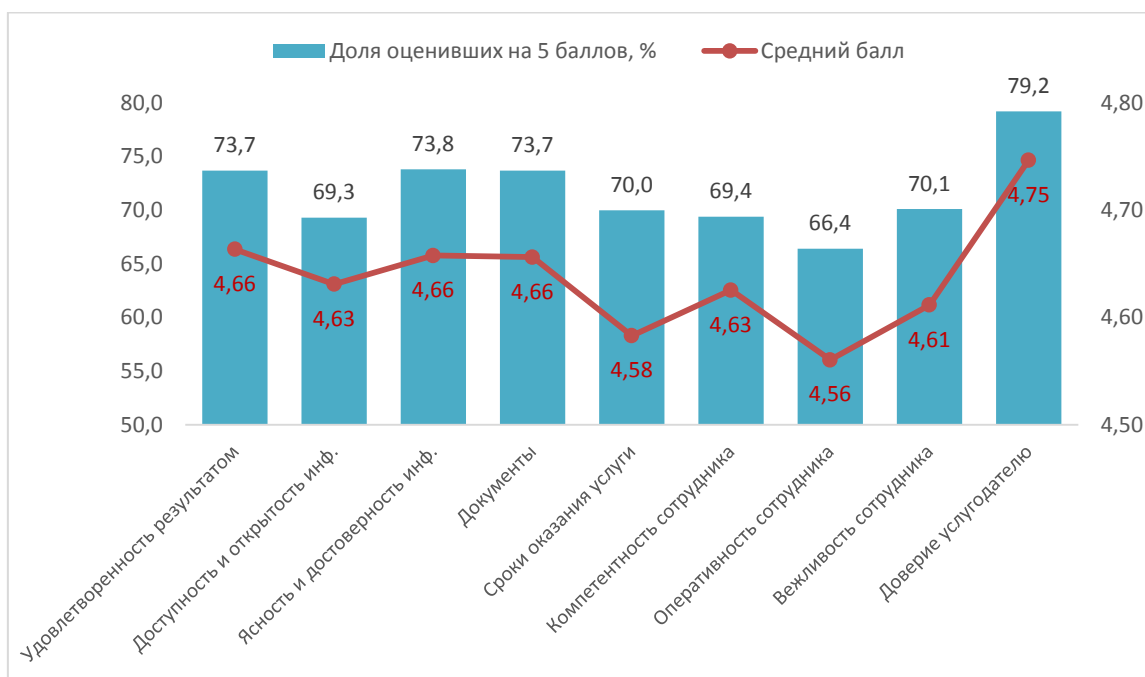
Чтобы услуга была понятной для потребителя, необходима хорошая информационная доступность услуги. По результатам исследования, в рассматриваемом компоненте, слабым звеном является доступность и открытость информации, средний балл удовлетворенности по этому пункту 4,63 (доля «отличных» оценок на уровне 69,3%).

Ясность и достоверность предоставления информации оценена чуть лучше, средний балл 4.66 с удовлетворенностью 73,8%.

Количественные результаты подтверждают некоторые качественные ответы респондентов. Основная масса комментариев была положительная, без нареканий. Из отрицательных ответов в основном были следующего характера:

«Сбой программы», «Постоянно не работает программа», «Сотрудники-консультанты не владеют достоверной информацией», «Трудно дозвониться по телефону»

Диаграмма 23. Основные показатели по услуге Регистрация по месту жительства граждан Республики Казахстан



Работа сотрудников услугодателя, как один из важнейших критериев оценки качества, оценивалась по параметрам: компетентность, оперативность, вежливость. Средние

оценки за компетентность 4,63 балла, доля «отличных» оценок 69,4%. Оперативность сотрудников получила 4,56 баллов (66,4%). За вежливость – 4,61 балл (70,1%).

Процессом сбора и подачи документов удовлетворены 73,7% (4,66 балла). 6% респондентов указали, что им пришлось предоставлять дополнительные документы, не указанные в Стандарте. 6,9% респондентам, при получении услуги, пришлось простаивать очередь в нескольких окошках, чтобы получить дополнительные справки/документы по услуге. Это значительно усложняет процедуру получения услуги и вызывает отрицательную реакцию у услугополучателей.

«Несмотря на то, что по Стандарту не требуется приносить документы на право собственности на жилье, так как можно получить через электронную базу данных», Некоторые респонденты отмечали, что им *«приходилось предоставлять эти документы, так как базы не работают, интернет слабый»* особенно в сельских населенных пунктах.

«Отсутствие предварительной записи», «Отсутствие сотрудников на рабочем месте, часто отвлекаются по другим вопросам».

В среднем ожидание в очереди при сдаче документов составило 14 минут. Среднее время ожидания получения результата 10 минут.

Удовлетворенность сроками оказания услуги составляет 70%, в среднем 4,58 балла.

Услугополучатели обращают внимание, что выстраиваются очереди, так как часто бывают сбои в системе: «Огромные очереди из-за сбоя системы».

«Специалисты долго обслуживают клиентов, по 20-30 минут, что также образует очереди», «Недостаток специалистов»

Услуга оказывается на платной основе, 56,8% (средний балл 4.46) респондентов считают, что стоимость услуги адекватная, приемлемая.

Невысокая доля полностью удовлетворенных стоимостью услугой объясняется тем, что некоторые респонденты считают, что данная услуга должна быть бесплатной для граждан РК. Также на удовлетворенность стоимостью оказывает влияние комиссия банка, которая выше самой суммы оплаты. Даже понимая, что комиссия не входит в стоимость, услугополучатели считают, что этот вопрос необходимо урегулировать госоргану вместе с банками, либо сделать услугу бесплатной.

«Длинные очереди, более 100 человек в очереди перед нами. Номера талонов стали повторяться. Из-за этого пожилые люди стали ругаться. К тому же, почему-то, в ЦОНе в отделении банка получали пенсию, что еще больше увеличило количество людей», «Комиссия банка больше, чем оплата за услугу»

Никто из респондентов не указал, что использовал личные связи при получении услуги.

Доверие услугодателю на 5 баллов отметило 79,2%, в среднем оценка составила 4,45 балла.

На удовлетворенность услугой по результатам корреляционного анализа большое влияние имеют сроки оказания услуги, оперативность сотрудников, вежливость и профессиональная этика сотрудников.

Выводы и рекомендации по услуге

Для данной услуги как массовой и востребованной достаточно высокий уровень удовлетворенности.

1. Нормализовать работу электронных систем, баз.
2. Повышать компетенцию сотрудников, предоставляющих услугу.
3. Усилить работу по таким направлениям как сроки оказания услуги, оперативность сотрудников.

4. Больше внимания уделять вежливости, соблюдать профессиональную этику.
5. Рассмотреть межведомственно вопрос о комиссии банка за оплату по услуге, возможно, сделать услугу бесплатной.

21. Выдача лицензии на импорт и (или) экспорт отдельных видов товаров

Общая информация о госуслуге

Государственный орган: Министерство национальной экономики РК. Услуга оказывается Министерством национальной экономики РК

Прием документов и выдача результатов: Госкорпорация, веб-портал www.elicense.kz, www.egov.kz.

Срок оказания государственной услуги: с момента сдачи пакета документов выдача лицензии в течение 10 рабочих дней, выдача дубликата 5 рабочих дней.

Форма оказания государственной услуги: электронная (частично автоматизированная), бумажная.

Результат услуги – лицензия на импорт и (или) экспорт отдельных видов товаров либо мотивированный ответ об отказе.

Форма предоставления результата государственной услуги: электронная.

Получатели: физические и юридические лица.

Стоимость услуги: платная: лицензия – 10 МРП, дубликат лицензии 1МРП.

Основные результаты исследования

В результате опроса услугополучателей 68,9% полностью удовлетворены результатом услуги. Средний балл удовлетворенности составил 4,67 из 5-ти возможных. Всего по данной услуге было опрошено 46 респондентов. Услуга была получена на веб-портале электронного правительства.

Таблица 52. Оценки удовлетворенности качеством оказания государственных услуг по результатам общественного мониторинга

	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Доля респондентов	0,0%	0,0%	2,2%	28,9%	68,9%
Количество респондентов, N	0	0	1	13	31

*1 респондент затруднился оценить услугу

Доступность и открытость информации по услуге респонденты оценили на 4,65 балла, удовлетворенность на уровне 69,6%, ясность и достоверность полученной информации по услуге – на 4,65 балла, удовлетворенность составила 67,4%.

Предоставление информации по результатам тестирования консультации оператора (специалиста): Дозвон на номер 8-800-080-7777 с первого раза, 1 переключение на оператора, консультирующего по вопросам лицензирования. Обращение было на русском языке, оператор отвечал на языке обращения.

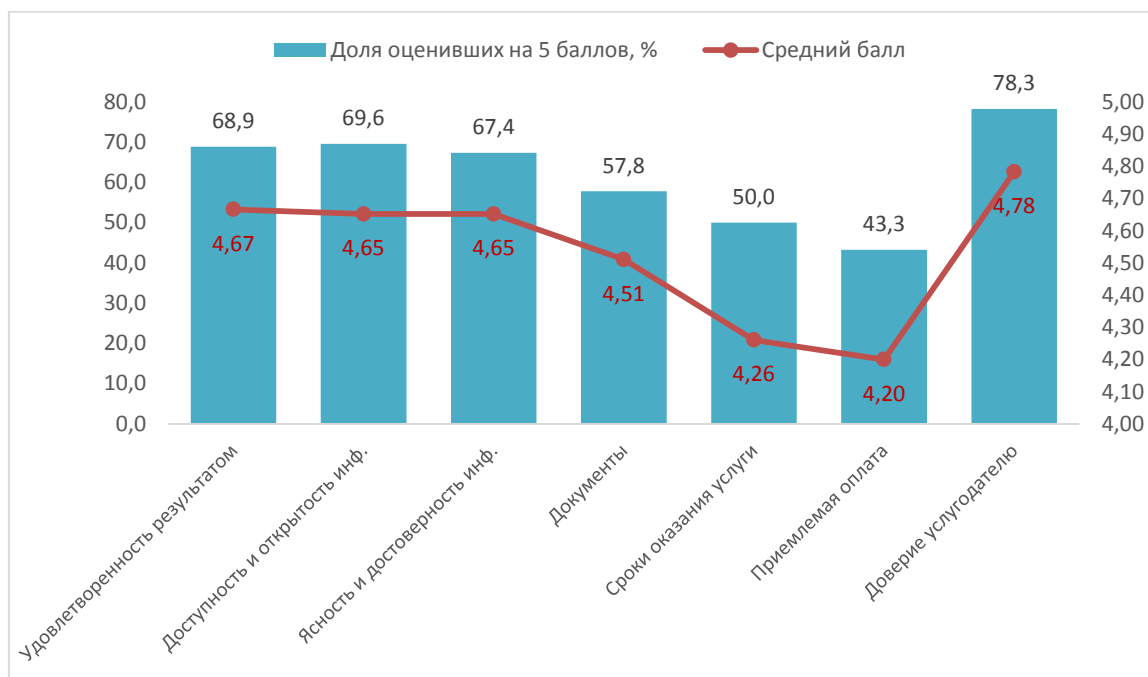
Вопрос: какое ведомство ответственно за получение лицензии на импорт и(или) экспорт товара? На какой Стандарт ориентироваться, так как Стандарт на данную услугу прописан в МНЭ РК, и МИР РК, Комитет индустриального развития и промышленной безопасности. Эти два стандарта есть в базе <http://adilet.zan.kz>.

Ответ: лицензию на импорт или на экспорт должен выдавать МНЭ РК. Почему есть стандарт в МИР РК, не знаю. Может это зависит от товара, на который хочешь получить лицензию, но точно сказать не могу. Вам лучше позвонить в канцелярию МИР РК, и там получить консультацию (был дан номер телефона канцелярии).

Звонок в канцелярию МИР РК был сделан 2 раза, оба раза телефон был занят. На сайте МИР РК был взят телефон заместителя Председателя Комитета

индустриального развития и промышленной безопасности, секретарь не соединила с заместителем, и порекомендовала позвонить по телефону 8 (7172) 75 49 88. Было сделано 3 звонка, трубку не подняли.

Диаграмма 24. Основные показатели по услуге Выдача лицензии на импорт и (или) экспорт отдельных видов товаров



Простота и понятность сбора и подачи документов респонденты оценили на 4,51 баллов, 57,8% услугополучателей поставили «5» баллов, так как считают процесс сбора и подачи документов простым и полностью понятным.

В среднем, 50% полностью удовлетворены сроками оказания услуги, средний балл 4,26. Услуга платная, 43,3% считают размер оплаты приемлемым. Остальные респонденты предлагают снизить стоимость услуги до 5-7МРП.

2,2% респондентов указали, что использовали личные связи и другие неофициальные каналы получения услуги. И это, со слов получателей, была их личная инициатива, для беспрепятственного получения услуги.

Уровень доверия услугополучателя – 4,78 баллов, оценили на 5 баллов 78,3% респондентов.

Выводы и рекомендации по услуге

1. Рассмотреть возможность снижения сроков получения услуги.
2. Возникают сложности с подачей документов, и в частности с заявлением, особенно среди тех, кто обращается за услугой впервые. Соответственно, несмотря на то, что на сайте электронного правительства, ответственного министерства размещены все стандарты, расписан перечень документов, необходимо размещать обучающие ролики, памятки, где доступным для потребителя языком объяснять всю процедуру услуги.
3. Рассмотреть возможности улучшения работы веб-портала.

22. Предоставление статистической информации, не предусмотренной графиком распространения официальной статистической информации

Общая информация о госуслуге

Государственный орган: Министерство национальной экономики РК. Услуга оказывается РГП на праве хозяйственного ведения "Информационно-вычислительный центр Комитета по статистике Министерства национальной экономики Республики Казахстан" и его филиалами по областям, городам Астана и Алматы.

Прием документов и выдача результатов: Государственная корпорация по Стандартам.

Срок оказания государственной услуги: в течение 15 календарных дней.

Форма оказания государственной услуги: бумажная.

Результат услуги – предоставление статистической информации; уведомление об отсутствии информации; мотивированный отказ.

Форма предоставления результата государственной услуги: бумажная.

Получатели: физические и юридические лица.

Стоимость услуги: платная, согласно утвержденному прейскуранту по оказанию государственной услуги.

Основные результаты исследования

По услуге *Представление статистической информации, не предусмотренной графиком распространения официальной статистической информации* удовлетворенность составила 62,7% или в среднем 4,58 баллов. В опросе по данной услуге приняло участие 67 услугополучателя. Несмотря на то, что согласно стандартам прием документов осуществляется через ЦОН, опрошенные респонденты получили услугу через обращение в филиалы ИВЦ КС МНЭ РК. Как отмечено в интервью с сотрудником ИВЦ, есть проблемы с электронной программой принятия данных через ЦОН, поэтому услуга еще полностью не передана в ЦОНЫ.

Таблица 53. Оценки удовлетворенности качеством оказания государственных услуг по результатам общественного мониторинга

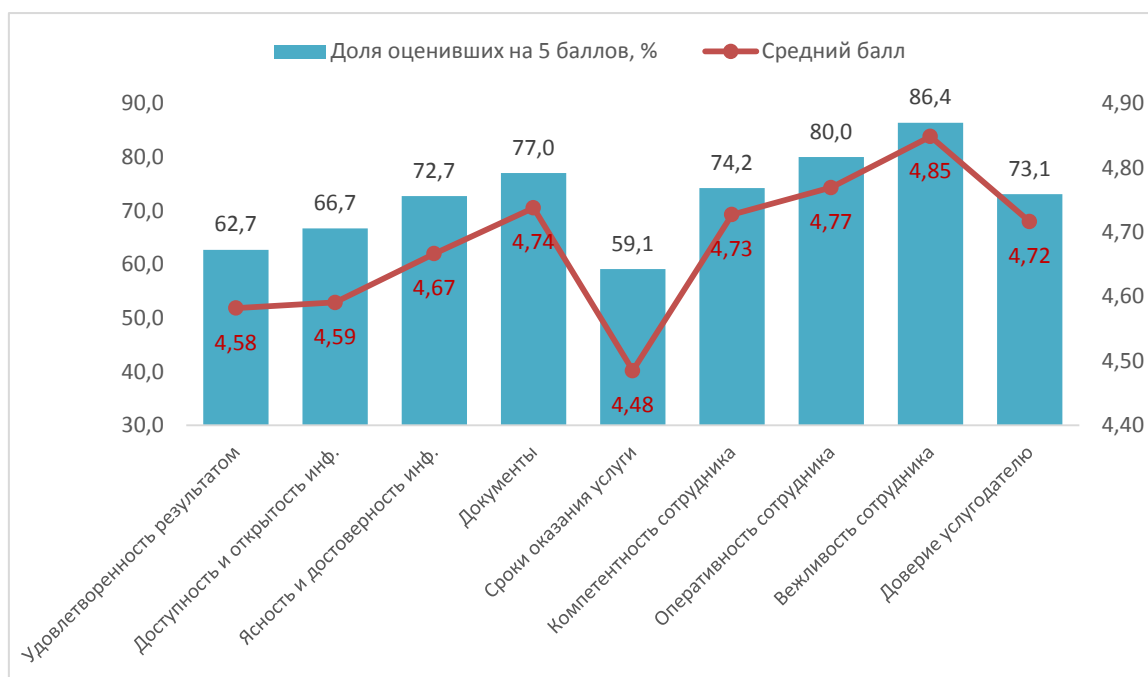
	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Доля респондентов	1,5%	0,0%	0,0%	35,8%	62,7%
Количество респондентов, N	1	0	0	24	42

«По качеству проблем нет, вопрос к компетенции. Дали запрос о количестве продуктовых магазинов в городе, на что пришло письмо, что предоставить информацию не могут».

«Предоставили заявку по средней заработной плате, пришло письмо, в котором информация сжатая была. По одной заявке ответа вообще не было, по другой дали справку, что информация вызывает сомнение, сильно отличается объемом по сравнению с прошлым годом».

«Запросили за 2015 и 2016 года. Но за 2016 год не получили, т.к. информация не была готова. За 2015 год получили данные, но не в той детализации, в какой хотели».

Диаграмма 25. Основные показатели по услуге Представление статистической информации, не предусмотренной графиком распространения официальной статистической информации



Вежливость сотрудников оценили на 5 баллов 86,4% (4,85 балла), оперативность – 80% опрошенных (4,77 балла), компетентность оценена чуть ниже других характеристик персонала – 74,2 % (4,73 балла). По результатам корреляционного анализа сроки предоставления услуги, оперативность и компетентность сотрудников госоргана имеют наибольшую взаимосвязь с удовлетворенностью результатом.

При исследовании доступности информации по услуге можно отметить следующее: доступность и открытостью информации полностью удовлетворены 66,7% респондентов (средний балл 4,59). Несколько выше удовлетворенность ясностью и достоверностью полученной информацией. О полном удовлетворении заявили 72,7% респондентов, средний балл равен 4,67.

Для 77% респондентов процесс сбора и подачи документов был простой и понятный, средний балл удовлетворенности равен 4,74. Полностью удовлетворено сроками оказания услуги 59,1% респондентов (средний балл 4,48)

Услуга оказывается на платной основе, удовлетворенность размером оплаты равна 4,47 балла, высокий балл по удовлетворенности оплатой поставили 51,7% респондентов.

В большинстве случаев при получении услуги респондентам не приходилось использовать личные связи и неофициальные каналы: 3% (2 респондента) отметили, что использовали личные связи, в одном случае это была инициатива со стороны служащих, во втором – собственная инициатива респондента. *«Для ускорения процедуры получения услуги люди используют личные связи».*

Уровень доверия получателей услуг равен 4,72 баллам, доля полностью доверяющих услугодателю респондентов равна 73,1%.

Выводы и рекомендации по услуге

- Услуга на период опроса была не готова для передачи в ЦОН, хотя по Стандартам прием и выдача осуществляется через Госкорпорацию.

- Пересмотреть законодательно сроки предоставления результата, заменить календарные дни на рабочие, и сделать срок 10 рабочих дней. На данный момент 15 календарных дней, если срок выпадает на выходные дни или длительные праздничные, то выдача результата продлевается, так как порой специалисты не успевают собрать все данные.
- Услугополучатели не всегда получают необходимую статистическую информацию в полном объеме. Возможно, для персонала требуется обучение.
- Повышать компетентность сотрудников госоргана.

23. Выдача разрешения на осуществление любительского (спортивного) рыболовства, мелиоративного лова, научно-исследовательского лова, лова в воспроизводственных целях на водных объектах, расположенных на особо охраняемых природных территориях со статусом юридического лица, на основании биологического обоснования при наличии положительного заключения государственной экологической экспертизы

Общая информация о госуслуге

Государственная услуга оказывается природоохранными учреждениями. Прием заявления и выдача результата оказания государственной услуги осуществляются через канцелярию услугодателя.

Срок оказания государственной услуги: на любительское (спортивное) рыболовство – 1 рабочий день, на мелиоративный лов, научно-исследовательский лов и на лов в воспроизводственных целях – 10 рабочих дней;

Форма оказания государственной услуги: бумажная.

Результат оказания государственной услуги – разрешение на осуществление любительского (спортивного) рыболовства, мелиоративного лова, научно-исследовательского лова, лова в воспроизводственных целях.

Форма предоставления результата оказания государственной услуги: бумажная.

Государственная услуга оказывается бесплатно.

Основные результаты исследования

По услуге *Выдача разрешения на осуществление любительского (спортивного) рыболовства, мелиоративного лова, научно-исследовательского лова, лова в воспроизводственных целях на водных объектах* удовлетворено на все 5 баллов 62,5% респондентов, в среднем оценка составила 4,58 балла. Всего было опрошено 121 человек по данной услуге. По услуге были предоставлены списки получателей услуг из ГНПП «Көлсай көлдері», РГУ ГНПП «Кокшетау» и РГУ «Катон-Карагайский ГНПП». Сложности во время исследования заключались в отсутствии телефонных контактов.

Таблица 54. Оценки удовлетворенности качеством оказания государственных услуг по результатам общественного мониторинга

	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Доля респондентов	0,0%	0,0%	4,2%	33,3%	62,5%
Количество респондентов, N	0	0	5	40	75

*1 респондент затруднился оценить услугу

«Устраивает качество обслуживания», «На данный момент обслуживание услуги стало немного лучше», «Если бы данную услугу передали ЦОНу, было бы намного проще и легче».

Невысокий уровень удовлетворенности по информации об услуге. Доступность и открытость информации на отлично оценили менее половины услугополучателей – 48,8% (4,46 балла). Достоверность на уровне 54,5%, средняя оценка – 4,53 балла.

Еще ниже респонденты оценили процесс сбора и подачи документов – 29,7% доля удовлетворенных услугополучателей (4,14 балла).

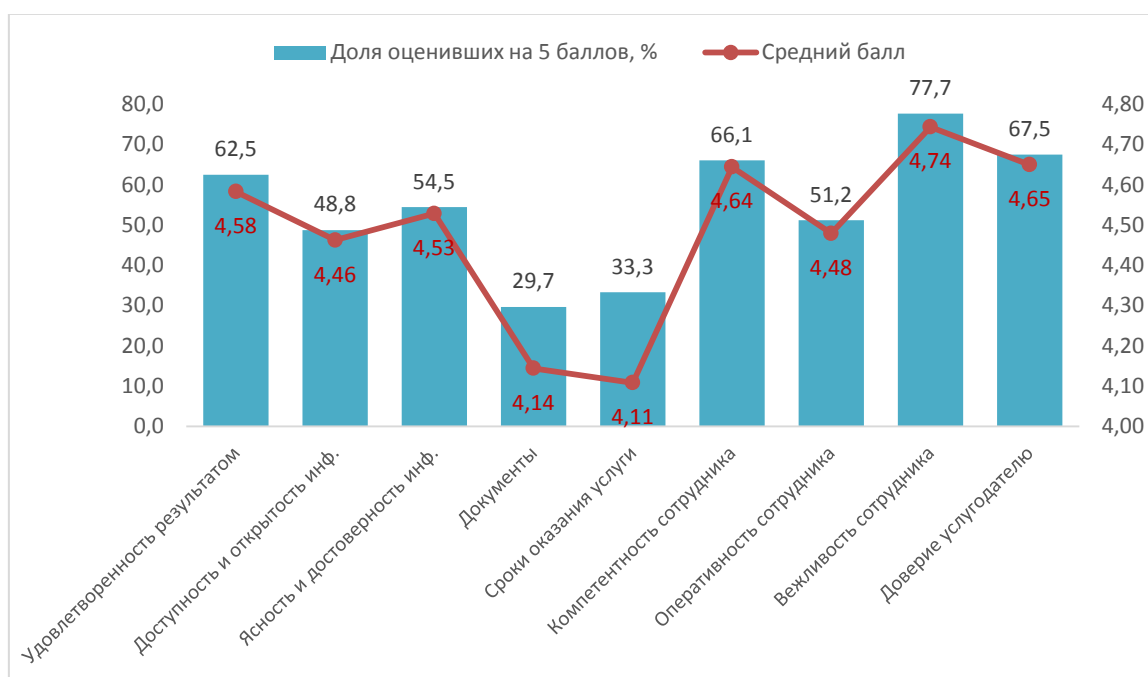
В своих комментариях, несмотря на недостаточность информации, респонденты главным образом писали о неудобном графике работы госоргана, сроках оказания услуги и документах (заявление), которые нужно подавать в 2-х экземплярах.

«Заявление в 2-х экземплярах – это не удобно», «Обработка заявки должна быть моментальной, а не ждать один день», «Неудобный график, суббота-воскресение – выходной день», «Неудобный график, в будни дни не успевали выписать путевки, а выходные дни не выписывают», «Суббота и воскресенье заявки не оформляются, могу порыбачить только в выходные», «Выходные дни заявки не принимают – ну очень неудобный график», «Неудобный график работы госоргана, выходные дни услуги не оказывают, но это же рыбалка!», «Управление находится в здании областного акимата, туда сложно попасть. Очень строго всех проверяют».

Многих не устраивают сроки предоставления услуги, только 33,3% респондентов оценили услугу на 5 баллов (среднее 4,11 балла).

«Срок оказания услуги 1 рабочий день. Захотел порыбачить и надо ждать», «Срок рассмотрения очень большой», «1 рабочий день срок оказания услуги. Спонтанно захотел порыбачить и приходится ждать», «Срок оказания услуги 1 рабочий день, заявка в 2-х экземплярах. Настрой к рыбалке пропадает!»

Диаграмма 26. Основные показатели по услуге Выдача разрешения на осуществление любительского (спортивного) рыболовства, мелиоративного лова, научно-исследовательского лова, лова в воспроизводственных целях на водных объектах, расположенных на особо охраняемых природных территориях со статусом юридического лица, на основании биологического обоснования при наличии положительного заключения государственной экологической экспертизы



Вежливость сотрудников госоргана на уровне 77,7% (4,74 балла), компетентность – 66,1% (4,64 балла). По оперативности сотрудников еще ниже удовлетворенность – 51,2% (4,48 балла).

Полное доверие природоохранным учреждением оказало 67,5% опрошенных получателей услуги (4,65 балла). Случаев неофициального вознаграждения или получения услуги по знакомству не наблюдается. «Самим клиентам не делать никакие вознаграждения» - так прозвучало одно из рекомендаций по устранению коррупции при получении госуслуг. Только один респондент обращался с жалобой в устной форме и результат оценил на 3 балла.

Выводы и рекомендации по услуге

- График работы госоргана пересмотреть с учетом пожеланий услугодателей.
- Сократить сроки получения услуги.
- Оптимизировать количество документов при получении услуги, предоставлять заявление в одном экземпляре.
- Рассмотреть возможность передачи услуги в Госкорпорацию и перевода в электронный формат.

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

Общая информация о госуслуге

Государственный орган: Министерство сельского хозяйства РК. Услуга оказывается главным государственным ветеринарно-санитарным инспектором городов Астаны и Алматы, района, города областного значения и его заместителем, государственными ветеринарно-санитарными инспекторами на основании утвержденного списка главным государственным ветеринарно-санитарным инспектором городов Астаны и Алматы, района, городов областного значения и его заместителем

Прием документов и выдача результатов: 1) территориальные инспекции Комитета ветеринарного контроля и надзора Министерства; 2) веб-портал "электронного правительства" www.egov.kz, www.elicense.kz

Срок оказания государственной услуги: в течение 3 рабочих дней.

Форма оказания государственной услуги: бумажная.

Результат услуги – ветеринарный сертификат на перемещаемые (перевозимые) объекты при экспорте, либо мотивированный ответ об отказе.

Форма предоставления результата государственной услуги: электронная/бумажная.

Стоимость услуги: платно, за бланк ветеринарного сертификата.

Основные результаты исследования

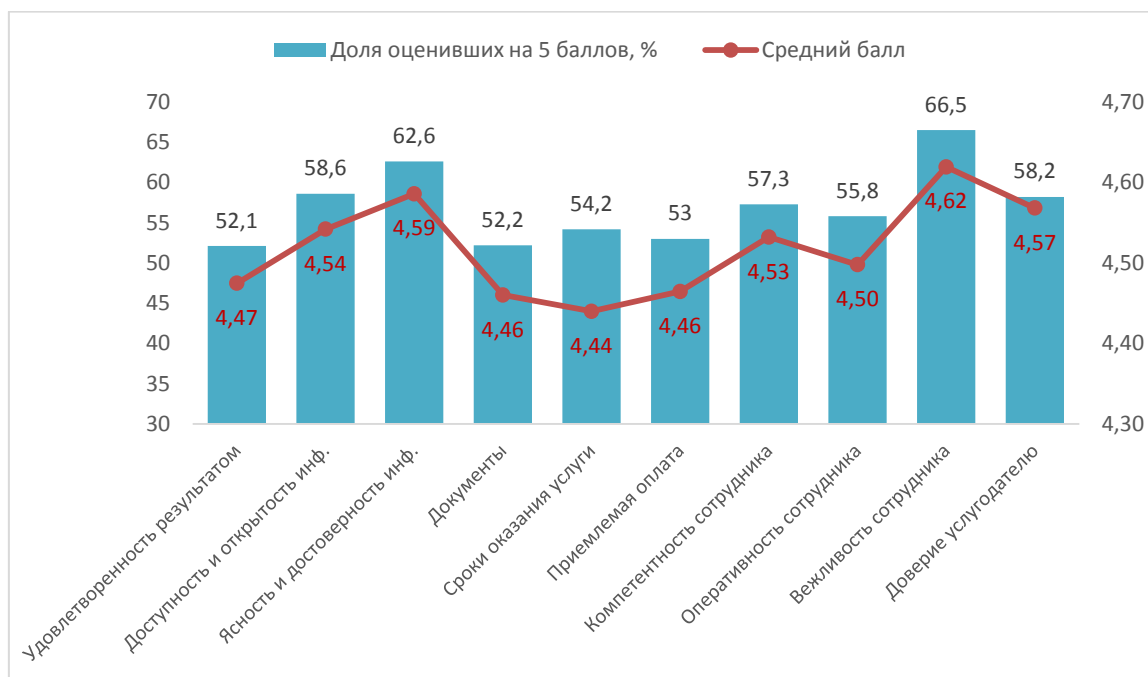
Общая удовлетворенность результатом получения услуги составила 52,1% или в среднем 4,47 баллов. В опросе по данной услуге приняло участие 228 респондентов. Все респонденты получили услугу в территориальных инспекциях уполномоченного органа. Имели возможность получить услугу в электронном формате через веб-портал 21,5% (остальные не имеют выхода в интернет, не знали либо затруднились ответить).

Таблица 55. Оценки удовлетворенности качеством оказания государственных услуг по результатам общественного мониторинга

	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Доля респондентов	0,0%	0,0%	4,6%	43,3%	52,1%
Количество респондентов, N	0	0	10	94	113

*11 респондентов затруднились оценить услугу

Диаграмма 27. Основные показатели по услуге Выдача ветеринарного сертификата на перемещаемые (перевозимые) объекты при экспорте



«Сначала не хотели выдавать сертификат, по причине отсутствия специалиста на месте, но вскоре все сделали в срок», «Мы находимся в сельской местности, и чтобы получить услугу приходится ездить в город. И при этом несколько раз».

Информационная доступность одно из слабых звеньев в данной услуге, средний балл оценки доступности и открытости информации 4,54, несколько ниже оценена ясность и достоверность предоставляемой информации – 4,59. Доля удовлетворенных доступностью и открытостью информации на 5 баллов составляет 58,6%, ясностью и достоверностью – 62,6%.

«Нам нужно получать более полную информацию и увеличить количество консультантов», «Трудно дозвониться до колл-центра для получения консультации по телефону», «Плохо объяснили, как заполнить заявление, пришлось долго переспрашивать у других», «Информация по госуслуге предоставлена сложным языком».

Удовлетворенность персоналом рассматривалась по следующим критериям: компетентность, оперативность, вежливость. Наиболее высокие оценки получил персонал за вежливость, где доля «пятерок» составляет 66,5% или 4,62 балла в среднем. Компетентность респонденты оценили несколько ниже – 57,3% или 4,53 средний балл. Оперативностью сотрудников удовлетворены на 5 баллов 55,8% или 4,5 балла.

В качестве примера некоторые высказывания респондентов: *«Работники грубые, ведут себя предвзято», «Медлительны, еле двигаются», «Нет заинтересованности в хорошем обслуживании».*

Уровень удовлетворенности процессом сбора и подачи документов наиболее низкий, лишь 52,2% полностью удовлетворены данной процедурой, средний балл 4,46. В 4,8% случаев респонденты отметили, что с них потребовали дополнительные документы, не прописанные в Стандартах. Также в устных высказываниях отмечено недовольство на количество предоставляемых документов, на трудности с заполнением бланков заявлений.

«Трудностей особых нет, но требуют много справок», «Единственная трудность - заполнение заявления, занимает определенное время».

Среднее время ожидания в очереди при подаче документов составило 14,41 минут, на получение результата в среднем затрачено 13 минут. Сроками получения услуги удовлетворены 54,2% услугополучателей (4,44 балла).

«Мы сделали документы в территориальный орган, а они отправили на проверку в МСХ РК, и даже если ответ с министерства придет раньше положенного срока то они не имеют права выдать раньше отмеченного в реестре срока, если написано получение 25-го а ответ пришел 20-го, будут держать ответ до 25-го числа».

«Немного по срокам задержали, оплата приемлемая, рекомендация: работать быстрее».

«Все устраивает, но сроки ускорить, мы с товаром торопились в Китай, в течении недели сертификат был получен, хотелось бы чуть быстрее».

При получении услуги 11% были недовольны тем, что нет электронной очереди, и бывают случаи, когда люди заходят без очереди, так как есть знакомые. Около 8% респондентов не довольны условиями ожидания: отсутствие сидячих мест, неуютный зал, нет столов для заполнения бланков, здания старые, без ремонта.

Услуга оказывается платно, удовлетворенность размером оплаты составляет 53%, средний балл 4,46. Анализ нареканий касающихся оплаты в основном выражался в отсутствии терминалов в госоргане по приему оплаты, также обращалось внимание, что процесс определения суммы оплаты не прозрачный и непонятный.

«Нет близости банков, нет кассы, терминалов», «Оплата невысокая, но постоянно меняется».

Доля жалоб по услуге составила 1,3%, из них в устной форме 0,9% (2 респондента) и в письменной – 0,4% (1 респондент).

Для получения услуги 96,5% не прибегали к использованию личных связей, неофициальных вознаграждений, 3,5% уклонились от ответа на данный вопрос.

*«Если не ускорить получение услуги, люди будут использовать личные связи и взятку»
«Коррупция и взятки будут, если не упростить процедуру, сократить сроки».*

Необходимо обратить внимание на то, что услугодателю доверяет 58,2% респондентов (4,57 балла), это значительно ниже среднего показателя.

Выводы и рекомендации по услуге

1. Необходимо больше обращать внимание людей на возможность получить услугу посредством электронного правительства. Однако при этом, надо улучшать качество предоставляемой информации через данный канал получения услуги.
2. Сроки оказания услуги по стандарту 5 дней, но даже этот небольшой срок вызывает недовольство у клиентов. Если не представляется возможным снизить сроки, и они считаются оправданными, значит, надо устранять барьеры которые в целом усложняют услугу. На общую удовлетворенность сроками оказывает влияние сроки по получению информации и разъяснению информации, время, затраченное на сбор документов.
3. Процесс сбора документов является проблемным звеном в данной услуге. Соответственно необходимо продумать момент сокращения количества, оптимизации способов получения, возможно, есть документы, которые можно получить через общую базу данных, без необходимости привлечения услугополучателя к их сбору.
4. Повышать компетентность и оперативность сотрудников.

25. Регистрация валютной операции

Общая информация о госуслуге

Услуга оказывается Национальным Банком РК. Место предоставления услуги: Национальный Банк РК

Срок оказания услуги: с момента сдачи пакета документов услугодателю - в течение 10 рабочих дней.

Форма оказания услуги и предоставления результата услуги: бумажная.

Результат услуги: регистрационное свидетельство на бумажном носителе.

Форма предоставления результата: бумажная.

Получатели услуги: юридические, физические лица

Стоимость услуги: бесплатно.

Основные результаты исследования

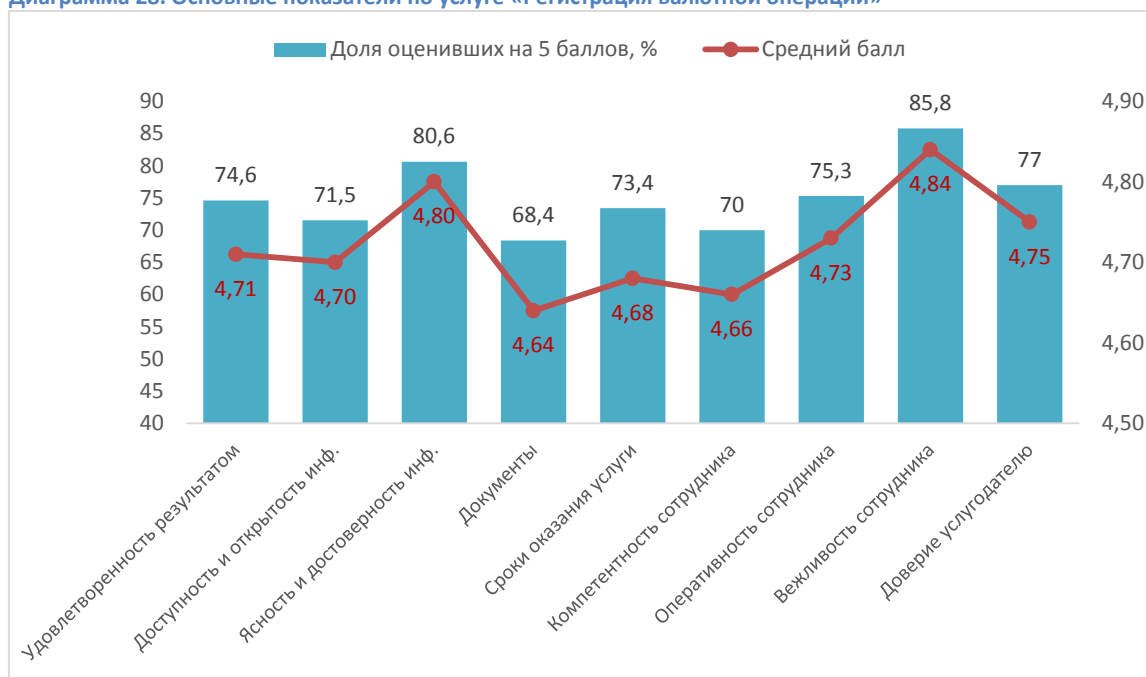
По услуге *Регистрация валютной операции* удовлетворённость составляет – 74,6% или 4,71 балла в среднем. В исследовании приняло участие 191 услугополучатель.

Таблица 56. Оценки удовлетворенности качеством оказания государственных услуг по результатам общественного мониторинга

	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Доля респондентов	0%	0,5%	2,1%	22,8%	74,6%
Количество респондентов, N	0	1	4	43	141

*2 респондента затруднились оценить услугу

Диаграмма 28. Основные показатели по услуге «Регистрация валютной операции»



71,5% полностью удовлетворенных респондентов доступностью и открытостью информации (4,70 балла). Ясность и достоверность информации респонденты оценили несколько выше – 80,6% (4,80 балла).

68,4% опрошенных услугополучателей считают процесс сбора и подачи документов простым и полностью понятным, оценив услугу на «отлично». В среднем – на 4,64 балла.

В процессе сбора и подачи документов услугополучатели столкнулись со следующими барьерами: *«Много бумажной волокиты, требуется предоставлять все документы в бумажном виде, и еще в электронном», «Я сталкиваюсь с тем, что просят документы, которых нет в Стандартах», «Пора предоставить возможность получать услугу в электронном формате, на выбор», «В принципе все понятно по услуге, но прочитав Закон и Стандарты, можешь что-то не учесть, так как не все формулировки понимаешь. Особенно, если сталкиваешься с услугой в первый раз. Дополнительно необходимо позвонить в Нацбанк и получить консультацию специалиста, чтобы он простым и понятным языком все объяснил»*

Работа сотрудников – один из важнейших компонентов качества услуги. Персонал оценивался по критериям: компетентность, оперативность, вежливость и профессиональная этика. По результатам исследования лучше оценена вежливость и профессиональная этика сотрудников, при среднем балле 4,84%, доля «отличных» оценок составляет 85,8%. За оперативность сотрудники получили в среднем 4,73 баллов, доля полностью удовлетворенных услугополучателей 75,3%. Чуть ниже оценена компетентность персонала, 70,0% опрошенных услугополучателей оценили на «отлично» компетентность сотрудников, и средний балл 4.66.

В данной услуге сотрудникам необходимо отработать следующие моменты: медлительность сотрудников *«Сотрудники вежливые, но делают очень медленно»*, некоторое высокомерие сотрудников *«Работникам банка не обязательно иметь такой важный вид, как будто они выше тебя по статусу»*, отсутствие исполнителя на месте *«Ответственный работник банка должен всегда быть на месте»*.

Удовлетворенность сроками оказания услугой составила 73,4% (4.68 балла).

В среднем при сдаче документов в очереди было затрачено чуть более 12 минут.

Среднее время ожидания в очереди при получении услуги – 11 минут.

Касательно сроков было высказаны следующие предложения:

1. *Необходимость введения услуги ускоренного оформления документов.*
2. *Сократить сроки получения услуги в два раза, либо максимум до 7 дней. 10 дней, по мнению респондентов, несколько растянуты.*
3. *«Бывает, что документ сделан раньше срока, было бы замечательно, если бы исполнитель позвонил и оповестил о готовности документа»*

При получении услуги фактов получения услуги через личные связи, вознаграждение не отмечено. Уровень доверия к услугодателю достаточно высокий, средний балл доверия 4.75, доля респондентов оценивших доверие на «отлично» составляет 77%.

Респондентами были предложены рекомендации, которые, по их мнению улучшат услугу: *«Коррупции нет, барьеров тоже, услугу необходимо автоматизировать, хотя и сейчас сотрудники электронную переписку ведут, ехать не обязательно для консультации», «Не нужно делать услугу автоматизированную, бумажная форма очень устраивает. Сейчас все автоматизировано, но программы не доработаны, приходится ругаться, вариант бумажный качественен и надежен. Чтобы не создавать условия для коррупции нужно внедрять электронные программы. Все должно быть продумано»*.

Выводы и рекомендации по услуге

- Рассмотреть возможность ускоренного вида получения услуги, за официальную оплату.
- Предоставить возможность оформления услуги в электронном виде, но при этом бумажный формат услуги не исключать. Выбор формы получения услуги оставить за услугополучателем.
- Рассмотреть возможность сокращения количества документов, и сроков ожидания результатов до 7 рабочих дней.

- Проводить тренинги для специалистов по клиентоориентированности, в целях дальнейшего улучшения качества обслуживания потребителей услуг.
- Высказано пожелание по улучшению работы сайта для сдачи отчетов. В частности, услугополучатели предлагают продумать техническую возможность просмотра уведомления о сдаче отчета: *«сам сайт Нацбанка нормальный, а вот сайт где мы сдаем отчеты, то он сыроват, его хотелось бы переделать. На сайте видно наши отчеты, но не видно самого уведомления о сдаче отчёта. Мне приходится печатать шаблон, что я сдавала. Почему бы не сделать опцию о принятии отчета. Чтобы я ее приложила, у меня там будет стоять дата, кто принял».*

26. Выдача свидетельств авиационному персоналу

Общая информация о госуслуге

Государственный орган: Министерство по инвестициям и развитию РК. Услуга оказывается Комитетом гражданской авиации Министерства

Прием документов и выдача результатов: канцелярия Комитета гражданской авиации; веб-портал электронного правительства: www.egov.kz, www.elicense.kz

Срок оказания государственной услуги: с момента сдачи пакета документов в течение 30 календарных дней.

Форма оказания государственной услуги: электронная/бумажная.

Результат услуги – выдача свидетельства авиационному персоналу.

Форма предоставления результата государственной услуги: электронная/бумажная.

Стоимость услуги: бесплатно.

Основные результаты исследования

Удовлетворенность результатом получения услуги составила 87,5% или в среднем 4,81 балла. В опросе по данной услуге приняло участие 16 респондентов. На самом деле получателей услуг больше. Оценивали услуги представители компаний, которые оформляли документы авиационного персонала, то есть непосредственно взаимодействовали с услугодателем.

Таблица 57. Оценки удовлетворенности качеством оказания государственных услуг по результатам общественного мониторинга

	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Доля респондентов	0%	0,0%	6,3%	6,3%	87,5%
Количество респондентов, N	0	0	1	1	14

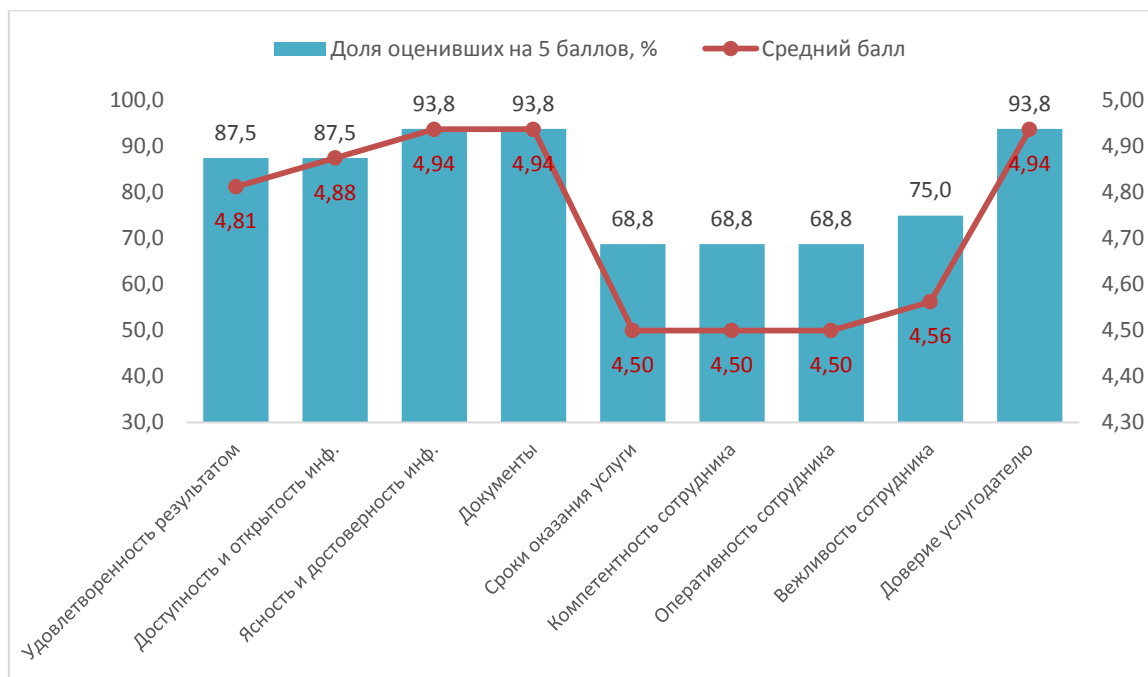
Все респонденты получили услугу через Комитет гражданской авиации. Имели возможность получить услугу в электронном формате через веб-портал 37,5% (остальные не знали либо затруднились ответить).

Доступность и открытость информации по услуге оценили на уровне 87,5%, в среднем 4,88 балла. Ясность и достоверность предоставляемой информации получила более высокую оценку 4,94 балла, 93,8% оценивших на отлично данный компонент.

Процесс сбора и подачи документов не вызвал затруднений у 93,8% респондентов, они поставили отличные оценки, средний балл 4,94.

6,3% респондентов указали, что с них потребовали дополнительные документы, не прописанные в Стандартах.

Диаграмма 29. Основные показатели по услуге Выдача свидетельств авиационному персоналу



Персонал госоргана получил сравнительно низкие оценки (см. диаграмму), за компетентность и оперативность средний балл 4,5, доля полностью удовлетворенных респондентов 68,8%. За вежливость результаты немного лучше, доля респондентов, оценивших на 5 баллов, составила 75%, средний балл 4,56.

«Сотрудники занимаются своими делами. Чтобы больше уделяли времени клиентам», «Оперативнее работать, более подробно объяснять», «Оповещать об изменениях в законах в письменной форме, своевременно предоставлять информацию», «Незаинтересованность персонала помогать, подсказывать».

Отмечается невысокая удовлетворенность сроками предоставления услуги, только 68,8% опрошенных поставили 5 баллов, средний балл равен 4,5.

В очереди для подачи документов в среднем затрачено 1,7 минут, время ожидания в очереди при получении результата 3,2 минуты.

Фактов получения услуги по знакомству, через неофициальные каналы не отмечено. Уровень доверия услугополучателей к госоргану составляет 4,64 балла, доверяет услугополучателю 93,8%.

Выводы и рекомендации по услуге

1. Необходимо больше обращать внимание людей на возможность получить услугу посредством электронного правительства. Однако при этом, надо улучшать качество предоставляемой информации через данный канал получения услуги.
2. Предоставлять актуальную информацию по услуге.
3. Повышать уровень компетентности персонала, побуждать персонал к доброжелательности к клиенту и готовности помочь.

27. Выдача разрешения на проезд по территории иностранного государства перевозчикам Республики Казахстан в соответствии с международными договорами, ратифицированными Республикой Казахстан

Общая информация о госуслуге

Государственный орган, предоставляющий услугу: Министерство по инвестициям и развитию. Прием заявлений на получение государственной услуги осуществляется через Госкорпорацию, веб-портал «электронного правительства» www.egov.kz, www.elicense.kz.

Срок оказания государственной услуги: с момента сдачи документов: выдача уведомления для оплаты суммы сбора за выезд с территории Республики Казахстан отечественных автотранспортных средств, осуществляющих перевозку пассажиров и грузов в международном сообщении – 2 рабочих дня; выдача результата оказания государственной услуги (с момента поступления услугодателя в течение пяти рабочих дней платежного документа, подтверждающего оплату суммы сбора в республиканский бюджет) – 1 рабочий день.

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

Результат оказания государственной услуги: иностранное разрешение на нерегулярную перевозку пассажиров и багажа и на перевозку грузов в бумажном виде, иностранное разрешение на регулярную перевозку пассажиров и багажа, либо мотивированный ответ об отказе.

Форма предоставления результата оказания государственной услуги: бумажная.

Стоимость услуги и порядок оплаты: услуга оказывается физическим и юридическим лицам на платной основе. Для нерегулярных перевозок – 3 МРП, регулярных – 10 МРП.

Основные результаты исследования

По услуге *Выдача разрешения на проезд по территории иностранного государства перевозчикам Республики Казахстан в соответствии с международными договорами, ратифицированными РК* удовлетворённость составляет – 62,1% или в среднем 4,51 балла.

Таблица 58. Оценки удовлетворенности качеством оказания государственных услуг по результатам общественного мониторинга

	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Доля респондентов	0,5%	0,9%	7,9%	28,5%	62,1%
Количество респондентов, N	1	2	17	61	133

*4 респондента затруднились оценить услугу

По данной услуге было опрошено 218 респондентов. Одним из главных факторов, влияющих на удовлетворенность услугой является доступность и открытость информации. Данный аспект услуги 51,2% респондентов оценили на 5 баллов (4,41 балла). Достоверностью полученной информации были довольны 53,3% услугополучателей (4,40 балла).

«Мало информации в интернете. В ЦОНе на стендах нет вообще никакой информации». «Информации мало. Без опытного специалиста не обойтись», «Нам нужно получать более полную информацию», «Иногда мы не сможем найти полную информацию в сайте», «Для этой услуги нужны специалисты, информация в ЦОНе неполная», «Проблема в информировании, подаем заявку, потом ждем, ждем до 3-х

дней. Ждем, а потом приходит отказ в принятии заявки. Сам портал не принимает заявку, поэтому мы за 3-4 дня уже подаем заявку и ждем. Мы привыкли уже».

«Все хорошо, информация есть на сайте и на стендах в инспекции транспортного контроля»

Процесс сбора и подачи документов простым и понятным является для 54,6% респондентов (4,5 баллов). Для многих «нет проблем с подачей документов». Но, тем не менее, нареканий очень много, особенно в части работы портала.

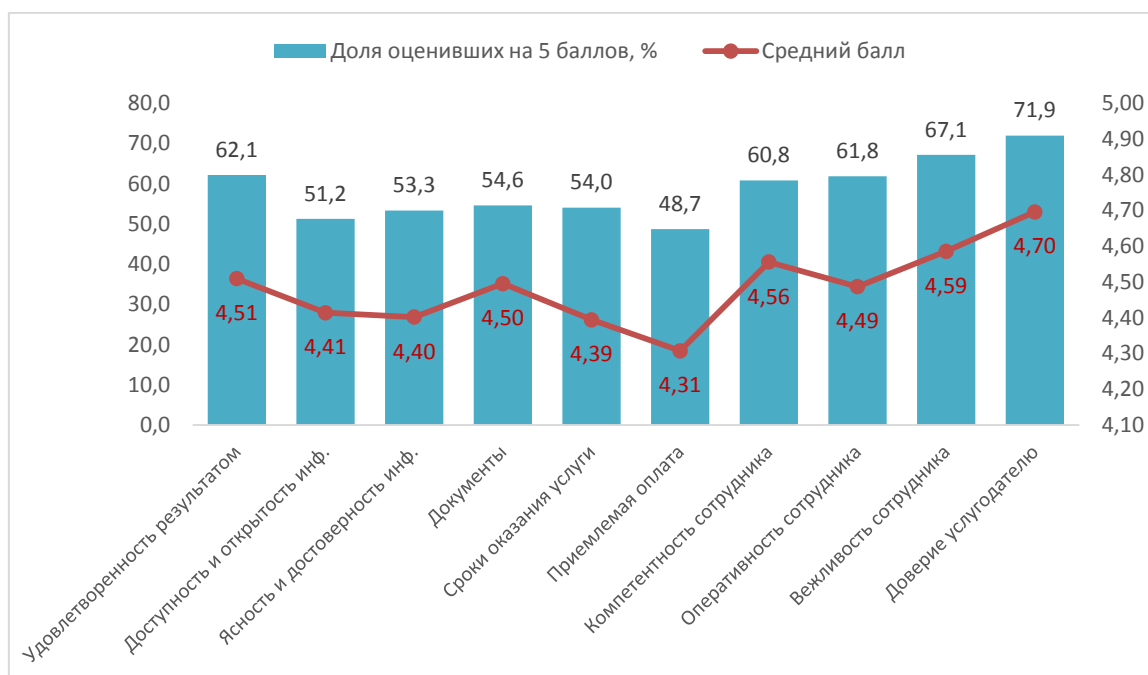
«Нет обратной связи. Услугодатель не видит наши запросы», «Проводишь платежи, у нас видно, у комитета транспорта нет. Поэтому бланки не выдают часто», «Проблема с программой. Ждем в ЦОН, сотрудники нечего сделать не могут. Программа заявки не передает вовремя, большие проблемы из-за этого», «Отправил заявку через сайт, только через 2 дня система приняла. Очень плохо работает», «Периодический бывает сбой в работе сайта по Е-лицензия», «Постоянно зависает платежка», «Большие проблемы с сайтом, постоянно 505 ошибку выдает», «Сбой в работе сайта лицензии, мы не видим точные остатки», «1. Недоработанный сайт. 2. Не видно платежи. 3. Долго решают проблемы», «Недоработанный сайт, постоянно выдает различные ошибки. Мы проплачивали оплату, у нас программа видит, а у них – нет. Разобраться с сайтом надо», «Подавали через ЦОН, они не видят заявки. Потом исполнили ее, а мы не видим результат», «Сайт зависает, затем приходится заново вводить информацию», «Невозможно дозвониться до сервис-центра», «Зависание сайта. НЕ дозвониться до разработчиков».

Сроки оказания услуги имеют большое влияние на удовлетворенность данной услугой. 54% услугополучателей оценили данный аспект на отлично (4,39 баллов). Сроки оказания услуги небольшие, но проблема заключается в том, что не хватает иностранных разрешений: «Нехватка бланков», «Очень трудно получить бланки», «Проблемы только, что постоянно тяжело поймать разрешение», «Не хватает разрешений», «2 месяца не можем получить разрешения», «Отсутствие информации о том, когда будут бланки», «Сроки нарушаются из-за неправильной работы портала. В госорган нельзя съездить подать, только через программу, а программа не работает», «Из-за плохой работы сайта невозможно быстро получить услугу», «Иногда по вине курьера задерживаются документы. Курьер доставляет документы из транспортной инспекции в ЦОН».

Полностью согласны с тем, что оплата услуги является соразмерной, приемлемой 48,7% (4,31 балла) – «оплата нормальная 3 МРП, сроки тоже». Для нерегулярных перевозок оплата составляет 3 МРП, регулярных – 10 МРП.

«Завышена цена, оплата могла быть меньше», «Оплату надо пересмотреть», «Я считаю, что сумма за услугу дорогая», «Хотелось бы подешевле чем 3 МРП за разовую услугу», «Считаю дорого 10 МРП», «3 МРП – очень дорого».

Диаграмма 30. Основные показатели по услуге Выдача разрешения на проезд по территории иностранного государства перевозчикам Республики Казахстан в соответствии с международными договорами, ратифицированными Республикой Казахстан



Компетентность, оперативность и вежливость сотрудников ЦОНа оценили на 5 баллов более 60%.

«Необходимо улучшать скорость обслуживания и заинтересованность в клиенте», «Сотрудники ЦОНа медлительны, мы подали заявку сотрудник ЦОНа не то забил, ошиблась, в документе вышла ошибка. Запрос не был удовлетворен. Пришлось по-новому запрашивать услугу, потеряли время», «Непрофессиональные сотрудники», «Оперативность не совсем удовлетворила, сотрудник долго оформлял», «Чиновник медлительный, не разговорчивый, не приветливый... Надо быть внимательными и доброжелательными к клиентам», «По сотрудникам транспортного контроля претензий нет. После ошибки ЦОНа они нам сами позвонили и все быстро сделали», «Работники ЦОНа не осведомлены об этой услуге, нужен специалист», «Работники в ЦОНе не знают специализированные документы», «Раньше работали с транспортной инспекцией – так было легче, так как там работают специалисты разбирающиеся в этой области», «Раньше работали напрямую с транспортной инспекцией, что было для нас удобнее», «Ошибка была сотрудника ЦОНа – но мы даже не удивились по этому поводу».

Среди комментариев, респонденты отмечают о медлительности специалистов в возрасте, *«Хотелось бы чтоб сотрудники были энергичные и молодые, в силу своего возраста специалист проделал работу медленно», «Специалист в принципе сделал все как надо, но уже в возрасте мужчина – медлительный», «Специалист был очень важный и медлительный».*

Нужно отметить, что положительных отзывов намного больше: *«Хороший подход к клиентам», «Качества обслуживания меня удовлетворило», «Все нормально, нареканий нет», «Претензий к госоргану нет, большие замечания по программе», «Претензий к работникам нет, сделайте что-нибудь с программой! В начале года брали разрешение – сплошные проблемы», «Нет претензий к сотрудникам, очень плохой сайт. Невозможно работать!», «Проблема в электронной форме, электронной сопровождении данной услуги».*

Доля жалоб составляет 3,7%: *«Писал в техслужбу – ответа нет», «Ответили через неделю, каждый день звонили, обратная связь очень плохо развита», «Никто на жалобу».*

никак не реагирует, висит в обработке», «Через неделю жалобу рассмотрели, ничего не предприняли, не сообщили о результате». Из них только 1 из семи человек (0,5%) полностью удовлетворен результатом рассмотрения жалобы.

Нужно отметить, что 71,9% полностью доверяют услугодателю, это на 20% выше среднего показателя по всем услугам.

Выводы и рекомендации по услуге

По данной услуге самая большая проблема – это сложности при подаче документов, связанные с программным сопровождением данной услуги, которые не позволяют вовремя отправить заявку, являются причинами отказа в предоставлении иностранных разрешений.

Второе – услугополучатели не получают полную и достоверную информацию об услуге. И последнее – недостаточный уровень компетентности специалистов Госкорпорации для предоставления данной услуги.

Госоргану необходимо принять меры для совершенствования программного обеспечения. Предоставлять полную и достоверную информацию по услуге.

Совершенствовать методы обучения сотрудников Госкорпорации. Госорган проводит раз в квартал семинары с сотрудниками ЦОНа, которые как показывают результаты исследования, являются не совсем эффективными.

Сделать более прозрачной процедуру распределения иностранных разрешений по регионам Казахстана, чтобы услугополучатели видели, сколько их есть в наличии на данный момент и приобретать, как при покупке билетов онлайн.

28. Выдача разрешения на эксплуатацию радиоэлектронных средств и высокочастотных устройств

Общая информация о госуслуге

Госуслуга оказывается территориальными подразделениями Комитета связи, информатизации и информации Министерства. Прием заявления и выдача результата оказания государственной услуги осуществляются через: Госкорпорацию, веб-портал www.egov.kz.

Сроки: с момента сдачи пакета документов в Госкорпорацию, а также при обращении на портал – 5 (пять) рабочих дней;

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

Результат: разрешение на эксплуатацию радиоэлектронных средств и высокочастотных устройств.

Форма представления результата госуслуги: электронная и (или) бумажная.

Стоимость: бесплатно.

Основные результаты исследования

Удовлетворенность по *Выдаче разрешения на эксплуатацию радиоэлектронных средств и высокочастотных устройств* составляет 50,3% или 4,3 балла. По услуге было опрошено 184 респондентов. Услуга предоставляется через веб-портал elicense.kz

Таблица 59. Оценки удовлетворенности качеством оказания государственных услуг по результатам общественного мониторинга

	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Доля респондентов	0,5%	2,2%	14,2%	32,8%	50,3%
Количество респондентов, N	1	4	26	60	92

*1 респондент затруднился оценить услугу

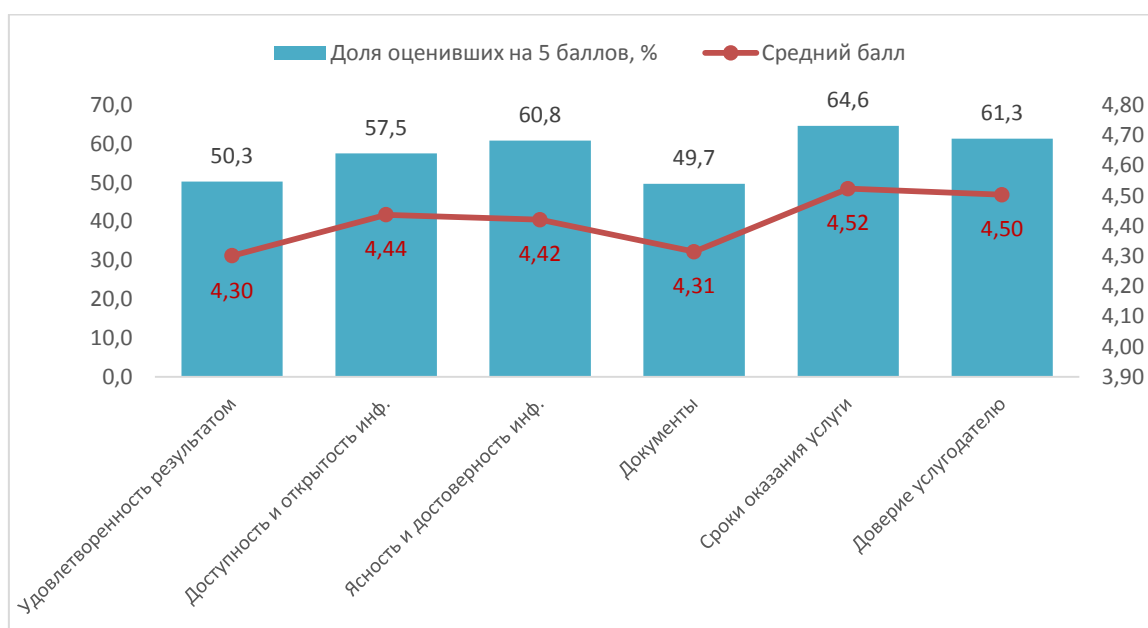
Доступностью и открытостью информации довольны 57,5% респондентов (4,44 балла), по ясности и достоверности информации – 60,8% (4,42 балла).

Меньше всего удовлетворенных при оценке процесса сбора и подачи документов – 49,7% оценили на 5 баллов 64,6% (4,31 баллов).

Технически на портале очень много проблем: «В перечне есть не обязательные документы. Портал требует их как обязательные», «Медленно работает портал. Трудно скачать. Часто сбои и ошибки №500 и №400, Портал временно не доступен», «Отсутствие уведомлений об изменениях», «Портал часто выдает ошибку, виснет», «Портал долго грузится». «Портал очень часто выдает ошибку №500, медленно работает иногда», «Портал иногда "выбрасывает". Сбои в работе портала», «лучше было в бумажной форме как раньше, у нас не всегда работает интернет», «лучше было на бумажном, интернет работает ужасно. Больше электронно сдавать не буду!», «Раньше можно было вписать по 10 радиостанций на 1 бланк. С этого года приходится все вписывать на 1 бланк. Если вдруг ошибка, вся работа насмарку», «При ошибке сложная процедура исправления», «При скачивании выходят ошибки. Поиск РСЧС плохо работает. Невозможно откорректировать данные», «Ошибки №404 и №500. Кнопка "обратная связь" не работала», «Из-за ошибки сделали отзыв документа. Пришло уведомление, что решено. Подаем повторно. Получаем отказ. До сих пор не решили», «При заполнении запроса потратил очень много времени из-за изменений в бланках. Этот момент нужно продумать разработчикам», «Нет четко прописанных правил для заполнения данных. РЭС не могу получить из-за проблем с анкетой. Карта на сайте никуда не годится. В бумажном виде было лучше», «Трудности только по формам заполнения. В остальном все хорошо», «Тех. работы приводят к задержкам в процессе работы», «Минус – PDF формат в анкетах. Немного "сырой" сайт», «Невозможно исправить ошибку. Ввести функцию корректировки. Технические проблемы», «Пропадают документы уже полученные. Потом приходится обращаться в службу, ждать пока они найдут», «При открытии анкеты не можем прикрепить БИН, т.к. анкета не корректируется. Пожалуйста, добавьте столбец для ввода БИНа», «Иногда теряются уже полученные документы»

Сроки оказания услуги устраивают 64,6% услугополучателей (4,52 балла).

Диаграмма 31. Основные показатели по услуге Выдача разрешения на эксплуатацию радиоэлектронных средств и высокочастотных устройств



Доверие услугодателю на уровне 61,3% (4,5 балла). Зафиксирован 1 случай использования личных связей (0,5%)

По результатам опроса 9,8% респондентов обращались с жалобой в письменной форме, 2,7% удовлетворены результатом обжалования.

«Сотрудники должны помогать предпринимателям в разрешении проблем, а не отписываться пустыми письмами», «Обратная связь чтобы хорошо работала. Вникать в проблемы, и, по возможности, решать их», «При обращении в службу поддержки хотелось бы получить ответ на решение своей проблемы», «Окошки "оцените услугу" раздражают. Уберите, пожалуйста, их»

«Ответы ни о чем. Проблема не решается. Так и не получил ответа от техслужбы Service Desk», «Так же плохо работает портал. От робота приходят письма и все», «Ошибки так и выходят, портал также медленно работает», «Устраняют проблему, приходится очень долго ждать»

В Парламент направлен законопроект на рассмотрение с предложением по переводу услуги на уведомительный порядок. Таким образом, госорган ускорит ввод в эксплуатацию РЭС, уменьшит административный барьер для развития предпринимательской деятельности области связи. Необходимость получения заключения СЭС на проектную документацию сохраняется. Технические проблемы веб-портала, снижающие качество услуги не решены.

Выводы и рекомендации по услуге

Самая большая проблема – это недоработки сайта. Технические проблемы, возникающие при подаче документов, снижают удовлетворенность качеством предоставления услуги: *«Портал нужно доработать. И все будут довольны»*. Есть необходимость улучшить разъяснительную работу по процедуре данной услуги.

29. Распределение ресурса нумерации и выделение номеров, а также их изъятие

Общая информация о госуслуге

Государственная услуга оказывается Комитетом связи, информатизации и информации Министерства. Прием заявления и выдача результата оказания услуги осуществляются через: Государственную корпорацию, веб-портал www.egov.kz (далее – портал).

Срок оказания услуги: с момента сдачи пакета документов в Государственную корпорацию, а также при обращении на портал – 20 рабочих дней;

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

Результат оказания услуги: приказ услугодателя о выделении или изъятии ресурса нумерации.

Форма представления результата оказания услуги: электронная и (или) бумажная.

Государственная услуга оказывается на бесплатной основе физическим и юридическим лицам.

Основные результаты исследования

Удовлетворенность услугой *Распределение ресурса нумерации и выделение номеров, а также их изъятие* составляет 77,8% или в среднем оценка 4,67 балла.

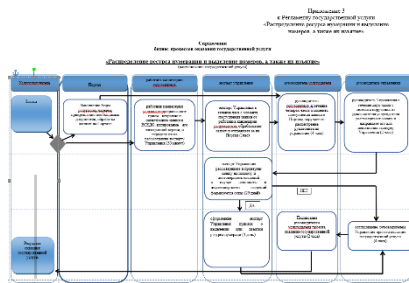
Выборка по услуге составляет 9 респондентов, получивших услугу через Е-лицензирование. За период январь-июнь 2017 года количество оказанных услуг – 121. Госорганом были предоставлены списки из 22 компаний, которые и являются получателями 121 услуги.

Таблица 60. Оценки удовлетворенности качеством оказания государственных услуг по результатам общественного мониторинга

	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Доля респондентов	0%	0%	11,1%	11,1%	77,8%
Количество респондентов, N	0	0	1	1	7

Информация по услуге не является достаточно доступной и открытой, так как только 66,7% респондентов полностью удовлетворено информацией и в среднем оценили на 4,56 баллов. Полученная информация соответствует полностью потребностям получателей услуги, которые ясность и достоверность информации оценили на 5 баллов.

Рисунок 9. Бизнес-процесс услуги⁸

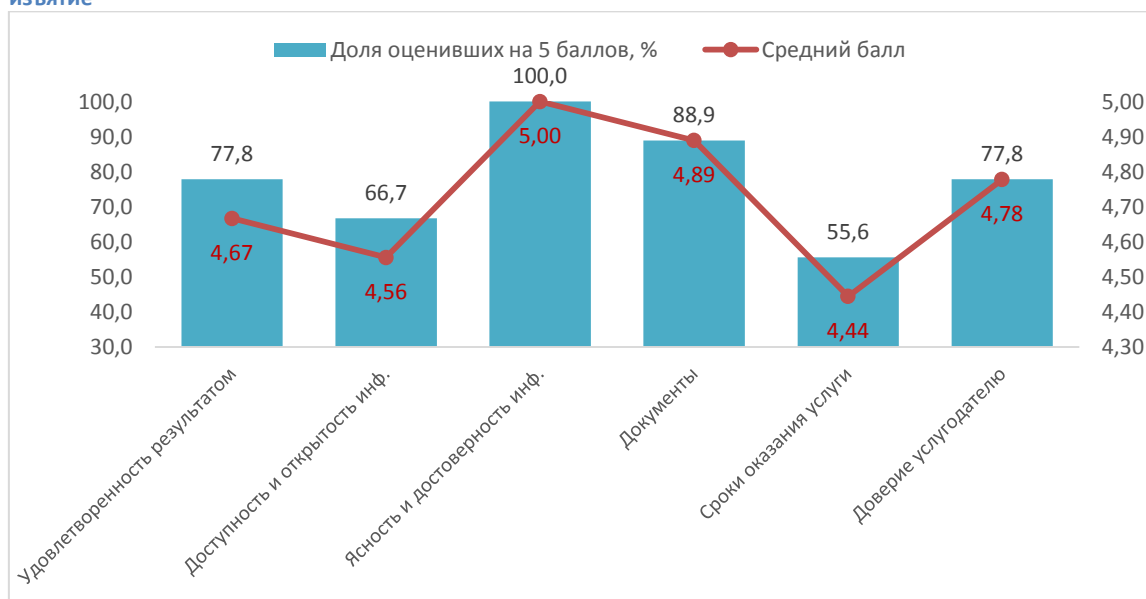


С документами в какой-то степени благополучная ситуация, так как обычно услугополучатель часто обращается за услугой, вся процедура получения отработана. Но сроки предоставления услуги на отлично оценила лишь половина респондентов (55,6%, 4,44 балла).

На сайте e-gov можно посмотреть схему бизнес-процесса услуги (рисунок 9) с указанием времени на каждом этапе рассмотрения документов. На самом деле данная схема никак не объясняет сроки обработки: на этапе рассмотрения экспертом управления 29 дней, а по стандартам сроки оказания услуги – 20 дней.

Полное доверие госоргану проявляет 77,8% (4,78 балла). Такая же доля респондентов удовлетворена полностью услугой, но средний балл по доверию (4,78) выше средней оценки удовлетворенности результатом услуги (4,67).

Диаграмма 32. Основные показатели по услуге Распределение ресурса нумерации и выделение номеров, а также их изъятие



⁸ http://egov.kz/cms/ru/services/pass456_mtk

Выводы и рекомендации по услуге

- Факторами, влияющими на удовлетворенность услуги, прежде всего, является доверие услугодателю, доступность информации и сроки оказания услуги.
- Таким образом, есть необходимость и пожелание со стороны услугополучателей сократить сроки предоставления услуги, улучшить информированность услугополучателей.

30. Назначение пенсионных выплат по возрасту

Общая информация о госуслуге

Государственная услуга оказывается территориальными подразделениями Комитета труда, социальной защиты и миграции Министерства

Прием заявления и выдача результата оказания государственной услуги осуществляется через:

- 1) НАО "Государственная корпорация "Правительство для граждан";
- 2) веб-портал "электронного правительства" www.egov.kz при получении информации о назначении пенсионной выплаты по возрасту.

Сроки оказания государственной услуги: с момента регистрации пакета документов в Государственной корпорации – 10 рабочих дней. Срок оказания государственной услуги продлевается при наличии оснований для проверки достоверности документов (на 5 дней), при необходимости истребования дополнительных документов (до 30 рабочих дней); на портале – 30 минут с момента поступления электронного запроса в информационную систему при получении информации о назначении пенсионной выплаты по возрасту.

Форма оказания государственной услуги: электронная и (или) бумажная.

Результат оказания государственной услуги: уведомление о назначении пенсионной выплаты по возрасту по форме,

Государственная услуга оказывается бесплатно.

Основные результаты исследования

По услуге *Назначение пенсионных выплат по возрасту* доля полностью удовлетворенных услугой составила 62,8% респондентов, средняя оценка составила 4,55 балла. Всего было опрошено 237 респондентов.

Таблица 61. Оценки удовлетворенности качеством оказания государственных услуг по результатам общественного мониторинга

	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Доля респондентов	0,0%	0,9%	6,4%	29,9%	62,8%
Количество респондентов, N	0	2	15	70	147

*3 респондента затруднились оценить услугу

Уровень удовлетворенности по доступности и открытости информации услуги «Назначение пенсионных выплат по возрасту» в ходе опроса оценили на 4,57 (доля оценивших данную услугу на «5» составила 64,3%, на «4» и «5» - 91,8%).

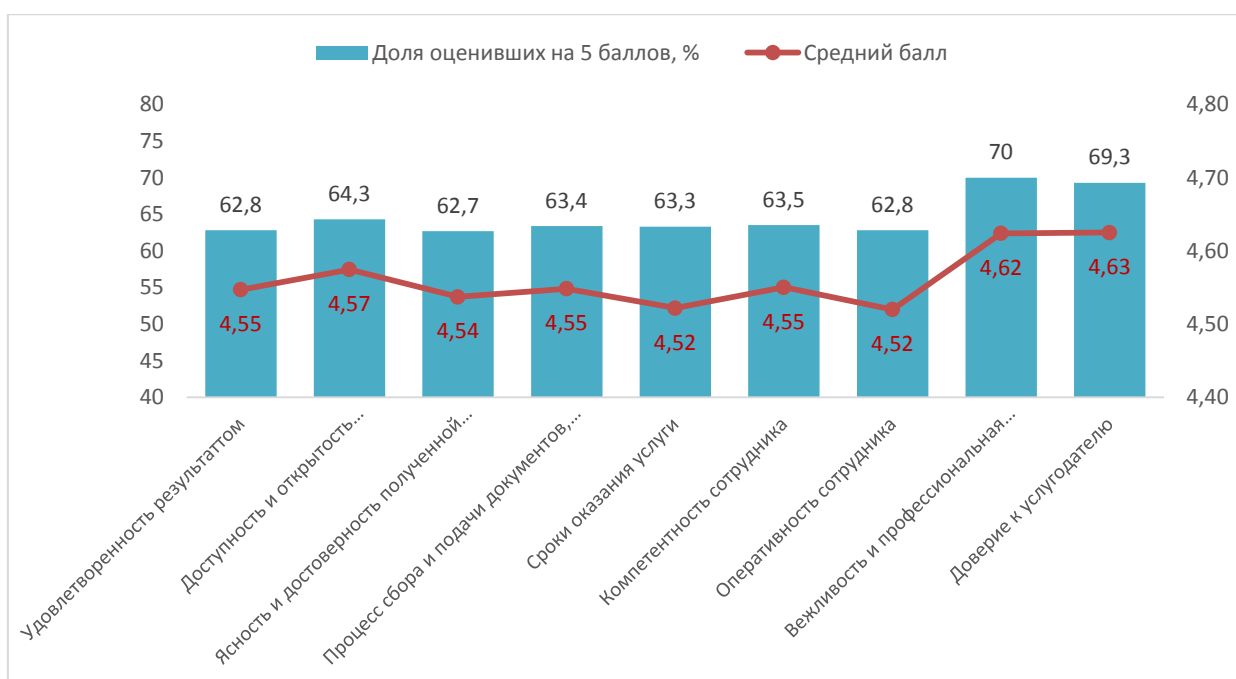
В ходе проведения фокус-групповой дискуссии услугополучатели охарактеризовали данную услугу как доступную: «Если нет проблем в трудовой книжке, то легко. Никаких сложностей нет. Любой может получить». Риск коррупции при получении данной услуги, по мнению респондентов, отсутствует.

Ясностью и достоверностью информации полностью удовлетворены 62,7% респондентов, положительные отклики дали 93,5% респондентов.

Согласно стандарту данную услугу можно получить через «Государственную корпорацию» и через портал e-gov, но большинство пенсионеров за получением данной услуги обращались в ГЦВП.

В ходе исследования пенсионеры говорили о том, что требуется большая информированность и прозрачность в расчете пенсий: *«Мне кажется, нужно информировать людей. Не каждый смотрит телевизор, новости..... Какие-то открытые классы, чтобы людям было более доступно и понятно КАК начисляется пенсия».*

Диаграмма 33. Основные показатели по услуге Назначение пенсионных выплат по возрасту



В результате исследования 63,3% опрошенных респондентов были полностью удовлетворены сроками оказания услуги и в 63,4% случаях - сбором и подготовкой документов. Многие пенсионеры отмечали простоту процедуры оформления пенсии, высокое качество обслуживания и вежливость сотрудников. Тем не менее, есть и ряд проблем: «требовали дополнительные справки», «пришлось ехать в другой район, чтобы подтвердить достоверность документа», «пришлось переделывать несколько раз справку о зарплате из-за невнимательности сотрудников, которые сразу не увидели и не указали на ошибки». Кроме того, респонденты поднимают вопрос о том, зачем нужны справки о заработной плате, если есть база и справки все равно должны просто соответствовать данным в имеющейся базе.

Согласно полученным данным, большинство опрошенных дали хорошие отзывы о качестве обслуживания услугодателей. 70% высоко отметили вежливость сотрудников, таким образом, средняя оценка составила 4,62 балла. Несмотря на то, что во время опроса многие пенсионеры жаловались на некомпетентность сотрудников и невнимательность, тем не менее, они оценивали их на «4» и «5». **Компетентностью** были полностью довольны 63,5% ответивших, оперативностью сотрудников – 62,8%.

В ходе проведения фокус-групповых дискуссий были выявлены следующие претензии по качеству данной услуги: *«Неграмотные специалисты, потому что они обращались к старшим. Я не к одному специалисту подходила, а к нескольким. Я потом решила, сидя*

в очереди, пойду к тому специалисту, который от и до все сам сделает. Сотрудники постоянно обращались к одной женщине, значит, она все знает. По возрасту она старше. И я пошла именно к ней», «Она с моими документами бегала по всем 3 этажам консультировалась....Я сидела и 1,5 часа ждала».

Несмотря на то, что согласно стандарту услуга может быть предоставлена в ЦОНе, сотрудники call-center не могут дать полную консультацию по данной услуге: *«Сначала я позвонила 1414, сказали – езжайте в ЦОН, дали список документов. Я в ЦОН приехала, там выкатили другой список, куча других документов. Кроме того сотрудники ЦОНа толком и не знают, что нужно».*

Пенсионеры отмечали незаинтересованность сотрудников и ошибки в расчете пенсии: *«Получилось, что мне закрыли по май, а у меня ещё в июне были перечисления. Они сказали, что не могут взять те начисления, а вы сравните июнь этого года и май 3 года назад. Зарботки совсем другие были. Ну тысяч 50 я потерял, в пенсии я потерял 3000-4000 тенге. Но вот на днях вроде все утряслось. Потом мне сказали, что сделаем перерасчёт. Позавчера посмотрел, по моим подсчётам 15000 не хватает. Я спросил, а они сказали, что перерасчёт делают с момента повторной подачи, так я 15000 и потерял», «Я была вынуждена обратиться в прокуратуру, куда деваются мои деньги. Глянула на пенсию, я человек грамотный, сразу написала в прокуратуру, и нашлись мои деньги. Сейчас опять я должна их проверять».*

Выводы и рекомендации по услуге

- Многие пенсионеры отмечали простоту процедуры, вежливость сотрудников. При этом наблюдается некоторая корреляция с местом оформления: в ГЦВП сотрудники более информированы по данной услуге, нежели в ЦОНе. Возможно, это связано с тем, что услугу не так давно передали Госкорпорации «Правительство для граждан» и в этой связи требуется повышать компетентность сотрудников.
- Частое нарекание - невнимательность при проверке документов, пенсионерам порой приходится по несколько раз переделывать одну и ту же справку.
- Хороший опыт был у пенсионерки из Алматы. Она получила на дом письмо-уведомление о том, что пора оформлять пенсию с перечнем необходимых документов и указанием места, где она может получить данную услугу. Этот опыт был высоко оценен ею.
- Следует рассмотреть необходимость представления справок о заработной плате, которые должны 100% соответствовать базе данных о пенсионных выплатах. Это позволит значительно упростить и ускорить процедуру, соответственно повысить ее качество. Запрос таких справок делать только в спорных ситуациях, когда услугополучатель не согласен с размером рассчитанной пенсии.
- Необходимо на основе используемой методики расчёта пенсий создать калькулятор пенсий⁹, чтобы пенсионер мог самостоятельно рассчитать размер своей пенсии, исходя из тех заработных плат и пенсионных отчислений, что у него были. Это повысит уровень прозрачности начисления пенсий, снимет много вопросов и недоразумений.
- На сайте Электронного правительства в разделе «Пенсионная система» (http://egov.kz/cms/ru/articles/pensionnaya_sistema) разместить схему (алгоритм) сбора, подачи документов на оформление пенсии, написанные простым, доступным языком (пример можно посмотреть здесь: <http://findhow.org/660-vyihod-na-pensiyu-v-kazahstane-protsedura-dokumenty.html>)

⁹ Пример калькулятора есть на сайте <http://findhow.org/642-onlayn-kalkulator-dlya-rascheta-pensii-v-kazahstane.html>

31. Назначение социальной выплаты на случаи социальных рисков: утраты трудоспособности; потери кормильца; потери работы; потери дохода в связи с беременностью и родами; потери дохода в связи с усыновлением (удочерением) новорожденного ребенка (детей); потери дохода в связи с уходом за ребенком по достижении им возраста одного года

Общая информация о госуслуге

Государственный орган: Министерство труда и социальной защиты населения РК
Услуга оказывается филиалами АО "Государственный фонд социального страхования"

Прием заявлений через:

- 1) "Государственная корпорация "Правительство для граждан" – для назначения социальной выплаты на случай утраты трудоспособности, на случай потери кормильца, на случай потери работы, на случаи потери дохода в связи с беременностью и родами, усыновлением (удочерением) новорожденного ребенка (детей), в связи с уходом за ребенком по достижении им возраста одного года;
- 2) местные исполнительные органы городов Астаны и Алматы, районов и городов областного значения – для назначения социальной выплаты на случай потери работы при получении статуса безработного;
- 3) территориальные подразделения – для назначения социальной выплаты на случай утраты трудоспособности при первичном установлении степени утраты общей трудоспособности;
- 4) веб-портал "электронного правительства" www.egov.kz – при назначении социальной выплаты на случай потери работы, на случай потери дохода в связи с уходом за ребенком по достижении им возраста одного года.

Получатели услуги: физические лица

Место предоставления услуги: МИО городов Астаны и Алматы, районов и городов областного значения; НАО "Государственная корпорация "Правительство для граждан"; Портал «электронного правительства».

Срок оказания услуги: 8 рабочих дней.

Форма оказания услуги и предоставления результата услуги: бумажная, электронная (частично автоматизированная)

Результат услуги – уведомление о назначении (отказе в назначении) социальных выплат на случаи социальных рисков .

Стоимость услуги: бесплатно.

Основные результаты исследования

По услуге *Назначение социальной выплаты на случаи социальных рисков* доля полностью удовлетворенных результатом услуги составляет 56,7%. Средний балл удовлетворенности результатом оказания услуги равен 4,41.

Таблица 62. Оценки удовлетворенности качеством оказания государственных услуг по результатам общественного мониторинга

	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Доля респондентов	1,6%	1,6%	7,7%	32,4%	56,7%
Количество респондентов, N	4	4	19	80	140

*7 респондентов затруднилось оценить услугу

Было опрошено 254 услугополучателей, из них 81,5% получившие услугу в ЦОНе.

В разрезе места получения услуги удовлетворенность результатом услуги полученной непосредственно в ЦОНе выше, 58,9% оценивших услугу на «отлично» (средний балл 4,43). Тогда как услугополучатели, получившие услугу в госоргане, оценили в среднем результат услуги на 4,33 балла и доля полностью удовлетворенных респондентов составляет 46,7%.

Таблица 63. Удовлетворенность по месту получения услуги

Госорган		Госкорпорация	
Удовлетворенность	Средний балл	Удовлетворенность	Средний балл
46,7%	4,33	58,9%	4,43

Одним из определяющих критериев качества услуги является доступность информации об услуге. Как показал анализ, средний балл удовлетворенности доступностью и открытостью информации равен 4.46, доля полностью удовлетворенных респондентов данными параметрами составляет 56,9%.

Средний балл удовлетворенности ясностью и достоверностью информации равен 4.47, но при этом доля оценивших услугу на «пять» выше – 59,6%.

Таким образом, удовлетворенность качеством предоставления информации невысокая, и в частности слабое звено - доступность и открытость информации.

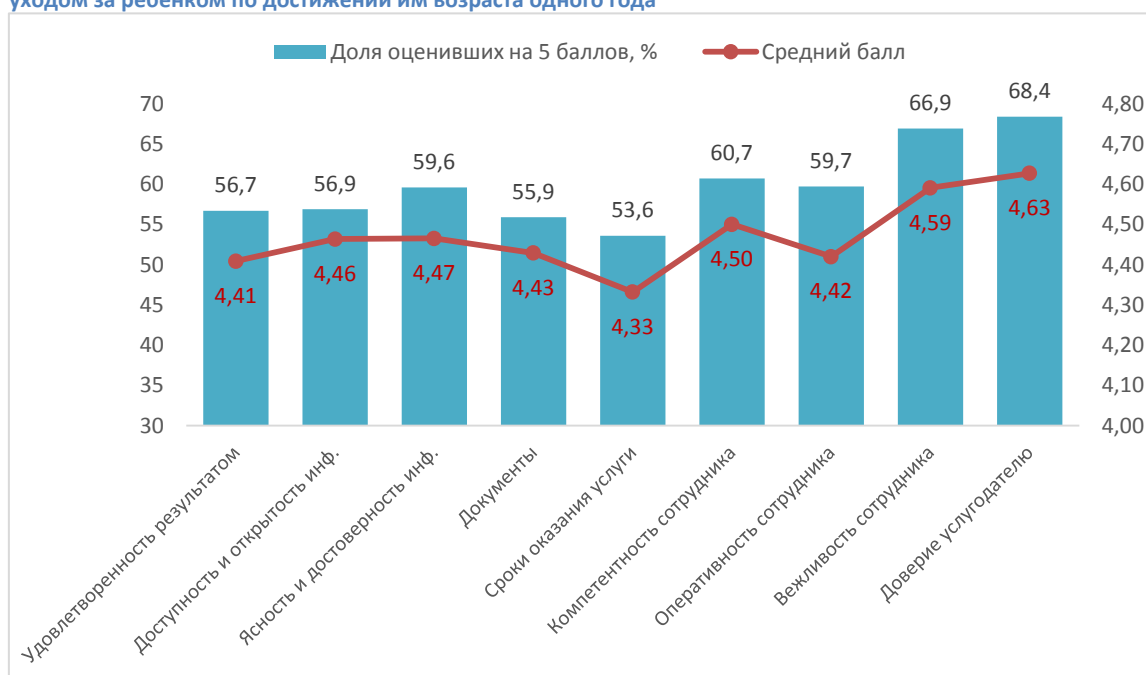
«Долгое ожидание ответа в call-center», «Когда звонишь на 1414, очень тяжело дозвониться, может им нужно больше операторов подключить, ожидание долгое, это очень утомляет», «Информация предоставляется на административном языке, не понятном, сложном для простых людей», «Не удовлетворяет. Потому что всё не понятно. Нигде ничего найти невозможно. В целом информацию найти сложно. Даже получить у сотрудника полную информацию в моем случае получилось сложно. Где-то какие-то стенды, на которых что-то читать и вычитывать надо, написано на русском языке, но я ничего не понимаю, на родном казахском языке написано, но такими словами непонятными для меня, что чувствуешь себя безграмотной. Неужели нельзя написать простым языком, чтобы всем все было понятно».

«На ресепшн в ЦОНе сидит один человек, который дает предварительную информацию по услугам. Людей много, как бы поэтому, наверное, в некоторых случаях они просто ошибаются, и дают неверную информацию по перечню документов, соответственно собирая их, зря теряешь время, так как они не требуются. Так было с банковской карточкой, я ее оформила, а оказалось не надо».

«Специалисты молодые толком не знают ничего, гоняют с одной бумажкой туда-сюда»,

«Нет информации на стендах»

Диаграмма 34. Основные показатели по услуге Назначение социальной выплаты на случаи социальных рисков: утраты трудоспособности; потери кормильца; потери работы; потери дохода в связи с беременностью и родами; потери дохода в связи с усыновлением (удочерением) новорожденного ребенка (детей); потери дохода в связи с уходом за ребенком по достижении им возраста одного года



Процесс сбора и подачи документов в среднем оценен на 4.43 балла, доля оценивших на отлично этот момент составляет 55,9%.

«Отсутствует перечень необходимых документов, поэтому приходится бегать, узнавать», «Чтобы назначили соцвыплату по утере работу, приходится каждые 10 дней приходить, простаивать в очереди, чтобы лишь отметиться», «Требуют справку с прошлого места работы, где работал сто лет назад. Я говорю, что уже компании нет, не существует, они не верят записи в трудовой, говорят, что с отчислениями не правильно. Не знаю что делать, и они (сотрудники) ничем помочь не могут», «Пенсию по инвалидности тяжело оформлял, постоянно справки медицинские требовали, мне самому тяжело было ходить, а без меня никому не дают»

Работа сотрудников – один из важнейших компонентов качества услуги. Персонал оценивался по критериям: компетентность, оперативность, вежливость и профессиональная этика.

60,7% опрошенных услугополучателей оценили на «отлично» компетентность сотрудников, средний балл 4.50.

За оперативность сотрудники получили в среднем 4.42 балла, доля полностью удовлетворенных услугополучателей 59,7%.

Лучше оценена вежливость и профессиональная этика сотрудников, при среднем балле 4.59%, доля «отличных» оценок составляет 66,9%.

В данной услуге услугодателю (госорган/Госкорпорация) необходимо отработать вопросы по компетентности сотрудников, так как очень важно грамотно и аргументировано отвечать на вопросы получателей услуг и не ошибаться в расчетах.

«Когда я оформлялась, была такая проблема, мне сказали, что у меня неправильно оформлены документы по работе. После первого ребёнка я успела три месяца поработать, я хотела оформить пособие как работающая женщина, и вот тогда два раза у меня не принимали документы, и в конце я их сдала, оказалось, что у меня все правильно было. Девушка, которая в первый раз у меня не приняла, она меня видимо не так поняла, не опытная еще, молодая».

«Неграмотные специалисты, потому что они обращались к старшим. Я ни к одному специалисту подходила, а к нескольким. Потом решила, сидя в очереди, пойду к тому специалисту, который от и до все сам сделает. Сотрудники постоянно обращались к одной женщине, значит, она все знает. По возрасту она старше. И я сидела именно к ней, а к молодёжи зачем подходить».

«Она с моими документами бегала по всем 3 этажам консультировалась: «Ой, я сейчас». И я сидела и 1,5 часа ждала, пока она консультацию сделает».

«Во второй раз я обратилась в ГЦВП, я как работающая мать за второго ребёнка должна была получать 29000 тенге, а мне срезали 3000 тенге, и мне сотрудники не смогли объяснить. Одного сотрудника позвали, потом другого, затем сказали на следующий день прийти, и так я ответа и не дождалась! Я не жаловалась, теперь на 3000 в месяц я получаю меньше. У меня двое детей и с этой проблемой я не захотела возиться».

«Получилось, что мне закрыли по май, а у меня ещё в июне были перечисления. Они сказали, что не могут взять те начисления, а вы сравните июнь этого года и май 3 года назад. Зарботки совсем другие были. Ну, тысяч 50000 я потерял, в пенсии я потерял 3000-4000 тенге. Но вот на днях вроде все утряслось. Потом мне сказали, что сделаем перерасчёт. Позавчера посмотрел, по моим подсчётам 15000 не хватает. Я спросил, а они сказали, что перерасчёт делают с момента повторной подачи, так я 15000 и потерял».

«Я была вынуждена обратиться в прокуратуру, куда деваются мои деньги. Глянула на пенсию, я человек грамотный, сразу написала в прокуратуру, и нашлись мои деньги. Сейчас опять я должна их проверять».

Удовлетворенность сроками оказания услугой составила 53,6% или в среднем 4.33 балла. Если сравнить с другими компонентами составляющими качество услуги, то на фоне всех, удовлетворенность сроками выглядит наиболее скромно, что говорит о слабом месте в данной услуге.

Анализ удовлетворенности условиями ожидания показал, что больше всего респонденты недовольны недостаточностью сидячих мест (15,4%), духотой в зале ожидания услуги, отсутствием уборных (11%), также отмечается отсутствие столов, для заполнения бланков и др. *«Неудобные железные стулья в зале ожидания», «Неприятные запахи в туалетах», «Плохо проветривается помещение».*

Были нарекания к графику приема документов в ГЦВП одного из регионов: *«Почему документы принимали до 13:00 дня. Меня до сих пор это волнует. Почему не до 17:00 или до 18:00 вечера. Не у всех же получается до обеда сдать. Растянули бы время до вечера», «Если не успел в этот день обратиться, то всё. В среду не работает, в субботу и воскресенье тоже не работают».*

В среднем при сдаче документов в очереди было затрачено 18 минут. Среднее время ожидания в очереди при получении услуги – 16 минут.

Тем не менее, время ожидания в очереди также вызывает нарекания со стороны получателей услуг. Участниками ФГД отмечались причины долгого ожидания услуги: зависание базы, отсутствие специалиста на месте, отлучение специалиста по своим делам.

«Время теряешь на ожидание, ожидание конкретной информации, либо ждешь получения документа, потому что там всегда база зависает, программа не работает, ну там очень много причин».

«А ещё у них есть такое, сидишь за столом со специалистом, а он вдруг встает и уходит по своим делам, по телефону разговаривает, курят».

«Я в очереди сидела полтора часа, народу много было, принимает один специалист, а другие сидят, какие-то бумаги перебирают. Я возмутилась, сказала, почему они тоже не принимают, мне начальница сказала, что они заняты работой и не обязаны принимать документы. В общем, все сидели в очереди, хотя в целом на одного человека в среднем уходит минут 15, но если много людей, то это выливается в час-два» (участница ФГД)

Для получения услуги 1,6% услугополучателей использовали личные связи, знакомства. Наличие случаев неофициальных вознаграждений отметили участники ФГД по данной услуге: *«Многие услуги ждем долго, когда нужно быстро идем на использование связи и знакомств, поэтому надо сократить сроки», «Если не будет очереди, будет отсутствовать и коррупция», «Четкость, честность, прозрачность в работу и не будет коррупции», «Руководители должны быть для начала честными и не корруптированными»*

68,4% опрошенных услугополучателей полностью доверяют услугодателю. Средний балл равен 4,63.

По всем параметрам качество услуг, предоставленных через Госкорпорацию, респонденты оценили выше.

Таблица 64. Средний балл по удовлетворенности отдельными аспектами качества услуги по месту получения услуги

	Удовлетворенность услугой	Доступность и открытость информации	Ясность и достоверность полученной информации	Процесс сбора и подачи документов простой и понятный	Сроки оказания услуги	Компетентность сотрудника	Оперативность сотрудника	Вежливость сотрудника	Доверие услугодателю
Госорган	4,33	4,30	4,34	4,15	4,15	4,24	4,19	4,33	4,50
Госкорпорация	4,43	4,50	4,49	4,50	4,37	4,56	4,47	4,65	4,66
Всего	4,41	4,46	4,47	4,43	4,33	4,50	4,42	4,59	4,63

По результатам корреляционного анализа наибольшее влияние на удовлетворенность услугой влияют сроки оказания услуги и понятность процесса сбора и подачи документов. Поэтому очень важно работать в этом направлении, то есть повышать компетентность сотрудников Госкорпорации, где массово предоставляется услуга, и информировать получателей о процедуре данной услуги.

Выводы и рекомендации по услуге

- Перевод услуги в электронный формат
- Повысить ясность и прозрачность процедур сбора и подачи документов.
- Информировать больше о процедуре данной услуги.
- Повышать квалификацию сотрудников Госкорпорации, используя ресурсы опытного кадрового состава.
- Упростить процедуру сбора и подачи документов, сократить количество требуемых документов.
- Сократить сроки оказания услуги.

32. Выдача санитарно-эпидемиологического заключения о соответствии (несоответствии) объекта высокой эпидемиологической значимости нормативным правовым актам в сфере санитарно-эпидемиологического благополучия населения и гигиеническим нормативам

Общая информация о госуслуге

Государственная услуга оказывается Комитетом охраны общественного здоровья Министерства и его территориальными подразделениями. Прием документов и выдача результата оказания государственной услуги осуществляются через: услугодателя, веб-портал www.egov.kz.

Срок оказания государственной услуги: 15 рабочих дней;

Форма оказания государственной услуги – электронная (частично автоматизированная) и (или) бумажная.

Результат оказания государственной услуги: санитарно-эпидемиологическое заключение

Форма предоставления результата оказания государственной услуги: электронная или бумажная.

Государственная услуга оказывается физическим и юридическим лицам на бесплатной основе.

Основные результаты исследования

По *Выдаче санитарно-эпидемиологического заключения о соответствии (несоответствии) объекта высокой эпидемиологической значимости нормативным правовым актам в сфере санитарно-эпидемиологического благополучия населения и*

гигиеническим нормативам 62,7% респондентов удовлетворены услугой (4,55 баллов в среднем). Было опрошено 245 человек.

Таблица 65. Оценки удовлетворенности качеством оказания государственных услуг по результатам общественного мониторинга

	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Доля респондентов	0,0%	0,4%	7,1%	29,9%	62,7%
Количество респондентов, N	0	1	17	72	151

*4 респондента затруднились оценить услугу

По данной услуге было опрошено 18% респондентов получивших услугу через веб-портал (44 респондента). По результатам опроса удовлетворенность по услугам онлайн и через госорган на одном уровне с незначительной разницей. Услуги через веб-портал, респонденты оценили чуть выше 65,1% (доля «5»), а средний балл выше по услугам, полученным через госорган – 4,55 балла).

Таблица 66. Удовлетворенность по месту получения услуги

Госорган		Веб-портал «электронного правительства»	
Удовлетворенность	Средний балл	Удовлетворенность	Средний балл
62,1%	4,55	65,1%	4,53

По данной услуге удовлетворены доступностью и открытостью информации - 58,8% респондентов, средняя оценка составила 4,55 балла. Ясностью и достоверностью информации – 62,1% (4,5 баллов).

«Иногда очень трудно бывает дозвониться для получения консультации по телефону и получить информации об оказания услуги», «Информация о госуслуге представлена сложным языком, отсутствуют четкие инструкции».

«Можно найти информацию, найти на портале и в самой СЭС, проблем не было», «нет доступной информации о процедуре получения госуслуги», «проблемы не возникали, но иногда не ясно объясняют, куда обратиться и что делать», «Кто впервые получает, то не все понятно».

Диаграмма 35. Основные показатели по услуге Выдача санитарно-эпидемиологического заключения о соответствии (несоответствии) объекта высокой эпидемиологической значимости нормативным правовым актам в сфере санитарно-эпидемиологического благополучия населения и гигиеническим нормативам



Процесс сбора и подачи документов респонденты оценили на 4,47 балла в среднем, простым и понятным его считают 61,4% получателей услуги.

«Вся документация отправляется по эл.почте, очень быстро получили заключение», «В первые годы было трудно собрать весь пакет. Сейчас все отработано, лишь обновляем данные», «С образцами заполнения бланков на двух языках частые проблемы», «Иногда на сайте висит, что оно в работе (заявление ТОО) но по истечению времени сообщают, что не пришел пакет документов. Нужно чтоб было подтверждение, что они получили документы, рассматривают», «Были трудности с использованием ЭЦП, установкой программ», «При повторном отправлении выходит некорректное замечание: например, какая-то форма проходит во всех областях, а в Караганде не принимает. Нет единых требований»

58,5% услугополучателей удовлетворено сроками оказания услуги, средняя оценка составили 4,46 балла.

«Можно услугу оказывать быстрее. Выезжать сразу на осмотр, а не через 3-4 дня», «Срок оказания слишком долгий, ждать надо», «услугу можно оказывать быстрее, зачем держать документы 15 дней. Надо сократить сроки рассмотрения».

Удовлетворенность обслуживанием сотрудников госоргана невысокая. Вежливость и профессиональную этику сотрудника услугополучатели оценили выше (67,3% и 4,6 баллов в среднем), чем компетентность (63,8%, 4,59 балла) и оперативность сотрудника (59,8%, 4,53 балла).

«Я удовлетворен качеством обслуживания», «Все хорошо сотрудники приняли хорошо», «Сотрудники были вежливы и компетентны», «К качеству обслуживания претензий нет», «Сотрудники равнодушны, нет скорости, нет желания оперативно помочь», «Повысить оперативность сотрудников, быть более расторопными», «хотелось бы оперативнее, более профессионально», «Проблем не было, но только они оперативно не обслуживают. Не заинтересованы в быстром решении вопроса», «Неудобный график, сотрудников не было на месте», «Пришлось ходить 3 раза, не было нужного специалиста», «Иногда бывает задержки, у них специалистов не всегда хватает, особенно летом»

65,7% респондентов доверяют услугодателю. По результатам исследования отмечается один случай неофициального вознаграждения (0,4%), а также 5 случаев (2%) использования связей, знакомств.

«Даже если есть в СЭС коррупция, то я не сталкивалась, при выявлении нарушении выписывают штраф, никакие "левые" не предложишь», «У нас коррупция только в Сенате и Парламенте, но ее никто не видит. А госслужащих на местах так запугали, что им будешь давать - они не возьмут».

Практически по всем параметрам услуга онлайн оценивается выше. Из всех аспектов качества услуги негативно повлияло на удовлетворенность результатом оказания онлайн подача документов. Это связано с недоработками информационной системы.

Таблица 67. Средний балл по удовлетворенности отдельными аспектами качества услуги по месту получения услуги

	Удовлетворенность услугой	Доступность и открытость информации	Ясность и достоверность полученной информации	Процесс сбора и подачи документов простой и понятный	Сроки оказания услуги	Компетентность сотрудника	Оперативность сотрудника	Вежливость сотрудника	Доверие услугодателю
Госорган, подведомственные организации	4,55	4,46	4,47	4,45	4,42	4,58	4,53	4,59	4,62
Веб-портал "электронного правительства"	4,53	4,61	4,66	4,56	4,60	4,60	4,60	4,73	4,67
Всего	4,55	4,49	4,50	4,47	4,46	4,59	4,53	4,60	4,62

Выводы и рекомендации по услуге

- Главным образом рекомендации услугополучателей заключаются в своевременном оказании услуги, сокращении сроков предоставления услуги и облегчить требования. «Ускорить услуг», «Сократить время выдачи результатов», «Уменьшить и облегчить требования по соответствию объекта нормам».
- Повышать информированность получателей услуг, усилить разъяснительную работу. Сделать более доступной информацию об услуге.
- Устранить недоработки информационной системы, которые усложняют получение данной услуги.

33. Определение соответствия (несоответствия) потенциального поставщика услуг гарантированного объема бесплатной медицинской помощи предъявляемым требованиям

Общая информация о госуслуг.

Государственная услуга оказывается территориальными департаментами Комитета оплаты медицинских услуг Министерства, Управлениями здравоохранения областей, городов Астаны и Алматы. Прием заявления и выдача результата оказания государственной услуги осуществляется через: канцелярию услугодателя, Госкорпорацию.

Сроки оказания государственной услуги: со дня истечения окончательного срока представления заявок на участие – не более 4 рабочих дней.

Форма оказания государственной услуги: бумажная.

Результат оказания государственной услуги: выписка из протокола о соответствии (несоответствии) требованиям, предъявляемым потенциальному поставщику для участия в оказании гарантированного объема бесплатной медицинской помощи

Стоимость услуги: Государственная услуга оказывается бесплатно субъектам здравоохранения: организациям здравоохранения и физическим лицам, занимающимся частной медицинской практикой.

Основные результаты исследования.

По услуге *Определение соответствия (несоответствия) потенциального поставщика услуг гарантированного объема бесплатной медицинской помощи предъявляемым требованиям* доля полностью удовлетворенных услугой составила лишь 58,2% респондентов, средняя оценка составила 4,41 балла. Всего было опрошено 142 респондента.

Таблица 68. Оценки удовлетворенности качеством оказания государственных услуг по результатам общественного мониторинга

	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Доля респондентов	0,7%	2,1%	10,6%	28,4%	58,2%
Количество респондентов, N	1	3	15	40	82

*1 респондент затруднился оценить услугу

При этом удовлетворённость результатом получения услуги несколько выше в том случае, когда услуга получена в ЦОНе (63,9% оценили на «5»), а не в госоргане (53,8%).

Таблица 69. Удовлетворенность по месту получения услуги

Госорган		Госкорпорация	
Удовлетворенность	Средний балл	Удовлетворенность	Средний балл
53,8%	4,30	63,9%	4,56

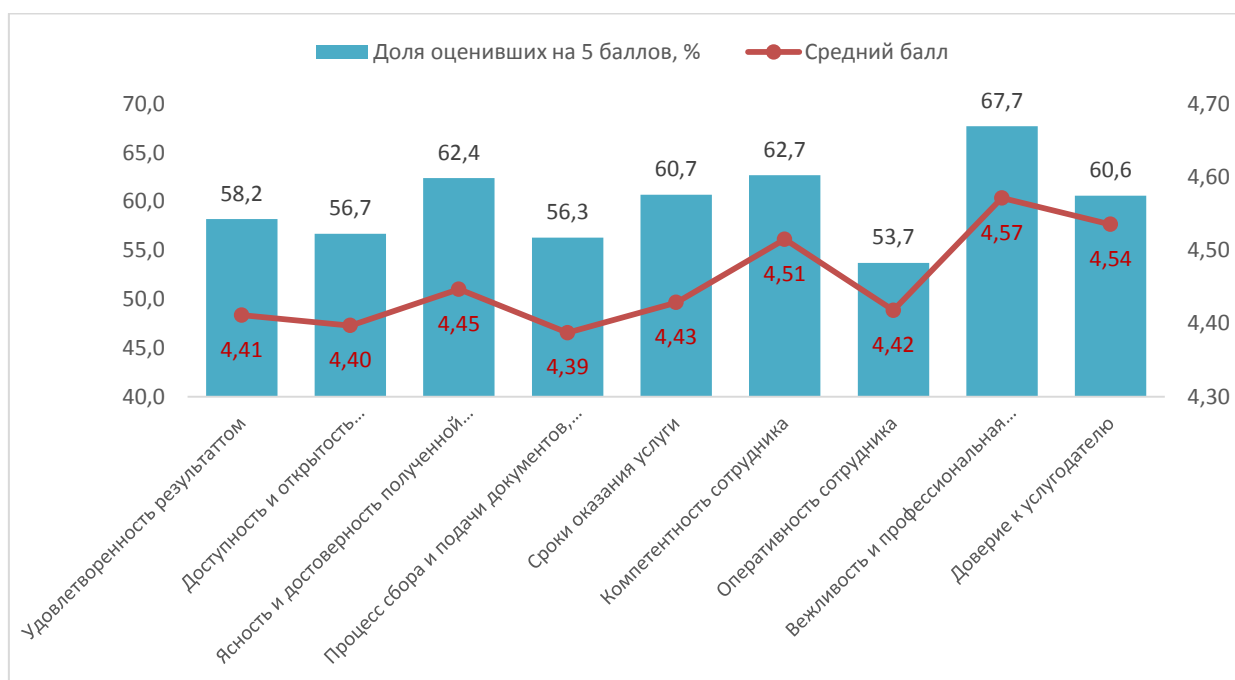
Только 56,7% полностью удовлетворены доступностью и открытостью информации по данной услуге. Респонденты жаловались: *«Не знали, куда конкретно подавать документы»*. При этом степень удовлетворенности выше среди тех, кто подавал документы в государственную корпорацию.

Ясностью и достоверностью информации полностью удовлетворены 62,4% респондентов.

Согласно стандарту данную услугу можно получить через «Государственную корпорацию» и через канцелярию госоргана. 57,0% респондентов получили услугу в госоргане, остальные 43,0% в Государственной корпорации «Правительство для граждан».

К переводу услуги в электронный формат получатели данной услуги пока не готовы. Респонденты считают, что сдавать документы в бумажной форме удобнее: *«Каждый год вводят новые правила и по правилам требуются разъяснения. Правила вводят, а электронная форма не успевает за новыми правилами, и функционал не работает, накладка на накладке. Множество нововведений, а электронные порталы попросту не успевают, из-за этого постоянно накладки, хотят все упростить, но делают все сложнее. Мы в бумажной форме сдаем, она простая и понятная. Это быстрее и удобнее, бумажную форму можно переделать, а в электронном варианте при выдаче лицензии ошибку уже никак не исправишь, электронную форму не исправить вообще ни как, а кто отклоняет все наши электронные документы, из-за одной какой-нибудь ошибки мы можем оказаться в пролете, это наоборот добавляет сложности»*. Другие респонденты сдают документы через Госкорпорацию и также никаких трудностей это не вызывало.

Диаграмма 36. Определение соответствия (несоответствия) потенциального поставщика услуг гарантированного объема бесплатной медицинской помощи предъявляемым требованиям



Процессом сбора и подачи документов полностью удовлетворены лишь 56,3% услугополучателей. 3,0% респондентов утверждали, что с них истребовали дополнительные документы, не входящие в перечень. Респонденты сетовали: *«один раз уже утвердили бы и все, а то каждый раз что-то новое происходит, все время какие-то изменения»*, *«в правилах не указано о доверенности, но на месте ее требуют. Номера форм и предложений меняются, это неудобно»*. Около половины опрошенных трудностей с подачей и сбором документов не испытывали.

Доля респондентов, высоко оценившая сроки оказания услуг, составила 60,7%. 15,5% респондентов ожидали в очереди сдачи документов больше 20 минут (при регламенте 15 минут).

Большинство опрошенных дали хорошие отзывы о качестве обслуживания услугодателей. 67,7% высоко оценили вежливость сотрудников, средняя оценка составила 4,57 балла. Часть респондентов говорила о том, что им привычнее и надежнее сдавать в госорган: *«нарочным способом лучше, во-первых, мы рядом находимся, во-вторых, так спокойнее, специалисты все проверяют и отпускают»*. Среди тех, кто сдавал через Госкорпорацию много нареканий по поводу очередей и зависания базы. Риск коррупции отсутствует.

Если сравнивать услуги по месту получения, то услугополучатели больше довольны персоналом Госкорпорации при получении услуги. Наиболее слабыми параметрами услуги через Госкорпорацию это процесс сбора и подачи документов, сроки получения услуги. Таким образом, необходимо, прежде всего, обучать сотрудников Госкорпорации, повышать их компетентность. Чтобы процесс сбора и подачи документов был более понятен и прост для услугополучателей, больше информировать, рассмотреть возможность упростить услугу.

Таблица 70. Средний балл по удовлетворенности отдельными аспектами качества услуги по месту получения услуги

	Удовлетворенность услугой	Доступность и открытость информации	Ясность и достоверность полученной информации	Процесс сбора и подачи документов простой и понятный	Сроки оказания услуги	Компетентность сотрудника	Оперативность сотрудника	Вежливость сотрудника	Доверие услугодателю
Госорган	4,30	4,31	4,33	4,33	4,41	4,40	4,29	4,49	4,51
Госкорпорация	4,56	4,52	4,60	4,46	4,45	4,69	4,61	4,70	4,57
Всего	4,41	4,40	4,45	4,39	4,43	4,51	4,42	4,57	4,54

По результатам корреляционного анализа наибольшая взаимосвязь удовлетворенности результатом оказания услуги с вежливостью, профессиональной этикой сотрудников и качеством информации.

Выводы и рекомендации по услуге

- Необходимо выработать четкий перечень и форму документов, что в значительной степени повысит удовлетворенность услугой.
- Повышать компетентность сотрудников госоргана/Госкорпорации, требовать соблюдения профессиональной этики и вежливости.
- Необходимо по возможности упростить процесс сбора и подачи документов.
- Больше внимания уделять качеству информации, больше информировать получателей данной услуги.

34. Проведение религиоведческой экспертизы

Общая информация о госуслуге

Государственная услуга оказывается Комитетом по делам религий Министерства по делам религий и гражданского общества РК. Прием заявления и выдача результата оказания государственной услуги осуществляется канцелярией услугодателя.

Сроки оказания услуги: 30 календарных дней.

Форма оказания услуги – бумажная.

Результат оказания услуги – письмо о заключении экспертизы.

Форма предоставления результата оказания услуги – бумажная.

Услуга оказывается бесплатно физическим и юридическим лицам.

Основные результаты исследования

По услуге *Проведение религиоведческой экспертизы* 75,9% респондентов удовлетворены услугой и оценили на 4,62 баллов в среднем. По данной услуге было опрошено 29 получателей услуг.

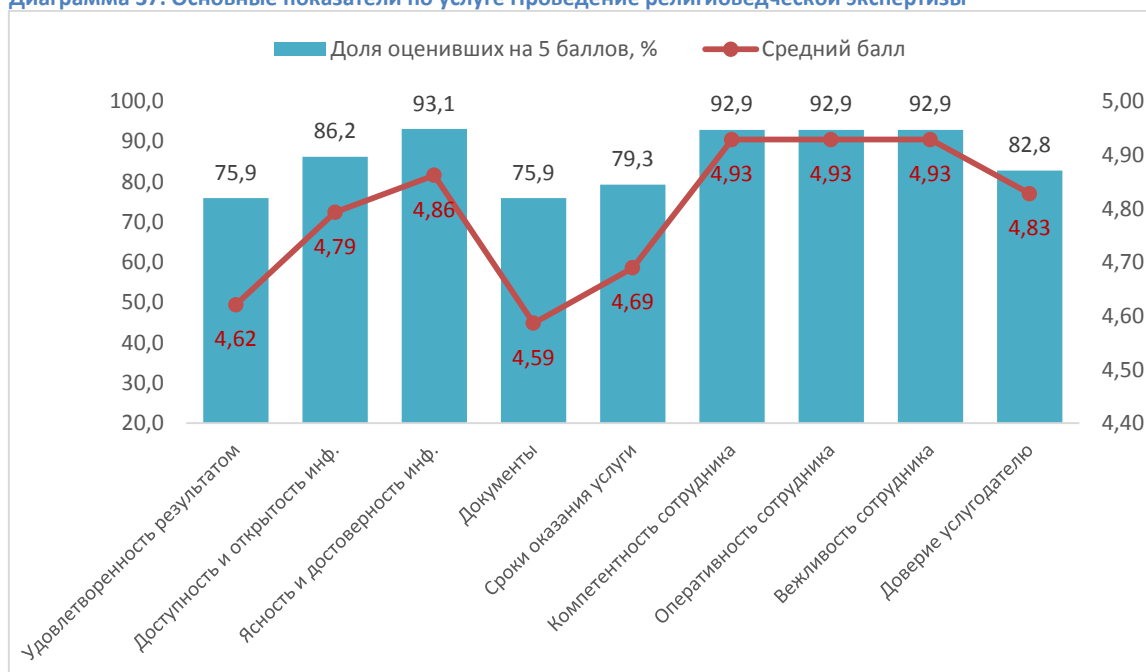
Таблица 71. Оценки удовлетворенности качеством оказания государственных услуг по результатам общественного мониторинга

	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Доля респондентов	3,4%	0%	3,4%	17,2%	75,9%
Количество респондентов, N	1	0	1	5	22

По данной услуге 86,2% респондентов удовлетворены доступностью и открытостью информации, средняя оценка составила 4,79 балла. Ясностью и доступностью информации удовлетворены 93,1% респондентов, средняя оценка составила 4,86 балла.

Но, тем не менее, встречаются случаи, когда респондент не может получить полноценную информацию: «Были проблемы, именно по информации, неправильно информируют», «Неверная информация, я потерял время», «Мы на сайте нигде не смотрели, устно спросили у сотрудников Комитета по делам религии. Они объясняли, как получить религиоведческую экспертизу, то что нужно написать заявление, подавать список», «Были проблемы именно по информации, неправильно информируют»

Диаграмма 37. Основные показатели по услуге Проведение религиоведческой экспертизы



Процессом сбора и подачи документов удовлетворены 75,9% услугополучателей, оценив в 4,59 баллов в среднем. 79,3% респондентов удовлетворены сроками оказания услуги, средняя оценка составила 4,69 балла.

«Меня вполне устраивает. Обещали ответить в течение 1 месяца, я получил за 14 дней ответ». Встречаются случаи, когда в процессе получения услуги у респондента возникли трудности: «Так как у нас религиозная организация приходится проходить несколько инстанций. Иногда сотрудники госорганов говорят, что это не в их компетенции. Отправляют в другой госорган», «Не прошли экспертизу из-за того, что мы не гос.организация, а частное ТОО», «После получения услуги возникли трудности с продажей книг на рынке "Байсал". Запретили продажу. Пытаемся решить эту проблему».

«Электронно, конечно, было бы удобно. Книга, например, она есть в электронном варианте, ее можно было бы электронно подать. А видеоролики, их как, наверное, хотя тоже можно их загрузить. Бывают такие ситуации, когда ускоренно нужно, не знаю, как это через ЦОН будет. Если был бы ускоренный вариант было бы здорово. Разные бывают ситуации иногда как бы не к спеху, а иногда нужно издать к какому-то событию», «Было бы быстрее, если бы услуга оказывалась и в городе Алматы тоже», «Один месяц- очень длительный срок. Было бы хорошо недели две»

Компетентность, оперативность и вежливость сотрудника удовлетворила 92,9% респондентов, средняя оценка составила 4,93 баллов.

«Мы по почте отправляли, но узнавали все у сотрудников. Очень подробно объяснили», «Оценить не могу, отправляли документы по почте», «Добавить нечего, обслужили очень хорошо, я доволен»

Жалоб, случаев неофициального вознаграждения по данной услуге не выявлено, однако есть случай использования личных связей и знакомств.

По данной услуге 82,8% респондентов доверяют услугодателю, 4,83 балла в среднем.

Выводы и рекомендации по услуге

- Респонденты выразили желание отправлять документы онлайн и введение ускоренной услуги;
- Повышать информированность получателей, усилить разъяснительную работу, чтобы процесс сбора и подачи документов был понятным;
- Компетентность, оперативность, вежливость и профессиональная этика сотрудников является важным для получателей данной услуги, так как имеет наибольшую корреляционную связь с удовлетворенностью данной услугой.

35. Услуга Выдача лицензии на осуществление деятельности в сфере использования космического пространства

Общая информация о госуслуге

Государственная услуга оказывается Аэрокосмическим комитетом МОАП.

Прием документов и выдача результатов оказания государственной услуги осуществляются через: веб-портал www.elicense.kz

Сроки оказания услуги: при выдаче лицензии – 10 рабочих дней; при переоформлении лицензии – 3 рабочих дня; при выдаче дубликатов лицензии – 2 рабочих дня;

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

Результат оказания услуги – лицензия и (или) приложение к лицензии, переоформление, дубликат лицензии и (или) приложение к лицензии на осуществление деятельности в сфере использования космического пространства.

Форма предоставления результата оказания услуги: электронная (частично автоматизированная) и (или) бумажная.

Государственная услуга оказывается платно, лицензионный сбор составляет: за выдачу лицензии – 186 МРП; за выдачу дубликата лицензии – 186 МРП; за переоформление лицензии – не более 4 МРП.

Основные результаты исследования

По услуге Выдача лицензии на осуществление деятельности в сфере использования космического пространства 100% респондентов удовлетворены услугой. Услуга является редкой, было опрошено 2 респондента.

По данной услуге доступностью и открытостью информации, а также ясностью и достоверностью информации удовлетворены 100% услугополучателей, соответственно средняя оценка составила 5 баллов.

Процесс сбора и подачи документов считают простым и понятным 100% респондентов (5 баллов). Случаи об истребовании дополнительных документов не наблюдаются. 100% услугополучателей удовлетворено сроками оказания услуги (5,0 балла).

Удовлетворенность обслуживанием сотрудников госоргана составило 5,0 балла в среднем. 100% респондентов удовлетворены компетентностью, вежливостью и оперативностью сотрудника. Жалоб, случаев неофициального вознаграждения и использования личных связей и знакомств не наблюдается.

Выводы и рекомендации по услуге

По услуге 100% удовлетворенность. Рекомендаций и пожеланий со стороны получателей услуги не прозвучало.

36. Регистрация перемены имени, отчества, фамилии, в том числе внесение изменений, дополнений и исправлений в записи актов гражданского состояния

Общая информация о госуслуге

Государственный орган, предоставляющий услугу: Министерство юстиции РК. Прием заявления осуществляется через МИО городов Астаны и Алматы, районов и городов областного значения, Госкорпорацию и веб-портал "электронного правительства" www.egov.kz.

Результат оказания услуги. Свидетельство о государственной регистрации перемены имени, отчества, фамилии, повторное свидетельство о перемене имени, отчества, фамилии с внесенными изменениями, дополнениями и исправлениями на бумажном носителе.

На портале - уведомление о приеме электронного заявления и назначении даты регистрации перемены имени, отчества, фамилии.

Срок оказания государственной услуги: в Госкорпорации – 15 календарных дней, на портале – получение уведомления о назначении даты регистрации перемены имени, отчества, фамилии – 1 рабочий день.

Форма оказания государственной услуги: электронная (частично автоматизированная) и/или бумажная.

Форма предоставления результата оказания государственной услуги: бумажная.

Стоимость оказания услуги: за регистрацию – 2 МРП, за выдачу свидетельства в связи с изменением, дополнением, исправлением и восстановлением записи акта - 0,5 МРП.

Основные результаты исследования

По услуге Регистрация перемены имени, отчества, фамилии, в том числе внесение изменений, дополнений и исправлений в записи актов гражданского состояния только 68,3% респондентов полностью удовлетворены услугой или в среднем 4,60 баллов. В ходе исследования было опрошено 235 человек.

Таблица 72. Оценки удовлетворенности качеством оказания государственных услуг по результатам общественного мониторинга

	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Доля респондентов	1,3%	0,0%	4,3%	26,1%	68,3%
Количество респондентов, N	3	0	10	60	157

*5 респондентов затруднились оценить услугу

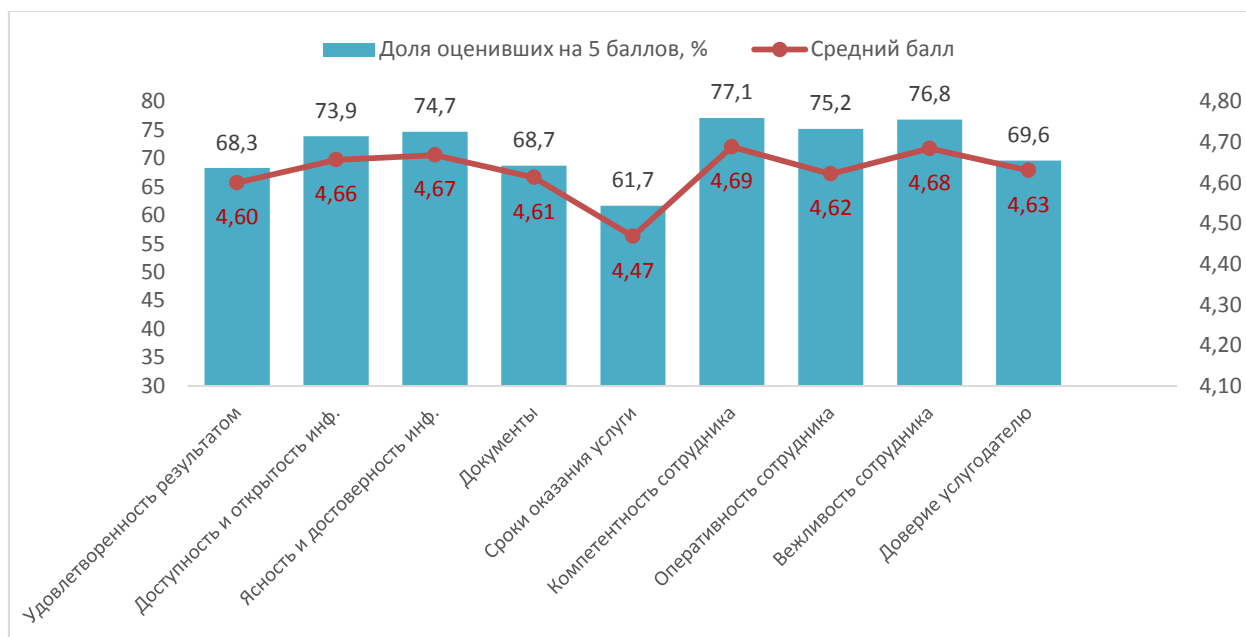
16,2% респондентов получили услугу в госоргане, остальные 83,8% - через Госкорпорацию. Получатели более удовлетворены услугой, полученной в госоргане (76,3%), чем в ЦОНе.

Таблица 73. Удовлетворенность по месту получения услуги

Госорган		Госкорпорация	
Удовлетворенность	Средний балл	Удовлетворенность	Средний балл
76,3%	4,68	66,7%	4,58

Доступностью и открытостью информации полностью удовлетворены 73,9% респондентов (4,66 балла), ясностью и достоверностью информации – 74,7% (4,67 балла).

Диаграмма 38. Регистрация перемены имени, отчества, фамилии, в том числе внесение изменений, дополнений и исправлений в записи актов гражданского состояния



Процесс сбора и подачи документов респонденты оценили на 4,61 балла в среднем, простым и понятным его считает 68,7% получателей услуги. Наблюдаются случаи истребования дополнительных документов: «Бегала, собирала ненужные документы», «Нужно было получить справку. Это официальный документ, я написала заявление в миграционную полицию, не понимаю, зачем это надо было», «Потеряла много времени на сбор ненужных документов».

Около 10% респондентов сталкивались с трудностями при получении услуги: «Хожу то в ЗАГС, то в ЦОН, никак фамилию не могу поменять», «Я была с ребенком,

сотрудники были медленными, переспрашивали все друг у друга - это непрофессионально», «Медленно оказывают услугу», «Пришлось делать свидетельство о браке, хотя в последствие оно не потребовалось». Для тех, кто пытался получить услугу через e-gov оказалось сложным самостоятельно из дома подать заявку – «в ЦОНе все подсказали, самой дома не получилось подать», «сбои при подаче заявки онлайн», «не знала, как завершить услугу (онлайн)».

Актуальными являются такие проблемы, как «постоянно виснет база», «очередь в зоне самообслуживания», «ждали, когда освободится компьютер». Около 25-27% респондентов отмечали следующие проблемы: «нет единой базы РК, если из другого города переехал очень сложно получить услугу», «мне пришлось еще дважды привозить отсканированные документы, т.к. сотрудниками они были утеряны», «допустили ошибку в фамилии».

61,7% услугополучателей удовлетворено сроками оказания услуги, средняя оценка составили 4,47 балла.

Компетентность и вежливость сотрудников удовлетворили 77,1% респондентов, средняя оценка составила 4,69 балла. Оперативностью сотрудника удовлетворены 75,2% респондентов, средняя оценка составила 4,62 балла. 79,6% респондентов доверяют услугодателю, средняя оценка составила 4,63 балла. Обращения с жалобой на качество оказания услуги встречаются очень редко – 1,3% в устной форме. Случаев неофициального вознаграждения по результатам исследования не отмечаются, но выявлены два случая использования личных связей и знакомств.

По услугам, оказанным через Госкорпорацию, качество услуги пострадало больше по доступности, качеству информации и, соответственно, процесс сбора и подачи документов стал менее понятным и простым. По компетентности сотрудников также существенно снижается удовлетворенность получателей услуг.

Таблица 74. Средний балл по удовлетворенности отдельными аспектами качества услуги по месту получения услуги

	Удовлетворенность услугой	Доступность и открытость информации	Ясность и достоверность полученной информации	Процесс сбора и подачи документов простой и понятный	Сроки оказания услуги	Компетентность сотрудника	Оперативность сотрудника	Вежливость сотрудника	Доверие услугодателю
Госорган	4,68	4,82	4,79	4,74	4,53	4,82	4,71	4,66	4,61
Госкорпорация	4,58	4,63	4,64	4,59	4,46	4,66	4,60	4,69	4,64
Всего	4,60	4,66	4,67	4,61	4,47	4,69	4,62	4,68	4,63

Таким образом, наиболее слабыми местами качества услуги являются предоставление информации, сроки оказания услуги и компетентность сотрудников, преимущественно в Госкорпорации.

Выводы и рекомендации по услуге

- Есть необходимость повышать компетентность сотрудников, прежде всего, Госкорпорации.
- Улучшать качество предоставляемой информации.
- Построить бизнес-процесс услуги таким образом, чтобы взаимодействие между территориальными подразделениями (ЦОН/РАГС) более оперативным при необходимости запроса документов в другие регионы.

- Получение уведомления о назначении даты регистрации перемены имени, отчества, фамилии онлайн через веб-портал не всегда завершается успешно, возможно необходимо больше разъяснительной работы проводить в этом направлении.
- Получение услуги онлайн должно быть удобным в использовании: интуитивный интерфейс, навигация, сообщения, подсказки.
- Сами услугополучатели рекомендуют: *«Внедрить бонусную оплату - каждый обратившийся ставит оценку работе специалиста, по итогам в конце месяца - премирование - за деньги будут стараться».*
- На сайте http://egov.kz/cms/ru/services/pass020_mu указан перечень документов, необходимых для получения услуги. Необходимо уточнить перечень документов для п. 10¹⁰, что поможет услугополучателю понимать правомерность истребования дополнительных документов.

37. Регистрация рождения ребенка, в том числе внесение изменений, дополнений и исправлений в записи актов гражданского состояния

Общая информация о госуслуге

Государственная услуга оказывается Министерством юстиции РК. Прием заявления и выдача результата оказания государственной услуги осуществляется через: Гокорпорацию, веб-портал www.egov.kz при получении информации о назначении пенсионной выплаты по возрасту, РАГС местных исполнительных органов РК

Сроки оказания государственной услуги: Услугодателя или в Государственную корпорацию – 2 рабочих дня, в случае подачи заявления о рождении ребенка по истечении трех рабочих дней со дня его рождения, внесения изменений, дополнений и исправлений в запись акта гражданского состояния – в течение 7 рабочих дней; при необходимости дополнительной проверки документов, запроса в другие государственные органы – продлевается не более чем на 30 календарных дней. На портал – получение уведомления в части подтверждения принятия заявления - 1 рабочий день.

Форма оказания государственной услуги: электронная и (или) бумажная.

Результат оказания государственной услуги: уведомление о назначении пенсионной выплаты по возрасту по форме,

Стоимость услуги. Государственная услуга оказывается бесплатно. При изменении, дополнении, исправлении и восстановлении записи акта - 0,5 МРП

Основные результаты исследования

По услуге *Регистрация рождения ребенка, в том числе внесение изменений, дополнений и исправлений в записи актов гражданского состояния* доля полностью удовлетворенных услугой составила 65,2% респондентов, средняя оценка составила 4,57 балла. Всего было опрошено 253 респондента, из них 83,8% - через Госкорпорацию.

Таблица 75. Оценки удовлетворенности качеством оказания государственных услуг по результатам общественного мониторинга

	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Доля респондентов	0,4%	0,4%	5,7%	28,3%	65,2%
Количество респондентов, N	1	1	14	70	161

*6 респондентов затруднились оценить услугу

¹⁰ П. 10 - В случае необходимости сотрудником услугодателя истребуются дополнительные документы, подтверждающие причины, в связи с которыми услугополучатель просит переменить имя, отчество, фамилию

При этом удовлетворённость результатом получения услуги несколько выше в том случае, когда услуга получена в госоргане (82,9% или 4,80 балла), а не в Государственной корпорации «Правительство для граждан» (61,7% или 4,56 балла).

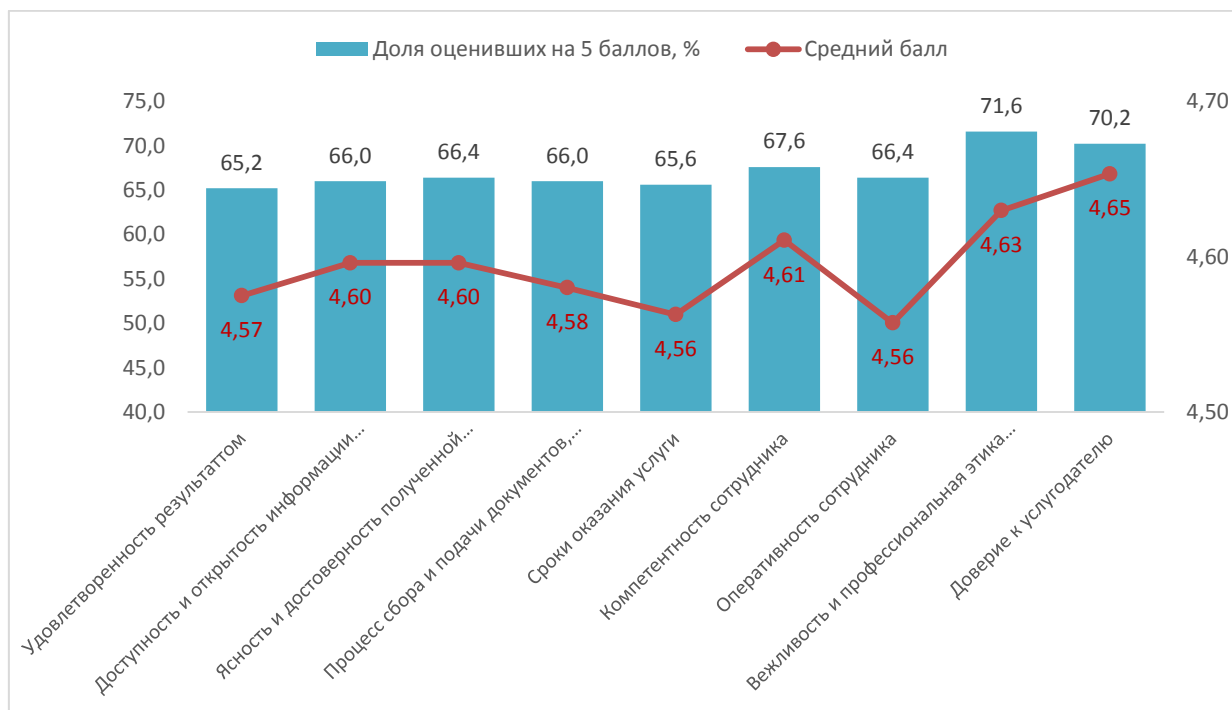
Таблица 76. Удовлетворенность по месту получения услуги

Госорган		Госкорпорация	
Удовлетворенность	Средний балл	Удовлетворенность	Средний балл
82,9%	4,80	61,7%	4,56

Удовлетворены доступностью и открытостью информации услуги 66,0%, в среднем на 4,6 балла. Ясностью и достоверностью информации полностью удовлетворены 66,4% респондентов (4,6 балла).

Согласно стандарту данную услугу можно получить через «Государственную корпорацию», через портал e-gov, либо через РАГС. Большинство опрошенных респондентов (83,8%) получили услугу в Государственной корпорации «Правительство для граждан», остальные 16,2% в отделах РАГС.

Диаграмма 39. Регистрация рождения ребенка, в том числе внесение изменений, дополнений и исправлений в записи актов гражданского состояния



В результате исследования 65,6% опрошенных респондентов были полностью удовлетворены сроками оказания услуги и в 66,0% случаях - сбором и подготовкой документов.

Большинство опрошенных дали хорошие отзывы о качестве обслуживания услугодателей. 71,6% высоко отметили вежливость сотрудников, средняя оценка составила 4,63 балла. Компетентностью были полностью довольны 67,6% ответивших, оперативностью сотрудников – 66,4%.

В большинстве случаев из-за снижения удовлетворённости качеством информации и, соответственно, процессом сбора и подачи документов удовлетворенность услугой, полученной в ЦОНе, респонденты менее удовлетворены. Затем компетентность и оперативность сотрудников ЦОНа значительно ниже оценивается.

Таблица 77. Средний балл по удовлетворенности отдельными аспектами качества услуги по месту получения услуги

	Удовлетворенность услугой	Доступность и открытость информации	Ясность и достоверность полученной информации	Процесс сбора и подачи документов простой и понятный	Сроки оказания услуги	Компетентность сотрудника	Оперативность сотрудника	Вежливость сотрудника	Доверие услугодателю
Госорган	4,80	4,83	4,80	4,80	4,69	4,80	4,76	4,76	4,80
Госкорпорация	4,53	4,55	4,56	4,54	4,54	4,57	4,52	4,60	4,62
Всего	4,57	4,60	4,60	4,58	4,56	4,61	4,56	4,63	4,65

Среди тех, кто получал услугу в ЦОНе 4,7% отметили, что зал был неудобным, 9,5% - недостаточно сидячих мест. 8,5% обратившихся в госорган отметили отсутствие туалета. 6,6% респондентов, отметивших, что им пришлось стоять в нескольких очередях среди тех, кто получил услугу в ЦОНе.

В целом на удовлетворенность данной услугой наибольшее влияние имеют качество информации, компетентность сотрудников и сроки оказания услуги (по результатам корреляционного анализа).

Выводы и рекомендации по услуге

- Удовлетворённость выше оценили те услугополучатели, которые обращались в госорган. В этой связи Государственной корпорации «Правительство для граждан» следует отработать процедуру предоставления услуги с сотрудниками в целях устранения недочетов.
- Повышать компетентность сотрудников Госкорпорации.
- Отработать бизнес-процессы по процедуре услуги, чтобы по возможности сокращать сроки получения услуги при необходимости внесения изменений, проверки, запросов.

38. Выдача регистрационного документа (дубликата) и государственного номерного знака для тракторов и изготовленных на их базе самоходных шасси и механизмов, самоходных сельскохозяйственных, мелиоративных и дорожно-строительных машин, а также специальных машин повышенной проходимости

Общая информация о госуслуге

Государственная услуга оказывается местными исполнительными органами областей, городов Астана и Алматы, районов и городов областного значения. Прием заявления и выдача результата оказания государственной услуги осуществляется через: канцелярию услугодателя и веб-портал "электронного правительства" www.egov.kz, www.elicense.kz

Сроки оказания государственной услуги: со дня сдачи пакета документов услугодателю, а также при обращении на портал – 15 календарных дней

Форма оказания государственной услуги: электронная (частично автоматизированная) или бумажная.

Результат оказания государственной услуги – выдача регистрационного документа (дубликата) и государственного номерного знака для тракторов и изготовленных на их базе самоходных шасси и механизмов, самоходных сельскохозяйственных, мелиоративных и дорожно-строительных машин, а также специальных машин повышенной проходимости.

Форма предоставления результата оказания услуги: бумажная.

Сведения о выданных разрешениях услугодателем вносятся в информационную систему "Государственная база данных "Е-лицензирование".

Государственная услуга оказывается на платной основе физическим и юридическим лицам

Основные результаты исследования

По услуге Выдача регистрационного документа (дубликата) и государственного номерного знака для тракторов и изготовленных на их базе самоходных шасси и механизмов, самоходных сельскохозяйственных, мелиоративных и дорожно-строительных машин, а также специальных машин повышенной проходимости приняли участие 226 человек, 63,1% получателей услуги удовлетворены услугой, средняя оценка составила 4,58 балла. Услуга получена респондентами в госоргане.

Таблица 78. Оценки удовлетворенности качеством оказания государственных услуг по результатам общественного мониторинга

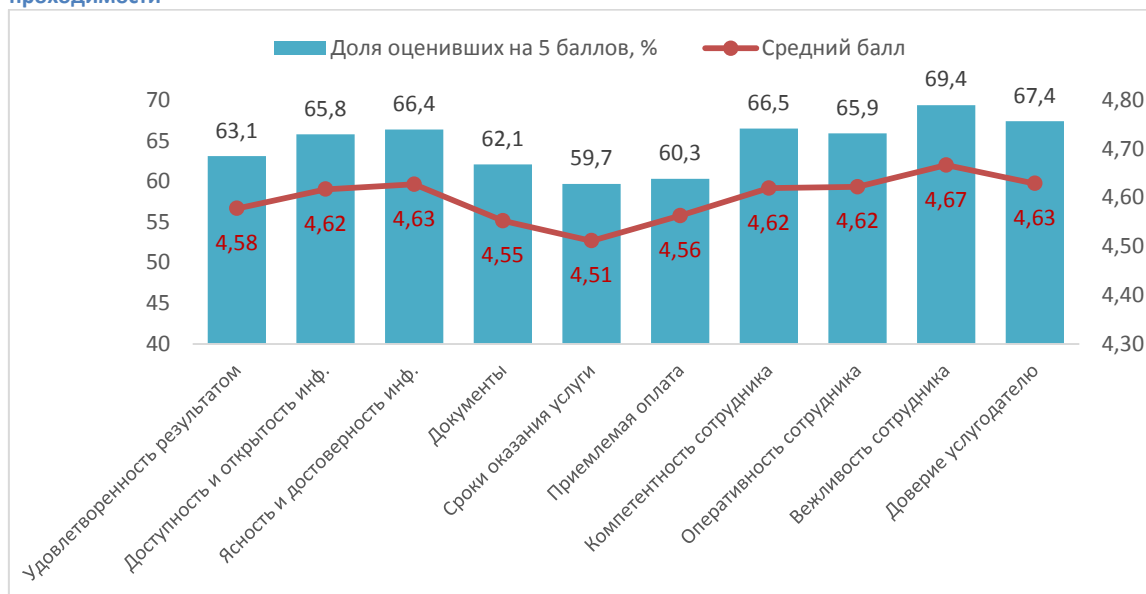
	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Доля респондентов	0%	0,4%	4,4%	32,0%	63,1%
Количество респондентов, N	0	1	10	72	142

*1 респондент затруднился оценить услугу

По данной услуге удовлетворены доступностью и открытостью информации 65,8% респондентов и 66,4% удовлетворены ясностью и достоверностью информации, средняя оценка составила 4,62 и 4,63 балла соответственно.

Встречаются случаи, когда услугополучатель не может получить полноценную информацию: «Зависает база, жду уже 40 минут», «Мне дали неверную информацию, пришлось начинать с нуля», «Сложный язык разъяснения», «При получения услуги была дана неправильная информация на получения номера на трактор». В то же время есть и положительные комментарии: «Подготовка и обслуживание сотрудников на хорошем уровне», «Все хорошо объяснили, были дополнительные вопросы – все сказали, претензий нет», «Из-за слабой консультации пришлось потратить дополнительное время на сбор».

Диаграмма 40. Основные показатели по услуге Выдача регистрационного документа (дубликата) и государственного номерного знака для тракторов и изготовленных на их базе самоходных шасси и механизмов, самоходных сельскохозяйственных, мелиоративных и дорожно-строительных машин, а также специальных машин повышенной проходимости



Процесс сбора и подачи документов респонденты оценили на 4,55 балла, в среднем, простым и понятным его считает 62,1% получателей услуги.

«Ходил два раза сдавать, т.к. нужно было заверять документ у руководства»

«Помимо удостоверения личности, квитанции об оплате налога, нынешнего техпаспорта и старого номерного знака, адресную справку. Вопрос, зачем мы имеем удостоверения с чипами, когда все равно приходится ездить в ЦОН. В удостоверении личности имеются все данные владельца, неужели нельзя это на месте посмотреть. Ну или хотя бы поставьте такой же терминал, где можно будет на месте вытащить эту адресную справку. Времени иногда бывает очень мало, и ездить через весь город в ЦОН за справкой сложно. Был бы еще ЦОН где-то рядом», «Документы собрали быстро».

59,7% респондентов удовлетворены сроками оказания услуги (4,51 балла) и 60,3% респондентов считают оплату приемлемой, средняя оценка составила 4,56 балла.

Тем не менее, имеются такие проблемы, как: *«Из-за слабой консультации пришлось потратить дополнительное время на сбор», «У меня маленькие дети, можно предоставить нам вне очереди сдать документы», «Пришлось документы дважды сдавать из-за неправильного заполнения».*

Вежливость сотрудника оценили выше всего, 69,4% респондентов, оперативность сотрудника – 65,9% респондентов, компетентностью сотрудника удовлетворены 66,5% респондентов.

«Качество обслуживания хорошее», «Сотрудник оказался новым, поэтому немного путался, но он очень старался», «Вежливы были, а в остальном пришлось обращаться не один раз по данной услуге», «Если нет специалиста, нужно его ждать», «Процедуру знаю, не в первый раз»

Встречаются случаи неофициального вознаграждения (0,9%) и использования личных связей и знакомств (1,3%). Доля жалоб в устной форме – 0,4%.

67,4% получателей услуги доверяют услугодателю.

Несмотря на то, что получатели услуги менее удовлетворены процессом сбора и подачи документов, оплатой, большее влияние на удовлетворенность результатом оказания услуги имеют доступность информации, сроки оказания услуги и вежливость, профессиональная этика сотрудников.

Выводы и рекомендации по услуге

- Необходимо повышать компетентность сотрудников и требовать соблюдения вежливости, профессиональной этики сотрудников госоргана.
- Проводить больше разъяснительную работу по процедуре данной услуги, повышать информированность услугополучателей различными наглядными материалами.
- Нужно пропагандировать о предоставлении услуги через веб-портал "Е-лицензирование», обучать. В Стандартах заявлено о частично автоматизированной услуге, которая является невостребованной на практике.

39. Предоставление бесплатного подвоза к общеобразовательным организациям и обратно домой детям, проживающим в отдаленных сельских пунктах

Общая информация о госуслуге

Государственная услуга оказывается аппаратом акима поселка, села, сельского округа.

Прием заявлений и выдача результатов оказания государственной услуги осуществляются через канцелярию услугодателя.

Срок оказания государственной услуги: с момента сдачи документов – пять рабочих дней.

Форма оказания государственной услуги – бумажная.

Результат оказания государственной услуги – справка о предоставлении бесплатного подвоза к общеобразовательной организации образования и обратно домой.

Стоимость оказания услуги - услуга оказывается бесплатно.

Основные результаты исследования

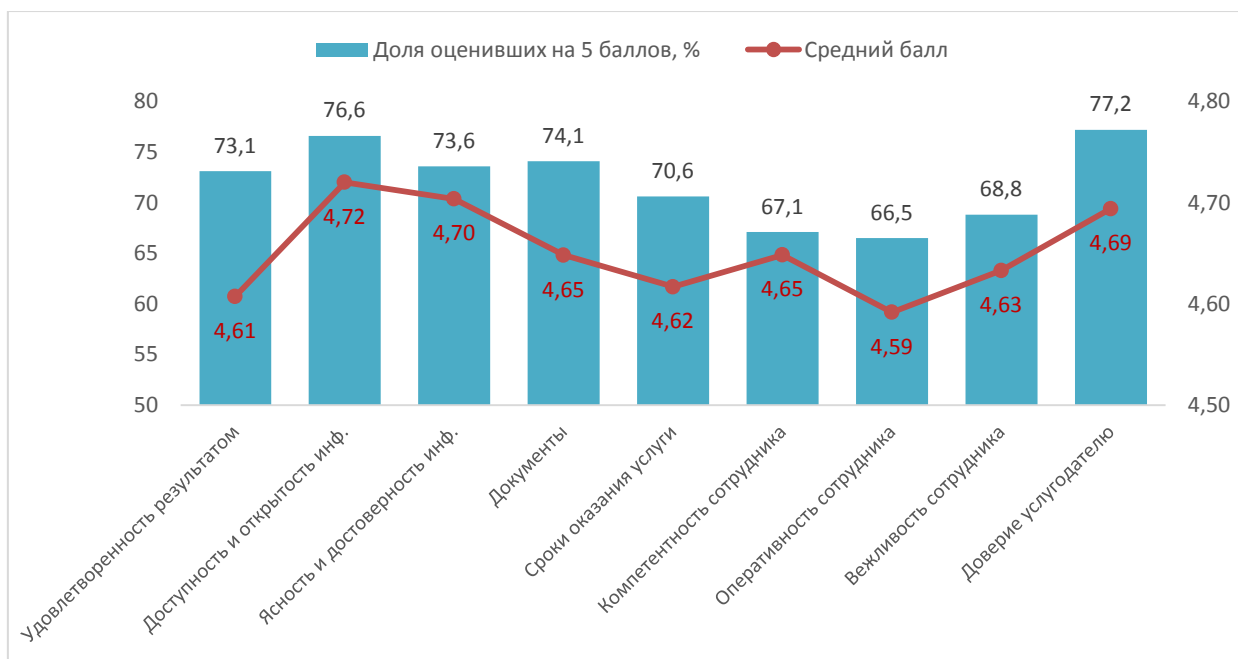
Таблица 79. Оценки удовлетворенности качеством оказания государственных услуг по результатам общественного мониторинга

	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Доля респондентов	0,5%	2,3%	6,4%	17,8%	73,1%
Количество респондентов, N	1	5	14	39	160

*9 респондентов затруднились оценить услугу

Доступностью и открытостью информации удовлетворены 76,6% респондентов, ясностью и достоверностью информации удовлетворены 73,6% респондентов, средняя оценка составила 4,7 балла.

Диаграмма 41. Основные показатели по услуге Предоставление бесплатного подвоза к общеобразовательным организациям и обратно домой детям, проживающим в отдаленных сельских пунктах



Процесс сбора и подачи документов респонденты оценили в 4,65 балла, 74,1% респондентов считают его простым и понятным. 70,6% получателей удовлетворены сроками оказания услуги, средняя оценка составила 4,62 балла. Услугополучатели в целом довольны услугой, тем не менее, встречаются респонденты, которые сталкиваются с недостатком информации по списку документов, с истребованием дополнительных документов. В некоторых регионах родители пишут заявления на получение услуги в школе, а дальше документами занимаются социальные работники, что в значительной степени облегчает процесс оформления и получения услуги.

Если процедурой оформления документов услугополучатели в большинстве своем довольны, то компетентностью сотрудников полностью остались довольны лишь 67,1%, оперативностью 66,5% респондентов, вежливостью сотрудника удовлетворены 68,8%

респондентов. Респонденты часто жаловались на неудобный график работы, отсутствие предварительной записи, *«сотрудники не всегда на месте - нужно было несколько раз приходить, чтобы застать на месте»*.

Если получение справки о предоставлении бесплатного подвоза к общеобразовательной организации образования и обратно домой не вызывает в целом проблем, то вот сам подвоз вызывает жалобы и нарекания услугополучателей: *«Услугу нам оказали, но автобуса не дают, дети ходят 2 км пешком в школу», «Транспорт, который предоставляется для подвоза, часто ломается. На бензин вовремя не выделяют деньги, машина стоит без работы по несколько дней. Дети добираются 8-10 км до школы», «детей по селу много, в эту Газель не вмещаются»*.

Кроме того, некоторые родители переживают за безопасность при перевозе своих детей: *«у нас нет специальных автобусов, детей перевозят на легковых машинах, нередко 7-8 детей сажают в одну легковую машину»*. В Карагандинской области отмечают: *«Дорогу периодически временами закрывают, детям тяжело добраться до дома, мы то туда, то сюда звоним. Всем надоели, когда видят наши номера, не хотят трубку поднимать. Ходишь потом и не знаешь куда, кому звонить»*. Родители уже сейчас переживают, как зимой дети будут добираться, зимой автобус ломается, то не приходит, то водителя нет.

Кроме того, много респондентов отмечали, что график подвоза неудобен: *«Не всегда дети успевают к этим подвозам. Время нас не устраивает. Вечером последний автобус уезжает в 19:00, а в 19:30 заканчиваются уроки. Получается, вечером дети остаются без автобуса. Домой добираются сами»*.

Риск коррупции при получении услуги отсутствует. Случаев неофициального вознаграждения и использования личных связей и знакомств не отмечаются. *«В данной услуге коррупции нет. Абсолютно нет. Риск отсутствует. Я не могу сказать, что что-то требуют, наоборот, нам это предоставляют всё бесплатно, дети ездят бесплатно, это очень хорошо»*. Однако отмечаются обращения с жалобой на качество оказания услуги – 3,5%, в основном в устной форме (3,1%).

На удовлетворенность данной услугой влияет, прежде всего, доступность и открытость информации, ясность и достоверность полученной информации, а также сроки оказания услуги. На это следует обратить внимание при работе с получателями услуги.

Выводы и рекомендации по услуге

- В целом большинство услугополучателей высоко оценило качество предоставления услуги.
- Проблемы, на которые указывали респонденты: несоблюдение правил безопасной перевозки детей, неудобный график подвоза детей, зачастую автобусы старые, ломаются.
- В целях упрощения процедуры респонденты рекомендовали занести все данные в электронные базы, тогда не возникнет необходимости собирать справки.
- Отработать механизм приема заявлений на получение услуги (выработать удобный для услугополучателей график работы, требовать от сотрудников присутствия на рабочем месте).
- Обновить автобусы, используемые при предоставлении услуги, своевременно выделять бензин для исключения простоя.
- Пересмотреть график подвоза с учетом времени окончания занятий у детей.

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

Общая информация о госуслуге

Государственная услуга оказывается местными исполнительными органами областей городов Астаны и Алматы, районов и городов областного значения. Прием заявлений и выдача результатов оказания государственной услуги осуществляются через: канцелярию услугодателя; веб-портал «электронного правительства» www.egov.kz (среди респондентов нет получателей услуги через веб-портал).

Срок оказания государственной услуги: с момента сдачи документов услугодателю, а также при обращении на портал - пять рабочих дней.

Форма оказания государственной услуги - электронная (частично автоматизированная) и (или) бумажная.

Результат оказания государственной услуги – справка о предоставлении бесплатного и льготного питания в общеобразовательной школе по форме.

Стоимость оказания услуги - услуга оказывается бесплатно.

Основные результаты исследования

По услуге Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах 70,7% респондентов удовлетворены услугой, средняя оценка составила 4,66 балла, было опрошено 230 человек. Среди респондентов нет получателей услуги через веб-портал «электронного правительства».

Таблица 80. Оценки удовлетворенности качеством оказания государственных услуг по результатам общественного мониторинга

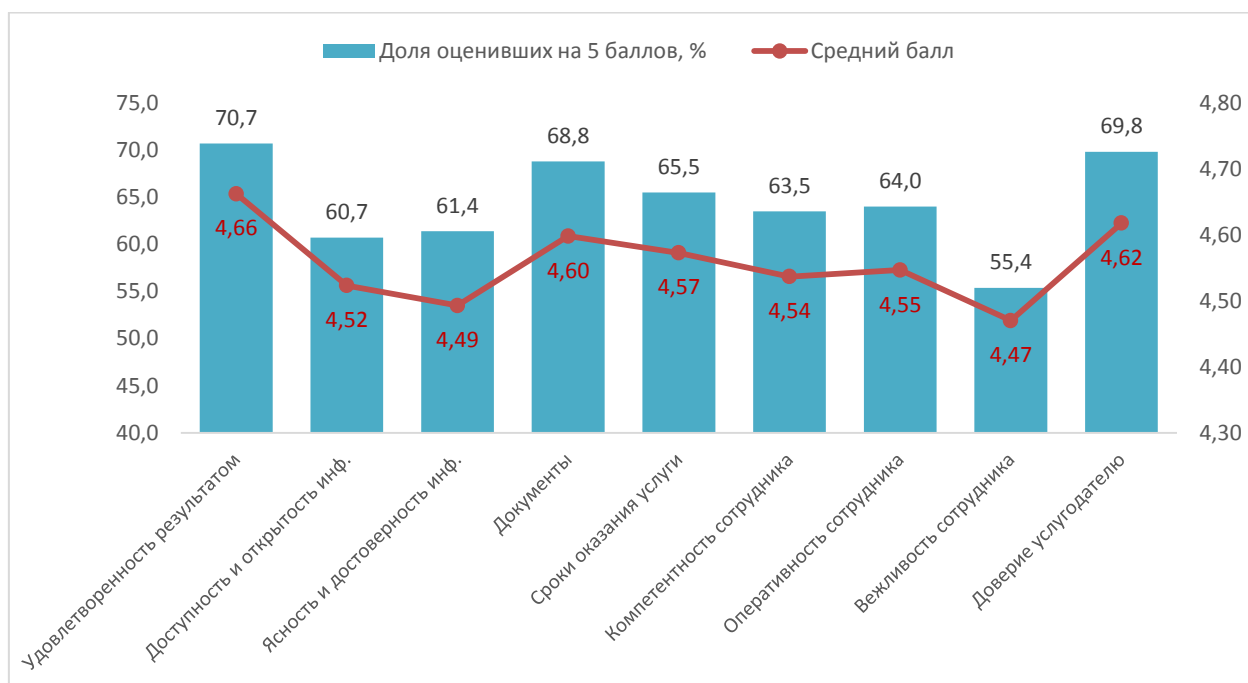
	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Доля респондентов	0,0%	0,5%	3,6%	25,2%	70,7%
Количество респондентов, N	0	1	8	56	157

*8 респондентов затруднились оценить услугу

Доступность и открытость информации по данной услуге невысокая: полностью удовлетворены 60,7% респондентов (4,52 балла), ясностью и достоверностью информации удовлетворены 61,4% респондентов (4,49 балла).

Только половина респондентов отметили данную услугу как доступную. Чаще испытывают трудности те, кто получал услугу впервые. Информацию о получении бесплатного питания население узнает от социальных педагогов, классных руководителей и от таких же получателей услуг, нередко за информацией обращались в акимат.

Диаграмма 42. Основные показатели по услуге Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах



Процесс сбора и подачи документов респонденты оценили выше других аспектов качества услуги – 4,60 балла, 68,8% считают его простым и понятным. 65,5% получателей услуги удовлетворены сроками оказания услуги (4,57 балла). Для получателей услуги, не владеющих информацией об услуге, основной проблемой, является сбор большого количества документов: «Очень много документов нужно собирать», «Долго собирала документы очень большой пакет документов, запрашиваемый при получении данной услуги», «Трудности с очередями», «Не понятно, что делать и кому обращаться».

Для получения услуги нужно подтвердить свой статус, что это семья, имеющая право на получение АСП или, не получающих АСП, но среднедушевой доход ниже величины прожиточного минимума и др.

Доля удовлетворенных компетентностью составила 63,5%. Оперативностью сотрудника удовлетворены 64,0% респондентов, вежливостью – 55,4% респондентов.

Одна родительница пожаловалась: «Шестеро детей, четверо из них в школе, в этом году только двое питаются бесплатно, у двоих не приняли документы, так как в школе и так много детей едят бесплатно».

Для улучшения удовлетворенностью достаточно хорошо информировать родителей о данной услуге. Доступность, открытость, достоверность информации имеет наибольшее влияние на удовлетворенность услугой. Соответственно процесс сбора и подачи документов будет более простым и понятным.

Случаев неофициального вознаграждения, использования личных связей и знакомств.

Выводы и рекомендации по услуге

- Основная проблема, с которыми столкнулись услугополучатели – это возможно низкий уровень информированности, недостаток информации о том, кто может получать данную услугу.
- Проводить разъяснительную работу по процедуре получения данной услуги.

- Среди респондентов нет получателей услуги через веб-портал «электронного правительства». Возможно, получение услуги онлайн не востребовано либо система не функционировала на момент проведения опроса.

41. Выдача листа о временной нетрудоспособности с медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь

Общая информация о госуслуге

Стандарт государственной услуги разработан Министерством здравоохранения и социального развития РК. Госуслуга оказывается медицинскими организациями, оказывающими первичную медико-санитарную помощь.

Прием заявлений и выдача результата оказания услуги осуществляется через услугодателя. Срок оказания услуги: не более 30 минут.

Форма оказания государственной услуги – бумажная.

Результат оказания государственной услуги – лист о временной нетрудоспособности с медицинской организации

Государственная услуга оказывается бесплатно.

Прием услугополучателей осуществляется в порядке очереди.

Основные результаты исследования

По услуге Выдача листа о временной нетрудоспособности с медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь удовлетворены 52,6% получателей услуги или в среднем оценка 4,40 баллов. Опрошено 230 человек.

Таблица 81. Оценки удовлетворенности качеством оказания государственных услуг по результатам общественного мониторинга

	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Доля респондентов	0%	0,9%	11,0%	35,5%	52,6%
Количество респондентов, N	0	2	25	81	120

*2 респондента затруднились оценить услугу

Получатели услуги выше оценивают процесс подачи документов 63,9% (4,55 балла). Доступностью и информацией довольно 59,2% респондентов (4,50 балла) и еще ниже оценивается достоверность информации. «В поликлинике сразу не сказали, чтобы поставили печать, пришлось побегать», «Кабинет выдачи листа трудно найти, расположен неудобно».

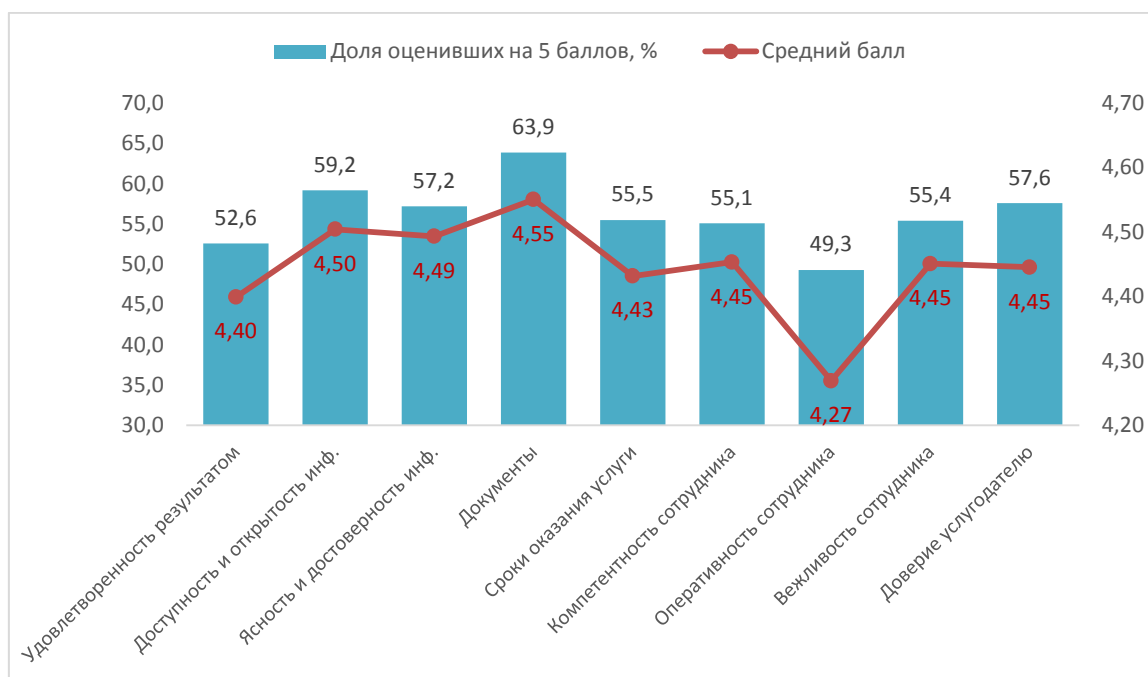
По срокам и компетентности являются удовлетворёнными услугополучатели менее других параметров качества услуги – около 55% или в среднем 4,4 балла. Также оценили респонденты вежливость и профессиональную этику сотрудников госоргана. Недостаточно оперативными являются по результатам опроса сотрудники госоргана (49,3%, в среднем 4,27 балла).

«Медперсонал занят заполнением ненужных, по-моему, бумаг, поэтому они всегда загружены и уставшие», «У них очень много писанины. На компьютере печатают» (услугодатель).

«Много молодых специалистов, у которых не хватает опыта», «Проще обратиться в частную клинику. Квалификационные специалисты ушли в частные поликлиники. Необходимо повышать грамотность работников», «Работают сотрудники медленно и не спеша, нужен контроль», «Медики всегда грубые», «Нехватка специалистов», «Врачи поликлиник должны быть доброжелательней, сдержанней, вежливей»,

«Немного грубое обращение со стороны врачей, не способность их войти в положение, объяснить, куда, в какой кабинет идти на осмотр».(услугополучатели)

Диаграмма 43. Основные показатели по услуге Выдача листа о временной нетрудоспособности с медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь



«Большая очередь», «Врачи долго обслуживают одного пациента, собирается большая очередь», «После обеда трудно найти сотрудников», «К концу рабочего дня сотрудников не найти», «Здание новое, но врачей не хватает», «Нет электронной очереди», «Выстраивается живая очередь и из-за этого возникают споры», «Долго, невозможно дозвониться, ожидание», «Нет условий. Отсутствие питьевой воды, стульев», «Большой перерыв», «К каждому специалисту очередь», «Долго сидели в очереди на прием к врачу».

«Лучше туда не попадать. Потому что это потрачено время впустую. Даже если выпишут больничный, потом ходить и каждый раз отмечаться. Я один раз пробовала взять больничный. Я больше ходила больная в эту больницу, чем лечилась».

Одна из проблем – это запись к участковому врачу, чтобы попасть к нему на прием, необходимо записаться заранее за 2-3 дня до приема. На приеме у врача: *«Когда сидели на приеме у врача его постоянно отвлекали, то другие сотрудники, то больные».* Прием и осмотр у врача занял 8 минут, больничный лист у регистратора выдали за 3 минуты, затем необходимо было поставить подпись врача, в общем эта процедура заняла около 15 минут. (Астана)

«Невозможно получить талон на прием к врачу», «Отсутствие предварительной записи», «Слишком долгий срок при предварительной записи».

Получатели отмечали также такую проблему как утерю амбулаторных карт, а также ошибки в больничных листах. *«Начали искать карту. Если честно, давно не обращались в поликлинику. Поэтому пошли в регистратуру, оказывается сейчас карты хранятся в кабинете своего участкового врача. Там не нашли, потом искали новую тетрадь чтобы купить, потом купили новую тетрадь»* (Астана). *«Когда мы пришли продлить больничный, она неправильно число указала. Потом у меня на работе были проблемы из-за этого. Пришлось обратно идти в детскую поликлинику, чтобы они исправили»* (Петропавловск).

Зачастую портал зависает, люди не могут получить направление к другим специалистам: *«В это время программа зависла, не могла сразу выдать направление. Сидели ждали, пока заработает система или программа»* (Астана, услугодатель)

4,3% респондентов отметили случаи использования личных связей, 1,3% - давали неофициальное вознаграждение. Жалобы составляют 3%.

«Нужно было сдать анализы гинекологу. Сказали результат на завтра, но врач попросила денег за быстрые результаты анализов».

По данной услуге доверяют услугодателю меньше, чем по другим услугам (57,6%). Чаще всего на удовлетворенность результатом оказанной услуги влияют сроки, компетентность и вежливость специалистов.

Выводы и рекомендации по услуге

- Проблема заключается в том, что получатели услуги не доверяют медикам, их компетентности. Доверие всегда влияет на удовлетворенность. Для повышения доверия услугополучателей необходимо качественно, профессионально предоставлять услуги. Относится к клиентам с большим вниманием и заботой.
- Отсутствие предварительной записи либо слишком долгий срок при предварительной записи, очереди снижают удовлетворенность получателей услуги. Такие недочеты в работе организаций здравоохранения необходимо устранять.

42. Выдача справки о временной нетрудоспособности с медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь

Общая информация о госуслуге

Государственная услуга оказывается медицинскими организациями, оказывающими первичную медико-санитарную помощь

Прием заявлений и выдача результата оказания государственной услуги осуществляется через услугодателя

Срок оказания государственной услуги:

- 1) с момента обращения услугополучателя к услугодателю – при обращении на прием к врачу в течение не более 30 минут, при вызове на дом в течение рабочего дня;
- 2) максимально допустимое время ожидания для сдачи документов – 30 минут.

Форма оказания государственной услуги: бумажная.

Результат оказания государственной услуги: справка с медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь, выданная по форме

Государственная услуга оказывается бесплатно.

Основные результаты исследования

По услуге *Выдача справки о временной нетрудоспособности с медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь* доля удовлетворенных результатом респондентов составляет лишь 53,2% (средняя оценка 4,38 балла). Всего опрошено 251 респондент.

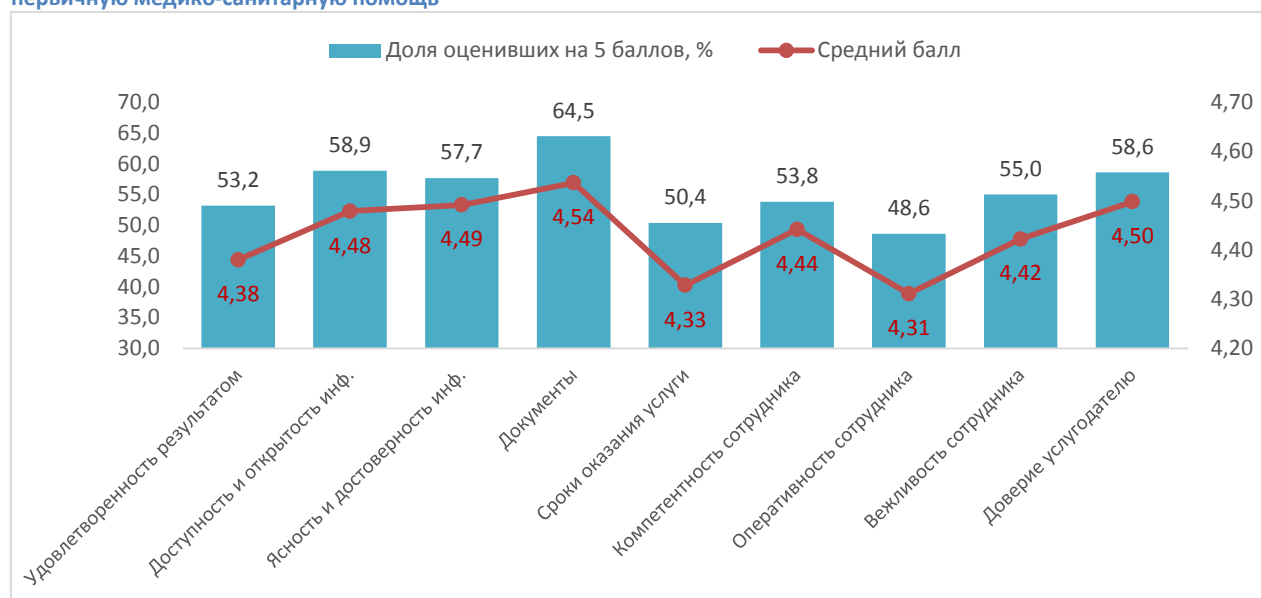
Таблица 82. Оценки удовлетворенности качеством оказания государственных услуг по результатам общественного мониторинга

	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Доля респондентов	0,0%	0,8%	13,6%	32,4%	53,2%
Количество респондентов, N	0	2	34	81	133

*1 респондент затруднился оценить услугу

Доступностью и открытостью информации удовлетворены 58,9% респондентов, средняя оценка составила 4,48 балла. По параметрам ясности и достоверности информации услугополучатели оценивают услугу на 4,49 балла.

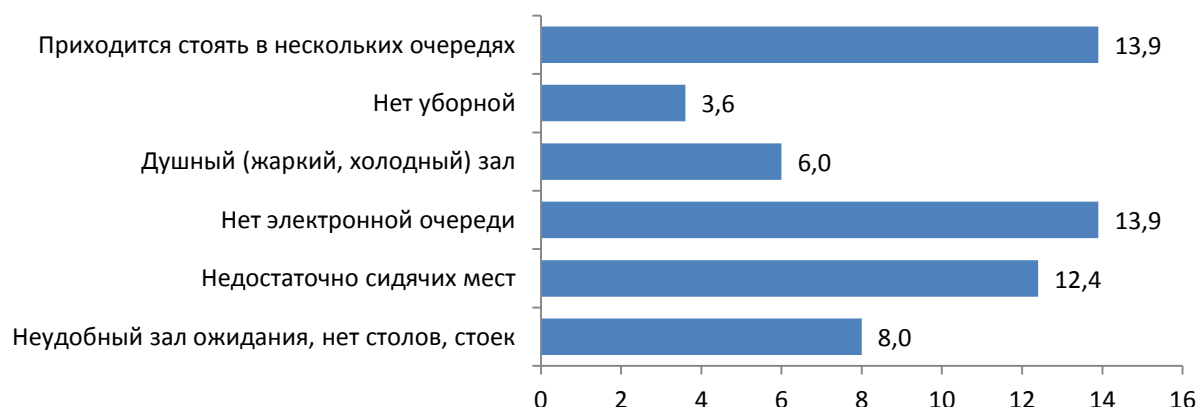
Диаграмма 44. Выдача справки о временной нетрудоспособности с медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь



Респонденты недовольны наличием больших очередей: «Очередность большая, предварительная запись в силу этой услуги невозможна», «мне нужно было получить справку-освобождение от экзаменов, но попасть к врачу было сложно, все время ссылались что нет талонов», «после обеда трудно найти врачей и получить услугу» «Большая очередность к терапевту. Общая очередь для всех и детей и взрослых».

Уровень удовлетворенности по процедуре сбора и подачи документов составил 64,5%, средняя оценка составила 4,54 балла. Основная причина, которую указывают недовольные клиенты – очереди. Сроками оказания услуги остались довольны лишь 50,4% респондентов, 15,5% услугополучателей совершенно недовольны сроками, при этом 11,2% услугополучателей указали сроки ожидания выше указанных в госстандарте. 13,9% респондентов отмечают, что приходится стоять в нескольких очередях, нет электронной очереди, 12,4% говорят о том, что недостаточно сидячих мест, 8,0% - неудобный зал ожидания.

Диаграмма 45. Условия ожидания, %



В результате опроса, на полное доверие услугодателю указывают 58,6% респондентов, средняя оценка составила 4,5 балла. Компетентностью сотрудника удовлетворены лишь половина услугополучателей (53,8%), оперативностью 48,6%, вежливостью 55,0%.

Респонденты жалуются: *«Писанины было меньше. Работали быстрее», «Если бы быстро принимали, не было бы скопление большой очереди», «много не профессиональных специалистов среди молодых работников», «не вежливые сотрудники», «у врачей много времени уходит на записи. Хотелось, чтобы они больше занимались с пациентами».*

Риск коррупции. 2,0% услугополучателей отметили, что для получения услуги использовали личные связи и еще 1,9% дали неофициальное вознаграждение.

По данной услуге на удовлетворённость влияют больше всего сроки оказания услуги, доверие услугодателю, вежливость и профессиональная этика сотрудников. Это одна из услуг, по которой меньше доверяют услугодателю относительно других услуг.

Выводы и рекомендации

- В целях повышения качества обслуживания следует внедрять электронные очереди, с целью предупреждения пропуска посещений, делать обзвон пациентов, записанных на прием, либо смс рассылку с напоминанием.
- Необходимо обучать сотрудников поликлиники клиентоориентированному подходу, вежливости.
- Необходимо запретить практику ухода врача по «вызову главврача», «на совещание» и т.д. во время приема. В этом направлении рекомендуется обучение главврачей основам клиенториентированного сервисного подхода.
- Необходимо размещать информацию на стендах поликлиник о том, что согласно Госстандарту допускается ожидание в очереди к специалисту – 30 минут.
- Соблюдать регламент приема пациентов, чтобы все пациенты могли заходить по времени, предварительно указанном при записи на прием.
- Улучшать условия ожидания.

43. Выдача справки с психоневрологической организации

Общая информация о госуслуге

Государственный орган: Министерство здравоохранения и социального развития РК. Государственная услуга оказывается организациями здравоохранения. Прием заявлений и выдача результата оказания государственной услуги осуществляется через: Центр обслуживания населения (ЦОН), услугодателя.

Срок оказания услуги: не более 3 часов;

Форма оказания услуги: бумажная.

Результат оказания услуги: в ЦОНе - выдача справки о состоянии/не состоянии на диспансерном учете; в организациях здравоохранения - выдача справки врачом-психиатром о состоянии/не состоянии на диспансерном учете.

Форма предоставления государственной услуги – бумажная.

Государственная услуга оказывается на платной основе.

Основные результаты исследования

Выдачей справки с психоневрологической организации удовлетворено 61,4% респондентов или в среднем оценка составляет 4,49 балла. По услуге опрошено 243 респондента.

Таблица 83. Оценки удовлетворенности качеством оказания государственных услуг по результатам общественного мониторинга

	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Доля респондентов	0,4%	1,3%	8,9%	28,0%	61,4%
Количество респондентов, N	1	3	21	66	145

*7 респондентов затруднилось оценить услугу

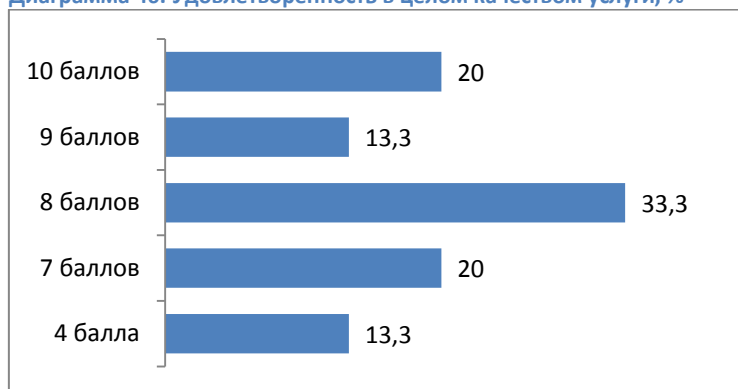
Услугу также предоставляют в СПЕЦЦОНах. Респонденты, получившие услугу через Госкорпорацию составили 21,4% и оценили услугу выше – 67,3% (4,67 балла).

Таблица 84. Удовлетворенность по месту получения услуги

Госорган		Госкорпорация	
Удовлетворенность	Средний балл	Удовлетворенность	Средний балл
59.8%	4.43	67.3%	4.67

Кроме того, методом «Тайного покупателя» было проведено 16 наблюдений процедуры данной услуги во всех регионах. Тайные покупатели оценили услугу на 7,80 баллов в среднем по 10-ти балльной шкале.

Диаграмма 46. Удовлетворенность в целом качеством услуги, %



«В течении пятнадцати-двадцати минут можно получить эту справку. Поэтому я думаю, что это все качественно. Отдельный кабинет для этого выделен, отдельный врач выделен. Пока жалоб никаких не было на оказания услуги» (услугодатель).

Параметры качества услуги, связанные с предоставлением информации имеют уровень удовлетворенности в пределах 60%. Средний балл по доступности – 4,56, по достоверности – 4,59.

Для получения психоневрологической справки Тайные покупатели обращались на сайт психдиспансеров областных центров. В целом наблюдатели удовлетворены информацией, размещенной на сайте, но они не могли найти информацию по расценкам в СПЕЦЦОНЕ. Также отмечают, что цена на справку со СПЕЦЦОНа в два раза дороже, чем на справку с психдиспансера.

Рисунок 10. График работы психиатра, Кокшетау



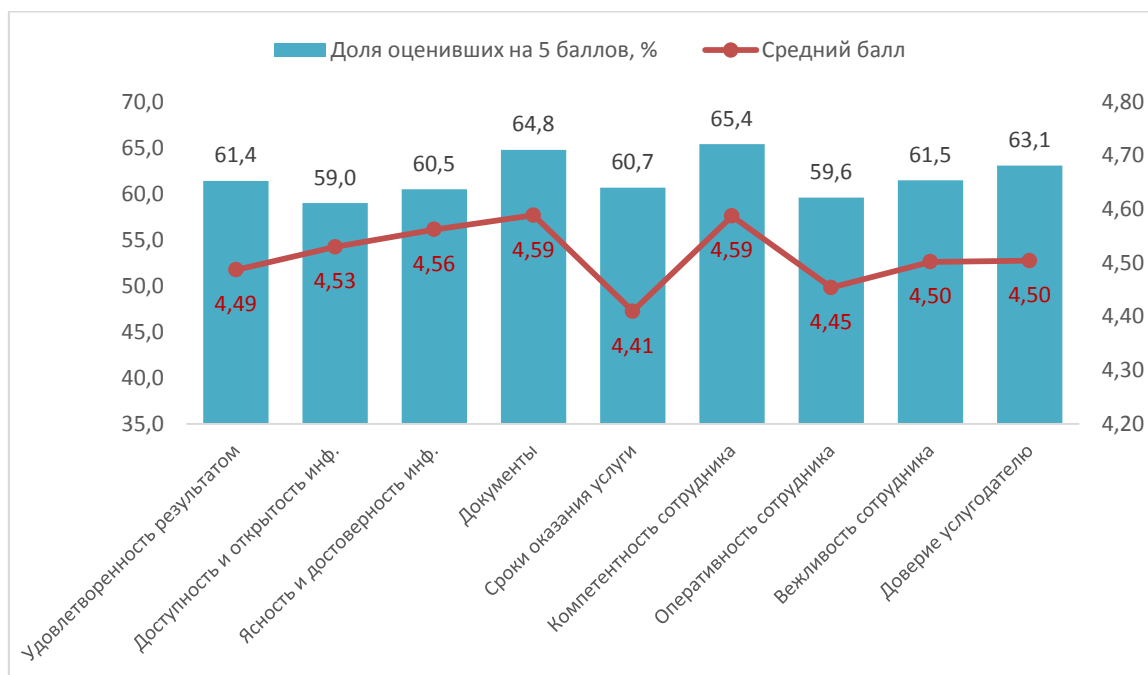
В г. Кокшетау был стенд с графиком работы психиатров.

С документами особых трудностей нет (64,8%). Сроками оказания услуги довольны 60,7% респондентов.

«По стандарту сейчас выделяется время на оказания нашей госуслуги три часа. Мы это делаем гораздо быстрее. И вот пока предварительно до полутора часов сокращено, почему полтора часа, потому что иногда случай, когда все-таки надо пройти к врачу, поднять архив, дополнительные обследования провести. Они бывают, редко, но бывают. Поэтому, мы сократили время на осуществления госуслуги, ну пока укладываемся» (услугодатель).

Оплату половина респондентов считает приемлемой – 47,2%, средний балл – 4,00. «Тайные покупатели» отметили данную услугу как доступную для населения, недорогой.

Диаграмма 47. Основные показатели по услуге Выдача справки с психоневрологической организации



Компетентность сотрудников получатели услуги оценили хорошо относительно других качеств услуги.

Вежливость и профессиональную этику респонденты оценили на 4,5 балла или 61,5% услугополучателей удовлетворено услугой, оперативность 4,45 балла или 56,6% удовлетворенных.

Рисунок 11. Очереди, Актобе



Для получения услуги не нужно никаких знакомств. Но главной проблемой, с которой встречаются услугополучатели – это большие очереди. Во время ожидания очереди происходили скандалы: «Визит в психоневрологический диспансер оставил очень неприятный осадок. Справку выдавали в кабинете номер 8, очередь была порядка около 50-60 человек, принимал сам врач. В процессе получения услуги без очереди случился скандал. После скандала, который устроили посетители принимать стали 2 врача». Как отмечают «тайные покупатели» качество услуги снижают большие очереди.

«Работают в ужасных условиях», «Улучшить условия их работы» (Жамбылская область), «Побольше сотрудников, которые выдают талоны», «По больше терминалов и справочной» (Кызылорда), «Особой вежливости не было - женщина за компьютером как манекен с безупречным взглядом! Когда мы научимся улыбаться друг-другу!!!» (ВКО), «Хотелось бы получить справку в ЦОНе», «Сотрудники должны быть ответственны. Очереди большие, нужно это регулировать. Еще нужны специалисты».

Также посетители психдиспансеров отметили, что условия ожидания и прохождения приема врача были не совсем комфортными: «Кабинет приема врача и психолога - общий. Здесь сидят очередники, т.е мне кажется, что не совсем комфортно чувствовать

себя на приеме у врача, когда рядом 3-4 человек», «Помещение слишком маленькое, удобства для посетителей нет. Только скамейки. Когда в очереди стоишь, толком не можешь сесть, боишься, что без очереди люди пройдут». В то время как все посетители СПЕЦЦОНа отметили, что в помещении ожидания были комфортные условия (свежий воздух, не холодно, не жарко), «Кассир обслуживает медленно, создается очередь»

Не все посетители СПЕЦЦОНа остались довольны посещением. Некоторые «тайные покупатели» не сразу нашли кабинет психиатра, так как не было никаких указателей кабинета, а также на дверях не было графика работы врача-психиатра. Специалисты кабинета медицинского осмотра имеют скользящий график работы. Это означает, что сотрудники по очереди выходят на обед, то есть пока один врач на обеде, другой принимает. Кабинет психиатра, который в отличие от остальных, имеет электронную очередь, закрылся в 13.00 ч. прямо перед очередью Тайного покупателя на обед (на 30 минут). Во время обеда формировалась живая очередь (талоны не выдавали). Ожидание очереди снизило качество услуги, хотя согласно стандартам – получение услуги в СПЕЦЦОНе без обеда, согласно графику.

В Астане висел неинформативный стенд с перечнем услуг Медицинского кабинета.

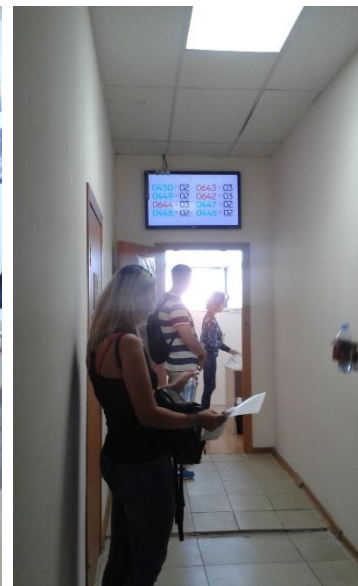
Рисунок 12. Кабинет медицинского осмотра, Астана и стенд со списком врачей



Рисунок 13. Очереди за талонами на оплату



Рисунок 14. Банки в ЦОНе и электронная очередь в кабинет психиатра



Очередь на оплату - электронная. Было непонятно в каком банке оплачивать (Надо было в Казпочте).

Все «тайные покупатели» отметили, что не было ошибок в полученном документе. С проявлением коррупции из «тайных покупателей» никто не столкнулся.

Доверие к услугодателю проявило 63,1% респондентов, в среднем удовлетворены на 4,5 балла.

«Да, я думаю что нет там особого риска, потому что это все постоянно проверяется, мы сравниваем допустим у нас есть журнал в котором мы фиксируем каждого, кто обратился за справкой, и потом сверяем показания в кассе, то есть число должно сходиться. В справочке ставится врачебная печать, то есть, врач лично отвечает за свою подпись, в отношении коррупции не думаю, чтобы было такое. Пока никаких серьезных проблем у нас не было по этим справкам» (Услугодатель)

«Единственное, проблема возникает, если допустим человек когда-то состоял у нас на учете. Допустим, он выехал в другой район, он с учета снялся, в настоящий момент он на учете не числится, мы ему справку все равно выдаем, что он на учете не состоит. Мы ему объясняем, что если он когда-то на учете у нас наблюдался, если он имеет статью в военном билете нашу психиатрическую, по которой он был освобожден от службы в армии, то дальше при прохождении медосмотра у него эти проблемы могут возникнуть. Потому что врач, который далее проводит медосмотр, он обращает на эти вещи внимание, и может его отправить к нам повторно на обследования, вот такие могут быть вещи. Но это все объясняется сразу. (услугодатель)

Об оказании услуги в ЦОНе: «Врач по базе может увидеть, что когда-то он проходил, но у него не будет другой информации. Каким он образом будет ее добывать – мне вот это не совсем понятно пока. Скорей всего придется этого человека к нам перенаправлять, чтобы он здесь у нас получил эту услугу. Наверное, будет так. Пока ничего не могу сказать на этот счет».

Таблица 85. Средний балл по удовлетворенности отдельными аспектами качества услуги по месту получения услуги

	Удовлетворенность услугой	Доступность и открытость информации	Ясность и достоверность полученной информации	Процесс сбора и подачи документов простой и понятный	Сроки оказания услуги	Компетентность сотрудника	Оперативность сотрудника	Вежливость сотрудника	Доверие услугодателю
Госорган	4,43	4,46	4,49	4,60	4,37	4,53	4,38	4,41	4,46
Госкорпорация	4,67	4,79	4,83	4,54	4,56	4,79	4,73	4,82	4,65
Всего	4,49	4,53	4,56	4,59	4,41	4,59	4,45	4,50	4,50

Услуги, полученные через ЦОН, по всем параметрам оцениваются выше, особенно по оперативности, вежливости сотрудников и качеству информации.

По данной услуге на удовлетворенность услугой влияют, прежде всего, сроки оказания услуги, вежливость и оперативность сотрудников.

Выводы и рекомендации по услуге

Определенных сложностей при получении услуги нет. В отдельных регионах в СПЕЦЦОНах сложно найти медицинский кабинет. Если ЦОН работает без перерыва на обед, то и работу других ведомств, работающих в ЦОНе нужно синхронизировать. Если предусмотрен у врача перерыв на обед, это должно быть отражено и видно для получателей услуг. Не везде существует электронная очередь.

Необходимо обучать сотрудников клиентоориентированному подходу, вежливости.

Нужно четко консультантам знать самим и объяснять получателям пошагово, что за чем делать.

44. Предоставление мер социальной поддержки специалистам в области здравоохранения, образования, социального обеспечения, культуры, спорта и агропромышленного комплекса, прибывшим для работы и проживания в сельские населенные пункты

Общая информация о госуслуге

Государственный орган, предоставляющий услугу: Министерство национальной экономики РК.

Государственная услуга оказывается уполномоченными органами в области развития сельских территорий местных исполнительных органов районов и городов областного значения.

Прием заявлений и выдача результатов оказания государственной услуги осуществляется услугодателем.

Срок оказания услуги: выплата подъемного пособия - 39 календарных дней, заключение Соглашения - 32 календарных дня, бюджетный кредит на приобретение или строительство жилья после заключения Соглашения - 30 рабочих дней

Форма оказания государственной услуги – бумажная.

Результат оказания государственной услуги - меры социальной поддержки в виде подъемного пособия и бюджетного кредита либо ответ об отказе.

Стоимость оказания услуги - услуга оказывается бесплатно.

Основные результаты исследования

По услуге *Предоставление мер социальной поддержки специалистам в области здравоохранения, образования, социального обеспечения, культуры, спорта и агропромышленного комплекса, прибывшим для работы и проживания в сельские населенные пункты* было опрошено 233 человека, 68,4% респондентов удовлетворены услугой, средняя оценка составила 4,63 балла.

Таблица 86. Оценки удовлетворенности качеством оказания государственных услуг по результатам общественного мониторинга

	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Доля респондентов	0,9%	0%	3,1%	27,6%	68,4%
Количество респондентов, N	2	0	7	62	154

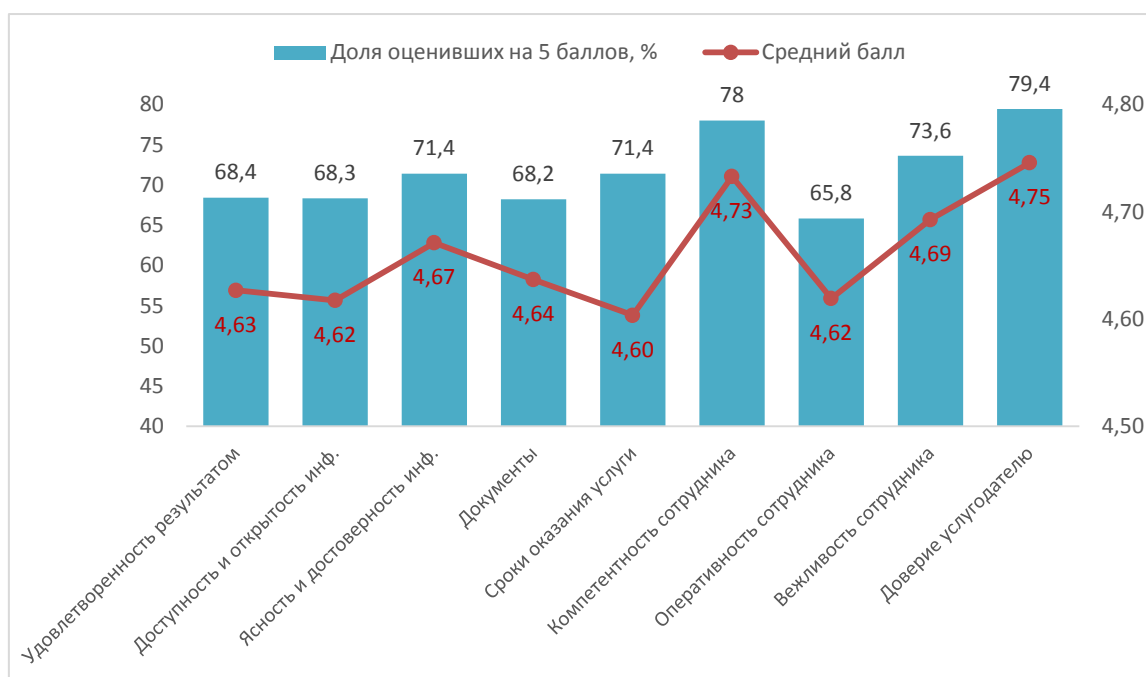
*8 респондентов затруднилось оценить услугу

Доступностью и открытостью информации удовлетворены 68,3% респондентов (4,62 балла), ясностью и достоверностью информации удовлетворены 71,4% респондентов (4,67 балла).

Процесс сбора и подачи документов респонденты оценили на 4,64 балла или 68,2% удовлетворены и считают его простым и понятным. 71,4% получателей удовлетворены сроками оказания услуги, средняя оценка составила 4,60 балла.

«Информация не обновляется, указывается не достоверная информация», «Почти год ходила на прием к акиму, чтоб оформить и получить кредит на жилье», «Жилье не предоставляли, живу у родителей», «Очень много документов нужно на сбор, уходит много времени», «Очередь, неверная информация».

Диаграмма 48. Основные показатели по услуге Обследование и оказание психолого-медико-педагогической консультативной помощи детям с ограниченными возможностями



Работа сотрудников – один из важнейших компонентов качества услуги. Персонал оценивался по критериям: компетентность, оперативность, вежливость и профессиональная этика.

Доля удовлетворенных компетентностью сотрудника составила 78%. Оперативностью сотрудника удовлетворены 65,8% респондентов, вежливостью сотрудника удовлетворены

73,6% респондентов. Респонденты отмечали, что специалисты: «неграмотные», «часто отлучаются, не сидят на месте, приходится ждать».

По результатам фокус-групповых дискуссий учителя отмечают следующее:
«Проблемы ещё в том, что даже обратившись к работнику акимата или другого какого-то подразделения акимата, мы не всегда можем получить качественную и достоверную информацию. Это связано с тем, что они не могут ясно выразить свои мысли и дать исчерпывающую информацию. Тут дело не столько в языке, сколько в умении объяснить и донести до населения именно ту информацию, в той форме, которая была бы понятна и простому человеку. Госслужащие неграмотные»

Встречаются один случай неофициального награждения (0,4%) и пять случаев использования личных связей и знакомств (2,1%). *«Без личных связей сложно добиться того, что положено по закону молодому специалисту»*

79,4% получателей услуги доверяют услугодателю. При оказании услуг необходимо помнить, что на удовлетворенность данной услугой, кроме доверия услугодателю, большое влияние имеют доступность и открытость информации, оперативность и компетентность сотрудников.

Выводы и рекомендации по услуге

- Проводить работу по повышению информированности сельского населения по данной услуге.
- Сделать всю процедуру получения данной услуги прозрачной и открытой. Использовать для этого все доступные формы: Интернет-ресурсы, официальный веб-портал госоргана, СМИ..

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

Общая информация о госуслуге

Государственный орган Министерство образования и науки РК.

Услуга оказывается психолого-медико- педагогическими консультациями (ПМПК).

Получатели услуги: физические лица

Место предоставления услуги: ПМПК.

Срок оказания услуги:

- 1) регистрация в журнале предварительной записи - не более 15 минут;
- 2) с момента сдачи пакета документов услугодателю и проведения первичного психолого-медико-педагогического обследования и консультирования - ожидание заключения обследования - 30 календарных дней;
- 3) проведение первичного психолого-медико-педагогического обследования и консультирования 1 (один) час.
- 4) максимально допустимое время ожидания для сдачи пакета документов услугополучателем услугодателю - не более 15 минут.

Форма оказания услуги и предоставления результата услуги: бумажная.

Результат услуги: письменное заключение с указанием рекомендуемых образовательных, медицинских и социальных услуг, типа образовательной программы.

Стоимость услуги: бесплатно.

Основные результаты исследования

По данной услуге было опрошено 237 получателей услуг.

По результатам опроса услугополучателей 64,8% полностью удовлетворены результатом получения данной услуги. Средний балл удовлетворенности услугой составляет 4.39. По сравнению с результатом 2016 года, удовлетворенность результатом услуги снизилась на 11 процентных пункта, соответственно средний бал снизился с 4.63 до уровня 4.39.

Таблица 87. Оценки удовлетворенности качеством оказания государственных услуг по результатам общественного мониторинга

	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Доля респондентов	3,5%	4,0%	7,5%	20,3%	64,8%
Количество респондентов, N	8	9	17	46	147

*10 респондентов затруднилось оценить услугу

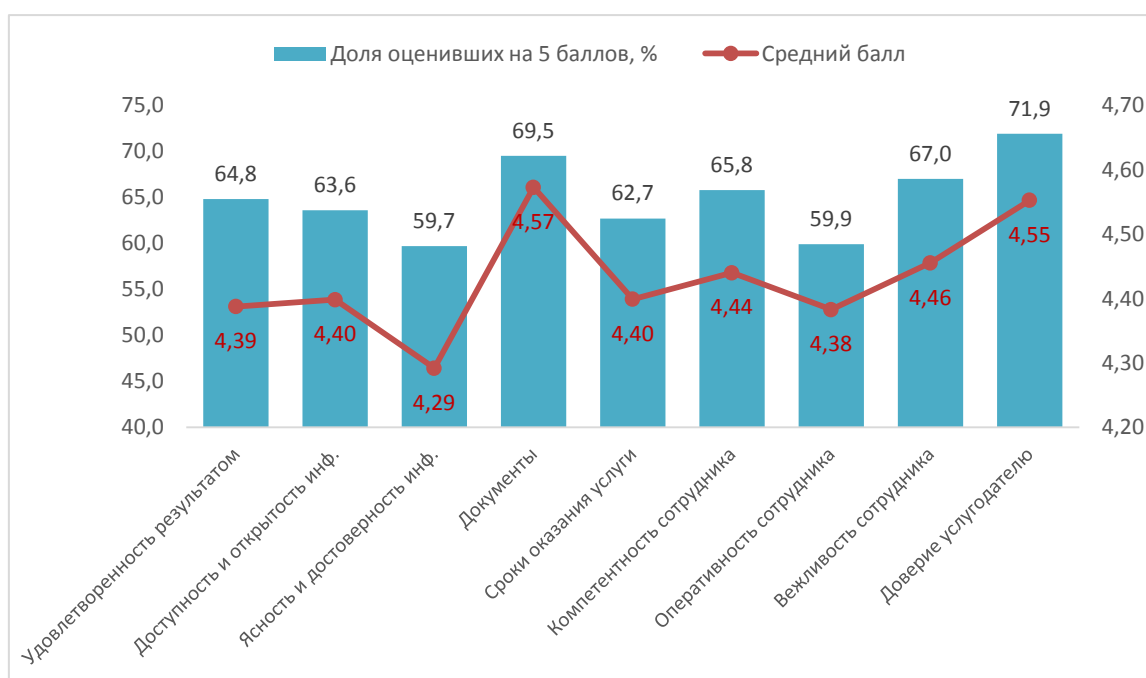
Чтобы услуга была понятной для потребителя, необходима хорошая информационная доступность услуги. По результатам исследования, в рассматриваемом компоненте, слабым звеном является предоставление ясной и достоверной информации – удовлетворенность на уровне 59,7%, средний балл 4.29. Доступность и открытость информации респонденты оценили чуть лучше 63,6%, или на 4.40 балла.

Количественные результаты подтверждают качественные ответы респондентов, где высказываются недовольства касательно доступности, понятности, достоверности, полноты информации:

«Нет открытой информации о списках школ с коррекционными классами. Любую информацию выпытываешь и добиваешься всего своими тяжкими усилиями, что бы хоть что-то узнать о правах инвалида в нашей стране. ПМПК в нашей стране больше ни как помощь детям-инвалидам, а наоборот как палач» (из ФГД с получателями услуги)

«Необходима информация о перечне документов, процедуре получения в интернете. Были специальные сайты по данной услуге», «Невозможно получить информации по телефону из-за невозможности туда дозвониться», «Отсутствие предварительной записи», «Колл центр 1414 - длительное ожидание получения информации», «Не хватает консультативной информации для родителей, по обучению навыкам ухода и воспитания за детьми», «Я приехала с района, а мне сказали, что не надо было приезжать, надо было записаться предварительно по телефону», «Нет информации о списке предоставляемых услуг, об условиях услуг, критериях отбора в садик или школы», «Не знаем к кому обратиться с нашей проблемой. Очередь в консультацию: ждали около 3 мес., нет обратной связи, звонили в коллцентр, не дозвонились», «Консультируют очень быстро. Не успеваешь даже записать полную информацию о пакете документов», «Информации, обратной связи и консультантов вообще нет!»

Диаграмма 49. Основные показатели по услуге Обследование и оказание психолого-медико-педагогической консультативной помощи детям с ограниченными возможностями



Стоит обратить внимание на сбор и подачу документов, средний балл оценки данного компонента услуги – 4,57 или 69,5% удовлетворённых получателей.

Анализ высказываний респондентов показал, что в основном к перечню документов претензий нет. Проблемы возникают при сборе документов с органов социальной защиты и медицинских учреждений, так как зачастую бывают ошибки. Сложности в медучреждениях из-за отсутствия врачей, длительного периода ожидания приема врача. Также проблемы с документами возникают из-за неправильно предоставленной информации сотрудниками ПМПК.

Для понимания проблемы предлагаются высказывания респондентов:

«Документы оформлялись с ошибками, в связи с этим нам пришлось возвращаться», «Несколько раз переделывали документы, пришлось несколько раз записываться и ждать своей очереди», «Изначально неправильно проконсультировали, поэтому пришли с неполным пакетом документов. Из-за этого опять пришлось вставать в долгосрочную очередь»

Персонал – один из ключевых звеньев качества услуги, по результатам опроса услугополучателей данный компонент качества получил низкие оценки, что говорит о серьезных кадровых проблемах.

По параметрам компетентность, оперативность, вежливость сотрудников относительно высокая оценка за вежливость, 4,46 балла и 67%. Компетентность в среднем оценена на 4,44 балла, но доля оценивших на 5 баллов ниже на 1,2 процентных пункта (65,8%).

Проблемным звеном является оперативность сотрудников – средняя оценка 4,38 балла, удовлетворенность на уровне 59,9%. Это один из самых низких показателей по услуге.

Из высказываний респондентов:

«Приходишь, как на экзамен. Успеешь за 15 мин что-то сказать, не успеешь – все свободен. Нет особой заинтересованности. Даже не дают высказать проблемы. Что сама успела, то и рассказала. Не смотрят, идет ли ребенок на контакт, есть ли у ребенка типичные повторяющиеся движения, звуки. Родитель же не опытен, он может не выявить, что на самом деле является проблемой. И не разбирая проблемы всем поголовно ставят ЗПРР (задержка психо-речевого развития) не углубляясь», «Морально сильно угнетает отношение сотрудников ПМПК. Никакой заинтересованности не проявляют», «Комиссия безразлично относится, не слушают. Я считаю, что бессмысленно ходить на эту процедуру, очень много времени и бумаг», «Не перебивать, не давить на психику детей. Ребенок теряется при виде незнакомых людей, а ему сразу тесты, задания, даже время подумать не дают. Спешат, так как очередь в коридоре большая!», «Прислушиваться к родителям, мы ведь лучше знаем ребенка, можем его успокоить, настроить на рабочий лад!»

Удовлетворенность сроками получения услуги составляет 62,7%, средний балл 4,40.

В среднем при сдаче документов в очереди было затрачено 16 минут.

Среднее время ожидания в очереди при получении услуги – 16 минут.

Не всех респондентов удовлетворяют условия ожидания услуги. 15,6% указали, что в зале/коридорах ожидания недостаточно сидячих мест, 16,5% говорят об отсутствии электронной очереди, 10,5% недовольны отсутствием столов, стоек для заполнения бланков, 8,4% указали на духоту в зале ожидания, 2,5% отметили отсутствие уборных для посетителей.

Несмотря на то, что у респондентов много нареканий к услуге, к различным компонентам, составляющим качество, уровень доверия услугополучателей к специалистам по данной услуге выше, сравнительно других оценок по услуге - 4,55 баллов, полностью доверяют услугодателю 71,9%.

Пожаловались на данную услугу 1,7% получателей услуг, из них 1,3%, в устной форме и 0,4% - в письменной. Хотя судя по высказываниям, полученным в ходе опроса, нареканий много, не все идут жаловаться. Практика жалоб развита слабо.

Таким образом, на удовлетворенность услугой больше всего влияют ясность и достоверность информации, оперативность и компетентность специалистов, которые не дают возможности ребенку привыкнуть, показать динамику своего развития и дают заключение, которое, по мнению родителей, не является объективным, не отражает потребностей ребенка.

Выводы и рекомендации по услуге

- Расширить возможности получения информации и консультации для родителей. Возможно, создать всем ПМПК свои сайты, где предоставлять всю информацию, методические рекомендации для родителей, вопросы-ответы. Также на этом сайте необходима рубрика «обратная связь», с обсуждением проблемных вопросов, принятия рекомендаций от услугополучателей.
- Повышать межведомственное взаимодействие. Все справки, документы со школ, медицинских учреждений и других организаций сделать в формате «электронного документооборота», чтобы родители на каждое обследование не ходили по инстанциям со сбором всех документов.
- Наладить работу колл-центра 1414, ввести переадресацию в компетентный орган, в зависимости от запроса.
- Организовать электронную предварительную запись на консультацию, с возможностью отслеживать продвижение очереди.
- Расширить сеть ПМПК с охватом малых городов, районных центров.
- Сократить до минимума физические барьеры для получателей услуг: строительство пандусов, ПМПК располагать на первых этажах зданий, с отдельным входом, по возможности делать коридоры широкими, для удобства передвижения детей на инвалидных колясках, минимизировать пороги, лишние лестницы, для создания благоприятных условий для незрячих детей.
- Проводить работу с персоналом ПМПК по клиентоориентированности, что положительно отразится на удовлетворенности получателей услуг.

46. Предоставление общежития обучающимся в организациях технического и профессионального образования

Общая информация о госуслуге

Государственная услуга оказывается Министерством образования и науки РК. Прием заявлений и выдача результатов оказания государственной услуги осуществляются через канцелярию услугодателя.

Срок оказания государственной услуги: 10 рабочих дней (законодательством не предусмотрен, срок сдачи пакета документов установлен исходя из п.9 ст. 47 ЗРК Об образовании).

Форма оказания государственной услуги: бумажная.

Результат оказания государственной услуги: направление о предоставлении общежития обучающимся в организациях технического и профессионального образования.

Форма предоставления результата оказания государственной услуги: бумажная.

Государственная услуга оказывается бесплатно.

Основные результаты исследования

По услуге *Предоставление общежития обучающимся в организациях технического и профессионального образования* доля удовлетворенных результатом составляет 71,1% респондентов, средняя оценка составила 4,67 балла. По данной услуге было опрошено 241 респондент.

Таблица 88. Оценки удовлетворенности качеством оказания государственных услуг по результатам общественного мониторинга

	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Доля респондентов	0%	0,4%	3,1%	25,4%	71,1%
Количество респондентов, N	0	1	7	58	162

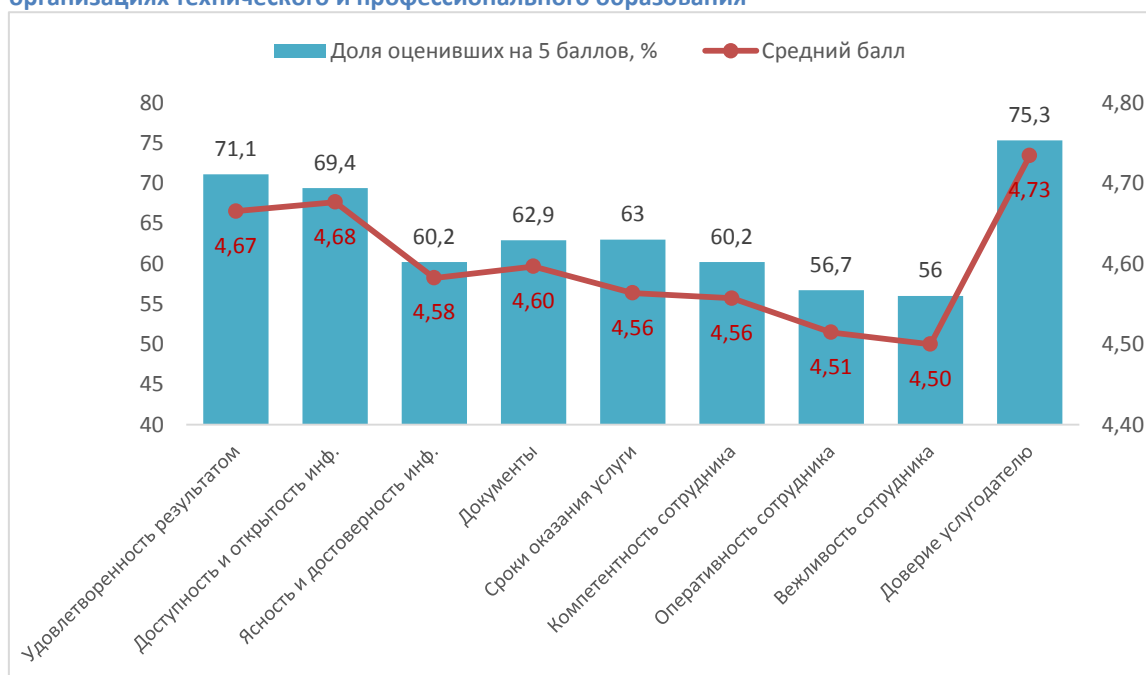
*13 респондентов затруднилось оценить услугу

Доступностью и открытостью информации удовлетворены 69,4% респондентов, средняя оценка составила 4,68 балла. По параметрам ясности и достоверности информации услугополучатели оценивают на 4,58 балла, лишь 60,2% респондентов удовлетворены на 5 баллов. Из 241 респондентов около 65-66% отвечают, что информацию получили полную и все удовлетворяет: *«Не было трудностей при получении информации»*, *«Никаких трудностей при получении услуги не было»*.

Не все услугополучатели довольны доступностью информации о получении услуги: *«Изначально не было сказано, что необходимо предоставить адресную справку»*, *«Не все сотрудники колледжа могли назвать полный список необходимых документов»*. Есть жалобы на то, что сотрудники «работают не по графику, прием документов с 9, а начали с 10», а также *«Неудобный график работы»*.

Порой на оценку данной услуги влиял конечный результат – получение комнаты в самом общежитии. Так, встречались жалобы на то, что *«Трудно было договориться с вахтером, чтобы предоставили комнату на нижнем этаже, т. к. есть проблемы со здоровьем - у ребенка больные ноги»*.

Диаграмма 50. Основные показатели по услуге Предоставление общежития обучающимся в организациях технического и профессионального образования



Уровень удовлетворенности по процедуре сбора и подачи документов составил 62,9%, средняя оценка составила 4,6 балла. *«Трудностей не было, документы собрал быстро и сдал»*, *«никаких проблем, во время, как и обещали предоставили общежитие»*.

Около 27% респондентов столкнулись с проблемой при сборе документов, большинство из них связано с тем, что документы *«Собираешь в других организациях, уходит время»*, *«При сборе документов по другим организациям уходит время»*.

Сроки оказания услуг устроили лишь 63% респондентов, средний балл – 4,56.

В результате опроса, на полное доверие услугодателю указывают 75,3% респондентов, средняя оценка составила 4,73 балла. Компетентностью сотрудника удовлетворены 60,2% респондентов (4,56 балла). Компетентность оценивается выше оперативности (56,7%, 4,51 балла) и вежливости сотрудников (56%, 4,50 балла).

Около 19-20% респондентов отмечает: *«Пусть будут повежливее», «Учить работать со студентами», «Повысить оперативность сотрудников».* Для большей части получателей услуги *«Качество обслуживания по данной услуге удовлетворительное», «Меня все устраивает, предложений нет» и т.д.*

Имеются предложения по повышению качества обслуживания: *«Предоставить право решение по этому вопросу директору или администрации колледжа, а не вахтерам, они не доброжелательны, не проявляют выдержку и тактичность» «Подготовить сотрудников по часто задаваемым вопросам», «Увеличение количества сотрудников».*

Случаи неофициального вознаграждения составляют 0,4%, использования личных связей и знакомств – 1,2%, обращения с жалобой – 0,4% (в устной форме).

Наибольшая взаимосвязь удовлетворенности услугой со сроками оказания, простотой и понятностью процесса подачи документов, а также вежливостью и профессиональной этикой услугодателя.

Выводы и рекомендации по услуге

- В целом большинство опрошенных респондентов довольны результатом получения услуги, но качество обслуживания оценивают ниже. Не хватает клиенториентированного подхода.
- Следует на сайте колледжа размещать информацию о том кто, где, когда, в какие сроки и какие документы принимает для получения услуги Предоставление общежития обучающимся в организациях технического и профессионального образования. Вся процедура должна быть прозрачной, информация доступной.

47. Восстановление записей актов гражданского состояния

Общая информация о госуслуге

Государственная услуга оказывается Министерством юстиции РК. Прием заявления и выдача результата оказания государственной услуги осуществляется на альтернативной основе через: МИО городов Астаны и Алматы, районов и городов областного значения, районов в городе, городов районного значения, акимы поселков, сел, сельских округов; НАО "Государственная корпорация "Правительство для граждан".

Сроки оказания госуслуги: с момента сдачи пакета документов: услугодателю или в Государственной корпорации – при наличии электронных версий актовых записей в информационной системе Регистрационный пункт "ЗАГС" 7 рабочих дней, при необходимости запроса в другие государственные органы и проведения дополнительного изучения или проверки срок рассмотрения продлевается не более чем на 30 календарных дней.

Форма оказания государственной услуги: бумажная.

Результат оказания государственной услуги: свидетельство о государственной регистрации акта гражданского состояния либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

Государственная услуга оказывается платно/бесплатно физическим лицам. За выдачу свидетельств в связи с восстановлением записи актов гражданского состояния взимается государственная пошлина в размере 0,5 МРП.

Основные результаты исследования

По услуге *Восстановление записей актов гражданского состояния* доля удовлетворённых услугой составила 63,8%, средняя оценка – 4,54 балла.

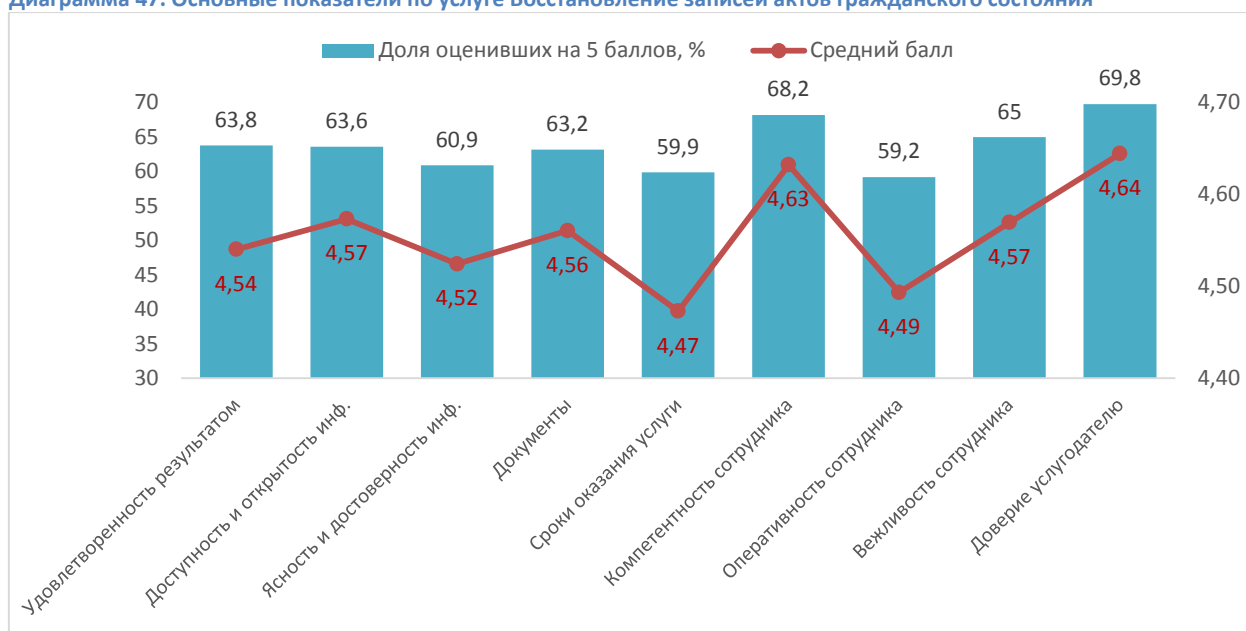
Таблица 89. Оценки удовлетворенности качеством оказания государственных услуг по результатам общественного мониторинга

	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Доля респондентов	0,4%	0,4%	7,6%	27,7%	63,8%
Количество респондентов, N	1	1	17	62	143

*2 респондента затруднились оценить услугу

Процедуру сбора и подачи документов считают простой и понятной 63,2% респондентов, что в среднем составляет 4,56 балла. Сроками оказания услуги удовлетворены лишь 59,9%, средняя оценка составила 4,47 балла.

Диаграмма 47. Основные показатели по услуге Восстановление записей актов гражданского состояния



У 8,1% услугополучателей время ожидания для сдачи пакета документов превысила 20 минут, предусмотренные стандартом оказания услуги, но следует отметить, что со значительным превышением времени (более чем в 2 раза) столкнулись лишь 1,8%. Респонденты сетуют: *«Целый месяц – очень долго», «Можно перевести все записи в электронный формат и тогда не нужно никуда ездить, хотя бы в пределах Республики это можно решить»*

Доля удовлетворенных приемлемостью оплаты составила всего лишь 37,2% респондентов, средняя оценка – 4,43 балла.

Доля доверяющих услугодателю составила 69,8% респондентов. Компетентностью сотрудника удовлетворены 68,2% респондентов, средняя оценка составила 4,63 балла. Вежливостью сотрудника удовлетворены 65% (4,57 балла в среднем). Лишь 59,2% респондентов удовлетворены оперативностью сотрудника (4,49 балла в среднем).

Обращения с жалобой составляют 1,8%, в основном в устной форме (1,3%). Случаев неофициального вознаграждения не встречается, но отмечается один случай использования личных связей и знакомых (0,4%). Один из респондентов сообщил, что

«за ускорение услуги намекали, чтобы пополнила им баланс мобильного телефона на 4000 тг, тогда помогут получить услугу быстрее». Еще один сетовал на то, что «Запросили справку с Усть-Каменогорска с ЗАГСа (место рождения). Ждать месяц. Пришлось самим ехать, чтобы ускорить».

Данная услуга обычно является сопутствующей при получении других услуг, связанных с регистрационными данными услугополучателя. Соответственно восприятие данной услуги может быть неоднозначным.

Очевидно, что вызывающим недовольство компонентом качества услуги, главным образом, являются сроки предоставления услуги. И наибольшее влияние на результат оказания услуги влияют сроки и оперативность сотрудников госоргана.

Выводы и рекомендации по услуге

Основными проблемами при получении услуги выступает необходимость запроса. Это увеличивает срок восстановления документов. В этой связи рекомендуется оцифровать все записи актов гражданского состояния, переводя тем самым их в единую электронную базу, что в значительной степени сократит сроки.

48. Выдача справки по определению адреса объектов недвижимости на территории Республики Казахстан

Общая информация о госуслуге

Государственный орган, предоставляющий услугу: местные исполнительные органы городов Астаны и Алматы, районов и городов областного значения.

Прием документов и выдача результата оказания государственной услуги осуществляются через: Госкорпорацию, веб-портал www.egov.kz

Результат оказания услуги: справка об уточнении адреса объекта недвижимости, справка об уточнении адреса объекта недвижимости (с историей), справка о присвоении адреса объекта недвижимости, справка об упразднении адреса объекта недвижимости с указанием регистрационного кода адреса по форме.

Срок оказания государственной услуги:

- на портале: выдача справки – 15 минут, выдача справки с историей при отсутствии архивных сведений – 3 рабочих дня;
- в Государственную корпорацию: выдача справки – 15 минут, выдача справки с историей при отсутствии архивных сведений – 3 рабочих дня, выдача справки о присвоении, об упразднении адреса объекта недвижимости – 6 рабочих дней либо мотивированный отказ – 2 рабочих дня.

Форма оказания государственной услуги: электронная.

В случае обращения услугополучателя за результатом оказания государственной услуги на бумажном носителе, результат оказания государственной услуги оформляется в электронной форме, распечатывается.

Стоимость оказания услуги: бесплатно

Основные результаты исследования

73,2% респондентов полностью удовлетворены результатом получения услуги *Выдача справки по определению адреса объектов недвижимости на территории Республики Казахстан*, средняя оценка составила 4,64 балла (опрошено 256 услугополучателей).

Таблица 90. Оценки удовлетворенности качеством оказания государственных услуг по результатам общественного мониторинга

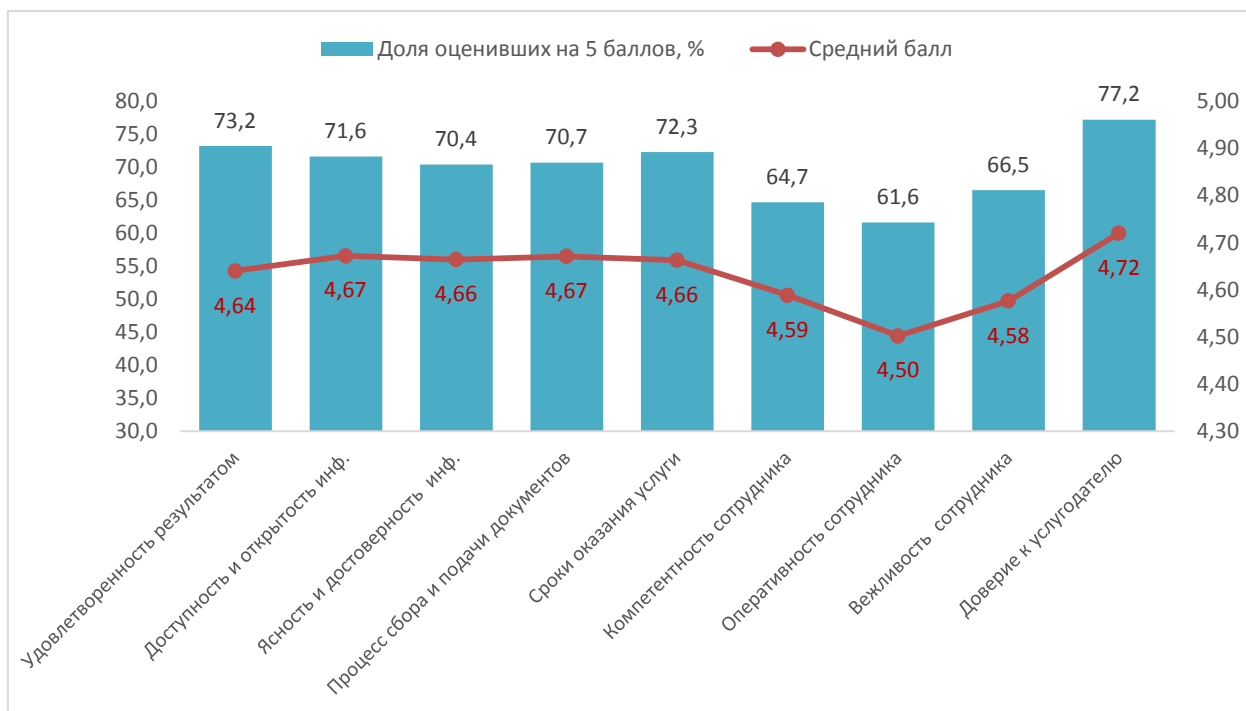
	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Доля респондентов	0,0%	2,4%	4,4%	20,0%	73,2%
Количество респондентов, N	0	6	11	50	183

*6 респондентов затруднилось оценить услугу

Практически все респонденты получили услугу в Госкорпорации.

Доступностью и открытостью информации полностью удовлетворены 71,6% (4,67 балла) респондентов, ясностью и достоверностью информации – 70,4% (4,66 балла). В целом все респонденты говорили о том, что не испытывали никаких трудностей при получении услуги.

Диаграмма 51. Основные показатели по услуге Выдача справки по определению адреса объектов недвижимости на территории Республики Казахстан



Процесс сбора и подачи документов респонденты оценили на 4,67 балла в среднем, простым и понятным его считает 70,7% получателей услуги. Респонденты часто отмечали следующие недоработки: *«частенько виснет программное обеспечение, нужно обратить внимание на это внимание»*, *«недостаточно консультантов в зоне самообслуживания»*

72,3 % услугополучателей удовлетворено сроками оказания услуги, средняя оценка составили 4,66 балла. 12,8% респондентов ожидало в очереди для сдачи документов больше 20 минут, указанных в стандарте оказания услуги. Максимально время ожидания – 90 минут. Многие респонденты отмечали на больше очереди, которые возникали из-за зависания электронной базы. Не всегда справки готовы вовремя: *«проблем не было, но в назначенный день я пришла с утра, а рез-т был готов к обеду, пришлось приходить второй раз»*.

66,5% респондентов высоко оценили вежливость сотрудников, их оперативностью были удовлетворены 61,6% респондентов. 64,7% респондентов удовлетворены компетентностью сотрудников услугодателя.

Комментарии, недовольных работой сотрудников ЦОНа: *«Работник все время отвлекался на личные телефонные звонки никакой культуры речи, вежливости»*, *«следует повысить оперативность, обратить внимание на вежливость, они должны ценить чужое время»*.

Риск коррупции низок. 0,8% респондентов использовали неофициальное вознаграждение и личные знакомства для получения данной услуги

Таким образом, услугополучатели менее удовлетворены компетентностью, оперативностью и вежливостью сотрудников услугодателя. А наибольшую связь с

удовлетворенностью результатом оказания услуги наблюдается со сроками оказания услуги, качеством информации и простотой, ясностью процесса сбора и подачи документов.

Выводы и рекомендации по услуге

- Проводить работу с сотрудниками по клиентоориентированности, вежливости, корректному поведению в любых ситуациях. Повышать компетентность сотрудников Госкорпорации по данной услуге.
- Усилить работу по разъяснению процедуры получения услуги, предоставлять информацию доступно для получателей услуг.

49. Прием документов для прохождения аттестации на присвоение (подтверждение) квалификационных категорий педагогическим работникам и приравненным к ним лицам организаций образования, реализующих программы дошкольного воспитания и обучения, начального, основного среднего, общего среднего, технического и профессионального, послесреднего образования

Общая информация о госуслуге

Государственная услуга оказывается Министерством образования и науки РК. Прием заявления и выдача результата оказания государственной услуги осуществляется республиканские подведомственные организации образования.

Сроки оказания государственной услуги: 20 минут

Форма оказания государственной услуги: электронная и (или) бумажная.

Результат оказания государственной услуги: выдача расписки о приеме заявления для прохождения аттестации

Государственная услуга оказывается бесплатно.

Основные результаты исследования

По услуге Прием документов для прохождения аттестации на присвоение (подтверждение) квалификационных категорий педагогическим работникам и приравненным к ним лицам организаций образования, реализующих программы дошкольного воспитания и обучения, начального, основного среднего, общего среднего, технического и профессионального, послесреднего образования удовлетворенных услугой 82,6% респондентов, в среднем оценили на 4,8 балла. Всего было опрошено 239 респондентов.

Таблица 91. Оценки удовлетворенности качеством оказания государственных услуг по результатам общественного мониторинга

	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Доля респондентов	0,0%	0,4%	1,7%	15,3%	82,6%
Количество респондентов, N	0	1	4	36	194

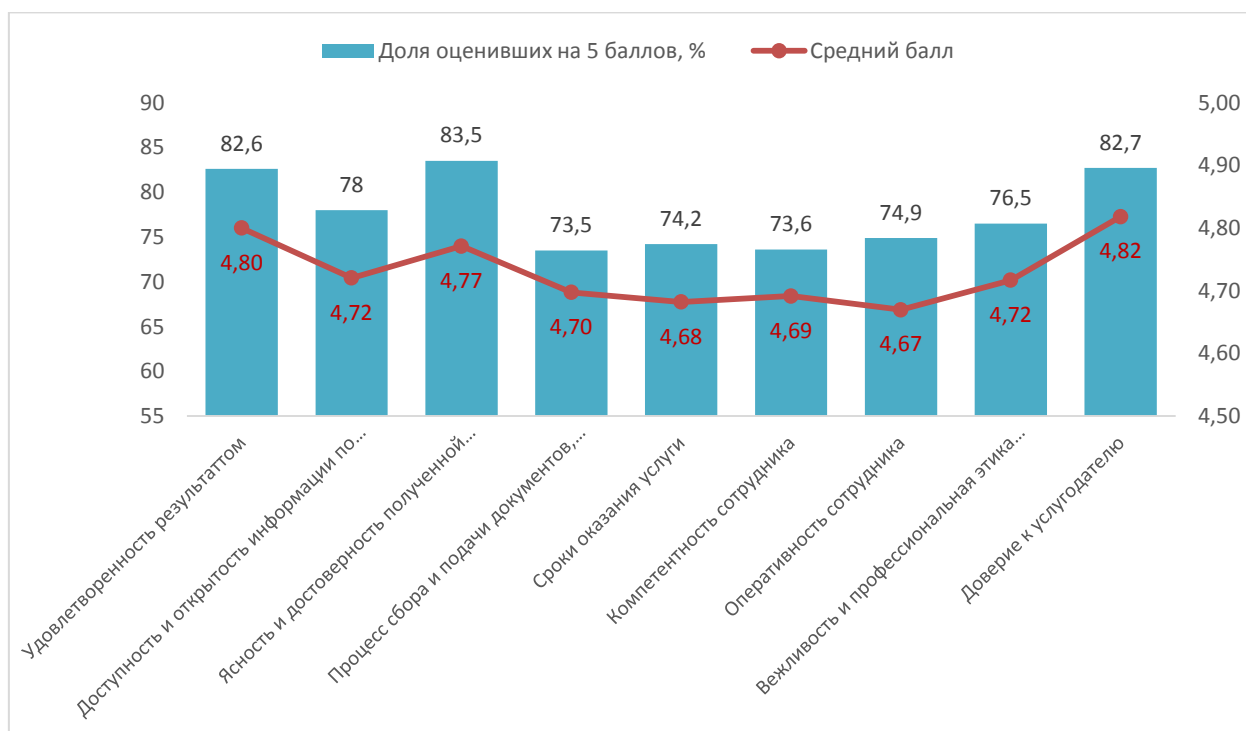
*4 респондента затруднились оценить услугу

Уровень удовлетворенности по доступности и открытости информации услуги в ходе опроса составляет 78%, оценили в среднем на 4,72 балла. В ходе проведения фокус-групповой дискуссии услугополучатели также охарактеризовали данную услугу как доступную, понятную. Вероятность коррупции при получении данной услуги не допускают.

Ясностью и достоверностью информации удовлетворенность на достаточно высоком уровне – 83,5% (4,77 балла). В ходе ФГД большинство учителей говорили о том, что информация доступна в интернете, на сайтах, сотрудниками республиканских подведомственных организаций образования проводится работа по информированию в виде семинаров, телефонных консультаций.

Тем не менее, встречались и те, кто отмечал, что «что среди членов комиссии кто, принимал на первую аттестацию на первую категорию, были члены комиссии с предвзятым отношением, и наши педагоги тратили время на повторную распечатку, то на заявление, то не такая буква, то ни такой образец. Хотя этот образец выслали с отдела образования. Наши педагоги ушли на защиту, а на тот момент оказалось, что форма заявления неправильная. А нервы потрепали методистам здесь». «Сами не разобрались, нам информатики помогали – куда заходить, как зарегистрироваться»

Диаграмма 52. Основные показатели по услуге Прием документов для прохождения аттестации на присвоение (подтверждение) квалификационных категорий педагогическим работникам и приравненным к ним лицам организаций образования, реализующих программы дошкольного воспитания и обучения, начального, основного среднего, общего среднего, технического и профессионального, послесреднего образования



В результате исследования 74,2% опрошенных респондентов были полностью удовлетворены сроками оказания услуги и 73,5% - сбором и подготовкой документов. Многие отмечали простоту процедуры оформления документов, отзывчивость сотрудников. В целом респонденты отмечали, что процедура сбора и подачи документов не вызывает сложностей.

Согласно стандарту время сдачи документов не должно превышать 20 минут. Результаты исследования показали, что 12% респондентов провели в очереди более 20 минут (максимальное время ожидания по результатам исследования составило 2 часа).

Кроме того, педагоги указывали, на то, что услуга бесплатна, но, тем не менее, для подачи документов требуется пройти курсы повышения квалификации, опубликовать статьи, участвовать в конкурсах. Все это на платной основе и достаточно дорого при небольших зарплатах.

Согласно полученным данным, большинство опрошенных дали хорошие отзывы о качестве обслуживания услугодателей. 76,5% высоко отметили вежливость сотрудников, таким образом, средняя оценка составила - 4,72 балла. Компетентностью были полностью довольны 73,6% ответивших, оперативностью сотрудников – 74,9%.

На удовлетворенность услугой повлияло, прежде всего, сроки оказания услуги, простота и понятность процесса сбора и подачи документов, оперативность сотрудников услугодателя. На эти компоненты, составляющие качество услуги, нужно акцентировать внимание для повышения удовлетворённости услугополучателей.

Выводы и рекомендации по услуге

- В целом большинство опрошенных респондентов довольны результатом получения услуги и качеством обслуживания, вежливостью и компетентностью сотрудников.
- Следует уделить больше внимания обучению педагогов процедуре сбора и подачи заявки в электронном виде – не все понимают и знают, как это делать. С этой целью проводить презентации, создать и разместить на сайте видео-инструкции.
- При работе над повышением удовлетворенности услугополучателей необходимо работать в следующих направлениях: сроки оказания услуги, простота и понятность процесса сбора и подачи документов, оперативность сотрудников услугодателя.

50. Проведение ежегодного государственного технического осмотра тракторов и изготовленных на их базе самоходных шасси и механизмов, прицепов к ним, включая прицепы со смонтированным специальным оборудованием, самоходных сельскохозяйственных, мелиоративных и дорожно-строительных машин и механизмов, а также специальных машин повышенной проходимости

Общая информация о госуслуге

Государственный орган: Министерство сельского хозяйства РК. Государственная услуга оказывается местными исполнительными органами областей, городов Астана и Алматы, районов и городов областного значения.

Прием заявления и выдача результата оказания государственной услуги осуществляются через канцелярию услугодателя, веб-портал "электронного правительства" www.e.gov.kz, www.elicense.kz (далее – портал).

Сроки оказания государственной услуги: со дня сдачи пакета документов услугодателю или при обращении на портал 15 рабочих дней

Форма оказываемой государственной услуги: электронная (частично автоматизированная) или бумажная.

Результатом оказываемой государственной услуги является внесение записи "Исправен" либо "Неисправен" в техническом паспорте, заверенная подписью инженер-инспектора и штампом услугодателя.

Форма предоставления результата оказания государственной услуги: бумажная.

В случае обращения на портал – уведомление о готовности инженер-инспектора к проведению ежегодного государственного технического осмотра, с указанием даты, места и времени проведения технического осмотра машины.

Государственная услуга оказывается бесплатно.

Основные результаты исследования

По услуге *Проведение ежегодного государственного технического осмотра тракторов и изготовленных на их базе самоходных шасси и механизмов, прицепов к ним, включая прицепы со смонтированным специальным оборудованием, самоходных сельскохозяйственных, мелиоративных и дорожно-строительных машин и механизмов,*

а также специальных машин повышенной проходимости доля полностью удовлетворенных услугой составило 70,8%% респондентов, средняя оценка 4,67 балла. Всего было опрошено 233 респондента.

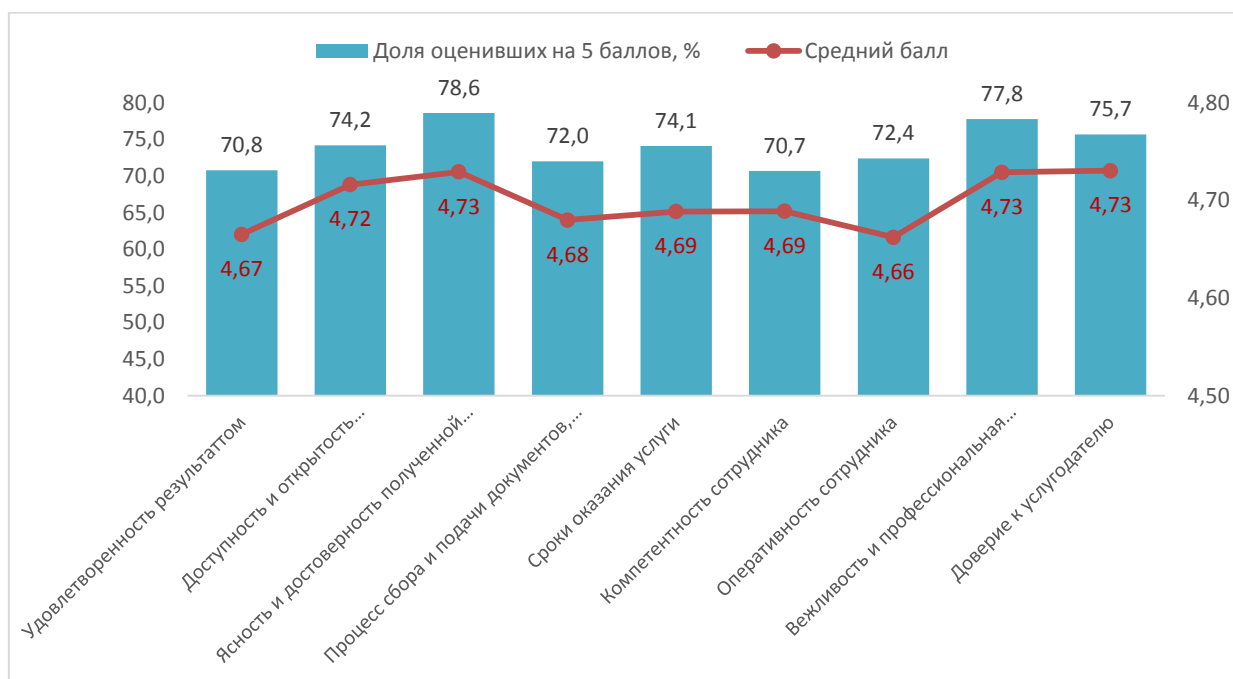
Таблица 92. Оценки удовлетворенности качеством оказания государственных услуг по результатам общественного мониторинга

	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Доля респондентов	0,0%	0,4%	3,4%	25,3%	70,8%
Количество респондентов, N	0	1	8	59	165

Уровень удовлетворенности по доступности и открытости информации по данной услуге оценили на 4,67 или 70,8% оценили на 5 баллов.

Ясностью и достоверностью информации полностью удовлетворены 78,6% респондентов.

Диаграмма 53. Проведение ежегодного государственного технического осмотра тракторов и изготовленных на их базе самоходных шасси и механизмов, прицепов к ним, включая прицепы со смонтированным специальным оборудованием, самоходных сельскохозяйственных, мелиоративных и дорожно-строительных машин и механизмов, а также специальных машин повышенной проходимости



В результате исследования 74,1% опрошенных респондентов были полностью удовлетворены сроками оказания услуги и в 72,0% случаях - сбором и подготовкой документов. Большинство респондентов отмечали, что нет проблем с информацией: *«Информацию даже по телефону можем получить в любое время»*, но есть и те, кто отмечал, что найти информацию трудно: *«С информацией проблем нет, так как не первый год прохожу т/о, а вот знакомый купил стогомет и узнавал все у меня, говорил, что на сайте не полная информация, не нашел ответы на свои вопросы»*. Респонденты отмечают, что процедура сбора и подачи документов проста, никаких трудностей не вызывает.

Работу сотрудников госоргана респонденты оценили достаточно высоко: 77,8% высоко отметили вежливость сотрудников, средняя оценка составила 4,73 балла. Компетентностью удовлетворены 70,7% ответивших, оперативностью сотрудников – 72,4%. Респонденты отмечали: *«Сотрудники выполняют свою работу на «отлично». Все устраивает», «профессиональные кадры»*. Тем не менее, встречались и те, кто столкнулся с плохим обслуживанием: *«Сотрудник не совсем приветлив, не ответил на*

вопрос с первого раза - не расслышал или не хотел», «Один инспектор был на момент получения мной талона о тех. обслуживании и все время отвлекался на другие вопросы по телефону, т.е. нехватка сотрудников».

Или «Нет условий для полноценного т/о, технику смотрят просто на "глаз", т.е. претензии к сотруднику не относятся, но организация работы на слабом уровне»

1,7% респондентов отметили случаи неофициального вознаграждения, 0,4% - использовали личные связи, знакомства. Обращений с жалобами нет.

Удовлетворенность услугой имеет наибольшую корреляционную связь с простотой и понятностью процесса сбора и подачи документов, доступностью и качеством информации. Эти аспекты качества услуги имеют также прямое отношение к компетентности сотрудников госоргана. А это все в свою очередь зависит от компетентности сотрудников госоргана, который ниже всего оценили получатели услуги.

Выводы и рекомендации по услуге

- Необходимы меры по разъяснению данной услуги в доступной форме, чтобы процесс сбора и подачи документов для получателей услуги был более прост и понятен.
- Не всегда понятна и доступна информация для тех услугополучателей, кто обращается впервые. В этой связи следует разместить на сайте информацию с четкой схемой (куда, к кому обращаться и с каким списком документов).
- Для предоставления грамотной консультации важно также повышать компетентность сотрудников госорган, так как по данному направлению оценка ниже относительно других аспектов качества услуги.
- Получение услуги онлайн не получило распространение, возможно не были проведены разъяснительные работы либо информационная система не готова.

51. Оформление документов на оказание специальных социальных услуг в медико-социальных учреждениях (организациях)

Общая информация о госуслуге

Государственный орган: Министерство труда и социальной защиты РК

Услуга оказывается местными исполнительными органами (МИО) городов Астаны и Алматы, районов и городов областного значения.

НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан»

Место предоставления услуги: Управления занятости и социальных программ городов Астаны и Алматы, отделы занятости и социальных программ районов, городов областного значения; Государственная корпорация.

Срок оказания услуги: с момента регистрации пакета документов – 17 рабочих дней.

Форма оказания услуги и предоставления результата услуги: бумажная.

Результат услуги – уведомление об оформлении документов с указанием срока оказания специальных социальных услуг в медико-социальных учреждениях (организациях), или мотивированный ответ об отказе.

Стоимость услуги: бесплатно.

Основные результаты исследования

По данной услуге было опрошено 235 респондентов.

Средняя удовлетворенность результатом оказания услуги 4.59 баллов. Доля респондентов, оценивших услугу на «отлично» составляет 67,0%.

Таблица 93. Оценки удовлетворенности качеством оказания государственных услуг по результатам общественного мониторинга

	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Доля респондентов	0,4%	0%	6,3%	26,3%	67,0%
Количество респондентов, N	1	0	14	59	150

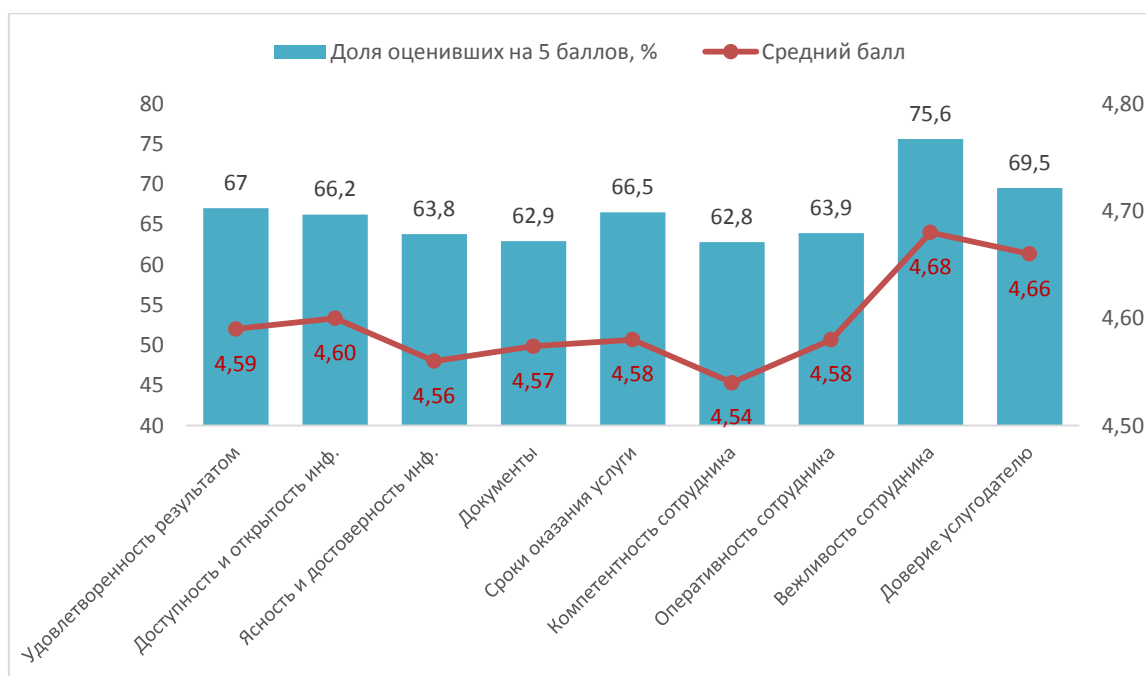
*11 респондентов затруднилось оценить услугу

Чтобы услуга была понятной для потребителя и не вызывала раздражения, необходима хорошая информационная доступность услуги. По результатам исследования, в рассматриваемом компоненте слабым звеном является предоставление ясной и достоверной информации, удовлетворенность которой составляет 63,8%, средний балл удовлетворенности по этому пункту 4,56. Доступность и открытость информации респонденты оценили чуть лучше – 66,2% или 4,60 балла.

Количественные результаты подтверждают качественные ответы респондентов, где высказываются недовольства касательно доступности, понятности, достоверности, полноты информации:

«Конкретно пока добьемся, какая информация нужна, все нервы вымотают. Ничего не знают. Никакой помощи нет», «Консультанты нормально не объясняют, полный перечень документов, какие нужны, из-за этого возникают проблемы», «Так как я живу в отделении Шубар Су сложно получить информацию на портале, а мне говорят, читайте на сайте. Интернета «Нет!», «Нет четкости и ясности в информациях. Не дают разъяснения по законодательству. Я сама узнаю по интернету и сообщаю другим», «Пришлось повторно приходить т.к. я не взяла медицинскую карту, о ней мне ничего не говорили», «Дают не полную информацию о нужных документах. Пришлось бегать 100 раз с ребенком на руках, чтобы подать документы», «Не все было понятно про список документов, на 1414 толком не сказали, по телефону не смогла узнать, пришлось ехать»

Диаграмма 54. Основные показатели по услуге Оформление документов на оказание специальных социальных услуг в медико-социальных учреждениях (организациях)



Стоит обратить внимание на сбор и подачу документов, средний балл оценки данного компонента услуги самый низкий – 4,57, удовлетворенность на уровне 62,9%.

3% респондентов сказали, что с них истребовали дополнительные документы, не входящие в список стандарта услуг.

Для понимания проблемы предлагаются высказывания респондентов:

«Я инвалид 1 группы, мне тяжело ходить по инстанциям, а там одни бестолковые сидят им не понять, как инвалидам тяжело, только тем, кто подарки носит, уделяют внимание», «Очень много требуется справок и анализов, и очень долго собирать документы», «Прежде чем сдать документы нужно столько инстанций обойти, что пожалеешь, что связалась», «Требовались дополнительные ксерокопии документов и справок, которых не было в перечне», «Загоняли! Сразу не могут написать весь перечень необходимых документов, из села не так-то просто по несколько раз туда - сюда ездить», «Мой ребенок ДЦП более 6 лет, большие сложности при получении любой информации, везде очереди»

По оценке персонала определилось проблемное звено – компетентность сотрудников. Средний балл на уровне 4,54, доля полностью удовлетворенных 62,8%. Анализ высказываний респондентов показал, что в основном нарекания на компетентность работников:

«Работники сами не знают, какие документы нужно собрать», «Сотрудники очень медленные и не знают своих обязанностей», «Не знают сами, какие документы нужны. При повторном обращении могут и матом послать», «Повышать компетентность служащих, часто сами ничего не знают», «Не удовлетворяет грамотность сотрудников», «Повышать грамотность, профессиональную этику, много не доработок. Создать атмосферу для удобства инвалидов, индивидуальный подход».

Невысоко оценена оперативность сотрудников, средний балл за оперативность 4.58, доля полностью удовлетворенных респондентов 63,9%.

«Медлительные сотрудники, малоподвижны», «Совсем не хотят двигаться, разговаривать. С места лень встать, чтобы документы посмотреть», «Нас бы постеснялись, мы инвалиды, еле передвигаемся, а они здоровые, молодые, и двигаются медленнее нас, еле ноги волочат, сидят и бумажки перекладывают с места на место. Также не хотят быстро принять документы, объяснить, все вытаскивать нужно с них. Раньше бал молодая девчонка, вот такая шустрая, видимо ушла»

Вежливость сотрудников получила более высокий средний балл 4.68, и доля удовлетворенных на 5 баллов оценок 75,6%. Однако и здесь есть свои замечания:

«Грубая женщина на приеме документов, нервная. Нужно чтобы в таком месте люди работали с пониманием», «Вежливости не хватает и понимания нас».

66,5% получателей услуг довольны на 5 баллов сроками предоставления услуги, средний балл 4.58. По мнению респондентов, сроки необходимо сократить до 10 рабочих дней. *«Сократить сроки ожидания получения результата до 10 дней», «Сроки немного затянутые, надо сокращать»*

Среднее время ожидания в очереди при сдаче документов 13 минут. 1,7% ждали в очереди 1 час и более. Среднее время ожидания в очереди при получении результата услуги 9,5 минут.

Не всех респондентов удовлетворяют условия ожидания услуги. 11,1% указали, что в зале/коридорах ожидания недостаточно сидячих мест, 9,8% говорят об отсутствии электронной очереди, 7,7% недовольны отсутствием столов, стоек для заполнения бланков, 7,2% указали на духоту в зале ожидания, 2,1% отметили отсутствие уборных для посетителей.

Уровень доверия услугодателю составляет 69,5%, в среднем 4,66 баллов.

Пожаловались на данную услугу в устной форме 3,4% получателей услуг. Прибегли к личным связям при получении услуги 1,3% респондентов. Использовали неофициальное вознаграждение при получении услуги – 0,4% респондентов.

«У меня нет выбора, терплю это все ради брата, можно ли как то сделать это все в электронной форме и коррупции не будет», «Если все было бы в электронном виде, не было бы таких проблем», «Коррупция рождается из проблем и барьеров. Когда уже

устаешь собирать документы, начинаешь искать каналы облегчения процедуры получения услуги».

По данной услуге на удовлетворенность услугой наибольшее влияние имеет компетентность сотрудников, достоверность полученной информации и их доступность, открытость.

Выводы и рекомендации по услуге

Получателями данной услуги является наиболее уязвимая категория людей.

Соответственно по всем параметрам предоставления услуги надо иметь индивидуальный подход к клиентам.

- Процесс сбора документов является проблемным звеном в данной услуге. Необходимо продумать момент сокращения количества, оптимизации способов получения, возможно, есть документы, которые можно получить через общую базу данных, без необходимости привлечения услугополучателя к их сбору.
- Касательно сбора медицинских документов, госоргану, предоставляющему данную услугу необходимо отработать с организациями здравоохранения момент об электронном обмене данными. Услугополучателю достаточно пройти медицинскую экспертизу, и получить заключение в бумажном формате. Далее медицинское учреждение по запросу органов соцзащиты, может через электронную базу данных передать заключение и все необходимые справки в электронном формате, без дополнительной нагрузки на услугополучателя.
- Важно предоставлять качественную, полную информацию на доступном для понимания языке, иными словами на языке потребителя услуг. Специфичная категория получателей услуг не всегда в силу своих физических возможностей может полно усвоить информацию, которая предоставляется в административном стиле изложения.
- К сотрудникам, предоставляющим данные услуги предъявлять высокие требования к компетентности, оперативности и вежливости. Обучать, проводить тренинги по клиентоориентированности. Стимулировать наиболее лучших, собирать отзывы от получателей услуг, стимулировать практику жалоб и обращений, что будет показывать открытость госоргана и желание улучшить услугу.
- Руководству и персоналу быть более открытыми, доброжелательными и сочувствующими к своим клиентам.

52. Субсидирование стоимости удобрений (за исключением органических)

Общая информация о госуслуге

Государственный орган Министерство сельского хозяйства РК

Услуга оказывается местными исполнительными органами (МИО) городов Астаны и Алматы, районов и городов областного значения.

Место предоставления услуги в соответствии со Стандартами: МИО областей, городов Астаны и Алматы, Государственная корпорация, веб-портал www.egov.kz (не предоставляется через веб-портал).

Срок оказания услуги: с момента сдачи документов в МИО, в Госкорпорацию, а также при обращении на портал – 5 рабочих дней;

Форма оказания услуги и предоставления результата услуги: электронная (частично автоматизированная), бумажная.

Результат услуги: предоставление в территориальное подразделение казначейства реестра счетов к оплате и (или) счет к оплате для перечисления причитающихся субсидий.

Форма предоставления результата: электронная, бумажная.
Стоимость услуги: бесплатно.

Основные результаты исследования

Услугой Субсидирование стоимости удобрений удовлетворены 74,2% получателей услуг, средний балл составил 4,66 балла.

Таблица 94. Оценки удовлетворенности качеством оказания государственных услуг по результатам общественного мониторинга

	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Доля респондентов	1,6%	0,0%	3,2%	21,0%	74,2%
Количество респондентов, N	1	0	2	13	46

*8 респондентов затруднилось оценить услугу

Всего по услуге было опрошено 66 услугополучателей, из них 40% получили услугу через Госкорпорацию. Услуги Госкорпорации получили более высокие оценки – 100% удовлетворенность.

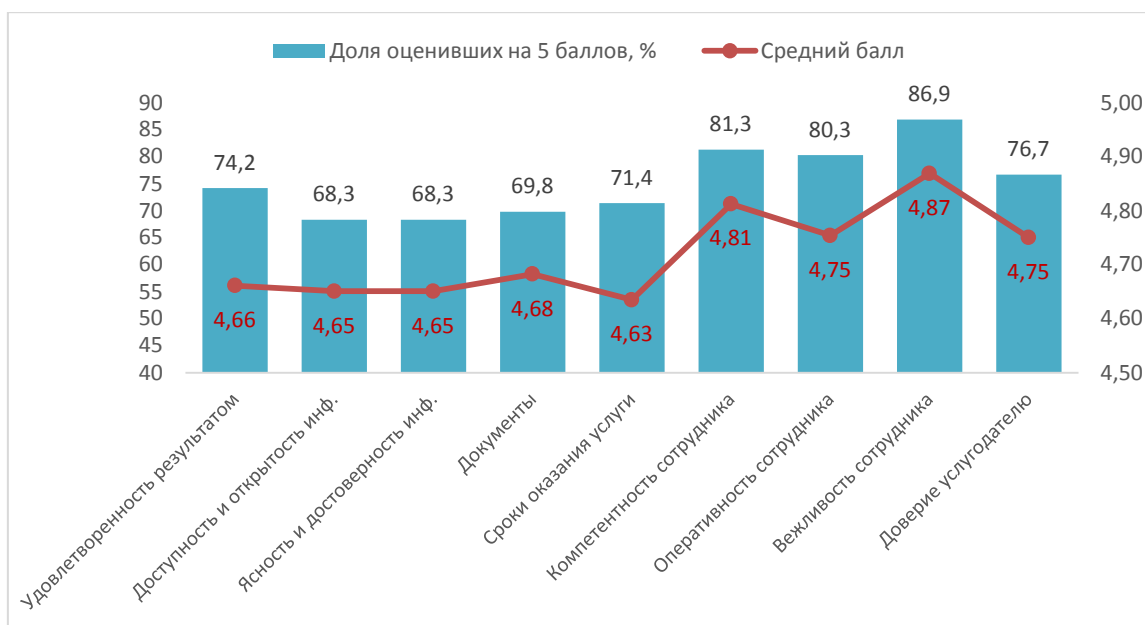
Таблица 95. Удовлетворенность по месту получения услуги

Госорган		Госкорпорация	
Удовлетворенность	Средний балл	Удовлетворенность	Средний балл
57,9%	4,45	100%	5,00

Информационная доступность одно из слабых звеньев в данной услуге. Доля полностью удовлетворенных данными по качеству информации составляет 68,3%, в среднем 4,65 балла.

«Нет четкой информации о сроках субсидирования, нет заинтересованных людей в акимате», «Долго искал консультанта, никто внятно не мог объяснить всю процедуру услуги», « Начальник отдела заболел, и все, туши свет, надо ставить компетентное лицо, владеющее всей информацией по услуге, на время болезни руководства».

Диаграмма 55. Основные показатели по услуге Субсидирование стоимости удобрений (за исключением органических)



69,8% получателей услуги удовлетворены простотой и понятностью процесса сбора и подачи документов. Респонденты оценили простоту и ясность процедуры в среднем на 4,68 балла, что не является хорошим результатом относительно других оценок по услуге. В процессе оказания услуги у 3,1% респондентов истребовали дополнительные документы, не указанные в Стандарте услуги. Это значительно усложняет процедуру получения услуги, и вызывает отрицательную реакцию у услугополучателей.

Стоит обратить внимание, что в Стандартах указывается недопустимость истребования от услугополучателей документов, которые могут быть получены из информационных систем. Однако, как говорят услугополучатели, очень часто с них требуют удостоверения личности, свидетельства о регистрации юридического лица. Мотивируется это тем, что информационные системы зависят, и наличие бумажной копии лучшая гарантия.

«Мы знаем, какие документы необходимы, а они требуют кучу ненужных», «Очень много необходимо документов по списку, необходимо пересмотреть список», «Так как по услуге требуется большой объем документов и необходимость их сканировать, а сканер всего один, тратится много времени на подачу и создает большую очередь для клиентов».

Несколько сглаживают невысокие показатели удовлетворенности по услуге, оценка качества работы персонала. Оперативность, компетентность, вежливость получили хорошие оценки. В частности вежливость и профессиональная этика сотрудников заслужила 4,87 баллов, удовлетворенность на уровне 86,9%. Компетентностью удовлетворены 81,3% и оперативностью 80,3% респондентов.

На что надо обратить внимание при работе с персоналом (из высказываний респондентов):

«У новых сотрудников уровень компетенции очень слабый, поэтому проводить курсы с сотрудниками по законодательству», «В управлении все работают давно и знают нас, сельхозников, поэтому отношения хорошие, но с сотрудниками ЦОНа необходимо работать, повышать их знания», «Улучшить сервис обслуживания, доброжелательность, желание помочь и подсказать».

По срокам оказания услуги удовлетворены 71,4% (4,63 балла) получателей услуг.

Среднее время ожидания при сдаче документов 7,33 минут.

Среднее время при получении результата 6,57 минут.

Несмотря на то, что сроки ожиданий при подаче документов и при получении результатов не выбиваются из стандартов, оценка невысокая. Значит, на удовлетворенность сроками откладывает отпечаток общее время ожидания результата услуги, вероятно респонденты сталкиваются с задержкой получения результата, либо считают 5 дней большим сроком.

«Много времени ждать нужно», «Долго ждал результата, без начальства никто ничего не знает», «Несмотря на то, что сроки оказания услуги 5 рабочих дней, респонденты предлагают снизить сроки услуги».

Уровень доверия услугодателю на уровне 76,7% (4,75 балла).

Использовали личные связи, неофициальное вознаграждение при получении услуги 1,4% респондентов. Случаи обращения с жалобой составляют 4,4%, из них в устной форме 1,5% и в письменной – 2,9%.

Сравнительные данные по услугам, показывают, что восприятие услуги Госкорпорации более положительное. Есть нарекания по компетентности сотрудников Госкорпорации по отдельным комментариям. Проблема есть в предоставлении информации по услуге. Данный момент существенно снижает удовлетворенность данной услугой в госоргане и еще больше в ЦОНе.

Таблица 96. Средний балл по удовлетворенности отдельными аспектами качества услуги по месту получения услуги

	Удовлетворенность услугой	Доступность и открытость информации	Ясность и достоверность полученной информации	Процесс сбора и подачи документов простой и понятный	Сроки оказания услуги	Компетентность сотрудника	Оперативность сотрудника	Вежливость сотрудника	Доверие услугодателю
Госорган	4,45	4,65	4,62	4,61	4,53	4,79	4,69	4,86	4,62
Госкорпорация	5,00	4,65	4,69	4,80	4,80	4,85	4,85	4,88	4,96
Всего	4,66	4,65	4,65	4,68	4,63	4,81	4,75	4,87	4,75

Таким образом, сроки оказания услуги, процесс сбора и подачи документов имеют меньшую удовлетворенность. И наибольшее влияние на удовлетворенность услугой по результатам корреляционного анализа имеют ясность и достоверность, доступность и открытость информации, а также сроки оказания.

Выводы и рекомендации по услуге

- Необходимо больше обращать внимание людей на возможность получить услугу посредством электронного правительства. Однако при этом, надо улучшать качество предоставляемой информации через данный канал получения услуги.
- Процесс сбора документов является проблемным звеном в данной услуге. Соответственно необходимо продумать момент сокращения количества, оптимизации способов получения, возможно, есть документы, которые можно получить через общую базу данных, без необходимости привлечения услугополучателя к их сбору.
- Процесс сбора и подачи документов через госорган и веб-портал получил низкие доли полностью удовлетворенных услугой респондентов. Стоит проанализировать этот момент на узкие места.
- Сроки оказания услуги по стандарту 5 дней, но даже этот небольшой срок вызывает недовольство у клиентов. Если не представляется возможным снизить сроки, и они считаются оправданными, значит, надо устранять барьеры, которые в целом усложняют услугу.
- Необходимо проводить работу по повышению информированности получателей услуги, чтобы она была открытой и доступной.
- Внедрить предоставление данной услуги онлайн, как заявлено в Стандарте данной услуги.

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

Общая информация о госуслуге

Услуга оказывается организациями начального, основного среднего, общего среднего образования.

Место предоставления услуги: организации начального, основного среднего и общего среднего образования

Срок оказания услуги: с момента сдачи пакета документов 3 рабочих дня.
 Форма оказания услуги и предоставления результата услуги: бумажная.
 Результат услуги: расписка о приеме документов (в произвольной форме).
 Стоимость услуги: бесплатно.

Основные результаты исследования

По результатам опроса услугополучателей 77,3% полностью удовлетворены результатом получения данной услуги. Средний балл удовлетворенности услугой составляет 4,72. По данной услуге было опрошено 240 получателей услуг.

Таблица 97. Оценки удовлетворенности качеством оказания государственных услуг по результатам общественного мониторинга

	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Доля респондентов	0%	0%	5,6%	17,2%	77,3%
Количество респондентов, N	0	0	13	40	180

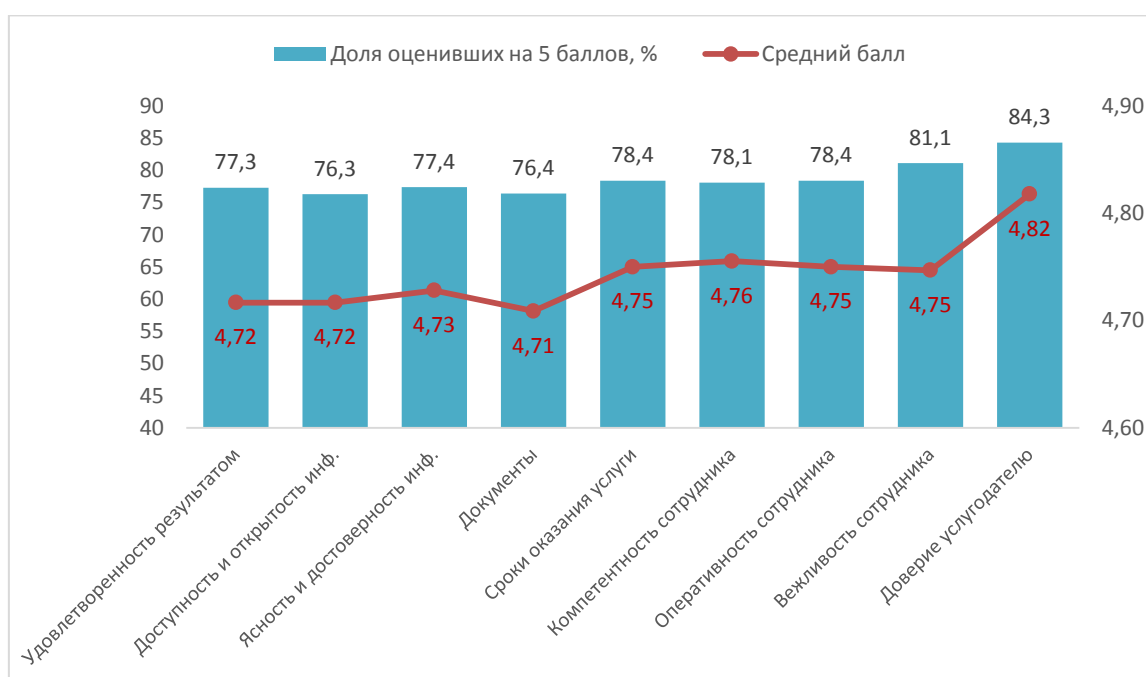
*7 респондентов затруднилось оценить услугу

Несмотря на достаточно хорошие результаты, в данной услуге есть определенные отрицательные моменты, на которые стоит обратить внимание.

Информационная доступность и открытость услуги оценена на 4,72 балла, 76,3% услугополучателей полностью удовлетворены данным аспектом услуги. Ясностью и достоверностью информации полностью удовлетворено чуть больше опрошенных респондентов 77,4%, средний балл на уровне 4,73 балла.

«Не дают нужную информацию по документам. Из-за одной бумажки нужно мотаться с района в город», «Долго искали информацию, в ГорОНО нет ответственного человека, узнали в школе рядом с домом», «Дозвониться трудно до школы, приходится специально ехать, чтобы что-то узнать», «Информацию узнала через интернет, а также от мамочек, которые уже проходят обучение на дому».

Диаграмма 56. Основные показатели по услуге Прием документов для организации индивидуального бесплатного обучения на дому детей, которые по состоянию здоровья в течение длительного времени не могут посещать организации начального, основного среднего, общего среднего образования



Простота и ясность сбора и подачи документов в среднем оценена на 4,73 баллов, процент полностью удовлетворенных процедурой на уровне 77,4%.

Столкнулись с истребованием дополнительных документов, не прописанных в Стандартах 1,3% респондентов.

От респондентов поступили следующие комментарии:

«Определенные проблемы с прохождением МСЭ и ПМПК, там часто требуют непонятные справки, очереди, специалисты несколько халатно, без индивидуального учета потребностей ребенка подходят. Это хоть и не относится к самой услуге, в школе, когда сдаем документы все без проблем. Но подготовка документов утомительна и накладывает отпечаток на удовлетворенность простотой сбора документов», «Мы 2 раза возвращались в поликлинику по месту жительства, чтобы поставить печать. Первый раз, когда мы пришли сдать документы, нам этого не сказали сразу. Это все увидели потом, и мне пришлось идти с ребенком в поликлинику».

По параметрам компетентность, оперативность, вежливость сотрудников наиболее высокие оценки за вежливость 4.75 балла, удовлетворенность составила 81,1%. По компетентности – 78,1% и оперативности – 78,1% респондентов, высоко оценивших услугу.

«Ответственный завуч по приему документов часто не бывает на месте, в школе много дел, поэтому страдает оперативность в приеме документов», «Из-за того, что ответственный за прием документов учитель занят уроками, документы принимает секретарь. Она не смотрит перечень документов, просто берет все документы, а потом нам звонят со школы и говорят, что у нас неправильно. Приходится идти снова в школу, это обременительно, так как ребенка нельзя отставить одного», «Хочется, чтобы были терпеливее и вежливее, тактичнее».

Средний балл удовлетворенности сроками оказания услуги 4.75, доля респондентов, оценивших данный компонент на 5 баллов 78,4%.

В среднем при сдаче документов в очереди было затрачено чуть более 11,7 минут.

По данной услуге высокий уровень доверия к услугодателю, средний балл 4.82, доля полностью удовлетворенных 84,3%.

При получении услуги ни один респондент не использовал личные связи, а также никто не давал неофициальное вознаграждение. Случаи обращения с жалобой составили 1,3% (в устной форме).

По результатам опроса наибольшее влияние на удовлетворенность услугой оказывают вежливость, профессиональная этика, компетентность специалистов и насколько простой и понятной является процесс сбора и подачи документов.

Выводы и рекомендации по услуге

Данная услуга не является затруднительной в плане сбора и подачи документов. Как показал анализ, она, по мнению большинства получателей, оказывается в срок, не требует большой перечень документов, информация по ней предоставляется, лица, принимающие документы компетентны и вежливы, эти все качества вызывают высокий уровень доверия к услугодателю.

- В целях упрощения услуги, возможно, предоставлять получателям услуг сдачу документов на надомное обучение, сразу, во время прохождения ПМПК, если было рекомендовано обучение на дому. Социальный работник ПМПК может эти документы распределить по школам, где рекомендовано прикрепление, и сдать завучу ответственному за надомное обучение. После распределения и сдачи документов, социальный работник оповещает родителей, и обозначает сроки, в течение которых школа должна позвонить родителям и оповестить о назначении

учителей. Это избавило бы родителей ходить в школу, ждать завуча, который принимает документы, так как в своем большинстве родители, чтобы отнести документы в школу, сталкиваются с проблемой присмотра за детьми, на момент их отсутствия.

- В школе, в медицинских учреждениях, раздавать родителям, имеющим детей с ограниченными возможностями памятки, где указывать процедуру подачи документов на получение надомного обучения, с перечнем документов, графиком работы ПМПК, школы, с контактными номерами, а также с номерами служб защиты прав ребенка.

54. Выдача решения на реконструкцию (перепланировку, переоборудование) помещений (отдельных частей) существующих зданий, не связанных с изменением несущих и ограждающих конструкций, инженерных систем и оборудования

Общая информация о госуслуге

Услуга оказывается местными исполнительными органами (МИО) городов Астаны и Алматы, районов и городов областного значения.

Место предоставления услуги: МИО городов Астаны и Алматы, районов и городов областного значения, НАО "Государственная корпорация "Правительство для граждан";

Срок оказания услуги: 10 рабочих дней, за исключением случаев мотивированного отказа, когда срок не превышает 2 рабочих дня.

Форма оказания услуги и предоставления результата услуги: бумажная.

Результат услуги – решение на реконструкцию (перепланировку, переоборудование) помещений (отдельных частей) существующих зданий, не связанных с изменением несущих и ограждающих конструкций, инженерных систем и оборудования.

Стоимость услуги: бесплатно.

Основные результаты исследования

Доля полностью удовлетворенных результатом услуги составляет 73,1%. Средний балл удовлетворенности результатом оказания услуги равен 4,63.

Таблица 98. Оценки удовлетворенности качеством оказания государственных услуг по результатам общественного мониторинга

	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Доля респондентов	0%	1,7%	6,6%	18,6%	73,1%
Количество респондентов, N	0	4	16	45	177

*5 респондентов затруднилось оценить услугу

По данной услуге было опрошено 247 услугополучателей, из них 66% получили услугу в ЦОНе. Удовлетворенность услугами Госкорпорации выше (75,9%) относительно услуг, полученных в госоргане (67,9%).

Таблица 99. Удовлетворенность по месту получения услуги

Госорган		Госкорпорация	
Удовлетворенность	Средний балл	Удовлетворенность	Средний балл
67,9%	4,58	75,9%	4,66

Несмотря на хороший результат, у данной услуги есть проблемные моменты, на которые стоит обратить внимание.

«Когда пришла получать документы, они были не готовы, но в базе данных у них стояла отметка, что готовы. Объяснили тем, что курьер уволился, и документы не отвезли в архитектуру, земельный. Пришлось мне самой отвозить документы в архитектуру, земельный», «Проблема возникла касательно срока получения услуги, в назначенный день не могла получить результат», «Исполнителя проекта трудно найти, мало специалистов в городе», «Не все документы были приложены, долго переделывал, ждал результат долго от земельного...», «Из-за ошибок госорганов пришлось 2 месяца ходить за получением услуги».

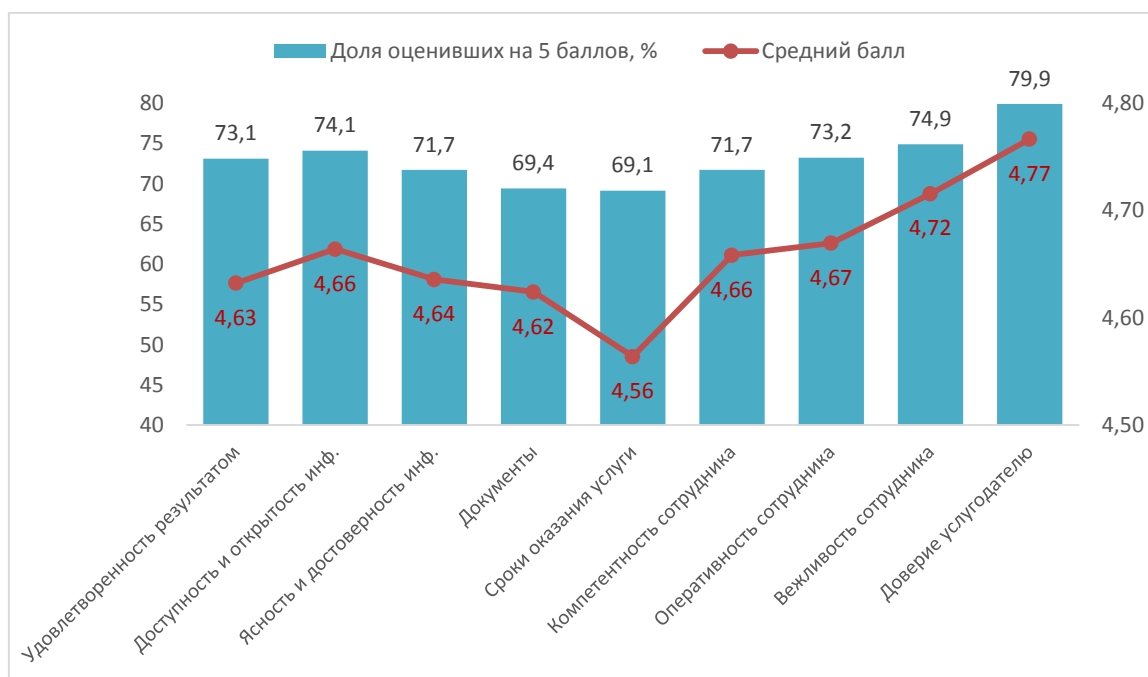
Доступность и открытость информации по услуге 4.66 баллов и 74,1% полностью удовлетворенных респондентов доступностью и открытостью информации. Средний балл удовлетворенности ясностью и достоверностью информации несколько ниже 4.64, доля оценивших данный компонент на «отлично» 71,7%.

«В отделе архитектуры никто ничего не знал», «На сайте не все прописано, есть ссылка, но не открывается», «Консультация не полная и не точная», «Не говорят сразу всю информацию по всему процессу, приходишь сдавать, а они направляют в центр недвижимости, опять идешь собирать документы», «Размытая устная консультация», «При консультации не сказали о том, что нужно согласие всех членов семьи, кто в доме. Из этого не мог получить услугу до конца, из тех, кто в доме, кого-то нет в городе и т.д.», «Хотелось бы получать письменно или информация должна висеть на столах: она должна быть читаема и понятна», «Нет четкой и полной консультации, все на бегу, необстоятельно, примерно. Это чревато тем, что приходится ходить по несколько раз».

В ходе проведения фокус-групповых дискуссий по данной услуге, участники обращали внимание на тяжелый язык предоставления информации, многие услугополучатели, которые обращаются впервые за данной услугой, не могут понять процедуру услуги, так как не понимают языка изложения информации. И обращает внимание то, что сотрудники не стараются при разговоре с клиентом перенести сухую информацию по процедуре на простой понятный язык.

«Когда я начинал заниматься этой деятельностью, для меня это было тяжело. Чтобы какую-то информацию до меня донести, мне начинали объяснять не теми терминами, которые я не понимаю. То есть, я – простой обыватель, пришел, чтобы мне доступно объяснили. Я захожу в архитектуру и мне некого спросить. Даже если кто-то выйдет на замов, сколько раз разговаривали, разговор такой, он в свою очередь диктует свое, их нормативами, их языком, что я не могу понять его. Я ему пытаюсь доказать, то что, он не хочет понимать. Просто у нас каждый сотрудник по своей деятельности специалист. У нас нет специалиста, который бы полностью всю процедуру от начала до конца прошел и чтобы он все эти пункты наизусть знал» (из ФГД с получателями услуги).

Диаграмма 57. Основные показатели по услуге Выдача решения на реконструкцию (перепланировку, переоборудование) помещений (отдельных частей) существующих зданий, не связанных с изменением несущих и ограждающих конструкций, инженерных систем и оборудования



Простота и понятность сбора и подачи документов – 4.62 балла, 69,4% опрошенных услугополучателей считают процесс сбора и подачи документов простым и полностью понятным, оценив услугу на «отлично». В 1,2% случаев с услугополучателя потребовали предоставить дополнительные документы, не указанные в Стандарте.

В процессе сбора и подачи документов услугополучатели столкнулись со следующими барьерами: «Негде ксерить документы, очень дорого выходит», «Изначально документы с квадратурой дома дали с ошибкой», «Непонятная документация», «Сбои в работе компьютеров», «Создать электронную очередь», «Дорогая услуга за проставление АПЗ, необходим еще эскизный проект», «Эскизный проект долго делали», «Зачем нужно брать согласие соседей, да еще каждое нотариально заверять».

Из материалов ФГД следует, что, несмотря на прописанный перечень документов, по мнению услугополучателей, с них требуют документы, которые по существу не имеют важной роли в получении разрешения, а также эти документы можно получить в единой базе. Также обращается внимание, что молодые сотрудники чаще всего запрашивают дополнительные документы, при этом не аргументируют необходимость таковых, а также, они не сразу говорят о необходимости дополнительных документов, что затягивает сроки, и это в свою очередь влияет на сроки действия ранее принесенных справок, которые теряют свою актуальность и требуют обновления.

«Есть стандарты, но некоторые требуют дополнительную информацию, несешь по стандарту, а они запрашивают еще какие-то документы. Могут дополнительно запрашивать, например, замужем ли клиентка, женат ли он, хотя эта информация не имеет никакого значения, один ли он собственник, иногда запрашивают адресную справку, хотя адрес не менялся, форму №2 (справка на каждого человека, где пишется, что за ним зарегистрировано) запрашивают, хотя вся эта информация в базе имеется. Изначально не объясняют полностью всю процедуру, от начала и до конца. Не принесешь один документ, тебя отправляют назад, где-то что-то не так, там где-то сроки закончились, где-то документ просрочен. Те сотрудники, которые давно работают, они очень быстро все делают, а когда приходят ребята молодые, там немного проблематично, один побежал к другому спросил, к третьему, а это время опять, очереди и так далее...» (из ФГД с получателями услуги).

Следует отметить, что многие участники ФГД отмечают сложность процесса сбора документов, и это во много определяет то, что люди вначале делают перепланировку, а затем узаконивают. Многочисленные мытарства по госорганам для получения разрешения, непонятные процедуры ставят простого человека в тупик, и это в дальнейшем пугает других желающих перепланировки. Также, если имеются факты получения разрешения после перепланировки, несмотря на прописанные нормы закона, то значит, имеет место получение услуги за неофициальное вознаграждение.

«Ведь, если бы это было легче с законной стороны сделать изначально, то конечно, люди бы делали так. А раз люди сначала делают, а потом заказывают документацию, значит им так удобнее. Приходит, например, ко мне человек, он построил дом, или хочет построить. Для получения разрешения ему надо согласование с архитектурой, эскизные проекты. У нас в Астане период благоприятного строительства три месяца, за которые можно построить. Когда он получит разрешение, у него останется всего месяц из этого сезона, чтобы все довести до ума. Вот человек и думает, рассчитывает, как ему это легче сделать. Сначала построиться в течение трех месяцев, а потом сделать документы спокойно, или полгода проходить, чтобы получить разрешительные документы, а потом в определенные сжатые сроки начать строиться. Конечно, он выберет второй вариант, и легче заплатить неофициально»
(из материалов ФГД)

Работа сотрудников – один из важнейших компонентов качества услуги. Персонал оценивался по критериям: компетентность, оперативность, вежливость и профессиональная этика.

71,7% опрошенных услугополучателей оценили на «отлично» компетентность сотрудников, и средний балл 4.66.

За оперативность сотрудники получили в среднем 4.67 баллов, но доля полностью удовлетворенных услугополучателей несколько выше, 73,2%.

Лучше оценена вежливость и профессиональная этика сотрудников, при среднем балле 4.72%, доля «отличных» оценок составляет 74,9%.

В разрезе места получения услуги ЦОН по данным параметрам выглядит намного лучше:

За компетентность в ЦОНе 74,1% услугополучателей поставили «отлично», в госоргане 67,1%. Разница почти в 10 процентных пунктов.

Оперативность в ЦОНе у 76,6% вызвало желание поставить высший балл, тогда как в госоргане доля составляет 66,7%, хуже на 10 процентных пункта.

В данной услуге сотрудникам необходимо отработать следующие моменты:

«Сотрудники госоргана должны ответственно подходить к своим обязанностям», «Повышать компетентность сотрудников, обучать работать по данной услуге, сидит в отделе молодой специалист, сам ничего не знает, а когда начинаешь нервничать из-за его безграмотности, то он специально еще хуже разговаривает, делает безразличный вид. Увольнять таких надо из госслужбы», «Специалист ЦОНа должен быть специалистом в этих сферах. Слабый уровень компетенции сотрудников ЦОНа», «Специалисты ЦОНа должны проходить подготовку по госстандартам услуг, они должны разбираться во всех процедурах из-за их неточной консультации приходится ходить по несколько раз», «Согласна, обслуживание не на высшем уровне, но уже особо ничего не изменить».

Удовлетворенность сроками оказания услугой составила 69,1%, в среднем 4,56 балла. Если сравнить с другими компонентами составляющими качество услуги, то на фоне всех, удовлетворенность сроками выглядит наиболее скромно, что говорит о слабом месте в данной услуге.

В среднем при сдаче документов в очереди было затрачено чуть более 13,8 минут. 3,2% потратили в очереди при сдаче документов более 1 часа. Среднее время ожидания в очереди при получении услуги – 10,8 минут.

Анализ фокус-групповой дискуссии с получателями данной услуги показал, что недовольство у респондентов вызывает долгое ожидание результата услуги, и особенно то, что в течении этого срока респондент не знает, каков будет результат. По мнению респондентов, при нахождении ошибок, необходимо не дожидаясь истечения срока оповещать улугополучателей о имеющихся неточностях, которые могут повлиять на результат услуги. Таким образом, время не теряется впустую, и улугополучатель имеет возможность быстро исправить ошибки, донести необходимые документы.

«Допустим, я подаю в архитектуру на разрешение, срок разрешения рассматривается 10 рабочих дней, не зависимо, будет это отказ или это будет положительный ответ. То есть, документ подписали на второй день как отказ, и он там будет лежать 10 дней, для чего, не понятно» (из материалов ФГД).

Для получения услуги 2,8% улугополучателей использовали личные связи, знакомства. 1,2% дали неофициальное вознаграждение (взятку).

Наличие случаев неофициальных вознаграждений отметили участники ФГД по данной услуге: *«В архитектурном есть такие моменты при получении справок», «В ЦОНе не было, а при подготовке документов было», «За «Спасибо» там никто не работает».*

Уровень доверия к услугодателю составляет 4,77 баллов, и 79,9% опрошенных улугополучателей полностью доверяют сотрудникам, оказывающим данную услугу. Предложения по устранению коррупуции и административных барьеров:

«Наказывать госслужащих, уволить с работы, судить, перевести услугу в электронный вариант», «Должна быть прозрачность и открытость», «Зачем услугу перевели в ЦОН, там не всегда правильно дают информацию. Все равно ходим постоянно в архитектуру. Пусть архитектура этим занимается, без посредника, только время теряем», «Упростить услугу, упростить сбор документов и тербований. Например, если стена не несущая, зачем согласие соседей?», «В ЦОНе чтобы услуга была по изготовлению проектов (эскизных проектов), тогда меньше будем ходить в архитектуру, и давать вознаграждение».

Восприятие услуги, полученной через Госкорпорацию, более положительное. Только по срокам оказания услуги средний балл ниже.

Таблица 100. Средний балл по удовлетворенности отдельными аспектами качества услуги по месту получения услуги

	Удовлетворенность услугой	Доступность и открытость информации	Ясность и достоверность полученной информации	Процесс сбора и подачи документов простой и понятный	Сроки оказания услуги	Компетентность сотрудника	Оперативность сотрудника	Вежливость сотрудника	Доверие услугодателю
Госорган	4,58	4,65	4,61	4,62	4,60	4,64	4,64	4,66	4,66
Госкорпорация	4,66	4,67	4,65	4,63	4,55	4,67	4,69	4,74	4,82
Всего	4,63	4,66	4,64	4,62	4,56	4,66	4,67	4,72	4,77

Таким образом, по данной услуге респонденты менее довольны по срокам оказания услуги, процессу сбора и подачи документов, которые имеют наибольшее влияние на результат оказания услуги по результатам корреляционного анализа.

Выводы и рекомендации по услуге

Слабым звеньями услуги являются процесс сбора документов, и оказание услуги в срок. Также обратить внимание на компетентность сотрудников, и на предоставление ими достоверной (правильной) информации.

Респондентами были высказаны следующие рекомендации по услуге:

- *Повышать компетентность сотрудников, обучать работать по данной услуге. Особенно необходимо обучения для работников ЦОНа, так как эта услуга несколько специфична, и каждый случай требует рассмотрения, что определенно требует компетентности сотрудника, принимающего документы.*
- *Респонденты с регионов говорят о необходимости присутствия специалиста с архитектуры, чтобы он оказывал консультации по каждому случаю. Например, в ЦОНах Актобе есть представители Гипрозема, из отдела земельных отношений.*
- *Тактичность и быстрое обслуживание клиентов;*
- *Улучшить базу e-gov, e-license;*
- *Получать конечную информацию через электронную почту;*
- *Возможность электронной подачи документов;*
- *Возможность получения предварительного результата;*
- *Возможность получения данной услуги по доверенности.*

Также предлагается разделение сотрудников ЦОНа по услугам, примерно 4-5 услуг на сотрудника, но с учетом трудности. Деление, по мнению получателей услуг, значительно снижает нагрузку на специалиста, и дает более качественный результат, так как лучше знать в совершенстве 4-5 услуг, чем обслуживать по всем услугам ЦОНа, поверхностно, не вникая в суть, что снижает качество.

«На одного сотрудника хотя бы 4 услуги разделить, кому-то социальные услуги, кому то юридические лица, пусть кто-то недвижимостью будет заниматься, кто-то по пенсионным пособиям. Всего 4 или 5 услуг, но это уже такая нагрузка, на каждую услугу надо знать стандарты, перечень документов, без ошибок заполнять. Все запомнить невозможно, даже если запомнишь, то стандарт могут поменять, и даже не оповестить сотрудников ЦОНа. Это было уже несколько раз, мы по-старому принимаем, а потом смотрим, уже новые стандарты там, вот клиенты потом и ругаются» (из интервью с сотрудником ЦОНа, занимающегося анализируемой услугой)

55. Назначение государственного пособия на детей до восемнадцати лет

Общая информация о госуслуге

Услуга оказывается местными исполнительными органами (МИО) городов Астаны и Алматы, районов и городов областного значения.

Место предоставления услуги:

1) МИО городов Астаны и Алматы, районов и городов областного значения по месту жительства: управления занятости и социальных программ городов Астаны и Алматы, отделы занятости и социальных программ районов, городов областного значения.

1) НАО "Государственная корпорация "Правительство для граждан";

2) аким поселка, села, сельского округа.

Срок оказания услуги: с момента регистрации пакета документов в госкорпорации «Правительство для граждан» и МИО (управление, отделы занятости) – 7 рабочих дней. С момента сдачи пакета документов акиму сельского округа – 22 рабочих дня.

Форма оказания услуги и предоставления результата услуги: бумажная.

Результат услуги – уведомление о назначении или об отказе в назначении государственного пособия.

Стоимость услуги: бесплатно.

Основные результаты исследования

Средний балл удовлетворенности результатом оказания услуги равен 4,53. Доля полностью удовлетворенных результатом услуги составляет 62,4%. Следовательно, у услугополучателей есть нарекания по всем аспектам составляющим качество услуги.

Таблица 101. Оценки удовлетворенности качеством оказания государственных услуг по результатам общественного мониторинга

	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Доля респондентов	0%	0,9%	7,7%	29,1%	62,4%
Количество респондентов, N	0	2	18	68	146

*10 респондентов затруднилось оценить услугу

По данной услуге было опрошено 244 услугополучателей, из них 64,3% получившие услугу в ЦОНе. По услугам Госкорпорации удовлетворенность ниже (58,9%) относительно услуг, полученных в госоргане (68,7%).

Таблица 102. Удовлетворенность по месту получения услуги

Госорган		Госкорпорация	
Удовлетворенность	Средний балл	Удовлетворенность	Средний балл
68,7%	4,65	58,9%	4,46

Одним из определяющих критериев качества услуги является доступность информации об услуге. Как показал анализ, доля полностью удовлетворенных респондентов данными параметрами составляет 60,9%, средний балл равен 4,46. Средний балл удовлетворенности ясностью и достоверностью информации также равен 4,46, но при этом доля оценивших услугу на «пять» ниже, 57,8%.

Таким образом, удовлетворенность качеством предоставления информации невысокая, и в частности слабое звено - ясность и достоверность информации. Особенно необходимо обратить внимание на ЦОНЫ, где результаты ниже.

Качественным доказательством количественных данных служат высказывания респондентов, которые можно распределить по блокам:

- «Отсутствие информации»

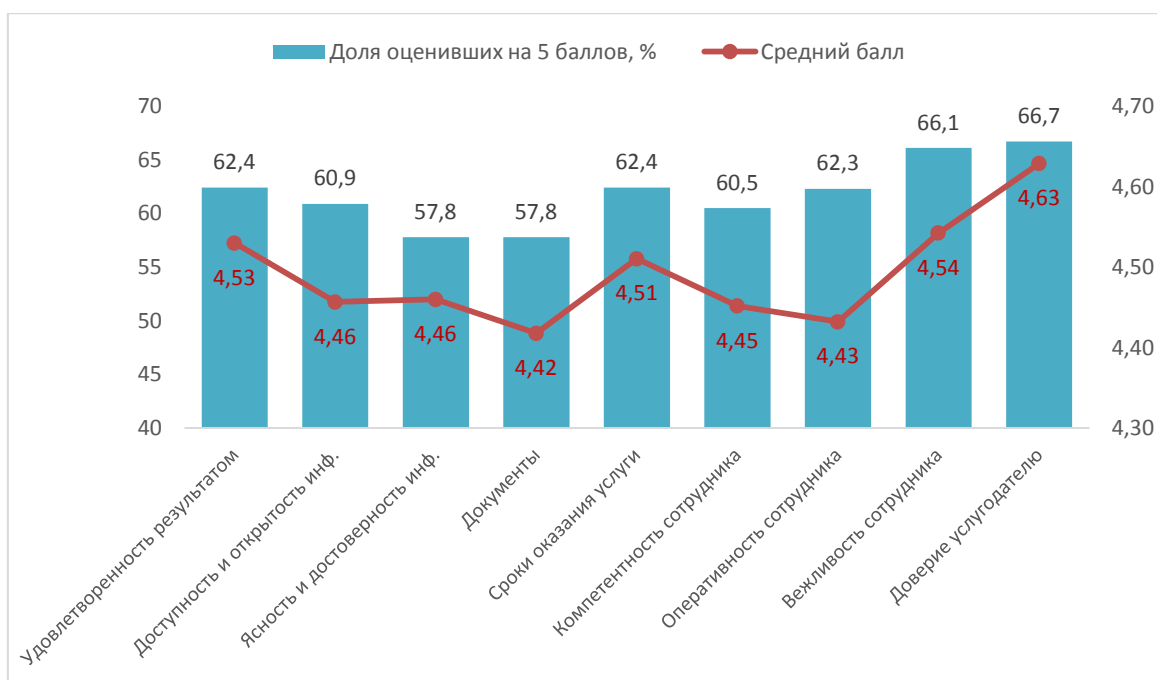
«Про пособия ранее не слышала, только, как сильно заболела, от родственников узнала, что бывают пособия по бедности. В акимате про пособия не говорили».

«Информационные оповещения, объявление не развешивают, узнаем о пособиях, об изменениях сами, через родных, соседей, если зайдешь в акимат, сотрудники могут сказать, что нет пособия, а доказывать и расспрашивать я не буду, вдруг я что-то не понимаю».

- «Не достоверная информация»

«Когда я в первый раз обратилась за информацией о пособиях, мне выдали бумажку с перечнем документов, которые надо собрать, и сказали, что если соберу все документы, то проблем в оформлении пособий не будет. Я быстро собрала документы, сдала. Потом мне пришел отказ, так как я не собрала полный пакет документов, оказывается, у меня не было справки об алиментах, так как мы с мужем разведены. Почему мне сразу не сказали об этом? Это вообще беда всех госслужащих, они никогда не говорят, что помимо основных документов необходимо предоставлять еще и другие, хотя они это знают, так как не в первый раз сталкиваются с этим, но молчат. Дают ложную информацию, чтобы человек дольше бегал, а потом возможно от усталости откажется от пособия».

Диаграмма 58. Основные показатели по услуге «Назначение государственного пособия на детей до 18 лет»



Процесс сбора и подачи документов по оценке респондентов является одним из слабых звеньев в данной услуге – 57,8%, в среднем 4,42 балла, наименьший относительно других оцениваемых критериев.

В процессе оказания услуги 5% респондентов сказали, что с них истребовали дополнительные документы. Например: справки с места учебы детей, справки о том, что не получают алименты.

Получение адресной справки накладывает отрицательный отпечаток на процесс сбора документов. Причина в том, что данную справку необходимо получать в ЦОНе, и жителям сельских населенных пунктов приходится выезжать в районный центр за данной справкой.

В процессе сбора документов проблемы возникают с получением справки по безработице, так как необходимо состоять на учете в центре занятости, и периодически проходить отметку, что накладывает определенные транспортные и финансовые расходы для жителей сел, выезжающих для отметки в райцентры.

Респонденты обратили внимание, что в случае повторного обращения за пособием в последующем квартале все документы собираются заново, хотя в составе семьи и в доходах никаких изменений не произошло. В стандартах услуги прописано, что данные документы не предоставляются, если нет изменений в сведениях.

Высказывания респондентов:

- Регистрация в качестве безработного и получение справки является серьезным барьером для одиноких женщин, имеющих детей старше 3-х лет.

«Для пособия мне нужна справка о доходах, либо регистрация на бирже труда. На руках ребенок маленький, куда я его отправлю, и как буду работать, они сказали вставать на биржу. Я им сказала, как я встану, если я беременная. Они сказали, что их это не волнует. Говорят, ждите, когда родите и будет безвыходное положение, тогда опять придете»

«Что бы получить пособие, приходится постоянно ездить в районный центр занятости отмечаться, что нет работы. Это затраты, 2000 тенге в оба конца, из-за малейшей суммы пособия ГДП, несколько раз ездим в Бейнеу, все пособие уходит на поездки в район. Теперь говорят в собесе, что надо три раза в месяц ходить, отмечаться, будут искать работу, если не найдут, только после этого дадут справку, что безработный, и за мной закрепят этот статус. Если вдруг не отметишься, сразу снимают с регистрации. Кто издает эти законы, те, кто сидит наверху, но они не работают по этим законам»

«Не могу заполнить сама заявление, приходится несколько раз перезаполнять, и в конце концов прошу заполнить за меня посторонних людей. Все надо писать печатными буквами, для каждой буквы отдельное окошечко, для меня это трудно, я нервноичаю. И это не только я мучаюсь, нас много таких, которые писать толком не умеют»

Персонал – один из ключевых звеньев качества услуги, по результатам опроса услугополучателей данный компонент качества получил низкие оценки, что говорит о серьезных кадровых проблемах.

По параметрам компетентность, оперативность, вежливость сотрудников относительно высокая оценка за вежливость, 4.54 балла и 66,1% оценивших эту черту персонала на «отлично». Компетентность в среднем оценена на 4.45 балла, удовлетворенность ниже на 5,6 процентных пункта (60,5%).

Оперативность сотрудников получила в среднем 4.43 балла, но процент полностью удовлетворенных выше, чем по параметру «компетентность» (62,3%).

Нарекания к персоналу:

«Они относились к нам, как будто бы к ним домой приходили», «Была такая одна девушка, каждый раз считает меня алкоголичкой», «Я спросила у специалистов, есть ли какие-то правила расчета дохода, лимит по сумме, по которому прекращают давать пособие. Они говорят, что потеряли бумагу, где написаны эти правила. Начали гонять по кабинетам, в итоге я устала искать этот документ, и никто не смог мне ответить на мой вопрос. Мне кажется таких тупых специалистов специально сажают, мол пусть люди устанут от них, задают вопросы, ответы не получают, от силы два часа продержатся и уйдут домой, отказавшись от пособия. Если бы не мой муж, который настойчиво ходит по кабинетам, я бы давно отказалась от пособия», «Они (специалисты) толком не объясняют, за каждый квартал сколько, что должны мы получать, вот я как мать-одиночка, у меня постоянно были разные суммы, например, в один месяц 2000, второй месяц там 1000, короче постоянно менялись».

Доля респондентов оценивших высоко сроки оказания услуги составила 62,4%, в среднем 4,51 балла. Это средний показатель по компонентам услуги, показывающий на наличие проблемы в данном аспекте.

Среднее время ожидания в очереди при сдаче документов составляет 16,6 минут.

Среднее время ожидания очереди при получении результата 12,5 минут.

Основная доля опрошенных услугополучателей удовлетворена условиями ожидания услуги по месту ее получения. Но следует обратить внимание на то, что 9,8% отмечают недостаточность сидячих мест, 8,6% говорят о неудобствах в зале ожидания, отсутствие столов, стоек для заполнения бланков, также отмечается отсутствие электронной очереди, плохая вентиляция/обогрев зала, отсутствие туалета для посетителей, простой в нескольких очередях для сдачи/получения необходимых справок.

Отрицательным моментом в любой услуге является наличие коррупции, личные связи. По результатам опроса 2,9% респондентов использовали личные связи для получения данной услуги.

Отмечается невысокий уровень доверия к услугодателю 4.63 балла, с долей респондентов полностью согласных с тем, что они доверяет услугодателю 66,7%.

Несмотря на то, что процедура жалоб слабо приживается в культуру получения услуг, небольшая доля опрошенных услугополучателей 2,5% обратились с жалобой на качество в устной форме, 2% в письменной (всего 4,5%). Оценка удовлетворенности результатами обжалования 3 балла.

По услугам Госкорпорации еще не все отработано. По качеству информации, срокам оказания и компетентности сотрудников ЦОНа услугополучатели менее довольны.

Позиции ЦОНа лучше в плане оперативности сотрудников, соблюдения вежливости и профессиональной этики.

Таблица 103. Средний балл по удовлетворенности отдельными аспектами качества услуги по месту получения услуги

	Удовлетворенность услугой	Доступность и открытость информации	Ясность и достоверность полученной информации	Процесс сбора и подачи документов простой и понятный	Сроки оказания услуги	Компетентность сотрудника	Оперативность сотрудника	Вежливость сотрудника	Доверие услугодателю
Госорган	4,65	4,49	4,55	4,37	4,63	4,46	4,34	4,48	4,73
Госкорпорация	4,46	4,44	4,41	4,44	4,45	4,45	4,49	4,58	4,58
Всего	4,53	4,46	4,46	4,42	4,51	4,45	4,43	4,54	4,63

Если наименьшая удовлетворенность по услуге связана со сроками оказания услуги и процессом сбора и подачи документов, то наибольшее влияние на удовлетворенность результатом услуги в целом имеет кроме сроков качество информации: ясность и достоверность, доступность и открытость.

Рекомендации по услуге

Данная услуга в 2018 году будет не актуальна, так как такой вид пособия исключается. Однако необходимо учесть все минусы в оказании услуги, и улучшить работу в целом.

- Предоставление услуги носит «заявительный характер». Следует проводить эффективную информационную работу, направленную на людей, иными словами выходить к людям. Принять во внимание, что бенефициарами услуги являются малообеспеченные слои населения, которые в силу некоторых обстоятельств не всегда знают, что им положена помощь государства.
- На результат удовлетворенности влияет процесс сбора документов, и здесь наиболее затруднительным является получение справки о доходах. Ответственному центральному госоргану необходимо продумать упрощение данного пункта, особенно для услугополучателей проживающих в отдаленной сельской местности, где нет возможности быть трудоустроенным, одиноких матерей имеющих детей дошкольного возраста.
- Услугополучатели, в силу своего недостаточного уровня образования, жаловались на трудности заполнения бланков заявления. Для людей, слабо владеющих грамотной письменностью, относится с пониманием, и оказывать помощь в заполнении бланков.
- Информацию, направленную для получателей услуг предоставлять на упрощенном для понимания языке. Сухой чиновничий административный язык тяжело воспринимается простым населением, особенно людьми с невысоким уровнем образования, которые являются основными бенефициарами услуги.
- Сотрудникам, предоставляющим данную услугу быть более ориентированными на клиента. Необходимо проводить тренинги по клиентоориентированности для сотрудников, непосредственно работающих с услугополучателями.
- Органы, ответственные за данную услугу могут проводить консультации для сотрудников ЦОНа по вопросам услуги, чтобы повышать компетентность последних.

Выводы и рекомендации

Намечается тенденция нестандартного подхода каждого госоргана для улучшения качества предоставляемых услуг. Госорган старается учитывать сложности, связанные со спецификой услуги.

По результатам общественного мониторинга значительно улучшили свои позиции в сравнении с прошлым годом АДГСПК, Министерства иностранных дел, улучшение качества наблюдается также по услугам Министерства энергетики и Верховного суда.

Среди массовых услуг наиболее благоприятная ситуация по услугам Министерства финансов, МВД по регистрации места жительства граждан РК

Прием документов и препровождение их на изготовление паспортов гражданам РК, находящимся за границей, и внесение в их паспорта необходимых записей всегда находится на контроле по причине сложности и длительных сроков оказания (120 дней). Высокий уровень удовлетворенности обеспечивается многими факторами, в том числе полный анализ процедуры предоставления услуги совместно с Министерством внутренних дел, регулярные проверки консульств без предупреждения. Осуществляется постоянный мониторинг качества предоставления услуг и выезды на место при нарушениях по срокам и качеству предоставления услуги. Во время проверок осуществляется также опрос услугополучателей по качеству предоставленной услуги. В залах приема граждан загранучреждений установлены камеры, на входе – телефоны доверия, откуда можно позвонить в МИД РК, работает запись телефонного разговора при обращении в консульство, прием консула раз в неделю также способствует улучшению качества услуг. В зависимости от бюджета загранучреждения обеспечиваются условия ожидания: электронная очередь, телевизионные экраны с имиджевыми материалами о Казахстане, вода.

Услуга *Оформление приглашений иностранцам на въезд в Республику Казахстан* предоставляется для 50-ти посольств, находящихся на территории РК. Объемы по данной услуге небольшие (500 услугополучателей). Услуга полностью отработана Департаментом консульской службы. Нужно также добавить, что данные услуги Министерства иностранных дел предоставляются по принципу одного окна, что положительно влияет на удовлетворенность результатом получения услуги, несмотря на большие сроки предоставления услуги. В данный момент ведется работа по подключению к информационной системе МВД что ускорит процедуру получения паспортов.

Высокий уровень удовлетворенности по услуге *Обучение по программам переподготовки и повышения квалификации в Академии государственного управления при Президенте Республики Казахстан*. Большая работа проводится для совершенствования уровня подготовленности государственных служащих, соответственно это оценили услугополучатели. Постоянно *проводится анализ по потребностям государственных органов*. Соблюдаются определенные требования для более эффективного обучения, то есть «*обучать только в соответствии с функционалом*».

Ведется работа по полному переходу на электронную форму подачи документов: «*Хотим полностью перейти на е-кызмет, чтобы кадровым службам государственных органов было легче подавать документы*». Работа с кадровыми службами так поставлена, что

услугополучатели не испытывают никаких проблем при подаче документов, за ними остается только право выбрать необходимый для повышения квалификации курс.

Услуга Министерства энергетики *Выдача лицензии на выполнение работ и оказание услуг в области охраны окружающей среды* полностью автоматизирована и предоставляется через е-лицензирование. Но, как показывают результаты исследования это не всегда обеспечивает хорошее качество предоставления услуги, как в случае с услугой *Выдача разрешения на эксплуатацию радиоэлектронных средств и высокочастотных устройств*. На этапе проверки документов присутствует взаимодействие территориальных инспекции госоргана и услугополучателей. Удовлетворенность по услуге ниже среднего показателя, но, тем не менее, работа центрального органа и территориальных инспекций обеспечивает более ответственное отношение как со стороны госоргана, так и услугополучателей. Данная услуга не является массовой, у госоргана есть возможности для улучшения качества предоставления данной услуги.

Следует отметить хороший опыт Министерства культуры и спорта по услуге *Выдача лицензии на деятельность по осуществлению археологических и (или) научно-реставрационных работ на памятниках истории и культуры*. Услуга очень специфичная, получила максимально высокий уровень удовлетворенности, так как все документы проверяются на этапе получения рекомендации от Института археологии им. А. Х. Маргулана. Услугополучатель предоставляет в госорган копию рекомендательного письма научной организации в области археологии на право осуществления услугополучателем археологических работ на памятниках истории и культуры, имеющей аккредитацию в качестве субъекта научной и (или) научно-технической деятельности. На профессиональном уровне услугополучатель подтвердил свою квалификацию, право заниматься археологическими, научно-реставрационными работами без проблем в электронном формате получает лицензию. Каждый госорган должен подходить к услугам нестандартно. От госоргана зависит, как он будет учитывать особенности, сложности каждой услуги.

Министерства юстиции. Несмотря на то, что услуга *Государственная регистрация прав на произведения, охраняемые авторским правом* имеет низкий рейтинг, госорган большое внимание уделяет данной услуге. Так как контингент услугополучателей, являющихся творческими людьми, требует особого подхода: «У нас самая сложная категория услугополучателей». Поэтому по данной услуге и баннер на сайте, и подробные описания услуги. Ведется работа по внедрению упрощенной одноуровневой системы регистрации, полномочия по регистрации будут переданы в «Национальный институт интеллектуальной собственности», предусматривается расширение возможности досудебного рассмотрения споров. Идет также подготовительная работа для того, чтобы эту услугу оказывать в электронном виде. Срок оказания данной услуги будет сокращен.

Информация, Call-центр. Следует отметить очень профессиональную и грамотную консультацию предоставленную сотрудниками Верховного суда по услуге через Call-центр 1401. Дело не только в профессионализме и компетенции специалиста, но и в проявленной заинтересованности. Можно сказать хорошо работает и Call-центр Генеральной прокуратуры 115, где были данные грамотные консультации.

По телефонам Министерства юстиции, размещенным для двух услуг *Государственная регистрация прав на произведения, охраняемые авторским правом* и *Возбуждение*

исполнительного производства на основании исполнительного документа по заявлению взыскателя грамотно, четко и ясно отвечают на интересующие вопросы.

Постепенно все больше услуг передается в Государственную корпорацию, автоматизируются и соответственно идет процесс улучшения качества услуг. Из центральных госорганов – это услуги Министерства обороны, Генеральной прокуратуры, Верховного суда, Министерства финансов, МВД, Министерства по инвестициям и развитию, Министерства труда и социальной защиты населения, Министерства здравоохранения. Ряд проблем, связанных с компетентностью сотрудников ЦОНа, качеству предоставляемой информации, существует. Но удовлетворенность качеством услуг Госкорпорации в целом выше относительно услуг, полученных в госорганах.

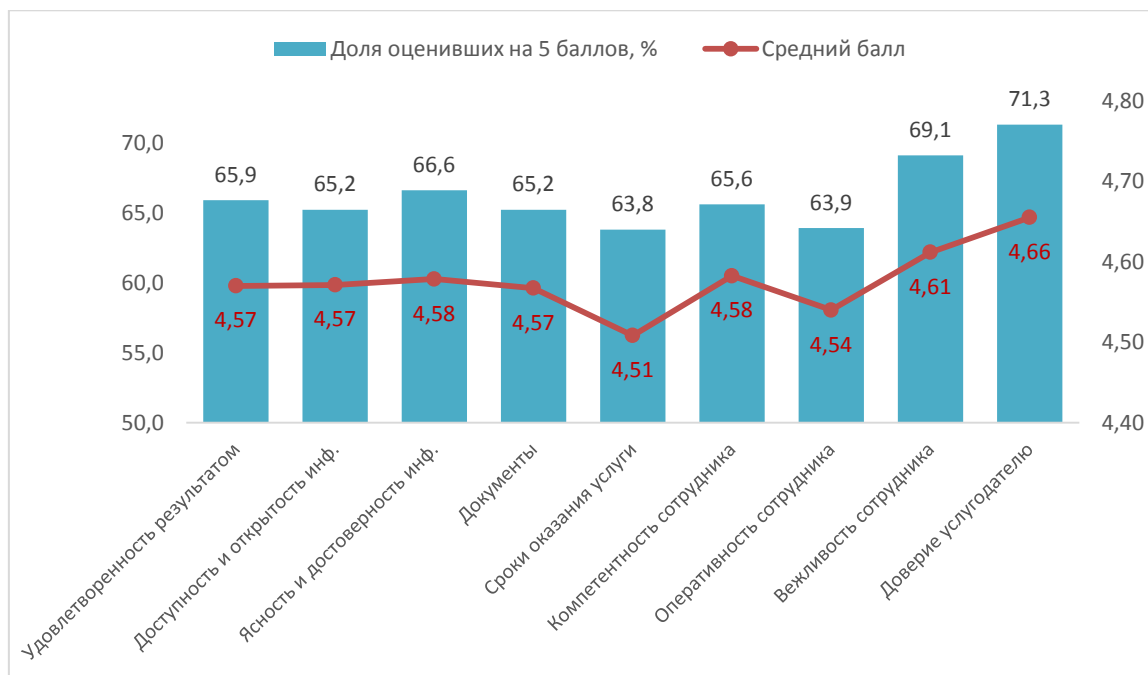
Из 55 услуг 20 являются услугами местных исполнительных органов. Семь из них, предоставляются через Госкорпорацию. Следует отметить, что услуги местных исполнительных органов являются наиболее массовыми и востребованными. И по результатам общественного мониторинга удовлетворенность услугами МИО выше среднего, что свидетельствует о более высоком уровне качества предоставления услуг относительно многих услуг центральных госорганов.

Качество услуг в целом

1. **Качество услуги** зависит от многих факторов. Но по оперативности, компетентности сотрудников и сроков оказания услуги наиболее низкий уровень удовлетворенности. На них необходимо акцентировать внимание при оказании госуслуг.

Общепринятые морально-этические нормы, такие как вежливость и корректность в обращении с получателями услуг никто не отменял, на 5 баллов вежливость услугодателей оценило только 69,1% респондентов.

Диаграмма 59. Основные показатели по качеству оказания услуги



Причем данные аспекты выявляются и при оценке услуг с высоким уровнем удовлетворенности, например, Оформление приглашений иностранцам на въезд в Республику Казахстан, необходимо обратить внимание на компетентность сотрудников

госоргана, Прием документов и препровождение их на изготовление паспортов гражданам РК, находящимся за границей – сроки получения услуги довольно длительные, но на удовлетворенность услугой это не повлияло.

Слабые места услуги Выдача свидетельств авиационному персоналу связаны также со сроками оказания услуги и персоналом. При получении услуги Распределение ресурса нумерации и выделение номеров, а также их изъятие оперативность сотрудников и сроки оказания услуги представляют особую важность для услугополучателей. (см. подробнее Приложение. Оценки отдельных аспектов качества услуги).

Одна из распространенных проблем государственных услуг это информирование граждан. По мнению услугополучателей информация недостаточно открыта и доступна (65,2%). А полученная информация не всегда ясна и достоверна (66,6%).

Нужно отметить лояльное отношение наших граждан к госорганам, так как доверие к услугодателю выше удовлетворенности компонентами качества услуги 71,3%. Если в этом направлении работать, повысится и уровень удовлетворенности услугополучателей.

По показателям неудовлетворенности услугами (1-2 балла), недоверию услугодателю (1-2 балла), а также таким административным барьерам как использование личных связей, неофициальные вознаграждения и жалобы был рассчитан показатель социальной напряженности, то есть напряженности возникающей при получении услуг.

По результатам исследования можно сделать выводы, что социальная напряженность отсутствует. Ни в одном из регионов или госорганов риска возникновения массового недовольства не наблюдается.

Таблица 104. Социальная напряженность¹¹ при получении услуг центральных госорганов, местных исполнительных органов и в Госкорпорации (все услуги)

	УСЛУГИ госорганов:	ЦГО*
1	Верховный Суд	0,60
2	Генеральная прокуратура	0,62
3	Комитет национальной безопасности	2,66
4	АДГСПК	0,48
5	Министерство обороны	1,56
6	Министерство иностранных дел	0,56
7	Министерство финансов	0,82
8	Министерство культуры и спорта	0,00
9	Министерство энергетики	0,00
10	Министерство образования и науки	1,70
11	Министерство юстиции	1,92
12	Министерство внутренних дел	0,64
13	Министерство национальной экономики	1,08
14	Министерство сельского хозяйства	0,28
15	Национальный Банк	0,40
16	Министерство по инвестициям и развитию	1,12
17	Министерство информации и коммуникаций	2,70
18	Министерство труда и социальной защиты населения	1,22
19	Министерство здравоохранения	1,20

		МИО**	ГК***
1	Астана	1,36	0,18
2	Алматы	2,60	2,35
3	Акмолинская	0,20	0,12
4	Актюбинская	0,18	0,39
5	Алматинская	1,80	1,89
6	Атырауская	1,74	2,45
7	ВКО	0,42	0,74
8	Жамбылская	1,56	0,61
9	ЗКО	1,28	0,60
10	Карагандинская	1,64	0,63
11	Костанайская	0,48	0,64
12	Кызылординская	0,24	0,43
13	Мангистауская	5,08	2,73
14	Павлодарская	0,42	0,50
15	СКО	0,16	0,18
16	ЮКО	1,74	1,44
	Всего	1,28	0,96

**** Включая услуги, полученные в Госкорпорации**

¹¹ Среднее следующих показателей: неудовлетворенность (оценили на 1 и 2 балла), недоверие (оценили на 1 и 2 балла), жалобы, неофициальные вознаграждения, использование личных связей, знакомств.

	УСЛУГИ госорганов:	ЦГО*
20	Министерство по делам религий и гражданского общества	1,36
21	Министерство оборонной и аэрокосмической промышленности	0,00
	Всего	1,14

* Включая услуги, полученные в Госкорпорации

		МИО**	ГК***
--	--	-------	-------

*** Все услуги

Рассмотреть возможность предоставлять отдельные услуги бесплатно. Когда комиссия банка может быть выше самой суммы оплаты. Услугополучатели считают, что этот вопрос необходимо урегулировать вместе с банками, либо сделать в таких случаях услугу бесплатной.

Центральные госорганы

Для улучшения качества услуг, важно работать по всем направлениям качества услуги. По услугам центральных государственных органов большего внимания требуют сроки предоставления и оперативность сотрудников, так как по данным аспектам качества услуги получены наименьшие баллы.

Результаты корреляционного анализа также подтверждают значимость сроков предоставления услуги. Важно усилить работу по улучшению доверия госоргану, срокам оказания услуги и характеристикам персонала госоргана, особенно компетентности сотрудников:

✓ Доверие услугодателю	,698
✓ Сроки оказания услуги	,650
✓ Компетентность сотрудника	,603
✓ Вежливость и профессиональная этика сотрудника	,578
✓ Оперативность сотрудника	,574
✓ Процесс сбора и подачи документов простой и понятный	,573
✓ Доступность и открытость информации	,568
✓ Ясность и достоверность полученной информации	,560

Местные исполнительные органы

По услугам местных исполнительных органов также как и центральных государственных органов большего внимания требуют сроки предоставления и оперативность сотрудников, так как по данным аспектам качества услуги получены наименьшие баллы.

Нужно также работать в направлении повышения уровня доверия госоргану. Но в отличие от услуг центральных госорганов, кроме сроков оказания услуги, необходимо большее внимание уделять информированности услугополучателей, чтобы информация по услугам была более доступной и открытой, ясной и достоверной:

✓ Доверие услугодателю	,718
✓ Сроки оказания услуги	,665
✓ Доступность и открытость информации	,618
✓ Ясность и достоверность полученной информации	,618
✓ Компетентность сотрудника	,613
✓ Оперативность сотрудника	,602
✓ Вежливость и профессиональная этика сотрудника	,598
✓ Процесс сбора и подачи документов простой и понятный	,564

Госкорпорация

Удовлетворенность услугами, полученными через Госкорпорацию, в целом выше, чем в госорганах, несмотря на большое количество нареканий по комментариям услугополучателей. Тем не менее, по отдельным услугам возможно нужно больше внимания уделить процедуре оказания услуги через Госкорпорацию:

- Апостилирование официальных документов, исходящих из судебных органов;
- Регистрация рождения ребенка, в том числе внесение изменений, дополнений и исправлений в записи актов гражданского состояния;
- Назначение государственного пособия на детей до восемнадцати лет;
- Регистрация перемены имени, отчества, фамилии, в том числе внесение изменений, дополнений и исправлений в записи актов гражданского состояния.

Наибольшее внимание при предоставлении услуг в Госкорпорации нужно обратить, кроме доверия услугодателю, на сроки оказания услуги, доступность информации по услуге и компетентность сотрудников. Так как именно эти аспекты имеют наибольшее влияние на удовлетворенность услугой по результатам корреляционного анализа:

✓ Доверие услугодателю	,681
✓ Сроки оказания услуги	,661
✓ Доступность и открытость информации	,606
✓ Компетентность сотрудника	,603
✓ Ясность и достоверность полученной информации	,596
✓ Оперативность сотрудника	,584
✓ Процесс сбора и подачи документов простой и понятный	,576
✓ Вежливость и профессиональная этика сотрудника	,568

Услуги ЦГО и МИО, предоставляемые через Госкорпорацию оцениваются одинаково. Большого внимания требуют услуги, оказанные через Госкорпорацию в Алматинской, Атырауской, Жамбылской, Мангистауской и Южно-Казахстанской областей.

В таких регионах как г.Астана, г.Алматы, Акмолинская, Актыбинская, Жамбылская, Алматинская, Павлодарская области необходимо акцентировать внимание на услуги ЦГО, а Восточно-Казахстанской, Западно-Казахстанской, Карагандинской, Костанайской и Мангистауской – на услуги МИО.

Важно принять меры по оперативности сотрудников и усилить работу по качеству информации. Улучшить разъяснительную работу и компетентность сотрудников, чтобы для получателей услуг процесс сбора и подачи документов был прост и понятен.

Нужно учитывать, что более высокие требования к компетентности сотрудников Госкорпорации предъявляют в г.Астане, г.Алматы, Карагандинской и Костанайской областях.

В всех регионах нужно провести анализ условий ожидания, так как во многих из них были недовольства либо недостаточностью сидячих мест, либо нет уборной и другими условиями, вызывающими неудобства (кроме г.Астаны, Актыбинской, Карагандинской и Северо-Казахстанской областей).

Разработать более эффективные инструменты для взаимодействия госорганов и Госкорпорации, которые будут способствовать улучшению качества услуг. Большие нарекания есть со стороны госорганов и местных исполнительных органов по качеству оказания услуг через Госкорпорацию по части возникновения технических сбоев, когда госорган вынужден просить услугополучателей отозвать свои заявки, чтобы не было просрочек. Так происходит потому что, Госкорпорация не несет ответственности за

возникающие просрочки по их вине. В ответ на запросы по нарушениям сроков предоставления услуги Госкорпорация занимается отписками. Необходимо также предусмотреть ответственность за качество информационных систем, используемых при предоставлении услуг, более мобильную работу службы поддержки информационных систем.

Можно понять представителей госорганов, которые говорят об отсутствии ресурсов, чтобы воздействовать на Госкорпорацию: *«Это только переписка. Со своих подчиненных мы можем спросить и принять меры. Какой тогда смысл передавать услуги в ЦОН, если Госкорпорация не несет ответственности за качество предоставления услуги»*.

Рекомендации госорганов по результатам общественного мониторинга

1. Представлять все ответы респондентов с результатами от 1 до 5 баллов.
2. Определять уровень удовлетворенности качеством оказания долей респондентов, оценивших услуги на 4 и 5 баллов.
3. При проведении общественного мониторинга, предлагаем в качестве основного показателя уровня удовлетворенности качеством оказания государственных услуг применять средний бал.
4. Согласно меморандума между Премьер-Министром РК и акимом области, в рамках исполнения индикаторов Программы развития территорий есть необходимость представления результатов исследования по 10-ти балльной шкале.
5. Не сравнивать результаты общественного мониторинга по годам, так как оцениваются другие услуги.
6. Разграничить ответы респондентов, касающиеся Госкорпорации и самого госоргана.
7. Разделить и конкретизировать результаты исследования по деятельности Госкорпорации и местных исполнительных органов.
8. Для объективной оценки работы МИО проводить общественный мониторинг без учета критериев оценки ЦОНов.
9. Учитывать численность населения региона при составлении выборки исследования и охватывать большее количество территорий.
10. Детализировать выявленные проблемы при оказании услуг по регионам
11. При определении рейтинга услуг и госорганов, в качестве одного из определяющих критериев удовлетворенности населения качеством госуслуги учитывать их востребованность.
12. Учитывать специфику услуг силовых структур, связанных с обеспечением государственной безопасности и правопорядка.
13. Не включать в рейтинг редкие услуги. Так как оценка госоргана по результатам опроса, например, 30 получателей одной услуги КНБ, является необъективной и сравнение с другими госорганами не является корректным.
14. При составлении рейтингов рассмотреть возможность применения коэффициентов по востребованности услуг, сложности процедуры оказания услуги.
15. Не составлять рейтинги госорганов, так как по одной-двум услугам оценивать госорган в целом не корректно.
16. Доверие услугодателю, где получена услуга, относится больше к госоргану, а не к услуге. Предложение не оценивать по данному показателю услугу.

17. Предоставлять результаты общественного мониторинга своевременно, чтобы принять меры для работы над улучшением качества госуслуг.
18. В целях прозрачности и контроля использования бюджетных средств, выделяемых в рамках государственного социального заказа, считаем необходимым прилагать к отчету общественного мониторинга видеоматериалы.
19. Включение учебных программ на тематику клиентоориентированности в работу Центра повышения и переподготовки.
20. Для полного охвата услугополучателей предлагаем при проведении исследований по данному вопросу применить механизмы, которые используются в Госкорпорации «Правительство для граждан», когда граждане оценивают качество оказанной услуги непосредственно после ее получения. Кроме того, предлагаем рассмотреть вопрос возобновления применения карточек оценки уровня удовлетворенности.
21. Опрос получателей услуг проводить по принципу «здесь и сейчас» при выходе из госоргана.
22. Пересмотреть в целом понятие «общественного мониторинга» либо внести изменения в формат проведения.

Рекомендации по методике общественного мониторинга

1. Применять десятибалльную шкалу оценки.
2. Формировать рейтинги по среднему баллу.
3. Анкета должна включать блоки для услуг, предоставляемых через веб-портал «электронного правительства», через Госкорпорацию, так как встречаются услуги, частично автоматизированные или результат услуги необходимо получить в госоргане/ЦОНе. Таким образом, в анкете будут отражены все этапы получения услуги.
4. Включить в общественный мониторинг проведение наблюдений по условиям оказания услуг в районах.
5. Подготовить требования по предоставлению списков получателей услуг, так как это имеет прямое влияние на качество проведения исследования.
6. Исключить из рейтинга услуг в рамках общественного мониторинга редкие услуги. По редким услугам проводить глубинные интервью на предмет качества оказания услуг.
7. Рассмотреть возможность использования весов по востребованности (массовости), сложности процедуры оказания, при оценке услуг госорганов, предоставляемых через Госкорпорацию.
8. Использовать при проведении общественного мониторинга возможность анкетирования онлайн, по телефону без выезда в районы, так как невозможно охватить анкетным опросом респондентов согласно спискам услугополучателей.
9. При большом перечне услуг целесообразнее ввести практику поэтапного проведения опроса услуг по госорганам.

Приложение

Таблица 105. Выборка услуг по месту получения

		Госорган, подведомственные организации	Государственная корпорация	Веб-портал "электронного правительства"	Всего
1	Апостилирование официальных документов, исходящих из судебных органов	14	88	0	102
2	Выдача сведений о совершении лицом административного правонарушения	50	207	0	257
3	Апостилирование официальных документов, исходящих из органов прокуратуры, органов следствия и дознания	48	142	0	190
4	Выдача пропуска на выход в территориальные воды (море) и внутренние воды РК	30	0	0	30
5	Тестирование государственных служащих	238	0	0	238
6	Обучение по программам переподготовки и повышения квалификации в Академии государственного управления	100	0	0	100
7	Обучение по профессиональным программам послевузовского образования в Академии государственного управления	48	0	0	48
8	Выдача справок о подтверждении прохождения воинской службы	64	180	2	246
9	Прием документов и препровождение их на изготовление паспортов гражданам РК, находящимся за границей	50	0	0	50
10	Оформление приглашений иностранцам на въезд в Республику Казахстан	20	0	0	20
11	Выдача акта сверки расчетов по таможенным пошлинам, налогам, таможенным сборам и пеням	197	28	0	225
12	Регистрация обеспечения уплаты таможенных пошлин, налогов	232	0	0	232
13	Выдача лицензии на деятельность по осуществлению археологических и (или) научно-реставрационных работ	0	0	5	5
14	Выдача лицензии на выполнение работ и оказание услуг в области охраны окружающей среды	0	0	27	27
15	Предоставление общежития обучающимся в высших учебных заведениях	239	0	0	239
16	Выдача экспертного заключения авторам и авторскому коллективу на учебные издания	14	0	0	14
17	Государственная регистрация прав на произведения, охраняемые авторским правом	232	0	0	232
18	Возбуждение исполнительного производства на основании исполнительного документа по заявлению взыскателя	231	2	0	233
19	Регистрация и выдача разрешения иностранцам и лицам без гражданства на постоянное жительство в РК	210	0	0	210
20	Регистрация по месту жительства граждан РК	0	233	0	233
21	Выдача лицензии на импорт и (или) экспорт отдельных видов товаров	0	0	46	46
22	Представление статистической информации	67	0	0	67
23	Выдача разрешения на осуществление любительского (спортивного) рыболовства	121	0	0	121
24	Выдача ветеринарного сертификата на перемещаемые (перевозимые) объекты при экспорте	228	0	0	228
25	Регистрация валютной операции	191	0	0	191
26	Выдача свидетельств авиационному персоналу	16	0	0	16
27	Выдача разрешения на проезд по территории иностранного государства перевозчикам РК в соответствии с международными договорами	0	218	0	218
28	Выдача разрешения на эксплуатацию радиоэлектронных средств и высокочастотных устройств	0	0	184	184
29	Распределение ресурса нумерации и выделение номеров, а также их изъятие	0	0	9	9
30	Назначение пенсионных выплат по возрасту	0	237	0	237
31	Назначение социальной выплаты на случаи социальных рисков	47	207	0	254
32	Выдача санитарно-эпидемиологического заключения о соответствии (несоответствии) объекта в сфере санитарно-эпидемиологического благополучия населения	201	0	44	245
33	Определение соответствия (несоответствия) потенциального поставщика услуг гарантированного объема бесплатной медицинской помощи	81	61	0	142

		Госорган, подведомственные организации	Государственная корпорация	Веб-портал "Электронного правительства"	Всего
34	Проведение религиоведческой экспертизы	29	0	0	29
35	Выдача лицензии на осуществление деятельности в сфере использования космического пространства	1	0	1	2
36	Регистрация перемены имени, отчества, фамилии, в том числе внесение изменений, дополнений и исправлений в записи актов гражданского состояния	38	197	0	235
37	Регистрация рождения ребенка, в том числе внесение изменений, дополнений и исправлений в записи актов гражданского состояния	41	212	0	253
38	Выдача регистрационного документа (дубликата) и государственного номерного знака для тракторов	226	0	0	226
39	Предоставление бесплатного подвоза к общеобразовательным организациям и обратно домой детям, проживающим в отдаленных сельских пунктах	228	0	0	228
40	Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах	230	0	0	230
41	Выдача листа о временной нетрудоспособности с медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь	230	0	0	230
42	Выдача справки о временной нетрудоспособности с медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь	251	0	0	251
43	Выдача справки с психоневрологической организации	191	52	0	243
44	Предоставление мер социальной поддержки специалистам прибывшим для работы и проживания в сельские населенные пункты	233	0	0	233
45	Обследование и оказание психолого-медико-педагогической консультативной помощи детям с ограниченными возможностями	237	0	0	237
46	Предоставление общежития обучающимся в организациях технического и профессионального образования	241	0	0	241
47	Восстановление записей актов гражданского состояния	226	0	0	226
48	Выдача справки по определению адреса объектов недвижимости на территории РК	0	256	0	256
49	Прием документов для прохождения аттестации на присвоение (подтверждение) квалификационных категорий педагогическим работникам	239	0	0	239
50	Проведение ежегодного государственного технического осмотра тракторов	233	0	0	233
51	Оформление документов на оказание специальных социальных услуг в медико-социальных учреждениях (организациях)	235	0	0	235
52	Субсидирование стоимости удобрений (за исключением органических)	42	28	0	70
53	Прием документов для организации индивидуального бесплатного обучения на дому детей	240	0	0	240
54	Выдача решения на реконструкцию (перепланировку, переоборудование) помещений (отдельных частей) существующих зданий	84	163	0	247
55	Назначение государственного пособия на детей до восемнадцати лет	87	157	0	244
	Всего	6544	2655	318	9517

Таблица 106. Выборка услуг по регионам

Код услуги	Астана	Алматы	Ақмолинская	Ақтөбинская	Алматынская	Атырауская	ВКО	Жамбылская	ЗКО	Қарағандық	Қостанайская	Қызылордық	Мәңгітауская	Павлодарская	СКО	ЮКО	Загранучреждения РК	Всего
1	20	7	19	0	5	0	3	0	0	16	8	0	0	20	4	0	0	102
2	15	27	18	14	14	9	15	15	15	15	15	18	15	15	22	15	0	257
3	21	16	15	0	14	1	15	6	11	14	9	9	14	15	15	15	0	190

Код услуги	Астана	Алматы	Ақмолинская	Ақтөбинская	Алматынская	Атырауская	ВКО	Жамбылская	ЗКО	Қарағандық	Қостанайская	Қызылордық	Мамғыстаулық	Павлодарлық	СКО	ЮКО	Зағрануқреждия РҚ	Всего
4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	30	0	0	0	0	30
5	16	15	17	14	17	16	14	15	9	14	15	18	14	14	14	16	0	238
6	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100
7	45	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	48
8	15	15	16	15	13	18	14	14	13	15	15	15	15	15	17	21	0	246
9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	49	50
10	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20
11	16	15	6	18	15	6	15	22	14	20	19	6	20	9	16	8	0	225
12	19	19	15	14	14	6	15	15	15	15	17	11	12	15	15	15	0	232
13	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	5
14	4	9	2	2	0	3	1	0	1	0	1	0	0	2	0	2	0	27
15	20	20	11	12	17	11	15	14	19	16	14	11	15	15	15	14	0	239
16	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	14
17	133	0	36	4	6	0	7	0	1	5	5	0	7	10	0	18	0	232
18	22	14	18	8	15	9	19	5	16	21	16	6	16	19	19	10	0	233
19	19	19	14	19	10	16	14	15	12	10	14	1	5	14	14	14	0	210
20	16	15	15	15	15	15	15	14	14	14	14	16	10	15	15	15	0	233
21	23	0	3	3	4	0	0	5	3	1	1	0	2	0	0	1	0	46
22	6	19	0	10	2	0	6	8	2	4	0	2	0	0	4	4	0	67
23	0	0	70	0	20	0	10	0	0	0	0	0	14	0	0	7	0	121
24	31	0	26	15	30	0	0	30	5	0	30	0	27	26	0	8	0	228
25	52	37	8	18	10	0	18	2	2	20	7	1	1	3	7	5	0	191
26	1	14	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
27	17	35	6	23	12	0	30	13	8	9	10	0	5	20	10	20	0	218
28	33	20	10	5	3	8	8	3	3	26	13	3	15	12	8	14	0	184
29	2	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	9
30	15	14	16	14	15	14	14	16	15	15	15	16	13	15	15	15	0	237
31	15	16	16	15	16	15	22	18	15	15	15	19	19	14	10	14	0	254
32	15	15	15	29	14	14	15	15	14	9	15	15	16	15	14	15	0	245
33	12	14	6	5	12	1	12	2	10	9	0	9	14	12	12	12	0	142
34	25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	29
35	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
36	15	16	15	14	13	13	13	11	15	15	16	18	15	15	15	16	0	235
37	16	16	15	16	13	18	15	14	15	20	14	19	15	15	16	16	0	253
38	17	17	17	17	17	10	17	0	17	0	18	14	13	17	17	18	0	226
39	0	0	20	14	14	11	14	14	15	10	15	19	13	15	6	48	0	228
40	15	15	15	16	13	9	14	14	9	19	16	13	15	15	15	17	0	230
41	14	15	15	15	14	15	15	14	15	15	11	15	14	14	16	13	0	230
42	15	15	15	18	14	22	14	14	15	15	16	16	15	15	15	17	0	251
43	15	16	15	13	14	9	23	15	14	19	15	22	9	14	15	15	0	243
44	0	0	31	19	30	3	14	10	30	0	3	23	22	20	16	12	0	233
45	15	15	15	15	15	15	14	14	14	9	13	24	12	15	15	17	0	237
46	15	15	17	15	13	14	15	16	15	29	13	16	6	14	14	14	0	241
47	12	26	15	14	25	13	23	10	5	8	0	15	26	16	3	15	0	226
48	15	13	15	20	17	17	16	16	14	20	15	22	14	14	14	14	0	256
49	15	15	14	15	14	14	14	14	15	18	15	14	15	15	15	17	0	239

Код услуги	Астана	Алматы	Ақмолинская	Ақтөбінская	Алматынская	Атырауская	ВКО	Жамбылская	ЗКО	Қарағандынская	Қостанайская	Қызылордынская	Мамғыстауская	Павлодарская	СКО	ЮКО	Загранучреждения РК	Всего
50	16	18	17	16	16	14	16	0	24	0	16	14	16	18	16	16	0	233
51	15	15	15	15	15	8	14	14	14	16	14	20	15	15	15	15	0	235
52	0	0	0	0	0	4	20	0	10	0	0	0	11	3	10	12	0	70
53	15	14	15	15	15	13	22	15	14	9	14	22	14	14	14	15	0	240
54	27	19	17	27	2	19	20	1	21	0	19	16	18	18	21	2	0	247
55	15	15	16	15	15	16	15	15	15	14	14	22	14	14	14	15	0	244
Всего	1028	658	693	581	583	420	625	468	523	519	525	524	591	592	529	609	49	9517

Таблица 107. Оценки удовлетворенности результатом оказания услуги по госорганам

	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Верховный Суд		3,0%	5,0%	27,0%	65,0%
Генеральная прокуратура		,7%	5,0%	31,9%	62,4%
Комитет национальной безопасности	3,3%	3,3%	23,3%	40,0%	30,0%
АДГСПК			3,9%	16,5%	79,6%
Министерство обороны	1,3%	,4%	5,0%	25,4%	67,9%
Министерство иностранных дел			1,4%	4,3%	94,2%
Министерство финансов		,4%	3,3%	17,0%	79,2%
Министерство культуры и спорта					100,0%
Министерство энергетики			11,1%	25,9%	63,0%
Министерство образования и науки	,4%	1,7%	5,0%	24,2%	68,8%
Министерство юстиции	3,5%	,2%	10,1%	40,7%	45,5%
Министерство внутренних дел	,5%	,5%	5,4%	27,4%	66,2%
Министерство национальной экономики	,9%		,9%	33,0%	65,2%
Министерство сельского хозяйства			4,5%	39,8%	55,8%
Национальный Банк		,5%	2,1%	22,8%	74,6%
Министерство по инвестициям и развитию	,4%	,9%	7,8%	27,0%	63,9%
Министерство информации и коммуникаций	,5%	2,1%	14,1%	31,8%	51,6%
Министерство труда и социальной защиты населения	,8%	1,2%	7,1%	31,2%	59,7%
Министерство здравоохранения	,3%	1,0%	8,4%	29,3%	61,0%
Министерство по делам религий и гражданского общества	3,4%		3,4%	17,2%	75,9%
Министерство оборонной и аэрокосмической промышленности					100,0%
Местные исполнительные органы	,4%	,9%	6,0%	25,1%	67,5%
Всего	,5%	,8%	6,1%	26,7%	65,9%

Таблица 108. Оценки удовлетворенности результатом оказания услуги по местным исполнительным органам

	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Астана	1,5%	1,5%	4,5%	19,6%	72,8%
Алматы	2,3%	1,9%	6,8%	24,4%	64,7%
Ақмолинская			,3%	16,0%	83,7%
Ақтөбінская		,3%	1,6%	13,3%	84,8%
Алматынская		,4%	11,3%	51,8%	36,6%

	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Атырауская		1,6%	9,6%	31,6%	57,2%
ВКО			4,1%	26,6%	69,4%
Жамбылская	,5%	1,4%	6,2%	40,0%	51,9%
ЗКО	,7%	,7%	3,7%	17,3%	77,6%
Карагандинская		3,1%	3,9%	34,5%	58,5%
Костанайская	,4%	,4%	1,2%	19,0%	79,1%
Кызылординская			3,6%	16,1%	80,4%
Мангистауская		2,8%	29,3%	44,9%	23,0%
Павлодарская		,7%	3,1%	17,6%	78,5%
СКО				2,2%	97,8%
ЮКО	1,7%	,7%	8,3%	34,9%	54,5%
Всего	,4%	,9%	6,0%	25,1%	67,5%

Таблица 109. Оценки отдельных аспектов качества государственных услуг, средние баллы

		Доступность и открытость информации	Ясность и достоверность информации	Процесс сбора и подачи документов	Сроки оказания услуги	Компетентность сотрудника	Оперативность сотрудника	Вежливость сотрудника	Доверие услугополучателю
1	Апостилирование официальных документов, исходящих из судебных органов	4,54	4,64	4,67	4,65	4,59	4,55	4,55	4,63
2	Выдача сведений о совершении лицом административного правонарушения	4,59	4,57	4,60	4,59	4,52	4,59	4,55	4,61
3	Апостилирование официальных документов, исходящих из органов прокуратуры, органов следствия и дознания	4,52	4,46	4,49	4,51	4,47	4,49	4,52	4,59
4	Выдача пропуска на выход в территориальные воды (море) и внутренние воды РК	3,90	4,31	4,17	3,67	3,73	4,20	3,83	4,20
5	Тестирование государственных служащих	4,69	4,71	4,74	4,76	4,71	4,75	4,72	4,75
6	Обучение по программам переподготовки и повышения квалификации в Академии государственного управления	4,97	4,79	4,79	4,94	4,95	4,74	4,83	4,81
7	Обучение по профессиональным программам послевузовского образования в Академии государственного управления	4,65	4,33	4,27	4,42	4,35	4,44	4,50	4,35
8	Выдача справок о подтверждении прохождения воинской службы	4,58	4,59	4,63	4,65	4,54	4,51	4,46	4,57
9	Прием документов и препровождение их на изготовление паспортов гражданам РК, находящимся за границей	4,90	4,66	4,76	4,80	4,56	4,86	4,86	4,80
10	Оформление приглашений иностранцам на въезд в Республику Казахстан	5,00	4,80	4,75	4,90	4,90	4,55	4,75	4,75
11	Выдача акта сверки расчетов по таможенным пошлинам, налогам, таможенным сборам и пеням	4,76	4,67	4,67	4,76	4,61	4,64	4,62	4,71
12	Регистрация обеспечения уплаты таможенных пошлин, налогов	4,74	4,63	4,70	4,77	4,80	4,68	4,66	4,76
13	Выдача лицензии на деятельность по осуществлению археологических и (или) научно-реставрационных работ	5,00	5,00	5,00	4,80	5,00	5,00	5,00	5,00
14	Выдача лицензии на выполнение работ и оказание услуг в области охраны окружающей среды	4,52	4,60	4,46	4,48	4,59	4,29	4,14	4,29
15	Предоставление общежития обучающимся в высших учебных заведениях	4,61	4,63	4,60	4,63	4,55	4,67	4,61	4,62
16	Выдача экспертного заключения авторам и авторскому коллективу на учебные издания	4,31	4,71	4,79	4,64	4,14	4,69	4,92	4,92
17	Государственная регистрация прав на произведения, охраняемые авторским правом	4,22	4,24	4,35	4,28	4,01	4,34	4,41	4,51
18	Возбуждение исполнительного производства на основании исполнительного документа по заявлению взыскателя	4,27	4,42	4,40	4,47	4,22	4,23	4,12	4,28
19	Регистрация и выдача разрешения иностранцам и лицам без гражданства на постоянное жительство в РК	4,50	4,54	4,57	4,38	4,33	4,62	4,54	4,59
20	Регистрация по месту жительства граждан РК	4,66	4,63	4,66	4,66	4,58	4,63	4,56	4,61
21	Выдача лицензии на импорт и (или) экспорт отдельных видов товаров	4,67	4,65	4,65	4,51	4,26	4,70	4,50	4,60
22	Представление статистической информации	4,58	4,59	4,67	4,74	4,48	4,73	4,77	4,85
23	Выдача разрешения на осуществление любительского (спортивного) рыболовства	4,58	4,46	4,53	4,14	4,11	4,64	4,48	4,74

		Доступность и открытость информации	Ясность и достоверность информации	Процесс сбора и подачи документов	Сроки оказания услуги	Компетентность сотрудника	Оперативность сотрудника	Вежливость сотрудника	Доверие услугодателю
24	Выдача ветеринарного сертификата на перемещаемые (перевозимые) объекты при экспорте	4,47	4,54	4,59	4,46	4,44	4,53	4,50	4,62
25	Регистрация валютной операции	4,71	4,70	4,80	4,64	4,68	4,66	4,73	4,84
26	Выдача свидетельств авиационному персоналу	4,81	4,88	4,94	4,94	4,50	4,50	4,50	4,56
27	Выдача разрешения на проезд по территории иностранного государства перевозчикам РК в соответствии с международными договорами	4,51	4,41	4,40	4,50	4,39	4,56	4,49	4,59
28	Выдача разрешения на эксплуатацию радиоэлектронных средств и высокочастотных устройств	4,30	4,44	4,42	4,31	4,52	4,53	4,63	4,67
29	Распределение ресурса нумерации и выделение номеров, а также их изъятие	4,67	4,56	5,00	4,89	4,44	4,80	4,20	4,80
30	Назначение пенсионных выплат по возрасту	4,55	4,55	4,52	4,53	4,50	4,55	4,51	4,62
31	Назначение социальной выплаты на случаи социальных рисков	4,41	4,46	4,47	4,43	4,33	4,50	4,42	4,59
32	Выдача санитарно-эпидемиологического заключения о соответствии (несоответствии) объекта в сфере санитарно-эпидемиологического благополучия населения	4,55	4,49	4,50	4,47	4,46	4,59	4,53	4,60
33	Определение соответствия (несоответствия) потенциального поставщика услуг гарантированного объема бесплатной медицинской помощи	4,41	4,40	4,45	4,39	4,43	4,51	4,42	4,57
34	Проведение религиозно-экспертной экспертизы	4,62	4,79	4,86	4,59	4,69	4,93	4,93	4,93
35	Выдача лицензии на осуществление деятельности в сфере использования космического пространства	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
36	Регистрация перемены имени, отчества, фамилии, в том числе внесение изменений, дополнений и исправлений в записи актов гражданского состояния	4,60	4,66	4,67	4,61	4,47	4,69	4,62	4,68
37	Регистрация рождения ребенка, в том числе внесение изменений, дополнений и исправлений в записи актов гражданского состояния	4,57	4,60	4,60	4,58	4,56	4,61	4,56	4,63
38	Выдача регистрационного документа (дубликата) и государственного номерного знака для тракторов	4,58	4,62	4,63	4,55	4,51	4,62	4,62	4,67
39	Предоставление бесплатного подвоза к общеобразовательным организациям и обратно домой детям, проживающим в отдаленных сельских пунктах	4,61	4,72	4,70	4,65	4,62	4,65	4,59	4,63
40	Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах	4,66	4,52	4,49	4,60	4,57	4,54	4,55	4,47
41	Выдача листа о временной нетрудоспособности с медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь	4,40	4,50	4,49	4,55	4,43	4,45	4,27	4,45
42	Выдача справки о временной нетрудоспособности с медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь	4,38	4,48	4,49	4,54	4,33	4,44	4,31	4,42
43	Выдача справки с психоневрологической организации	4,49	4,53	4,56	4,59	4,41	4,59	4,45	4,50
44	Предоставление мер социальной поддержки специалистам прибывшим для работы и проживания в сельские населенные пункты	4,63	4,62	4,67	4,64	4,60	4,73	4,62	4,69
45	Обследование и оказание психолого-медико-педагогической консультативной помощи детям с ограниченными возможностями	4,39	4,40	4,29	4,57	4,40	4,44	4,38	4,46
46	Предоставление общежития обучающимся в организациях технического и профессионального образования	4,67	4,68	4,58	4,59	4,56	4,55	4,50	4,50
47	Восстановление записей актов гражданского состояния	4,54	4,57	4,52	4,56	4,47	4,63	4,49	4,57
48	Выдача справки по определению адреса объектов недвижимости на территории РК	4,64	4,67	4,66	4,67	4,66	4,59	4,50	4,58
49	Прием документов для прохождения аттестации на присвоение (подтверждение) квалификационных категорий педагогическим работникам	4,80	4,72	4,77	4,70	4,68	4,69	4,67	4,72
50	Проведение ежегодного государственного технического осмотра тракторов	4,67	4,72	4,73	4,68	4,69	4,69	4,66	4,73
51	Оформление документов на оказание специальных социальных услуг в медико-социальных учреждениях (организациях)	4,59	4,60	4,56	4,57	4,58	4,54	4,58	4,68
52	Субсидирование стоимости удобрений (за исключением органических)	4,66	4,65	4,65	4,68	4,63	4,81	4,75	4,87

		Доступность и открытость информации	Ясность и достоверность информации	Процесс сбора и подачи документов	Сроки оказания услуги	Компетентность сотрудника	Оперативность сотрудника	Вежливость сотрудника	Доверие услугодателю
53	Прием документов для организации индивидуального бесплатного обучения на дому детей	4,72	4,72	4,73	4,71	4,75	4,76	4,75	4,75
54	Выдача решения на реконструкцию (перепланировку, переоборудование) помещений (отдельных частей) существующих зданий	4,63	4,66	4,64	4,62	4,56	4,66	4,67	4,72
55	Назначение государственного пособия на детей до восемнадцати лет	4,53	4,46	4,46	4,42	4,51	4,45	4,43	4,54
	Всего	4,57	4,57	4,58	4,57	4,51	4,58	4,54	4,61

Таблица 110. Удовлетворенность услугой и отдельными параметрами услуг Госкорпорации по услугам ЦГО и МИО

		Удовлетворенность услугой	Доступность и открытость инф.	Ясность и достоверность полученной инф.	Документы	Сроки оказания услуги	Компетентность сотрудника	Оперативность сотрудника	Вежливость сотрудника	Доверие услугодателя
Всего	Астана	4,85	4,69	4,65	4,78	4,73	4,57	4,56	4,61	4,76
	Алматы	4,50	4,44	4,47	4,56	4,20	4,39	4,28	4,47	4,66
	Акмолинская	4,85	4,80	4,83	4,82	4,81	4,87	4,84	4,89	4,86
	Актюбинская	4,77	4,82	4,83	4,81	4,77	4,86	4,86	4,88	4,88
	Алматинская	4,24	4,32	4,42	4,18	4,20	4,37	4,42	4,39	4,31
	Атырауская	4,37	4,29	4,36	4,41	4,28	4,41	4,33	4,35	4,60
	ВКО	4,62	4,46	4,47	4,53	4,40	4,44	4,34	4,48	4,67
	Жамбылская	4,45	4,47	4,38	4,43	4,35	4,53	4,36	4,59	4,68
	ЗКО	4,75	4,78	4,79	4,80	4,76	4,82	4,79	4,82	4,83
	Карагандинская	4,50	4,45	4,45	4,70	4,69	4,32	4,40	4,61	4,67
	Костанайская	4,73	4,89	4,90	4,82	4,75	4,75	4,69	4,83	4,90
	Кызылординская	4,80	4,71	4,75	4,74	4,69	4,81	4,72	4,83	4,85
	Мангистауская	4,11	4,39	4,32	4,28	4,16	4,52	4,43	4,41	4,32
	Павлодарская	4,64	4,70	4,73	4,61	4,54	4,63	4,58	4,72	4,74
	СКО	4,96	4,88	4,89	4,86	4,84	4,94	4,94	4,96	4,97
	ЮКО	4,18	4,20	4,18	4,15	4,24	4,27	4,12	4,28	4,16
	Всего	4,58	4,59	4,59	4,59	4,53	4,60	4,55	4,64	4,69
ЦГО	Астана	4,72	4,67	4,63	4,77	4,70	4,54	4,57	4,63	4,69
	Алматы	4,48	4,42	4,43	4,62	4,16	4,45	4,25	4,49	4,67
	Акмолинская	4,82	4,74	4,81	4,79	4,79	4,86	4,81	4,89	4,86
	Актюбинская	4,70	4,75	4,78	4,75	4,66	4,83	4,83	4,86	4,88
	Алматинская	4,22	4,20	4,29	4,05	4,10	4,30	4,33	4,31	4,21
	Атырауская	4,40	4,19	4,29	4,43	4,32	4,24	4,12	4,12	4,57
	ВКО	4,67	4,56	4,55	4,57	4,42	4,51	4,35	4,48	4,74
	Жамбылская	4,36	4,44	4,35	4,38	4,23	4,47	4,25	4,54	4,71
	ЗКО	4,81	4,80	4,84	4,80	4,75	4,90	4,89	4,89	4,84
	Карагандинская	4,54	4,46	4,42	4,69	4,72	4,30	4,40	4,61	4,64
	Костанайская	4,74	4,88	4,88	4,92	4,79	4,70	4,66	4,78	4,93
	Кызылординская	4,81	4,67	4,81	4,79	4,67	4,83	4,73	4,86	4,91
	Мангистауская	4,27	4,48	4,46	4,43	4,38	4,65	4,60	4,66	4,44
	Павлодарская	4,61	4,74	4,79	4,57	4,52	4,62	4,59	4,72	4,73
	СКО	4,94	4,86	4,86	4,85	4,81	4,90	4,88	4,92	4,95

		Удовлетворенность услугой	Доступность и открытость инф.	Ясность и достоверность полученной инф.	Документы	Сроки оказания услуги	Компетентность сотрудника	Оперативность сотрудника	Вежливость сотрудника	Доверие услугодателю
	ЮКО	4,19	4,14	4,14	4,13	4,26	4,25	4,12	4,26	4,24
	Всего	4,59	4,57	4,59	4,60	4,52	4,59	4,54	4,65	4,70
МИО	Астана	4,84	4,76	4,70	4,81	4,78	4,64	4,55	4,58	4,94
	Алматы	4,54	4,49	4,54	4,46	4,29	4,30	4,31	4,44	4,65
	Акмолинская	4,88	4,88	4,87	4,85	4,83	4,89	4,87	4,89	4,87
	Актюбинская	4,86	4,90	4,90	4,89	4,90	4,90	4,90	4,90	4,89
	Алматинская	4,28	4,46	4,56	4,32	4,30	4,44	4,51	4,47	4,41
	Атырауская	4,36	4,34	4,40	4,40	4,26	4,49	4,43	4,46	4,61
	ВКО	4,56	4,36	4,38	4,49	4,37	4,38	4,34	4,48	4,59
	Жамбылская	4,61	4,52	4,45	4,51	4,54	4,63	4,53	4,67	4,63
	ЗКО	4,62	4,74	4,67	4,81	4,79	4,65	4,58	4,67	4,81
	Карагандинская	4,43	4,44	4,49	4,71	4,65	4,34	4,40	4,61	4,72
	Костанайская	4,71	4,90	4,94	4,69	4,70	4,82	4,74	4,91	4,86
	Кызылординская	4,79	4,75	4,70	4,69	4,72	4,79	4,71	4,81	4,81
	Мангистауская	3,96	4,28	4,17	4,12	3,93	4,37	4,26	4,15	4,21
	Павлодарская	4,70	4,65	4,64	4,68	4,58	4,66	4,55	4,71	4,76
	СКО	4,98	4,91	4,92	4,87	4,87	4,98	4,99	5,00	5,00
	ЮКО	4,16	4,30	4,22	4,18	4,23	4,30	4,13	4,31	4,04
	Всего	4,58	4,61	4,60	4,58	4,54	4,61	4,56	4,64	4,67

Таблица 111. Удовлетворенность результатом оказания услуг местных исполнительных органов по 10-ти балльной шкале (средние баллы 5-ти балльной шкалы*2)

1.	Астана	9,22
2.	Алматы	8,95
3.	Акмолинская	9,67
4.	Актюбинская	9,65
5.	Алматинская	8,49
6.	Атырауская	8,89
7.	ВКО	9,31
8.	Жамбылская	8,83
9.	ЗКО	9,41
10.	Карагандинская	8,97
11.	Костанайская	9,52
12.	Кызылординская	9,54
13.	Мангистауская	7,76
14.	Павлодарская	9,48
15.	СКО	9,96
16.	ЮКО	8,80
17.	Всего	9,17